

---

## STUDENT SATISFACTION BY QUALITY OF TRAINING IN SUBJECT “HEALTHCARE MANAGEMENT”

**Kamelia Bogdanova**

Medical University – Sofia, Bulgaria, kami\_todorova@abv.bg

**Abstract.** The management of healthcare determines their quality and effectiveness. This depends on the training and professional skills of managers and nurses. The skills of managers in planning, organizing, targeting and controlling financial, human and material resources determine the healthcare quality and effectiveness, which is an important condition for the sustainable development of the healthcare establishments in terms of competition and market economy. This underlines the importance of training in educational establishments that create managers, health professionals and provide a basis for development and improvement of their qualification. The quality and effectiveness of education is connected to student satisfaction with the organization and quality of educational process, because this depends to a great extent on their motivation for participation, self-preparation and realization. All this is reflected in the modern educational system. The nurses are trained in universities by highly qualified teachers and have the opportunity to increase both their Bachelor's and Master's degrees, and also have opportunities for specialization in different fields. The aim of the study is to investigate student satisfaction by quality of training in subject "Healthcare Management". The study is based on the use of a direct individual survey and covers 200 students. The respondents are between 19 and 55 years old and most of them have professional experience to five years. The analysis of the data from the survey is aimed at the student satisfaction with the learning process and the possibilities for professional realization. A significant part of the students considers the theoretical and practical training as current and applicable for their realization in the healthcare system. This is a sign of the quality of work in the university and a prerequisite for creating managers with the necessary knowledge and skills to manage quality health care. Continuous increase in quality requirements for health services requires a continuous development of learning in conformity with European perceptions. Measures to improve the quality of training should be aimed at enhancing student satisfaction because this determines their motivation to participate in the training and realization in the healthcare system. The motivation of students in the learning process is largely related to their confidence in the applicability of the knowledge obtained after graduation. An important condition for the professional realization of the students is the working environment and the organization of the work in the healthcare establishments. The organization of work in hospitals should be based on the principle of continuing education and continuous training for effective use of human resources and development of professional skills acquired in university.

**Keywords:** students, training, quality, medical establishments, healthcare.

## УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕТО ПО СПЕЦИАЛНОСТ “УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ”

**Камелия Богданова**

Медицински Университет – София, kami\_todorova@abv.bg

**Резюме.** Управлението на здравните грижи е в основата на тяхното качество и ефективност, които зависят от подготовката и управленските умения на главните и старшите медицински сестри, както и от професионалните умения на персонала. Уменията на ръководителите при планиране, организиране, насочване и контрол на финансовите, човешките и материалните ресурси определят качеството и ефективността на здравните грижи, което е от съществено значение за устойчивото развитие на лечебните заведения в условията на конкуренция и пазарна икономика. Това подчертава значението на обучението в учебните заведения, които създават ръководители, здравни специалисти и предоставят база за развитие и усъвършенстване на тяхната квалификация. Качеството и ефективността на обучението е свързано с удовлетвореността на студентите от организацията на учебния процес, тъй като от това до голяма степен зависи тяхната мотивация за участие в него, самоподготовка и реализация. Всичко това намира отражение в съвременната образователна система, като медицинските сестри се обучават в университети от висококвалифицирани преподаватели и имат възможности да повишават както образователната си степен – “бакалавър” и “магистър”, така и възможности за специализация в различни направления. Целта на настоящата работа е да се изследва удовлетвореността на студентите от качеството на обучението по

---

специалността “Управление на здравните грижи”. Проучването се основава на използване на пряка индивидуална анкета и обхваща 200 студенти. Анкетираният студенти са на възраст от 19 до 55 години, като основната част от тях има професионален стаж до 5 години. Анализът на данните от анкетното проучване е насочен към удовлетвореността на студентите от учебния процес и възможностите за реализация. Значителна част от студентите възприема теоретичната и практическата подготовка като актуални и приложими при реализацията им на пазара на труда. Това е признак за качеството на работата във висшето учебно заведение и предпоставка за създаване на кадри, притежаващи необходимите знания и умения за управление на качествени здравни грижи. Непрекъснатото повишаване на изискванията за качество на здравните услуги изисква постоянно развитие на обучението в съответствие с европейските разбирания. Мероприятията за подобряване на качеството на обучението трябва да бъдат насочени към повишаване удовлетвореността на студентите, тъй като от това зависи тяхната мотивация за участие в него и реализация в системата на здравеопазването. Мотивацията на студентите в учебния процес е свързана до голяма степен и с тяхната увереност в приложимостта на получените знания след завършване на висшето образование. Важно условие за професионалната реализация на студентите представлява работната среда и организацията на работата в здравните заведения. Тя трябва да се основава на принципа за “непрекъснатост на обучението през целия живот”, продължаващо обучение и продължителна квалификация с цел ефективно използване на човешките ресурси и развиване на професионалните умения, придобити в учебните заведения.

**Ключови думи:** студенти, обучение, качество, управление, здравни грижи.

## УВОД

Управлението на здравните грижи в различните структури на здравеопазването се осъществява от ръководители, които трябва да притежават знания и умения за изпълняване на ръководни и административни функции [2]; [4]; [7]. Социално-икономическите условия определят основната ролята и значението на ръководителите. Техните умения при планиране, организиране, насочване и контрол на финансовите, човешките и материалните ресурси определят качеството и ефективността на здравните грижи [3]; [8], което е от съществено значение за устойчивото развитие на лечебните заведения в условията на конкуренция и пазарна икономика. Това подчертава значението на обучението в учебните заведения, които създават ръководители, здравни специалисти и предоставят база за развитие и усъвършенстване на тяхната квалификация.

Всичко това намира отражение в съвременната образователна система, като медицинските сестри се обучават в университети от висококвалифицирани преподаватели и имат възможности да повишават както образователната си степен – “бакалавър” и “магистър”, така и възможности за специализация в различни направления [5].

Качеството и ефективността на обучението е свързано с удовлетвореността на студентите от организацията на учебния процес, тъй като от това в определена степен зависи тяхната мотивация за участие в него, самоподготовка и реализация. Техните наблюдения върху организацията на работата в отделенията, в които се обучават, и виждания им за нейното подобряване са индикативни за приложимостта и актуалността на начините за повишаване ефективността на управлението на здравните грижи, като средство за подобряване на тяхното качество.

Професионалната квалификация на здравните служители зависи не само от първоначалното им обучение в учебните заведения. В голяма степен тя се определя от тяхното обучение в здравните заведения, продължаващото обучение и продължителната квалификация, а също така и от кариерното им развитие [1]. Организацията на работата в болниците трябва да се основава на принципа за “непрекъснатост на обучението през целия живот”, продължаващо обучение и продължителна квалификация с цел ефективно използване на човешките ресурси и развиване на професионалните умения, придобити в учебните заведения.

Устойчивото развитие на човешките ресурси с акцент върху специализацията на медицинските кадри и продължителното обучение е сред основните приоритети на Националната здравна стратегия [6]. В съвременния свят се акцентира върху понятия като „учене през целия живот”, „интердисциплинарен” и „мултидисциплинарен” подход при обучение и организация с цел постигане на ефективно и устойчиво развитие на всяка една система.

Целта на настоящата работа е да се изследва удовлетвореността на студентите от качеството на обучението по специалността “Управление на здравните грижи”.

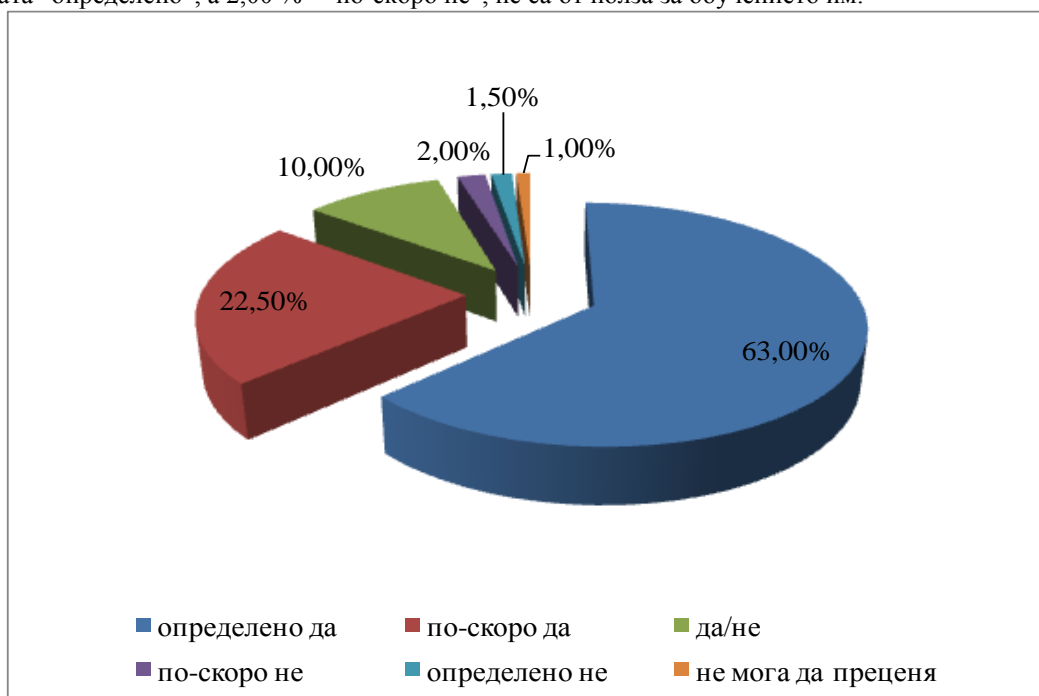
**ОБЕКТ И МЕТОД НА РАБОТА**

Проучването се основава на използване на пряка индивидуална анкета и обхваща 200 студенти, обучаващи се по специалността “Управление на здравните грижи”. Анкетиранияте студенти са на възраст от 19 до 55 години, като основната част от тях има професионален стаж до 5 години. Анализът на данните от анкетното проучване е насочен към анализиране на удовлетвореността на студентите от учебния процес и тяхната увереност за възможностите за реализация на пазара на труда на основата на знанията и уменията получени при обучението в учебните заведения.

**РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ**

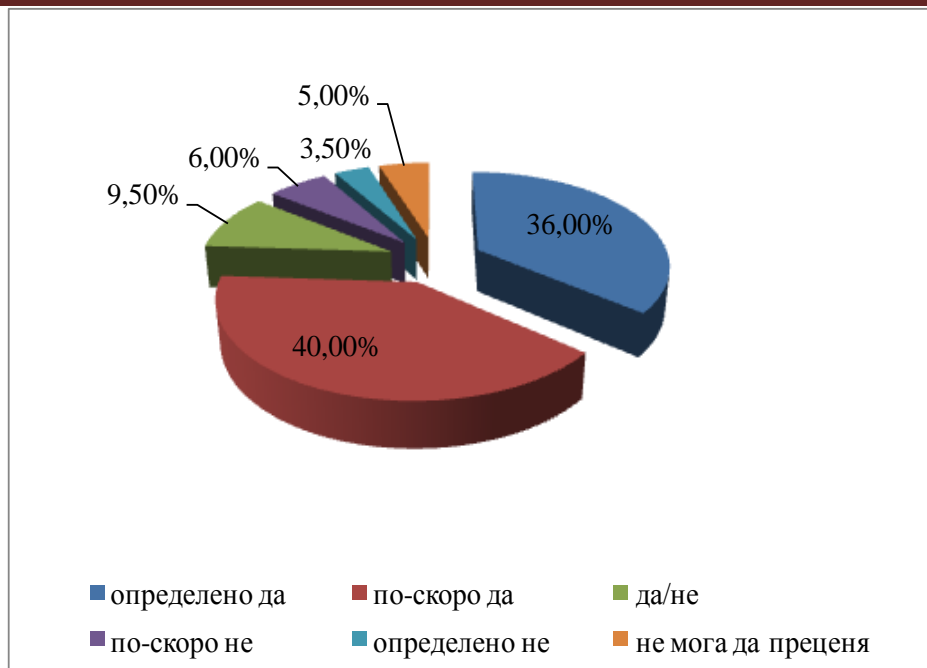
Обучението на студентите има основополагаща роля за качеството на здравните грижи. Удовлетвореността им от учебния процес е показател за неговото качество и ефективност. При анализиране на тези данни трябва да се отчита субективния елемент, чието влияние се обуславя от липсата на практически опит от прилагане на придобитите в периода на следването теоретични знания и практически умения.

Според резултатите от проучването, болшинството от анкетиранияте студенти, смятат, че квалификацията и опита, придобити от практиката спомагат за тяхното обучение, като 63,00 % отговарят отвърдително, а 22,50 % - “по-скоро да” (Фигура 1). 10,00 % от анкетиранияте отговарят уклончиво - “колкото да, толкова не”, а 1,00 % не могат да преценят. Едва 1,5 % от анкетиранияте считат, че квалификацията и опита придобити от практиката “определено”, а 2,00 % - “по-скоро не”, не са от полза за обучението им.

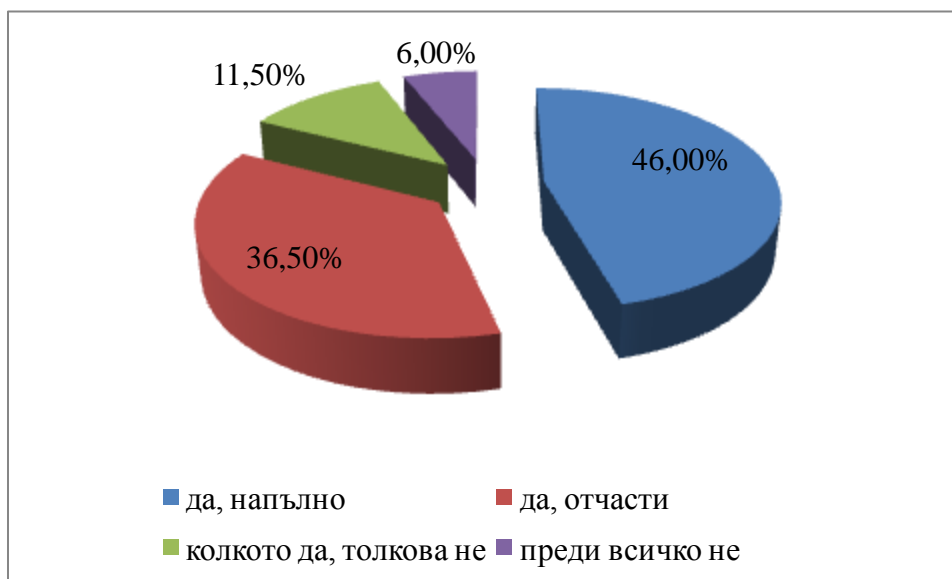


**Фигура 1. Значение на квалификацията и опита придобити от практиката за ефективността на обучението**

От получените данни се вижда, че около три четвърти от студентите са удовлетворени от теоретичната подготовка, получена по време на обучението, като 36,00 % отговарят с “определено да”, а 40,00 % с “по-скоро да” (Фигура 2). 9,50 % от анкетиранияте са посочили отговор “колкото да, толкова не”, а 5,00 % не могат да преценят. 6,00 % от студентите отговарят, че по-скоро не са удовлетворени, а 3,50 %, че определено не са доволни от теоретичната подготовка по време на обучението.



**Фигура 2. Удовлетвореност от теоретичната подготовка по време на обучението**



**Фигура 3. Удовлетвореност от организацията на практическото обучение**

Показаните на Фигура 3 данни за удовлетвореността на студентите от организацията на практическото обучение са аналогични с тези за теоретичната подготовка. По-голямата част от анкетираните са удовлетворени: 46,00 % - напълно, и 36,50 % - отчасти. 11,50 % са посочили отговор “колкото да, толкова не”, а едва 6,00 % са заявили своята неудовлетвореност по отношение на организацията на практическата подготовка (Фигура 3).

Мотивацията на студентите в учебния процес зависи до голяма степен от увереността им в приложимостта на получените знания след завършване на висшето образование. 39,50 % от анкетираните студенти, считат теоретичната и практическата подготовка като напълно приложими, а 29,00 % - като отчасти приложими след дипломирането им на пазара на труда (Фигура 4).



**Фигура 4. Приложимост на практическата подготовка и получените знания на пазара на труда след завършване на висшето образование**

20,00 % показват неувереност отговаряйки с “колкото да, толкова не”, а 11,50 % посочват отговор “преди всичко не” (Фигура 4).

Като цяло, по-голяма част от студентите възприема теоретичната и практическата подготовка като актуални и приложими при реализацията им на пазара на труда, което е положителен признак за качеството на работата във висшето учебно заведение.

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Непрекъснатото повишаване на изискванията за качество на здравните услуги изисква постоянно развитие на обучението в съответствие с европейските разбирания. Мероприятията за подобряване на качеството на обучението трябва да бъдат насочени към повишаване удовлетвореността на студентите, тъй като от това зависи тяхната мотивация за участие в него, за самоподготовка и реализация в системата на здравеопазването.

Положителното отношение на студентите към теоретичната и практическата подготовка, и възприемането им като актуални и приложими, е признак за качеството на работата във висшето учебно заведение и предпоставка за създаване на кадри, притежаващи необходимите знания и умения за управление на качествени здравни грижи. Независимо от това, важно условие за професионалната реализация на студентите представлява работната среда и организацията на работата в здравните заведения. Тя трябва да се основава на принципа за “непрекъснатост на обучението през целия живот”, продължаващо обучение и продължителна квалификация с цел ефективно използване на човешките ресурси и развиване на професионалните умения, придобити в учебните заведения. Така ще се гарантира повишаване качеството на медицинската помощ и устойчиво развитие на здравните заведения.

#### **ЛИТЕРАТУРА**

- Александрова, М., Попов, Т. (2006). За някои технологии и иновационни подходи при непрекъснатото обучение на медицинските сестри. *Педагогическото образование в България. Състояние и тенденции*, 440-444.
- Борисов, В. (2001). Специалистът по здравни грижи в управленския процес. *В: Социална медицина*. С., 20-23.
- Воденичаров, Ц. (2011). Медицински и мениджърски професионализъм – потребност от академична и експертна подкрепа в контекста на организационната промяна в здравеопазването. *Здравна политика и мениджмънт*, № 4, с. 3-5.
- Гладилов, Ст., Янакиева, А., Воденичарова, А. (2015). *Маркетинг в здравеопазването*. С., Принцеп Маринови ООД. ISBN 978-954-8067-82-9. С. 220.

Наредба за единните държавни изисквания за придобиване на висше образование по специалностите „Медицинска сестра” и „Акушерка” за образователно-квалификационна степен „бакалавър” приета с ПМС № 248 от 22.11.2005 г., изм. ДВ, бр. 88 от 09.11.2010 г.

Национална здравна стратегия (2014-2020). 2013. МЗ. С., 81 стр.

Чанева, Г., Стамболова, И. (2003). Концепции за управление на сестринските грижи. В: *Управление на здравните грижи*. С., Филвест, с. 7-15.

Hees, M. (1999). Le management: science, art, magie? *Perspective soignante*. P. Seli ARSLAN S. A., 62.