
STUDENT SATISFACTION BY QUALITY OF HEALTHCARE MANAGEMENT IN MEDICAL ESTABLISHMENT**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, and shows the importance of training quality in educational establishments. They create healthcare managers and professionals and provide a basis for development and improvement of their qualification. The professional qualifications of healthcare professionals depend not only on their initial training at the educational establishments. To a great extent, it is determined by their training in healthcare facilities, continuing education and continuing training, as well as by their career development. Sustainable development of human resources with emphasis on specialization of medical staff and continuous training is among the main priorities of the National Health Strategy. Present paper discusses issues related to the student impression on quality of healthcare management. The aim of the study is to investigate student satisfaction by the management of health care in medical institutions, and to study their views on ways of improving the quality of health care. The research covers 200 students in subject “Healthcare Management” in medical University - Sofia. The role of students as future professionals and leaders determines the interest in their views on the management and organization of health care. Student observations on the organization of work in the wards in which they are trained and their views on how to improve it are indicative of the relevance and timeliness of ways to increase the effectiveness of health care management as a means to improve their quality. Healthcare management is based on the mobilization of human resources and the resources of the environment. Their effective use determines to a great extent the quality of care, which is a major factor for the sustainable development of the healthcare establishments. The healthcare management is performed by managers and they must have knowledge and skills to carry out management and administrative functions in the current social and economic conditions. The managers must have ability to mobilize human resources in line with patients' needs and in with improving the quality and efficiency of healthcare. The work organizational level in the ward, which determines the efficiency and quality of care, depends mainly on manager competence. This determines the need for student training in the educational establishments to be in conformity with the need for leaders who are prepared to apply modern management methods and tools, an individual approach to patient care, and work on a science-based model of healthcare management. This will improve the quality of health care and increase the efficiency of health services.

Keywords: student, quality, management, healthcare.

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ В ЛЕЧЕБНИТЕ ЗАВЕДЕНИЯ**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. Това подчертава значението на обучението в учебните заведения, които създават здравни специалисти и предоставят база за развитие и усъвършенстване на тяхната квалификация. Професионалната квалификация и уменията на здравните специалисти зависят не само от първоначалното им обучение в учебните заведения. До голяма степен това се обуславя от обучението им в здравни заведения, от продължаващото и непрекъснатото обучение, както и от професионалното им развитие. Устойчивото развитие на човешките ресурси с акцент върху специализацията на медицинския персонал и непрекъснатото обучение е сред основните приоритети на Националната здравна стратегия. В статията се разглеждат въпроси, свързани с впечатленията на студентите от качеството на управление на здравните грижи. Целта е да се изследва удовлетвореността на студентите от управлението на здравните грижи в лечебните заведения, както и да се проучи мнението им относно начините за повишаване на тяхното

качество. В проучването са обхванати 200 студенти, които се обучават по специалност “Управление на здравните грижи” в медицински университет - София. Ролята на студентите като бъдещи професионалисти и ръководители обуславя интереса към техните виждания относно управлението и организацията на здравните грижи. Наблюденията на студентите 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. Управлението на здравните грижи се основава на мобилизиране на човешките ресурси и ресурсите на средата. Тяхното ефективно използване, до голяма степен, определя качеството на грижите, което е важен фактор за устойчивото развитие на здравните заведения. Управлението на здравните грижи се осъществява от ръководители, които трябва да притежават знания и умения да изпълняват ръководни и административни функции в съвременните социално-икономически условия. Ръководителите трябва да притежават способността да мобилизират човешките ресурси в съответствие с нуждите на пациентите, както и с цел подобряване на качеството и ефективността на здравните грижи. Нивото на организацията на работата в отделенията, което определя ефективността и качеството на грижите, зависи главно от компетентността на ръководителите. Това определя обучението на студентите в учебните заведения да бъде в съответствие с необходимостта от ръководители, които са способни да прилагат съвременни методи и средства за управление, индивидуален подход към грижите за пациентите и да използват научнообосновани модели за управление на здравните грижи. Това ще подобри тяхното качество и ще повиши ефективността на здравните услуги.

Ключови думи: студент, ръководител, качество, здравни грижи.

УВОД

Устойчивото развитие на лечебните заведения в условията на конкуренция и пазарна икономика зависи от качеството на здравните грижи. Тяхното управление се осъществява от ръководители, които трябва да притежават знания и умения за изпълняване на ръководни и административни функции [2]; [4]; [9]. Социално-икономическите условия определят основната ролята и значението на ръководителите. Това намира отражение в съвременната образователна система, като медицинските сестри се обучават в университети по специалност “Управление на здравните грижи” от висококвалифицирани преподаватели и имат възможности да повишават както образователната си степен – “бакалавър” и “магистър”, така и възможности за специализация в различни направления [5].

Наблюденията на студентите 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 [8].

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]; [3]; [7].

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 управлението на здравните грижи в лечебните заведения, както и да се проучи мнението им относно начините за повишаване на тяхното качество.

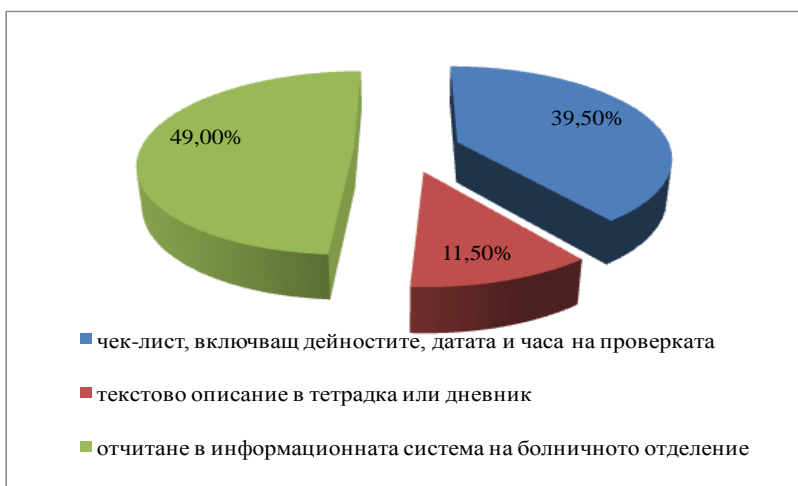
ОБЕКТ И МЕТОД НА РАБОТА

Проучването се основава на използване на пряка индивидуална анкета и обхваща 200 студенти, обучаващи се по специалността “Управление на здравните грижи”. Анкетирания 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 организацията на работата и управлението на здравните грижи в лечебните заведения, в отделенията на които се провежда практическо обучение. Също

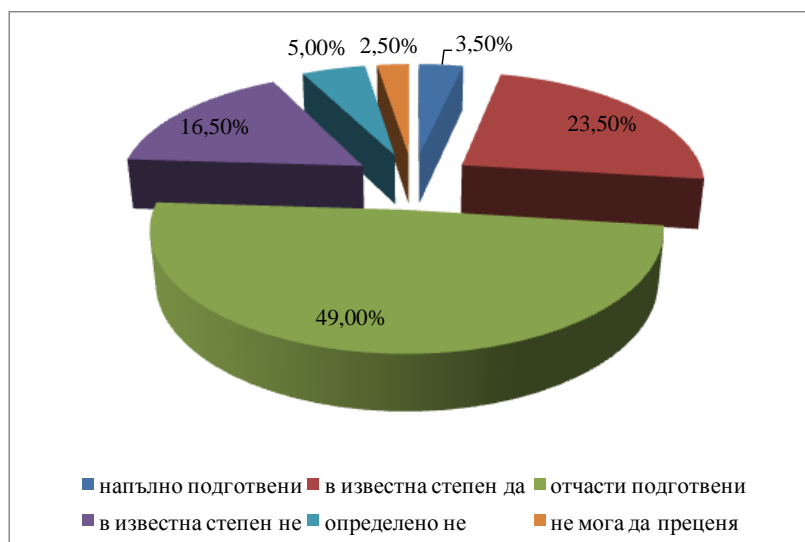
така, анализирано е мнението им, като бъдещи ръководители, по отношение на насоките за повишаване на качеството на здравните грижи и ефективността на тяхното управление чрез прилагане на научнообосновани модели.

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Ролята на студентите като бъдещи професионалисти и ръководители обуславя интереса към техните виждания относно управлението и организацията на здравните грижи. На Фигура 1 е показано отношението на студентите към средствата за доказване извършването на контрола на хигиената, храненето и документацията. 11,50 % посочват текстово описание в тетрадка или дневник и 39,50 % чек-лист, включващ дейностите, датата и часа на проверката.



Фигура 1. Средства за доказване извършването на контрола на хигиената, храненето и документацията



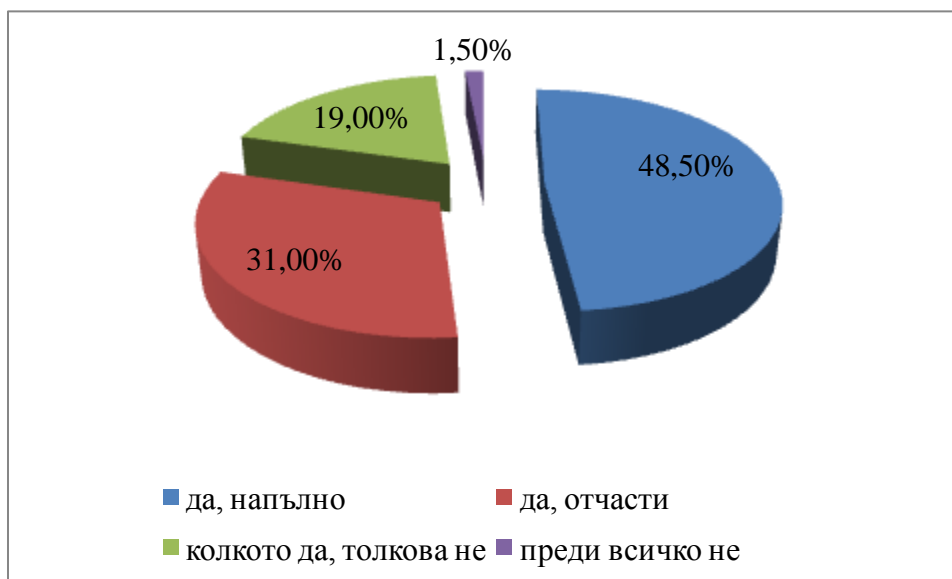
Фигура 2. Наличие на знания и умения на персонала за прилагане на индивидуален подход при планиране на дейностите за грижите за пациента

Отчитане в информационната система на отделението, като основно средство за доказване на контрол по хигиената, храненето и документацията е заявено от 49,00 % от студентите (Фигура 1). Това е предпоставка за разширяване използването на съвременни методи и средства за събиране, съхраняване и обработка на информация, което съответства на съвременните предизвикателства в медицинската практика изискващи по-пълно внедряване на съвременните информационни технологии и средства с цел подобряване на организацията и качеството на работата. Също така, тези резултати са положителен индикатор за актуалността и качеството на учебния процес, оформящ съвременни представи за организацията и контрола на дейностите в отделенията.

От направените изследвания се вижда, че по-голямата част от студентите са резервирани по отношение подготовката на персонала за прилагане на индивидуален подход при планиране на дейностите за грижите за пациента. 49,00 % от студентите считат, че специалистите по здравни грижи са само отчасти подготвени за това, а 23,50 %, че са подготвени в известна степен (Фигура 2). 16,50 % смятат, че персонала е в известна степен неподготвен, а 5,00 % - определено неподготвен. Едва 3,50 % от анкетираните оценяват знанията и уменията на персонала като достатъчни за прилагане на индивидуален подход.

Тези резултати са показателни за насоките в оптимизирането на учебния процес и повишаването на качеството на здравните грижи в лечебните заведения. Обучението на специалисти, които са подготвени за прилагане на индивидуален подход при грижите за пациента, и създаването на условия за това в болничните отделения, ще спомогне за подобряване на тяхното качество и повишаване на ефективността на здравните услуги.

Въвеждането на документи, които съдържат описание на процедурите и елементите на процеса за извършване на грижи в болничните отделения безусловно спомага за осигуряване на качествени здравни грижи. Такива документи са протоколите за здравни грижи и техническите фишове, определящи стандартното извършване на грижите и тяхното ниво на качество. Контролът по тяхното използване може да се осигури чрез въвеждане на единен модел на управленските функции на ръководителите по здравни грижи. Само около половината от анкетираните студенти (48,50 %) считат, че използването на технически фишове и протоколи спомага за повишаване качеството на здравните грижи, докато 31,00 % смятат, че това е така отчасти (Фигура 3). 19,00 % отговарят “колкото да, толкова не”, а 1,50 % не отдават значение на техническите фишове и протоколи като средство за повишаване качеството на здравните грижи.



Фигура 3. Значение на прилагането на технически фишове и протоколи за повишаване качеството на здравните грижи

В Таблица 1 е показано мнението на студентите относно значението на различните фактори за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи. 28,50 % от анкетираните посочват,

като фактор с първостепенно значение, увеличаване броя на медицинските сестри. 18,50 % смятат, че организацията и качеството могат да се подобрят чрез въвеждане на стандарти за здравни грижи. 15,00 % определят като основен фактор материално-техническата база в отделението. 13,50 % - изработване и въвеждане на методичен модел на управление на здравните грижи, а 13,00 % - повишаване квалификацията на медицинските сестри. Според 11,50 % от анкетиранияте студенти организацията и качеството на здравните грижи могат да се подобрят чрез повишаване контрола от страна на ръководителят по здравни грижи.

Резултатите от изследването показват, че сравнително малка част от студентите (13,50 %) възприемат въвеждането на методичен модел на управление на здравните грижи, като средство за повишаване на тяхното качество. Резервите или нежеланието на тази част от студентите могат да се обяснят с липсата на увереност в наличието на условия за неговото прилагане, като подготовка на персонала и достатъчно добре функционираща, единна и достъпна информационна система.

Таблица 1. Фактори за подобряване организацията на работа и качеството на здравните грижи

Фактори способстващи за подобряване на организацията на работа и качеството на здравните грижи	Посочен като фактор с първостепенно значение	
	Брой	%
Изработване и въвеждане на стандарти за здравни грижи	37	18,50
Повишаване контрола от страна на ръководителят по здравни грижи	23	11,50
Подобряване на материално-техническата база в отделението	30	15,00
Увеличаване броя на специалистите по здравни грижи	57	28,50
Повишаване на професионалната квалификация на професионалистите по здравни грижи	26	13,00
Изработване на методичен модел за управление на здравните грижи	27	13,50
Общо	200	100,00

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организацията на работата в отделенията зависи основно от професионалните умения на ръководителите по здравни грижи. Това обуславя необходимостта обучението на студентите в учебните заведения да бъде съобразено с необходимостта от специалисти, които са подготвени за прилагане на съвременни управленски методи и средства, индивидуален подход при грижите за пациента, както и за работа по научнообоснован модел на управление на здравните грижи. Така ще се осигури подобряване на качеството на здравните грижи и повишаване на ефективността на здравните услуги.

Постоянно нарастващите изисквания на пациентите и тяхното значение за икономическата ефективност на лечебните заведения, изисква от тях ясна политика и начин на действие, които предоставят условия за адекватно обучение, развитие и непрекъснато усъвършенстване на бъдещите и настоящите ръководители по здравни грижи.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Александрова, М., Т. Попов. 2006. За някои технологии и иновационни подходи при непрекъснатото обучение на медицинските сестри. Педагогическото образование в България. Състояние и тенденции. Стр. 440-444.
- [2] Борисов, В. 2001. Специалистът по здравни грижи в управленския процес. В: Социална медицина. С., с. 20-23.
- [3] 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.
- [4] Гладилов, Ст., А. Янакиева, А. Воденичарова. 2015. Маркетинг в здравеопазването. С., Принцепс Маринови ООД. ISBN 978-954-8067-82-9. 220 стр.
- [5] 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.
- [6] Национална здравна стратегия (2014-2020). 2013. МЗ. С., 81 стр.
- [7] Нинова, М., М. Евтимова, Й. Узунова. 2007. Повишаване професионалната квалификация на специалистите по здравни грижи в Клиника по урология при УМБАЛ „Александровска” ЕАД, сп. Урология, № 1, с. 24 - 26.
- [8] Нинова, М. 2008. Нормативни насоки в управлението на здравните грижи, сп. Здравни грижи, бр. 2, с. 35 - 37.
- [9] Чанева, Г., И. Стамболова. 2003. Концепции за управление на сестринските грижи. В: Управление на здравните грижи. С., Филвест, с. 7-15.