

туристичних спеціальностей та розроблятимуть стратегію розвитку кластеру.

У територіальному розрізі найбільш сприятливими регіонами для організації терапевтичної рекреації слід вважати екологічно чисті райони Карпат, Полісся, Поділля, Криму. При кластерному підході до організації терапевтичної рекреації кожен потужний лікувальний заклад може забезпечити пацієнтів необхідними реабілітаційними програмами.

**Висновки.** Таким чином, потенційні переваги здорової людини, які забезпечує терапевтичний відпочинок, мають бути осмислені як фахівцями, які задіяні у сфері охорони здоров'я, так і спеціалістами, які займаються організацією рекреаційно-туристичної діяльності. Терапевтична рекреація має значні підстави аби перетворитися на потужний напрямок міждисциплінарних досліджень і наукової рефлексії, а її практичне впровадження претендує на свою окрему ринкову нішу.

## ОЦІНКА КЛІЄНТАМИ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ ЯКОСТІ ЇХ ПОСЛУГ

**Ольга Стасюк, Ольга Жданова, Василь Франчук**  
*Львівський державний університет фізичної культури*  
*Львівський державний університет внутрішніх справ*

**Постановка проблеми.** Через посилення тенденції до збільшення числа неповносправних осіб [3] між реабілітаційними центрами (РЦ) відбувається серйозна конкуренція. На ринку з'являються нові приватні реабілітаційні центри, а також лікарні, поліклініки перебування у яких можна деякою мірою порівняти з умовами у закладах реабілітації. Подібні тенденції – приклад того, що якість послуг являє собою важливий чинник ефективної роботи реабілітаційних центрів. Знання керівництвом думки клієнтів їх центрів відносно якості реабілітаційних послуг і факторів від яких вона залежить є надзвичайно актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням вивчення якості послуг займалася велика кількість дослідників [1, 2 та ін.]. Проте у сфері реабілітації напрацювань з даної проблеми не існує, що знижує обізнаність керівництва і персоналу РЦ у цьому питанні.

**Виклад основного матеріалу.** Задоволення потреб споживачів – завдання, яке є постійним для виконання будь-якою організацією.

Центри реабілітації не є виключенням. Для керівництва та працівників згаданих закладів дуже важливим і, водночас, надзвичайно складним є визначення якості реабілітаційних послуг, оскільки цей аспект не має матеріального виразу. Задоволеність реабілітаційною послугою, тобто оцінка неповносправними її якості, є надзвичайно важливим для налагодження ефективних зв'язків реабілітаційних центрів з громадськістю.

В анкетуванні брали участь клієнти трьох реабілітаційних закладів м.Львова. Оскільки споживачами послуг Навчально-реабілітаційного центру «Джерело» є діти з нозологією, яка не дає їм можливості відповідати на запитання анкети (ДЦП), до анкетування були залученні їхні батьки. Всього опитано 244 респондентів.

За результатами анкетування на запитання «Як Ви оцінюєте на сьогоднішній день якість реабілітаційних послуг?» відповіді клієнтів різних реабілітаційних центрів незначно відрізняються між собою (рис. 1). У всіх досліджуваних закладах респонденти із великим відсотковим відривом надали перевагу відповіді «добре». Проте найбільші показники присутні у Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» (67,9 %). Найбільша кількість відповідей - «відмінно» (29,3 %) - виявлена у Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело», хоча Міжрегіональний центр медичної, соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів незначно поступається своїми даними (27 %).

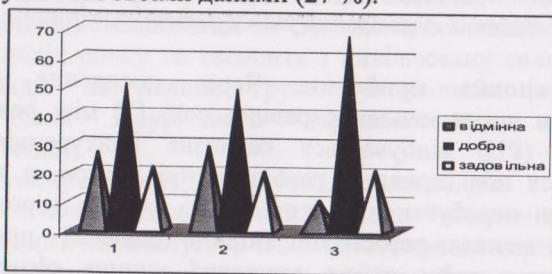


Рис. 1. Оцінка клієнтами реабілітаційних центрів якості послуг

*Примітка: 1- Міжрегіональний центр медичної, соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів; 2 - Навчально-реабілітаційний центр «Джерело»; 3 - Центр соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» (дана примітка стосується наступних рисунків також)*

Вивчаючи оцінку якості послуг, визначену клієнтами реабілітаційних центрів, була зроблена спроба, за допомогою двохмірної залежності, співставити її із терміном отримання послуги

у закладі. Термін перебування у центрі реабілітації є різним у різних закладах. Це залежить від особливостей нозологій клієнтів, які вимагають більшого чи меншого часу реабілітації. У табл.1 наведені дані відносно термінів перебування клієнтів у трьох досліджуваних закладах, які об'єднані у чотири групи для більш детального вивчення оцінки якості реабілітаційних послуг.

Таблиця 1

№ РЦ	Термін			
	короткий	середній	довгий	Довготривалий
1	≤ 30 днів	31-90 днів	91-180 днів	≥ 181 день
2	≤ 1 рік	1,5 – 4 роки	4,5 – 7 років	≥ 7,5 років
3	≤ 3 місяці	4-14 місяців	15-25 місяців	≥ 26 місяців

Основні результати отриманих залежностей по кожному реабілітаційному центрі подані нижче на окремих рисунках і стосуються оцінки якості реабілітаційних послуг. Рис. 2 свідчить, що відмінно оцінили якість реабілітаційних послуг 81,5 % респондентів, які перебувають у Міжрегіональному центрі медичної, соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів короткої термін.

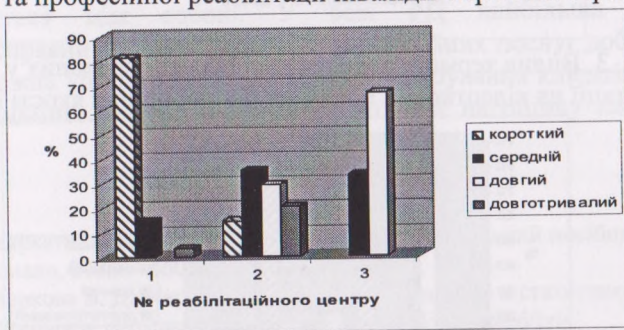


Рис. 2. Відсоткова зміна показників відмінної оцінки якості послуг в залежності від терміну перебування клієнтів у реабілітаційних центрах

Проте із збільшенням терміну цей показник значно знижується (до 3,7%). Батьки клієнтів, діти яких перебувають у Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело» середній термін (35,3 %) оцінили якість «відмінно». Із збільшенням часу кількість респондентів, які визначають названу оцінку незначно знижується (29,4 % - із довгим і 20,6 % - із довготривалим терміном). Значний позитивний показник – 66,7 % відповідей респондентів із відмінною

оцінкою, - виявлений у Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» у опитаних із довгим терміном перебування клієнтів у центрі.

У Міжрегіональному центрі медичної, соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів найбільша кількість респондентів – 41,2 %, - відзначили добру оцінку якості послуг, будучи клієнтами закладу середній термін. У Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело» 31 % відповідей респондентів, діти яких перебуванням їхніх дітей у РЦ довгий період, у Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» - середній (47,4 %) (рис. 3).

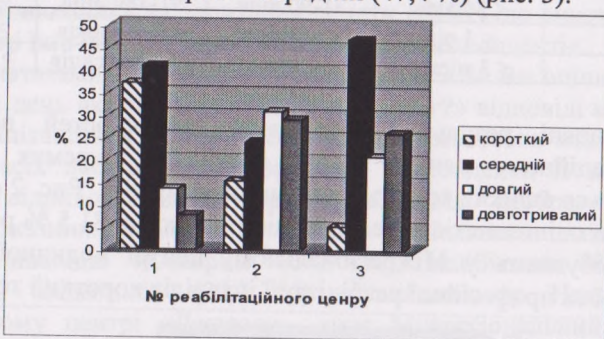


Рис. 3. Вплив терміну перебування неповносправних у центрах реабілітації на відсотковий показник доброї оцінки якості послуг

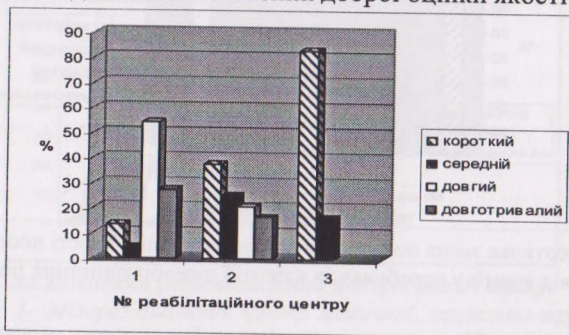


Рис. 4. Відсотковий розподіл відповідей клієнтів із задовільною оцінкою якості послуг в залежності від терміну перебування у РЦ

На жаль, досить суттєва кількість респондентів – 54,5 %, незадоволені якістю реабілітаційних послуг, перебуваючи довгий термін клієнтами Міжрегіонального центру медичної, соціально-

трудової та професійної реабілітації інвалідів (рис. 4). Проте у Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело» і Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» найбільша кількість опитаних, які оцінюють якість задовільно, із коротким терміном отримання послуг (37,5 % і 83,3 % відповідно).

Із результатів дослідження видно, що у Міжрегіональному центрі медичної, соціально-трудової та професійної реабілітації інвалідів із збільшенням терміну споживання реабілітаційних послуг, оцінка їх якості знижується. Можливо це є наслідком не диференційованого налагодження зв'язків із громадськістю, їх спрямованості, в основному, на пацієнтів, які відвідують реабілітаційний центр короткий термін часу і відсутності або послаблення впливу на інші групи клієнтів. Проте у Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело» і Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» навпаки: із збільшенням терміну перебування у центрі оцінка якості реабілітаційних послуг зростає. Це свідчить про тривалу та ефективну роботу персоналу центру направлену на постійне задоволення потреб своїх клієнтів.

**Висновки.** Оцінка клієнтами різних РЦ якості послуг незначно відрізняється між собою. У всіх РЦ найбільша кількість неповносправних оцінили якість реабілітаційних послуг добре. Окрім цього, можна констатувати, що термін перебування клієнтів у різних реабілітаційних центрах по-різному впливає на оцінку ними якості послуг.

### Література:

1. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 560 с.
2. Маркова В. Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 1996.
3. <http://www.ukrcensus.gov.ua/results/general/estimated/lviv>

## ЗАСОБИ ЗАГАРТУВАННЯ ОРГАНІЗМУ ЛЮДИНИ

Михайло Цибульський, Романа Сіренко,  
Віктор Стельникович

*Львівський національний університет імені Івана Франка*

**Постановка проблеми.** Головним завданням фізичного виховання є досягнення високого рівня здоров'я і загартованості