

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА БОЛНИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЗДРАВНИ УСЛУГИ

П. Трендафилова, Л. Спасов

EVALUATION OF HOSPITAL SERVICES QUALITY FROM CONSUMERS' PERSPECTIVE

P. Trendafilova, L. Spasov

Резюме: Събирането и обработването на данни, свързани с предпочитанията на пациентите са изключително важна информация за вземането на важни управленски решения от здравните мениджъри. Проучването показва, че болничното обслужване като цяло е недостатъчно за постигане на висока степен на доверие и удовлетвореност на пациентите от предоставените здравни услуги. Необходими са незабавни и целенасочени действия, с цел подобряване качеството на болничното обслужване, повишаване на удовлетвореността на потребителите и създаване на реална конкурентна среда.

Ключови думи: оценка, болнично обслужване, качество, потребители.

Summary: Collecting and processing data related to patients' preferences is extremely important information for healthcare managers to take important decisions. The survey shows that hospital care is generally insufficient to achieve a high degree of trust and patient satisfaction of health services provided. Immediate and targeted actions are needed to improve the quality of hospital care, to increase consumers' satisfaction and to create a real competitive environment.

Key words: evaluation, hospital services, quality, consumers.

ВЪВЕДЕНИЕ

През последното десетилетие пациентите повишават все повече информираността си по редица здравни въпроси, както и по отношение процеса на осигуряване на здравните услуги. В следствие на което, все повече нараства необходимостта от отчитане общественото мнение за подобряване на здравното обслужване и повишаване нивото на удовлетвореност на пациентите от болничното лечение.

Събирането и обработването на данни, свързани с предпочитанията на пациентите са изключително важна информация и за вземането на важни управленски решения от здравните мениджъри. Преживяванията на пациента по време на лечението и болничното обслужване са от първостепенно значение не само за целите на клиничната медицина, но също така са изключително съществени за организацията и управлението на болничното обслужване. Наблюдава се нарастващ интерес за получаване на обратна връзка от пациентите относно някои аспекти от болничното обслужване, които се нуждаят от подобряване, внимателно наблюдение и повишаване на тяхното качество (7).

Необходимо е да се търси разумен баланс при предоставяне на здравни услуги в лечебните заведения, което да бъде не само клинично ефективно и базирано на доказателства, но и да бъде приемливо от самите пациенти.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Емпиричните данни от проучване мнение-то на пациентите показват следните по-важни резултати, отнасящи се до основните признаци на наблюдение.

По отношение **структурата на анкетираните лица**, преобладава относителният дял на жените - почти два пъти повече от дела на мъжете (37,9 % мъже и съответно 62,1 % жени).

Средната стойност на променливата Възраст за трите категории анкетирани лица (анкетирани в различните болници, ДКЦ и чрез телефонно интервю) се различават значително помежду си. Средната стойност на възрастта за пациентите от болниците е най-ниска – приблизително 45 години, докато за пациентите, интервюирани по телефона тя е около 50 години. Средната възраст на пациентите от ДКЦ заема междинна стойност – 49 години.