



**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ –
ВАРНА**

Факултет Дентална медицина

КУРСОВА РАБОТА

ПО МАРКЕТИНГ

НА ТЕМА:

**ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТИТЕ НА
ДЕНТАЛНА КЛИНИКА „АБИЛ”**



Изготвил:

Проверил:

Варна, 2015

През 1995 г. Sir David Mason пише за предизвикателствата и възможностите пред съсловието и идентифицира „потребителската революция” като една от основните тенденции в момента, която формира общата дентална практика¹.

Една от тези реакции е ръстът във въздействието, което удовлетвореността и недоволството на пациентите би могло да има върху бизнес успеха на денталната практика. Удовлетворените пациенти трябва да бъдат основна цел за всички дентални услуги - 46% от анкетираните лекари по дентална медицина в едно проучване посочват, че недоволство от начина, по който пациентите се обслужват от техния зъболекар „много често” или „доста често” се разглежда като причина за смяна на зъболекарите². В други изследване тези пациенти посочват „недоволни от зъболекаря” като основна причина за промяна на зъболекаря³.

Удовлетвореността на пациентите е от значение за всички аспекти на денталната медицина, но специално в тези ситуации, където сътрудничеството на пациента е от съществено значение, като например ортодонтско лечение и пародонтална терапия.

Данните за удовлетвореността на пациента могат да се използват по различни начини в рамките на здравеопазващата организация, а също и от други лица, извън тази организация, като например агенции за акредитация, бизнес коалиции и здравни планове. За организацията, пациентските проучвания на удовлетвореността помагат при оценката на тази здравна система, качеството на предоставяните грижи от доставчиците на грижи в тази система, както и взаимоотношенията доставчикът-пациент⁴.

Резултатите от проучванията на удовлетвореността на пациентите могат да разкриват силните страни и слабости на околната среда в сферата на

¹ Mason D. General dental practice — challenges and opportunities: a personal view. *Br Dent J* 1995; **179**: 350–354.

² O'Shea R, Corah N, Ayer W. Why patients change dentists: practitioners' views. *J Am Dent Assoc* 1986; **112**: 851–854.

³ Holt V, McHugh K. Factors influencing patient loyalty to dentist and dental practice. *Br Dent J* 1997; **183**: 365–370.

⁴ Mascarenhas, A, K. (2001). Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *Journal of Dental Education*, 65, 1266-1271.

здравеопазването и какви фактори влияят или ще повлияят на тяхното ниво на удовлетвореност. Оценката на нивото на удовлетвореност на пациентите е важна, защото тя служи като индикатор за цялостен успех от гледна точка на това колко добре организацията е задоволила потребностите на своята целева група. Това е и една от стъпките към разработване на конкурентно предимство в условията на пазарна среда⁵.

Организациите с най-високи резултати за удовлетвореността на пациентите са доказали, че са по-печаливши⁶.

Примери за външни лица, които използват данните за удовлетвореността на пациентите са агенции за акредитация, застрахователни компании и различни бизнес коалиции. Също така, в момента общественото мнение се разглежда като доказателство за оформянето на нови здравни политики⁷.

Пациентското мнение относно това, което е важно във връзка с грижите, които те получават, може да се разглежда като един от аспектите на оценка на качеството и удовлетвореността на пациентите⁸. Според Yoshido и Matakі (2002), удовлетвореността на пациента в днешно време може да се разглежда като компонент в качеството пациентските грижи⁹. Когато има грижа, която отговаря на очакванията на пациентите, тогава удовлетворението на клиента се увеличава. За да се отговори на очакванията на пациентите, здравните работници и организацията трябва непрекъснато да повишават качеството на грижите и да провеждат мониторинг на резултатите от техния труд.

Удовлетворяването на пациентите трябва да фундаментален принцип и легитимна цел за здравната организация. Чрез предоставяне на качествени здравни грижи, организацията може да успее в променящата се бизнес и икономическа среда¹⁰.

⁵ Scalise, D (2004). Tools of patient satisfaction, *Hospital & Hospitals Network*, 78, 59-61.

⁶ Пак там

⁷ Edgington, E., & Pimlott, J. (2000). Public attitudes of independent dental hygiene practice. *Journal of Dental Hygiene*, 74, 261-269.

⁸ Wilde, B., Starrin, B., Larsson, G., & Larsson, M. (1993). Quality of care from a patient's perspective-A Grounded theory study. *Scand J Caring Sci*, 7, 113-120.

⁹ Yoshido, N., & Matakі, S (2002). Influence of patient perception on their acceptance and understanding of dental care within an education system. *J Med Dent Sci*, 49, 143-4-149.

¹⁰ Newsome, P.R.H., & Wright, G.H. (1999). A review of patient satisfaction: 1. Concepts of patient satisfaction. *British Medical Journal*, 186, 161-165.