

ЯКІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: ОЦІНКА СПОЖИВАЧАМИ

На сьогоднішній день перед Україною гостро стоять проблеми охорони здоров'я. Від того наскільки здоровим є населення країни залежить не тільки життя окремої людини, а й життєдіяльність держави в цілому. При цьому завданням медичного обслуговування виступає належний контроль над здоров'ям населення та докладання необхідних зусиль для лікування і профілактики захворювань шляхом надання якісних та доступних медичних послуг.

З метою дослідження проблем, пов'язаних з розробкою, просуванням та реалізацією медичних послуг було проведено опитування населення Донецької області. В опитуванні прийняли участь 450 респондентів серед яких 273 – жінки (60,7%), 177 – чоловіки (39,3%) різних вікових категорій (16-20 років – 39 респондентів (8,7%), 21-30 років – 129 (28,7%), найбільша група респондентів у віці 31-50 років – 154 (34,2%), 51-60 років – 83 (18,4%), старше 60 років – 45 (10%)), різного рівня освіти (неповна середня – 38 респондентів (8,4%), середня – 100 (22,2%), середня спеціальна – 136 (30,2%), базова вища – 82 (18,2%), вища – 94 (20,9%)), соціального стану та рівня доходу на одного члена сім'ї.

На питання «Наскільки Ви задоволені чи не задоволені якістю медичного обслуговування?» більшість опитуваних відповіла «не задоволений» – 165 респондентів (36,7%), «скоріш не задоволений, ніж задоволений» – 150 респондентів (33,3%), «скоріш задоволений, ніж не задоволений» – 87 респондентів (19,3%), «задоволений» – 29 респондентів (6,4%), «важко відповісти» – 19 респондентів (4,2%). Отже, переважна більшість опитуваних (70%) в цілому не задоволена якістю медичних послуг, при чому проведений аналіз не виявив кореляцій відповідей на це запитання зі статтю, рівнем освіти та соціальним станом респондентів.

Задоволеними якістю медичного обслуговування виявилися респонденти у віці від 16 до 30 років, рівень доходів яких на одного члена сім'ї не перевищує 1500 грн.

Респондентів, не задоволених якістю медичного обслуговування також поєднує вік – це категорії населення від 51 до 60 років та старше 60 років, переважна кількість яких є пенсіонерами з різним рівнем доходу, що за об'єктивних причин найчастіше за інших опитуваних звертаються до медичних закладів.

Що стосується визначених в дослідженні характеристик якості медичних послуг, то всі вони в ході опитування виявилися важливими, однак в порядку зменшення пріоритетності респонденти розташували їх в такій послідовності за десятибальною шкалою: на I місці – вартість медичної послуги (офіційна чи неофіційна) – 9,65; на II – відношення до пацієнтів зі сторони медперсоналу – 9,51; на III – дві характеристики: кваліфікація спеціаліста та оперативність надання послуг, відсутність черг – 9,46; на IV – оснащення кабінетів та лабораторій медичною технікою та обладнанням – 9,34; на V – можливість отримання консультації у спеціаліста – 9,27; на останньому – наявність місць у стаціонарі – 9,13.

До послуг платної медицини дуже часто звертаються 80 респондентів (17,8% від загальної кількості опитуваних), при чому 64 респондента з них основною причиною звернення вважають різницю в якості наданих послуг.

Не часто платними послугами користуються 157 респондентів (34,7% від загальної кількості опитаних), 53,5% з них вважають, що якість платного медичного обслуговування скоріш відрізняється, ніж не відрізняється від безкоштовного, а звертатися до платних послуг їх спонукає більш якісна медична допомога і відсутність можливості отримати дану медичну послугу безкоштовно.

Рідко звертаються до платних медичних послуг 118 респондентів (26,2% від загальної кількості опитаних), при чому 17% з них вважає якість платних послуг набагато кращою за безкоштовні, 30,5% з них помічають різницю в якості платних і безкоштовних послуг, 36% з них не бачать різниці в якості платних і безкоштовних послуг.

Респонденти, які дуже рідко звертаються до послуг платної медицини (58 чоловік, або 12,9% опитуваних), основною причиною користування платним медичним обслуговуванням відмітили відсутність можливості отримати медичну послугу безкоштовно.

Взагалі не звертались до послуг платної медицини 38 респондентів (8,4% опитуваних), більшість з яких вважає, що різниці між платними і безкоштовними послугами не має.

Основними причинами звернення до послуг платної медицини респонденти вважають відсутність можливості отримати дану медичну послугу безкоштовно (34,2%), більш якісну медичну допомогу (30%), можливість запису та рішення проблем по телефону (Інтернету) (8,9%), відсутність черг, ввічливе та уважне ставлення до пацієнтів (6,9%).

Таким чином, маркетингове дослідження якості медичних послуг показало, що переважна більшість респондентів не задоволені якістю медичного обслуговування і при відсутності можливості отримати медичну послугу безкоштовно віддають перевагу платному медичному обслуговуванню, якість якого, на їх думку, відрізняється від безкоштовного.

Должанський, Каравані Б.Т. Якість медичних послуг: оцінка споживачами [Текст] / І. 3.
Должанський, К. Б. Аль // Маркетинг інновацій і інновації у маркетингу : збірник тез доповідей
VII Міжнародної науково-практичної конференції, 26-28 вересня 2013 р. / Відп. за вип. Ю.М.
Гладенко. - Суми : ТОВ "ДД "Папірус", 2013. - С. 72-73.