

Микола СУБОТА

асистент кафедри

*Подільський державний аграрно-технічний університет,
м. Кам'янець-Подільський*

ВПЛИВ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КЛІЄНТІВ НА СТАЛИЙ РОЗВИТОК ТА СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНУ БЕЗПЕКУ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Сукупність природно-рекреаційних ресурсів, багата культурно-історична й етнічна спадщина вплинули на формування сучасної рекреаційної системи. Зокрема, у її структурі регіональні туристична та санаторно-курортна сфери є основними компонентами. Зростання економічного значення підприємств санаторно-курортної сфери, їхньої ролі в розвитку суспільного виробництва дають змогу стверджувати, що сьогодні створено ефективну систему обслуговування відпочивальників.

Основними проблемами розвитку санаторно-курортної сфери в Україні визнано такі: відсутність досконалого економічного механізму її діяльності; незабезпечення комплексного розвитку курортних територій; зношеність основних фондів; практична відсутність інвестицій; неефективний маркетинг; низький рівень менеджменту; незадоволеність обслуговуванням у санаторно-курортних підприємствах [1].

Щоб виявити рівень задоволеності клієнтів та його зв'язок зі сталим розвитком та соціально-економічною безпекою санаторно-курортних підприємств України, проведено анонімне опитування осіб, які перебували в санаторно-лікувальних закладах різного типу у 2017–2018 роках (Закарпатська, Вінницька, Харківська, Одеська області).

Дослідження проводили упродовж чотирьох етапів:

- I етап – дослідження особливостей санаторно-курортної діяльності в різних регіонах України для подальшого формування розміру репрезентативної вибірки, вибір методів розрахунку вибірки та розрахунок обсягу вибірки [2];

- II етап – складання анкети для анонімного опитування за результатами проведеного дослідження санаторно-курортної діяльності в різних регіонах України на основі соціально-демографічної статистики обраних регіонів дослідження; показників оцінювання рівня задоволеності лікування в санаторно-курортних закладах; показників оцінювання підвищення продуктивності та поліпшення здоров'я від лікування в санаторно-курортних закладах;
- III етап – формування електронної анкети з використанням Google форми для збирання й узагальнення інформації та проведення опитування;
- IV етап – аналіз результатів проведеного опитування та зв'язку між рівнем задоволеності клієнтів послугами оздоровчих закладів та сталим розвитком, соціально-економічною безпекою санаторно-курортних підприємств.

У дослідженні взяло участь 400 респондентів: віком 20–25 років – 3 %, 26–30 років – 13 %, 31–35 років – 20 %, 36–40 років – 27 %, 41–50 років – 33 % та понад 50 років – 7 %. Середній вік респондента – 39 років, мінімальний – 24 роки, максимальний – 55 років. Середній стаж роботи – 16,83 року, мінімальний – 3 роки, максимальний – 29 років. Серед респондентів 80 % проживають у місті, 20 % – у селі. У 33,3 % респондентів є базова освіта, у 16,7 % – неповна вища, у 23,3 % – повна вища, у 26,7 % – професійно-технічна. Серед опитованих 13,3 % працюють в АПК, 10,0 % – у будівництві, 16,7 % – у державному управлінні, 13,3 % – у сфері транспорту, 6,7 % – у промисловості, 10,0 % – в освіті, 10,0 % – в охороні здоров'я, 10,0 % – у торгівлі.

У середньому показник рівня задоволеності результатами власного лікування становить 6,8 бала з 10, повноти діагностичних обстежень – 6,5 бала, своєчасності отриманих процедур – 7,6 бала. Низьким є рівень забезпечення санаторно-курортних закладів безкоштовними медичними послугами та медикаментами (оцінка респондентів становить 5,3 бала з 10).

Галузь діяльності клієнтів впливає на рівень відвідування санаторно-курортних закладів. Працівники галузей АПК (40 клієнтів 2 рази на рік), транспорту (27 клієнтів 1 раз на рік), державного управління (67 опитованих 1 раз на два роки), освіти (по 13 клієнтів 1,2 рази на рік) та охорони здоров'я (27 клієнтів 1 раз на 2 роки) мають змогу частіше відвідувати санаторно-курортні заклади, ніж інших галузей.

Також встановлено кореляційний зв'язок між забезпеченістю медикаментами та рівнем задоволення рекомендаціями, наданими особистим лікарем (0,47); ставленням особистого лікаря й медичних сестер та медикаментами й рекомендаціями лікаря (0,479); ставленням особистого лікаря й рівнем задоволення розміщенням та умовами проживання у санаторно-курортних закладах (0,56); рівнем задоволення рекомендаціями лікаря й рівнем задоволення і розміщенням та умовами проживання в санаторно-курортних закладах (0,697); рівнем важливості санаторно-курортного лікування при виявленій патології (0,657); рівнем поліпшення психоемоційного стану від лікування в санаторно-курортних закладах (0,507).

Отже, для високого рівня задоволення клієнтів санаторно-курортним лікуванням потрібно забезпечити належний рівень діагностування, а тому наявність сучасного обладнання є надзвичайно важлива і залежить від фінансового забезпечення оздоровчих закладів, компетентності лікарів та медичного персоналу, їхнього ставлення до клієнтів оздоровчих закладів. Відповідно зростає рівень задоволеності рекомендаціями лікаря, усвідомлення важливості лікування в санаторно-курортних закладах, психоемоційний та загальний стан здоров'я клієнтів.

Список використаних джерел

1. Концепція розвитку санаторно-курортної галузі [Електронний ресурс]. – URL: <http://ufoz.ukrmed.info/index.php?go=Pages&in=view&id=59> (дата звернення: 28.09.2019).
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 28.09.2019).