

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРОГРАМАТА НА НОИ ЗА ПРОФИЛАКТИКА И РЕХАБИЛИТАЦИЯ

*П. Маринова, П. Аспарухова, К. Стефанова и П. Добрилова
МУ – София, Филиал – Враца*

Резюме. Високото равнище на удовлетвореност на потребителите е едно от жизненоважните условия за успеха на всяка структура. Целта на настоящото изследване е да се проучи и анализира удовлетвореността на потребителите от качеството на предлаганите услуги по програмата на Националния осигурителен институт за профилактика и рехабилитация в Северозападна България – балнеохотелите „Дружба“, град Банкя, и „Тинтява“, град Вършец. В статията е представен анализ на социологическо проучване, което е част от по-мощно проучване върху ефективността на програмата на Националния институт за профилактика и рехабилитация по ГРАНТ 2011 на Медицински университет – София.

Ключови думи: удовлетвореност, потребители, качество, услуги, национална програма

USER SATISFACTION WITH THE PREVENTION AND REHABILITATION PROGRAM OF THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE

*P. Marinova, P. Asparuhova, K. Stefanova and P. Dobrilova
Medical University – Sofia, Vratsa Department*

Summary. High level of user satisfaction is a vital condition of the success of any structure. The purpose of this article is to study and analyze user satisfaction with the quality of services offered by the National Social Security Institute program of prevention and rehabilitation in Northwest Bulgaria in the spa hotels “Drouzhba” in the town of Bankya and “Tintyava” in the town of Varshets. The article provides an analysis of a sociological research of the efficiency of the National Social Security Institute program of prevention and rehabilitation within GRANT 2011 of the Medical University of Sofia.

Key words: satisfaction, users, quality, services, national program

Програмата за профилактика и рехабилитация към Националния осигурителен институт е съществен фактор за опазване и укрепване на общественото здраве. Удовлетвореността на потребителите от качеството на предлаганите услуги и процедури по време на престоя им в балнеохотелите е предпоставка за подобряване на здравния им статус и е сигурен показател за функцио-

нирането на Програмата за профилактика и рехабилитация. Чрез изследването на удовлетвореността се оценява дейността на различните структури и институции, изпълняващи националната програма – териториалните поделения на НОИ, службите за социално подпомагане, личните лекари от доболничната помощ, балнеохотелите и хотелите, сключили договор за изпълнение на услугата. Оценката на Програмата за профилактика, рехабилитация и отдих създава възможност за подобряване качеството на здравното обслужване в тези заведения и е един от решаващите критерии за нейното развитие.

Целта на настоящото изследване е да се проучи удовлетвореността на потребителите от предлаганите услуги по Програмата за профилактика и рехабилитация и отдих на НОИ в Северозападна България – балнеохотелите „Дружба“, град Банкя, и „Тинтява“, град Вършец.

Материал и методи. Проведено е социологическо проучване чрез самостоятелно изработени анкетни карти, приложени при 213 потребители на услугата „Профилактика и рехабилитация“ в Северозападна България, съответно в балнеохотелите „Тинтява“, град Вършец – 133, и 80 в „Дружба“, град Банкя, през месеците септември, октомври и ноември на 2011 година. Резултатите са обработени с компютърна статистическа програма SPSS 16,0. Таблиците и графиките са изработени чрез програмите EXSEL и WORD.

Изследваните 213 потребители на услугата са на средна възраст 41 г. за Банкя и 51 г. за Вършец. Жените, ползвали *Програмата за профилактика и рехабилитация* в балнеохотел „Дружба“ – Банкя, са 57,83%, а мъжете – 42,16%, за разлика от „Тинтява“ – Вършец, където жените са 45,86%, а мъжете – 53,38%. Услугите на *Програмата* са най-търсени от потребители със средно образование, следвани от лица с висше, полувисше и основно образование. Преобладават потребители, живеещи в градовете – 81,92% за „Дружба“ – град Банкя, и 81,95% за „Тинтява“ – град Вършец. Посочилите като местоживееене „село“ са под 20%.

Проучвахме удовлетвореността в две насоки – удовлетвореност от предлаганите услуги в балнеохотелите, сключили дого-

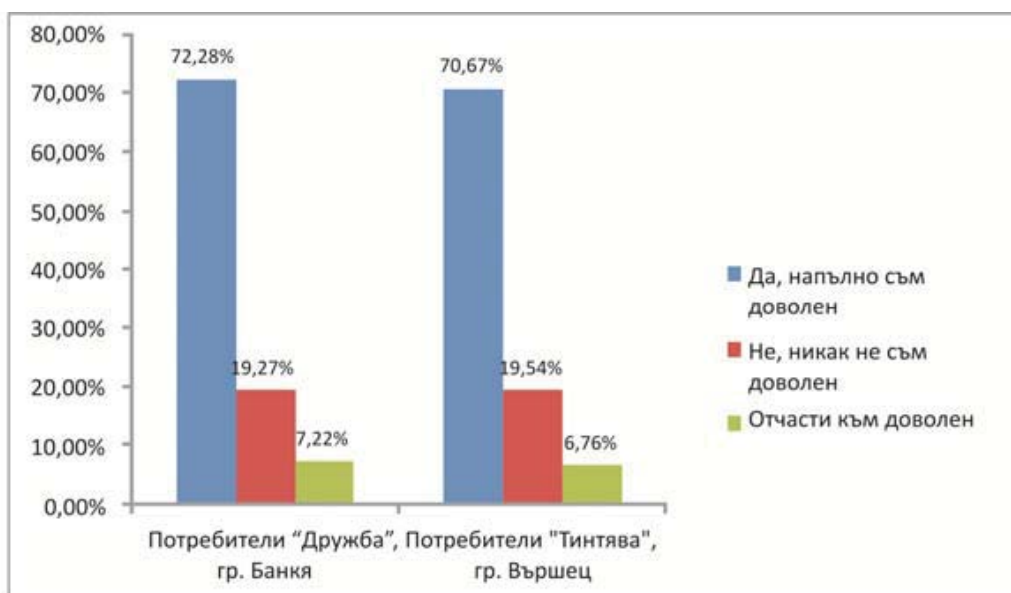
вор за изпълнение на *Програмата*, и удовлетвореност от самата Програма на НОИ за профилактика и рехабилитация. При изследване на удовлетвореността в балнеохотелите потърсихме и корелация.

На въпроса „Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване в балнеохотела?“, потребителите на услугата в балнеохотел „Дружба“ – Баня, дават следните отговори:

- Напълно са доволни – 72,28%.
- Отчасти са доволни – 19,27%.
- Никак не са доволни – 7,22%.

От потребителите на балнеохотел „Тинтява“ – Вършец, 70,67% са напълно доволни, други 19,54% отчасти са доволни и само 6,76% никак не са доволни.

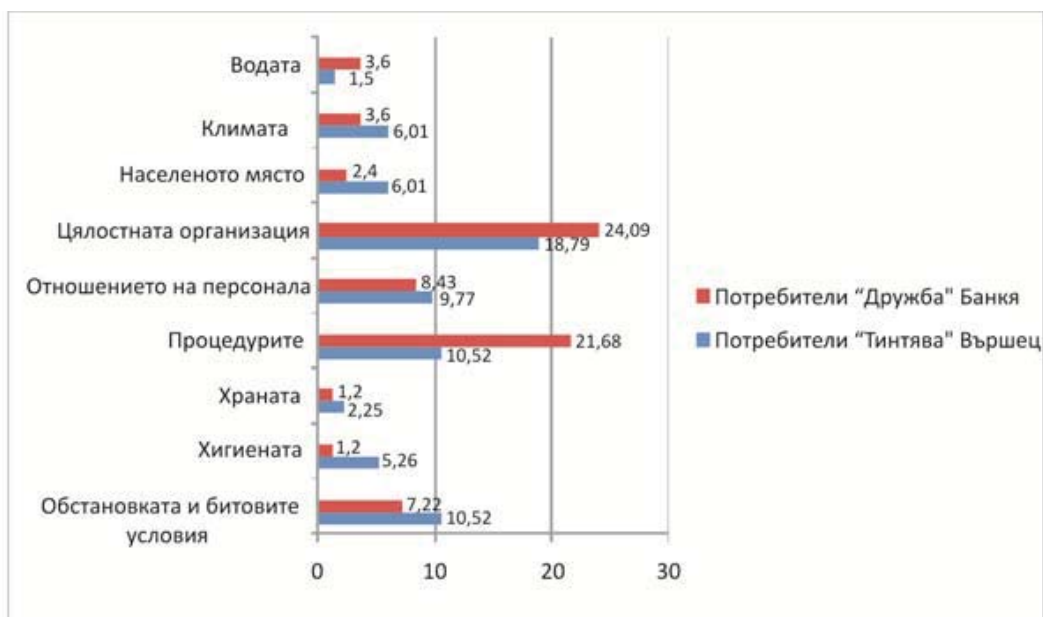
Обобщените резултати показват, че най-голям е процентът на потребителите, които „напълно“ са доволни от обслужването, следвани от тези, които „отчасти“ са доволни, и най-малък е процентът на лицата, които „никак“ не са доволни. Доброто мнение на ползвателите за качеството на обслужване изисква да се работи в посока изграждане на цялостна критериална система за оценка и контрол, чрез която услугите, предлагани в балнеохотелите, сключили договори с НОИ за реализиране на *Програмата*, непрекъснато да се усъвършенстват, развиват и подобряват (фиг. 1).



Фиг. 1. Удовлетвореност на потребителите от качеството на обслужване

Интересувахме се какво точно удовлетворява потребителите и установихме, че за потребителите в хотел „Дружба“ – Баня, в ранжиран вид, на първо място е цялостната организация на престоя – 24,09%, следвана от процедурите – 21,68%, отношението на персонала – 8,43%, обстановката – 7,22%, климата и водата – 3,61%, населеното място – 2,40%, и по 1,20% за хигиената и храната. Респективно за потребителите в хотел „Тинтява“ – Вършец, водещо място заема цялостната организация на престоя – 18,79%, процедурите и обстановката – по 10,52%, отношението на персонала – 9,77%, населеното място и климатът – по 6,01%, следвани от хигиената – 5%, храната – 2,25% и водата – 1,50%.

Видно е, че и за двете бази потребителите са удовлетворени в най-голяма степен от цялостната организация, процедурите и отношението на персонала, което е от значение ползвателите на услугата да участват като партньори на екипа за рехабилитация. Материалната база и предлаганите условия при престоя формират трайни впечатления, те са важен фактор за осъществяване на качествени здравни грижи. Пазарните условия позволяват на потребителите да избират балнеохотелите, хотелите или специализираните болници за рехабилитация, където се предоставят не само професионални грижи, но и добри материални условия по време на престоя. Осигуряването на необходимата хигиена в спалните и сервизните помещения, в ресторанта за хранене и местата за физиолечебни процедури е важен фактор за удовлетвореността на потребителите. Тя до голяма степен зависи от материалните условия, изпълнението на задълженията от персонала, правилната организация и упражняването на контрол върху извършваните дейности. Ниският процент на удовлетвореност от храната при анкетираните налага да се търсят съвременни начини за здравословно хранене и съвременна организация на храненето, като на потребителите се предлагат различни храни, съобразени не само с вкусовите изисквания, но и подходящи за заболяванията. Различните начини на организация на храненето са важни за всеки един потребител, за да има, от една страна възможност за избор, а от друга страна, храната да е съобразена със съвременните стандарти и да носи удовлетвореност (фиг. 2).

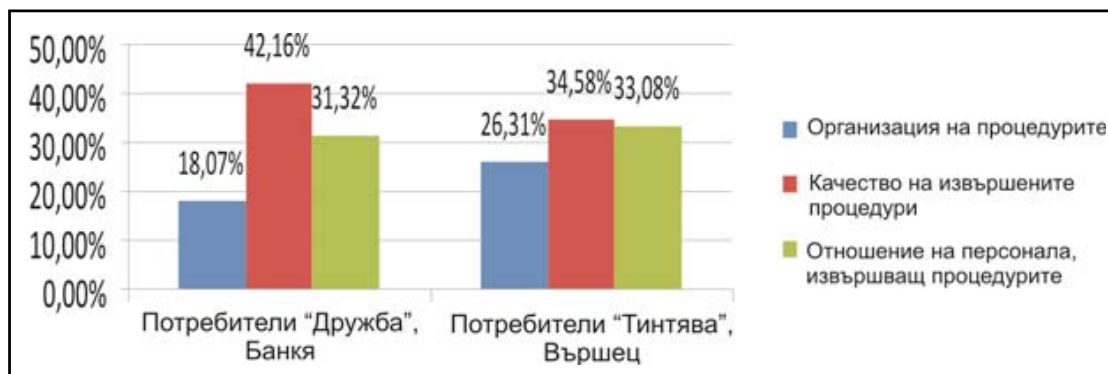


Фиг. 2. Източници на удовлетвореност

На въпроса „Какво Ви удовлетворява при процедурите?“, потребителите в балнеохотел „Дружба“ – Банкя, са най-доволни от качеството на извършените процедури – 42,16%, следвано от отношението на персонала, извършващ процедурите – 31,32%, и от организацията на самите процедури – 18,07%. При потребителите в „Тинтява“ – Вършец, разпределението на резултатите е следното: за 34,58% това е качеството на извършените процедури, други 33,58% са удовлетворени от отношението на персонала, извършващ процедурите, и 26,31% – от организацията на процедурите.

Резултатите показват, че едва 1/3 от потребителите на двата балнеохотела са доволни от качеството на извършените процедури и отношението на персонала, което далеч не е достатъчно за изпълнение на мисията, целите и задачите на *Програмата* на НОИ за профилактика и рехабилитация. Повишаването на квалификацията на лекарите, медицинските сестри, рехабилитаторите и кинезитерапевтите е един от важните фактори за прилагане на професионално отношение към потребителите. Отговорното и загрижено поведение на медицинските екипи, заедно с предлаганите процедури, битови условия и хранене оказват положително влияние върху удовлетвореността на ползвателите на предлаганите услуги. Очевидна е по-ниската удовлетвореност от организацията на процедурите, което налага по-често проучване

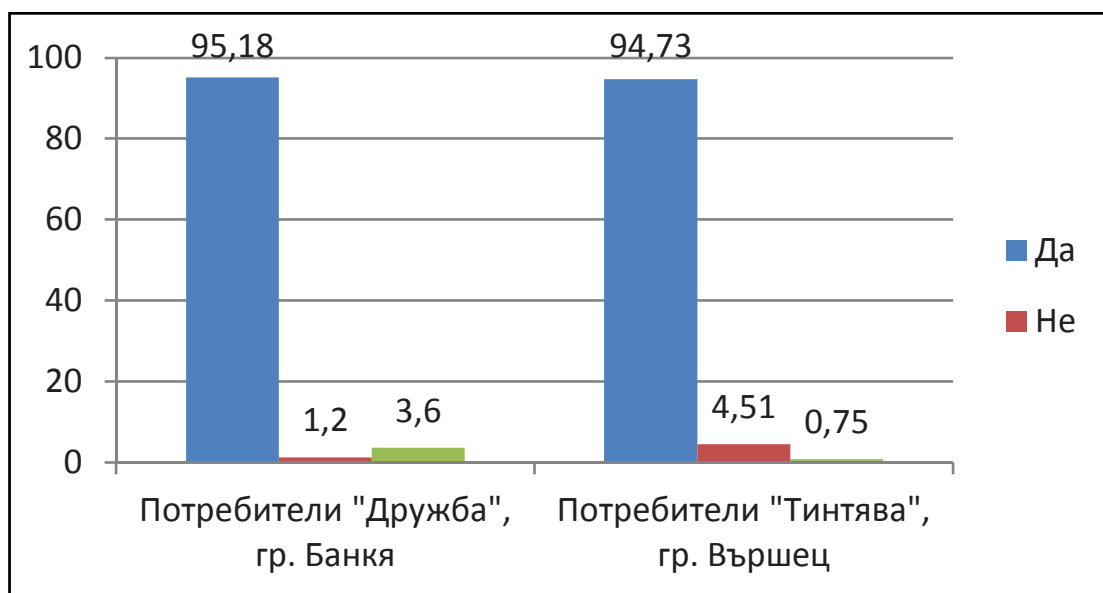
на мнението на потребителите на услугата за профилактика и рехабилитация като един от начините за контрол на *Програмата* и контрол на качеството на предлаганите услуги от балнеохотелите, сключили договори за изпълнение на дейността (фиг. 3).



Фиг. 3. Удовлетвореност от процедурите

При изследване на отношението на медицинския персонал по време на изпълнение на процедурите установихме, че то удовлетворява 31,32% от потребителите от балнеохотел „Дружба“ и е в корелация с установената липса на „грубо отношение“ в същия балнеохотел при 31,32% от тях. В балнеохотел „Тинтява“ 33,58% от потребителите са удовлетворени от отношението на персонала по време на изпълнение на процедурите и 56,40% смятат, че няма грубо отношение при извършване на дейността. Обобщените резултати от двете изследвани места показват, че 43,84% от респондиращите оценяват, че не се допускат грубости от персонала в балнеохотелите, а останалите 56,16% не отговарят на въпроса, което само по себе си е достатъчно красноречив показател при оценяването.

Потърсена е и удовлетвореността от самата *Програма за профилактика и рехабилитация* като цяло. Удовлетвореността на ползвателите е видна от отговорите на въпроса: „Бихте ли ползвали отново Програмата?“, като от потребителите на „Дружба“ – Банкя, положителен отговор дават – 95,18%, други 3,61% не са отговорили и една незначителна част от 1,20% са отговорили отрицателно. За „Тинтява“ – Вършец, 94,73% от потребителите отговарят „да“, 4,51% с „не“ и 0,75% не са отговорили на въпроса. Резултатите показват отношението към *Програмата* и са висока положителна оценка, независимо от неудовлетвореността от храненето и организацията на процедурите (фиг. 4).



Фиг. 4. Мнение на ползвателите за повторно ползване на услугата на НОИ

Националната програма за профилактика и рехабилитация е необходима за опазване здравето на населението, добре е структурирана и независимо че съществуват проблеми от информационен характер и се губи лично време при подготовката на документацията, потребителите биха ползвали този вид услуга повторно.

Въпреки факта, че при изпълнителите в балнеохотелите има пропуски по отношение на процедурите, храненето и отношението към потребителите, те оценяват значимостта на Програмата на НОИ за тяхното здраве и отново биха я използвали.

Изводи и заключения. Направените проучвания дават основание за следните изводи:

1. Установената удовлетвореност при 71,47% от качеството на обслужване в балнеохотелите е доказателство, че Програмата предоставя на потребителите важна и необходима за здравето медикосоциална услуга.

2. Независимо от изразената неудовлетвореност от организацията на процедурите, отношението по време на изпълнението им и храненето в балнеохотелите, значимостта на Програмата за профилактика, рехабилитация и отдых не намалява и 94,85% от потребителите отново биха ползвали услугите.

3. Наложително е балнеохотелите, сключили договор с НОИ за изпълнение на Програмата за профилактика, рехабилитация и

отдых, да работят за повишаване на удовлетвореността на потребителите от условията за престой и хранене, за по-добро планиране и разпределение на процедурите, като за тази цел се засили контролът върху тях.

4. Удовлетвореността на потребителите ще се подобри, ако работещите екипи повишат своята квалификация, предлагат професионален подход и качество на извършваните дейности, съчетано с подходящо отношение и поведение към всеки потребител.

Получените резултати от проучването на удовлетвореността на потребителите от Програмата на Националния осигурителен институт за профилактика, рехабилитация и отдих в Северозападна България – балнеохотелите „Дружба“, град Банкя, и „Тинтява“, град Вършец, показват, че тя е необходима форма за оценка на предлаганите услуги. Наред с изследванията на удовлетвореността е изключително важно да се проучат и контролът върху качеството на извършваните процедури и контролът върху финансирането на изпълнителите на услугата, това се налага поради факта, че програмата е национална и заслужава не само вниманието на институционално ниво, но и вниманието на изследователите, които могат да допринесат за обосноваване на нови подходи за подобряване на нейните структури и функции.

Библиография

1. В а с и л е в а , Н. и И. Стамболова. Удовлетвореност на пациентите от качеството на здравното обслужване в Клиника по урология на УМБАЛ "Александровска" – С., Сестринско дело, **43**, 2011, № 1-2, 8-11.
2. В е к о в , Т. Удовлетвореност на пациенти и лекари от здравната реформа и препоръки за нейното управление. Мед. менидж. и здр. политика, 39, 2008, № 2, 19-26.
3. В о д е н и ч а р о в , Ц. и С. Попова. С., Социална медицина, 2010.
4. Б о р и с о в , В., Ц. Воденичаров и Зл. Глутникова. Ново обществено здравеопазване. С., Акваграфикс, 1998.
5. Н а р е д б а № 1 от 13 февруари за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация; ДВ бр. 17/23.02.2007.
6. П р о г р а м а за профилактика и рехабилитация. www.nssi.bg.
7. Ч а н е в а , Г. Удовлетвореност на пациентите от качеството на сестринските грижи в болницата. – Бълг. Мед. журнал, 2, 2008, № 1, 61-64.

✉ *Адрес за кореспонденция:*
Доц. д-р Пенка Маринова
МУ – София, Филиал – Враца

Постъпила – 11 януари 2013 г.