

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА СЕСТРИНСКИХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

М.В. Блохина¹, докт. мед. наук, Д.Ш. Исмагилова²

¹Казанский государственный медицинский университет;
Российская Федерация, 420012, Казань, ул. Бутлерова 49

²Лечебно-диагностический центр «Казанская клиника»;
Российская Федерация, 420034, Казань, ул. Лушниковая, д. 10

E-mail: marinakgmu@mail.ru

В рамках исследования проанализирована организация платных медицинских услуг, оказываемых медсестрами в Лечебно-диагностическом центре «Казанская клиника»; дана оценка динамики объема потребления этих услуг, изучена удовлетворенность пациентов качеством и организацией сестринской помощи.

Ключевые слова: маркетинг, маркетинговые исследования, сестринские медицинские услуги.

Для цитирования: Блохина М.В., Исмагилова Д.Ш. Маркетинговые исследования рынка сестринских медицинских услуг. Медицинская сестра. 2019; 21 (1): 52–55. <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-01-13>

Маркетинг является важной составляющей работы учреждений здравоохранения в условиях рынка [1,2]. Чтобы узнать потребности пациентов, оценить конкурентов, получить нужную информацию о рынке, разработать прогнозы его развития и в итоге обеспечить себе конкурентоспособное преимущество, большинство частных медицинских организаций проводят маркетинговые исследования, в том числе и касающиеся сестринских медицинских услуг.

Цель работы состояла в разработке и обосновании, направленных на удовлетворение потребностей населения в высококачественных сестринских медицинских услугах. Для достижения поставленной цели нами проведено маркетинговое исследование рынка сестринских медицинских услуг, оказываемых в Лечебно-диагностическом центре (ЛДЦ) «Казанская клиника» (Казань). Использовались аналитический, социологический, статистический методы, метод непосредственного наблюдения.

ЛДЦ «Казанская клиника» – многопрофильный медицинский центр, в котором ведут прием опытные, высококвалифицированные специалисты.

Информацию о деятельности клиники граждане могут получить в сети Интернет на официальном сайте ООО ЛДЦ «Казанская клиника», а также из специально изданных брошюр, которые можно приобрести в регистратуре клиники, из газет «Про Город Казань» и «Казанские ведомости», где периодически размещается информация о деятельности клиники, путем просмотра рекламных телероликов на телеканале ТНВ.

На базе клиники пациенты могут получить следующие платные сестринские медицинские услуги:

- лечебные процедуры: подкожное, внутримышечное, внутривенное капельное и струйное введение лекарственных средств, наложение бинтовых повязок, проведение хирургических перевязок, наложение спиртового компресса на кожу, физиотерапевтические процедуры (баро-воздействие – прессотерапия конечностей, пневмокомпрессия, дарсонвализация кожи);
- диагностические услуги: измерение артериального давления (АД), снятие 3- и 12-канальной ЭКГ, суточное мониторирование АД и ЭКГ, измерение функции внешнего дыхания, измерение уровня сахара в крови, забор крови для анализа (общего, биохимического и др.).

Услуги оказывают высококвалифицированные медсестры, в возрасте от 24 до 45 лет, имеющие квалификационную категорию и сертификат специалиста.

В ЛДЦ разработана дисконтная система скидок для постоянных клиентов. Кроме того, есть постоянные скидки для некоторых категорий пациентов – инвалидов, пенсионеров.

Удобство получения сестринских медицинских услуг обеспечивается различными услугами сервиса. В зале ожидания расположен удобный диван с креслами, где пациенты могут отдохнуть после процедур, посмотреть телевизор; тут же имеется кулер, где им бесплатно предлагается чай либо кофе.

В настоящее время спрос на сестринские медицинские услуги клиники характеризуется как полноценный, растущий такими темпами, которые полностью отвечают производственным возможностям медицинской организации.

В табл. 1 представлен объем сестринских медицинских услуг, оказанных за последние 3 года. На рис. 1 показана динамика объема медицинских сестринских услуг в целом за период с 2014 по 2016 г.

В табл. 2 представлено количество сестринских медицинских услуг за последние 3 года. На рис. 2 отображена динамика количества сестринских медицинских услуг в целом за период с 2014 по 2016 г.

Из таблиц и рисунков видно, что количество и объем потребления сестринских медицинских услуг

Таблица 1

Объем сестринских медицинских услуг, оказанных за последние 3 года; руб.

Услуги	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Внутривенное струйное введение лекарственных средств	273 750	383 250	547 500
Внутривенное капельное введение лекарственных средств	204 400	408 800	715 400
Внутримышечное введение лекарственных средств	182 500	292 000	365 000
Подкожное введение лекарственных средств	73 000	146 000	219 000
Измерение АД	10 950	32 850	76 650
Баровоздействие – прессотерапия конечностей, пневмокомпрессия	219 000	438 000	730 000
Дарсонвализация кожи	73 000	91 250	164 250
Наложение спиртового компресса на кожу	18 250	54 750	91 250
Забор крови для анализов	365 000	547 500	730 000
Снятие 3-канальной ЭКГ	262 800	394 200	525 600
Снятие 12-канальной ЭКГ	219 000	365 000	438 000
Измерение функции внешнего дыхания	766 500	1 022 000	1 533 000
Суточное мониторирования АД и ЭКГ	876 000	2 190 000	2 628 000
Измерение уровня сахара в крови	255 500	328 500	401 500
Проведение хирургических перевязок	766 500	894 250	1 022 000
Всего	4 566 150	7 588 350	10 187 150

Таблица 2

Количество сестринских медицинских услуг, оказанных за последние 3 года; ед.

Услуги	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Внутривенное струйное введение лекарственных средств	1825	2555	3650
Внутривенное капельное введение лекарственных средств	730	1460	2555
Внутримышечное введение лекарственных средств	1825	2920	3650
Подкожное введение лекарственных средств	730	1460	2190
Измерение АД	365	1096	2555
Баровоздействие – прессотерапия конечностей, пневмокомпрессия	1095	2190	3650
Дарсонвализация кожи	1460	1825	3285
Наложение спиртового компресса на кожу	365	1095	1825
Забор крови для анализов	3650	5475	7300
Снятие 3-канальной ЭКГ	2190	3285	4380
Снятие 12-канальной ЭКГ	1095	1825	2190
Измерение функции внешнего дыхания	1095	1460	2190
Суточное мониторирования АД и ЭКГ	730	1825	2190
Измерение уровня сахара в крови	2555	3285	4015
Проведение хирургических перевязок	2190	2555	2920
Всего	21 900	34 311	48 545

из года в год увеличивается. В 2016 г. в большей степени это произошло благодаря увеличению потребления таких процедур, как измерение АД, дарсонвализация кожи, внутривенное капельное введение лекарственных средств, наложение спиртового компресса на кожу, баровоздействие – прессотерапия конечностей, пневмокомпрессия.

Ближайшими конкурентами Казанской клиники являются Центр современной медицины и клинко-диагностический центр (КДЦ) «Йасин». Как и Казанская клиника, клиники-конкуренты оказывают те же виды сестринских медицинских услуг, но преимуществами Казанской клиники являются более низкие цены и ее удобное местоположение.

Казанская клиника расположена на одной из центральных улиц города, в 5 мин ходьбы от крупного торгового центра «Тандем». Остановки общественного транспорта находятся в нескольких шагах от Клиники, что позволяет пациентам быстро ее найти. КДЦ «Йасин» же, например, расположен во дворе на одной из улиц, далеко от ближайшей станции метро.

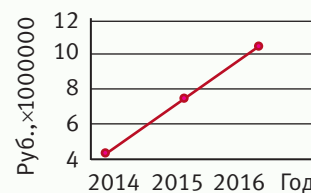


Рис. 1. Динамика объема сестринских медицинских услуг в целом за период с 2014 по 2016 г; руб

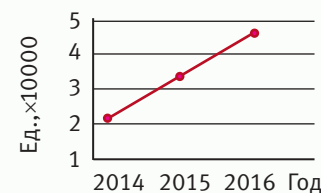


Рис. 2. Динамика количества сестринских медицинских услуг в целом за период с 2014 по 2016 г; ед

Недостатком же Казанской клиники является чрезмерная нагрузка на медсестер в «пиковые» периоды (после январских праздников и в осенние месяцы). Кроме того, в случае возникновения у пациента послеоперационных осложнений нагрузка на медсестру также увеличивается. При этом медсестра в связи с возложенными на нее обязанностями по транспортировке больных в операционную и сопровождению больных к врачам-специалистам значительную часть времени может отсутствовать на рабочем месте, в результате

чего другие услуги медсестры оказывает несвоевременно.

С целью оценки удовлетворенности населения организацией и качеством сестринских услуг в ЛДЦ «Казанская клиника» было проведено анкетирование 100 пациентов. В ходе опроса респонденты имели возможность оценить деятельность медсестер Казанской клиники и высказать предложения и замечания по улучшению качества и организации работы медсестер. Социальный статус опрошенных: 45% – рабочие и служащие, 39% – безработные и студенты, 16% – пенсионеры. 45% опрошенных имели доход ниже среднего (от 20 до 30 тыс. руб.)*, 27% – от 30 до 40 тыс. руб., остальные постоянного источника доходов не имели.

На вопрос: «Почему Вы обратились именно в нашу Клинику?», основная часть опрошенных (63%) ответили, что это им порекомендовали знакомые (родственники) и ранее они ничего не знали о деятельности Клиники; 12% либо рядом живут, либо пришли случайно, и лишь 25% увидели рекламу на телевидении (в газете, по радио).

Несмотря на ежегодный рост потребления медицинских сестринских услуг половина опрошенных (49%) оценивают их стоимость как высокую, 36% – как среднюю, остальные – как низкую.

Основная часть опрошенных полностью удовлетворены организацией и процессом оказания медицинской сестринской помощи; не совсем удовлетворены 17%, среди которых почти все указали, что для получения услуги им приходилось какое-то время ждать. Неудовлетворенных организацией и процессом оказания сестринской помощи нет. 86% посетили Клинику повторно, остальные – первичные пациенты. Осложнений в результате оказания сестринской медицинской помощи ни у кого из опрошенных не наблюдалось.

Почти все опрошенные (99%) довольны отношением медицинских сестер к ним; сестринский персонал пациенты считают вежливым и внимательным.

В целом комфортность Клиники более половины опрошенных (62%) оценили как отличную, 35% – как хорошую, 3% – как удовлетворительную.

На вопрос о том, какие дополнительные сестринские услуги сверх предлагаемого перечня респонденты хотели бы получать в Клинике, 53% указали косметологические услуги, 1/3 опрошенных – медицинский массаж; 17% считают необходимым проведение в Клинике таких физиотерапевтических процедур, как лекарственный электрофорез, УВЧ-терапия, магнитотерапия. Пожеланий по улучшению организации и качества сестринских услуг высказано не было.

Таким образом, для достижения максимальной удовлетворенности пациентов сестринскими медицинскими услугами и как следствие – повышения прибыли в ООО ЛДЦ «Казанская клиника» целесообразно:

- для поддержания высокого спроса на услуги постоянно мониторить предпочтения потребителей, т.е. использовать концепцию чистого или традиционного маркетинга, ориентированную в первую очередь не на продажу услуг, а на четкое понимание нужд и потребностей населения, на обеспечение удовлетворенности потребителей организацией и качеством медицинской помощи; маркетологу клиники в рамках этой концепции необходимо проводить маркетинговые исследования, направленные на изучение потребителей медицинских услуг, в том числе сестринских: их доходов, потребностей, удовлетворенности и т.д.;
- в штатное расписание Клиники ввести дополнительную ставку медсестры, чтобы разгрузить сестринский персонал в «пиковые» периоды, а также в момент послеоперационных осложнений у пациента;
- с целью расширения перечня сестринских медицинских услуг провести специальное исследование, направленное на изучение потребностей пациентов в таких услугах, как косметологические, медицинский массаж, физиотерапевтические процедуры – лекарственный электрофорез, УВЧ-терапия, магнитотерапия и др.;
- учитывая то, что лишь 1/4 опрошенных посетили ЛДЦ, увидев его рекламу, с целью повышения информированности населения о возможности получить в Клинике сестринские медицинские услуги организовать наружную рекламу с информацией о деятельности Клиники: разместить рекламную информацию в салонах средств общественного транспорта и на его остановках, в местах массового скопления людей – на железнодорожных вокзалах, автовокзалах и т.д.

Литература

1. Тищенко Е.М. Сурмач М.Ю. Маркетинг как неотъемлемая функция управления в здравоохранении. Журнал Гродненского государственного медицинского университета. 2007; 3: 121–5.
2. Шибков Н.А., Мартыненко С.В. О роли маркетинговых исследований в деятельности медицинских учреждений. Медицинский вестник Северного Кавказа. 2008; 4: 58–60.

MARKETING RESEARCHES OF NURSING MEDICAL SERVICES M.V. Blokhina, MD¹; D.Sh. Ismagilova².¹Kazan State Medical University, 49, Butlerov St., Kazan 420012, Russia.²“Kazan Clinic” Medical and Diagnostic Center, 10, Lushnikov St., Kazan 420034, Russia

The organization of paid medical services provided by nurses in the ООО “Kazan Clinic” Medical and Diagnostic Center was analyzed in this investigation; the time course of changes in the volume of consumption of these services was assessed, and patient satisfaction with the quality and organization of nursing care was studied.
Key words: marketing, marketing researches, nursing medical services.

For reference: Blokhina M.V., Ismagilova D.Sh. Marketing researches of nursing medical services. Meditsinskaya Sestra. 2019; 21 (1): 52–55. <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-01-13>

*Доход от 20 до 30 тыс. руб. считается доходом ниже среднего по классификации Федеральной службы государственной статистики за 2016 г.