

ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА РАЗВИТИЕ НА МАРКЕТИНГОВИЯ МЕНИДЖМЪНТ В ДКЦ “СВ. ИВАН РИЛСКИ” - ВАРНА

Галина Петрова¹, Денко Загорчев², Тодорка Костадинова¹

¹ Катедра по икономика и управление на здравеопазването,
Факултет по обществено здравеопазване,
Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов” - Варна
²ДКЦ “Св. Иван Рилски” - Варна

POSSIBILITIES FOR DEVELOPMENT OF THE MARKET MANAGEMENT IN DIAGNOSTIC AND ADVISORY CENTER “ST. IVAN RILSKI” – VARNA

Galina Petrova¹, Denko Zagorchev², Todorka Kostadinova¹

¹Department of Health Economics and Management, Faculty of Public Health,
Medical University „Prof. Dr. Paraskev“ - Varna
²Diagnostics and advisory center “St. Ivan Rilski” - Varna

РЕЗЮМЕ

В статията са изведени някои предимства, Публикацията има за цел да представи проучване относно удовлетвореността на пациентите и лекарите специалисти в диагностично консултативен център (ДКЦ) “Св. Иван Рилски” - Варна и възможностите за развитие на маркетинговия мениджмънт в ДКЦ „Св. Иван Рилски” - Варна. Информацията е събрана чрез провеждане на анкетни проучвания сред пациенти и работещи в лечебното заведение (ЛЗ). Преобладава мнението за удовлетвореност и сред двете групи респонденти. Развитието на маркетинговия мениджмънт в ДКЦ “Св. Иван Рилски” ЕООД, Варна, е свързано с разработване на маркетингова стратегия за предлагане на нови продукти, чиито пазарни позиции бележат висок пазарен ръст и възможности за реинвестиране на финансови средства към тях.

Ключови думи: маркетинг, мениджмънт, удовлетвореност, пациенти, медицински специалисти

ABSTRACT

The publication aims to represent a research regarding the contentment of patients and physicians – specialists, in Diagnostics and advisory center ‘St. Ivan Rilski’ – Varna, as well as the possibilities for development of the market management in the said Diagnostic and advisory center. The information is gathered through an inquiry among patients and employees of the said health institution (HI). Prevailing are satisfactory responses and opinions among both groups. The development of the market management of Diagnostic and advisory center “St. Ivan Rilski” EOOD Varna is connected with the design of a market strategy for the supply of new products with high market growth and possibilities for reinvestment of financial funds in them.

Keywords: marketing, management, satisfaction, patients, medical professionals

ВЪВЕДЕНИЕ

В днешния модерен и бързо развиващ се свят хората имат все по-нарастващи здравни потребности. Здравните организации са поставени пред все повече предизвикателства и проблеми, които могат да бъдат обхванати и разрешени с помощта на маркетингови действия. Прилагането им ще спомогне за доближаване капацитета на организацията до равнището и характера на търсенето и за повлияване на търсенето по такъв начин, че то да се доближи до желаните от организацията равнища (1).

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. В условията на нарастваща конкуренция лечебните заведения имат широко поле за приложение на методите и подходите на съвременния маркетингов мениджмънт, както и на различни маркетингови стратегии (2,3). Маркетингът като управленски процес е отговорен за установяването и удовлетворяването на потребностите и изискванията на клиента (потребителя) в условията на пазара (4).

Целта на настоящото изследване е да проучи удовлетвореността на пациентите и лекарите специалисти в ДКЦ „Св. Иван Рилски“ - Варна и да очертае възможните насоки за развитие на маркетинговия мениджмънт в него.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

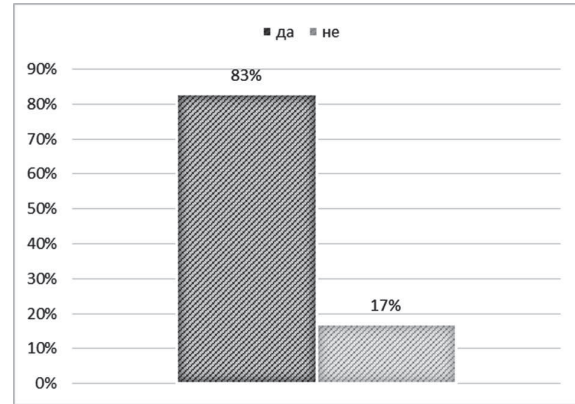
Социологически метод – пряка анонимна анкета, проведена в ДКЦ „Св. Иван Рилски“ сред 50 работещи и 100 пациенти. Документален метод – проучени са нормативни документи. Статистически методи за обработка и анализ на събраната информация.

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Анкетното проучване е проведено в ДКЦ „Св. Иван Рилски“ от 1 до 24 април 2014 г. Обектът на наблюдението включва 50 работещи в лечебното заведение и 100 пациенти. Разпределението по пол на наблюдаваните лица е, както следва: 87% жени и 13% мъже за пациентите и 93% жени и 7% мъже за работещите в лечебното заведение. По отношение на възрастовата структура на изследваните лица разпределението е: за пациентите – 15-20 год. - 4%; 21-40 год. - 50 %; 41-49 год. - 23%; над 60 год. – 23 %; за работещите в ДКЦ

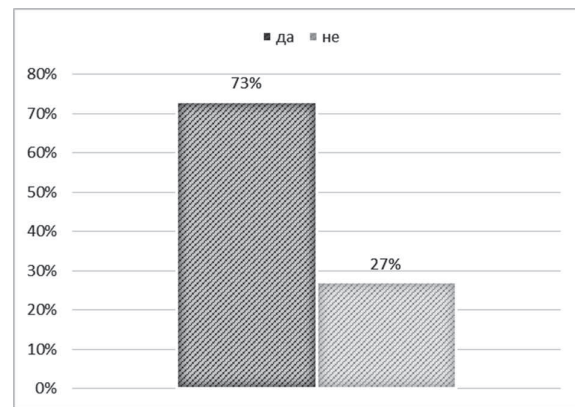
„Св. Иван Рилски“ – 21-40 год. - 7%; 41-55 год. - 57%; над 55 год. - 36%. От пациентите, участвали в проучването, 83% са от региона, а останалите 17% от населените места в близост до Аспарухово (Галата, Долни Чифлик и др.)

Лечебното заведение е с достъпна за 83% от анкетираните архитектура и едва 17% не дават отговор на въпроса (Фиг. 1).



Фиг. 1. Архитектурна достъпност на ДКЦ „Св. Иван Рилски“

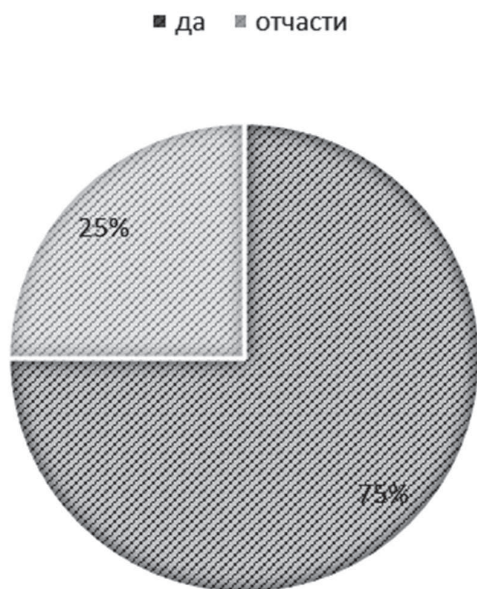
В посоченото лечебно заведение 73% от анкетираните посочват, че намират необходимите медицински услуги и не се нуждаят от услугите на друго такова заведение, а немалка част от тях – 24%, нямат мнение по въпроса (Фиг. 2).



Фиг. 2. Налични медицински услуги в ДКЦ „Св. Иван Рилски“

Удовлетвореността на респондентите от медицинските услуги е, както следва: 75% от респондентите са напълно удовлетворени, а 25% от анкетираните са удовлетворени отчасти от предоставените им медицински услуги (Фиг. 3).

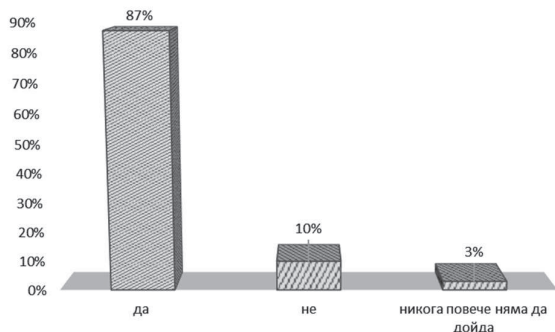
Респондентите дават различни отговори за това, какво им харесва в ДКЦ „Св. Иван Рилски“: на първо място те посочват лесен достъп до лечебното заведение – 67%; за 10 % това е обслуж-



Фиг. 3. Удовлетвореност от предоставените медицински услуги

ването в ЛЗ, според 8% това е задоволителният брой специалисти, работещи в него; на 7% им харесва, че лечебното заведение е близо до дома; а коректността на лекарите и бързо и компетентно обслужване са получили по 4% от отговорите.

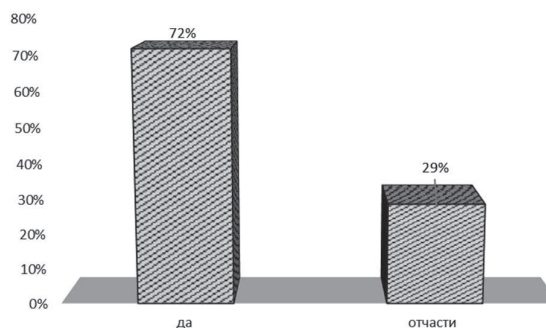
Значителна част от анкетираните 87% посочват, че биха посетили отново лечебното заведение, 10% смятат, че не биха го посетили отново, и 3% не дават отговор (Фиг. 4).



Фиг. 4. Повторно посещение на ЛЗ

Всички медицински специалисти са удовлетворени от работата си в лечебното заведение, като 71,5% от анкетираните медицински специалисти посочват, че са изцяло удовлетворени от работата си в него, а останалата част 28,50% са удовлетворени отчасти (Фиг. 5).

За подобряване на медицинското обслужване 51% от респондентите не дават никакви предложения, а останалата част от тях изказват най-раз-



Фиг. 5. Удовлетвореност на медицинските специалисти от работата в ЛЗ

нообразни твърдения, които са представени в Табл. 1.

Таблица 1. Предложения за подобряване на медицинското обслужване

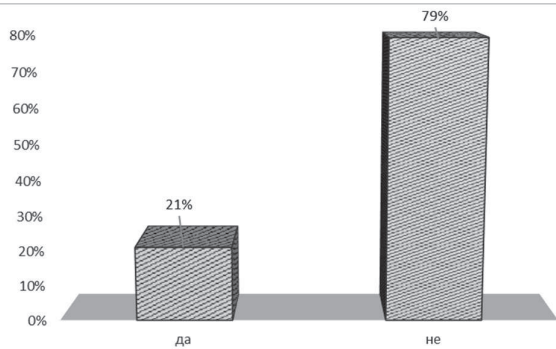
Предложения	%
Нямам предложение	51%
Оборудване с по-съвременна апаратура, ремонтване на сградния фонд	10%
Осигуряване на необходимата апаратура	9%
Оборудване на превързочната към кабинет 206 с инструментариум и консумативи	7%
Възможност за квалификация, независимост от ОПЛ	4%
Качествена оценка на труда на специалиста	10%
Добра микробиологична лаборатория	7%
Законово уреждане на по-лесния достъп на пациентите до специалисти	2%

За подобряване на работата в ДКЦ „Св. Иван Рилски“ отново една значителна част от респондентите, 57,5%, не дават предложения. Останалата част от анкетираните имат различни виждания за подобряване на работния процес.

Таблица 2. Предложения за подобряване на работния процес

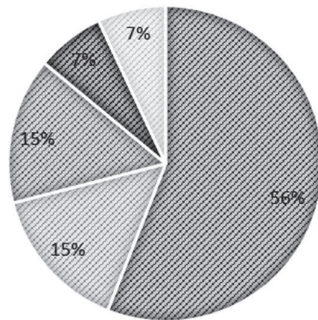
Предложения	%
Без предложение	57,5%
Още апаратура (ехокардиограф)	14,5%
Закупуване на апаратура	7%
За момента няма изисквания	7%
Самостоятелен и свободен достъп на децата до кабинета, когато имат нужда	7%
Инструментариум за амбулаторни операции (еднодневна хирургия)	7%
По-добри битови условия	7%

От анкетираниите 79% посочват, че не биха си сменили работното място. Желанието на значителните 21% от работещите за смяна на работно място може да е свързано с неудовлетвореност от заплащането, работните смени или наличието на конфликт на работното място.



Фиг. 6. Смяна на работното място

Правилата за вътрешния ред в една организация, независимо каква е тя, са много важни. Когато пациентите не спазват правилата за вътрешния ред в лечебното заведение, това се отразява неблагоприятно както на останалите пациенти, посетили лечебното заведение, така и върху дейността на лекарите. Анкетираниите работещи в лечебното заведение посочват своето мнение относно незачитането на правилата за вътрешния ред в лечебното заведение по следния начин: 56% от анкетираниите се дразнят при нарушаване на правилата на вътрешния ред, отчасти се дразнят 15%, също толкова не се дразнят, не могат да преценят и не са дали отговор – по 7% от запитаните (Фиг. 7).

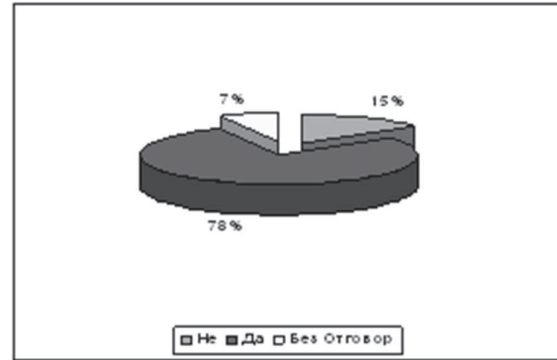


■ да ■ не ■ отчасти ■ не мога да преценя ■ без отговор

Фиг. 7. Зачитане на правилата за вътрешния ред в ЛЗ

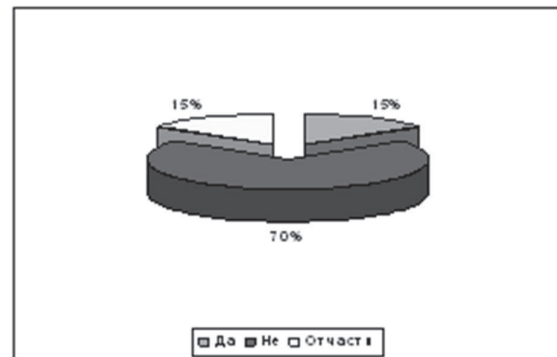
Условията на труд са много важни за качествено извършване на трудовите задължения. В ДКЦ „Св. Иван Рилски“ 78% от медицински-

те специалисти са удовлетворени от условията на труд в лечебното заведение; едва 15% от респондентите не са удовлетворени от условията на труд и само 7% от тях не дават отговор.



Фиг. 8. Удовлетвореност от условията на труд в ДКЦ „Св. Иван Рилски“

Конфликтите са най-разнообразни и могат да възникнат по различни причини. Когато в една организация възникне конфликт, това се отразява неблагоприятно както за нея, така и за работещите в нея. Когато конфликтът възникне между различни членове на организацията, той трябва да се разреши възможно най-бързо по начин, удовлетворяващ и двете страни. Според 70% от анкетираниите конфликти в ЛЗ липсват; 15% са на мнение, че има конфликти, и също толкова смятат, че отчасти има конфликти в ДКЦ „Св. Иван Рилски“.



Фиг. 9. Конфликти в ЛЗ

ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Като цяло е поставена много добра оценка на ДКЦ „Св. Иван Рилски“ и от пациентите, и от работещите в него. Приоритетите, които трябва да залегнат в работата на ръководството, са: подобряване на условията в ЛЗ, ремонт на сградата и наемането на млади кадри за поддържане на качеството и разширяване на дейността на предлаганите медицински услуги. За повишаване на

удовлетвореността на пациентите могат да се организират различни дни на профилактика, когато пациентите да получават безплатна консултация и лечение, което ще има значителен благоприятен ефект и за ДКЦ "Св. Иван Рилски" ЕОО, Варна, и за тях. За да се развива лечебното заведение, трябва да продължи участието си както в различни здравни програми спонсорирани от наши и чуждестранни организации, така и в разработването на проекти и програми за закупуване на нова и модерна апаратура.

Развитието на маркетинговия мениджмънт в ДКЦ "Св. Иван Рилски" е свързано с разработване на маркетингова стратегия за предлагане на нови продукти, чиито пазарни позиции бележат висок пазарен ръст и възможности за реинвестиране на финансови средства към тях. Привличането на инвеститори ще подпомогне развитието на лечебното заведение, превръщайки го в едно модерно място за лечение, достъпно и отворено за всички, разбирайки потребностите и желанията на потребителите, които използват услугите му.

ЛИТЕРАТУРА

1. Веков, Т. Стратегия и управление на маркетинга – принципи и приложения в здравеопазването, 2011.
2. Вълков А. Маркетингов подход в управлението на качеството на здравните услуги. // Здравна икономика и мениджмънт, год. 9, 2009, бр. 4 (34), с. 3-11.
3. Костадинова, Т. Стратегическо управление на лечебните заведения. Варна, Стено, 2006, с. 14.
4. Котлър, Ф. Управление на маркетинга. София, Класика и стил ООД, 2002.

Адрес за кореспонденция:
Галина Петрова
Медицински Университет
«Проф. д-р П. Стоянов» - Варна
Факултет по обществено здравеопазване,
Гл.ас. в катедрата по икономика и управление на
здравеопазването
e-mail: gal_rumenova@abv.bg