



Российский университет  
дружбы народов

ФАКУЛЬТЕТ НЕПРЕРЫВНОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ИНСТИТУТА

**Маркетинг отношений в аспекте практически ориентированного  
здравоохранения** А.Ю. Абрамов Д.И. Кича О.В. Рукодайнй

**Докладчик:**

Рукодайнй Олег Владимирович, к.м.н., МВА,  
ассистент кафедры организации здравоохранения,  
лекарственного обеспечения, медицинских технологий и гигиены  
ФНМО РУДН

# АКТУАЛЬНОСТЬ ТЕМЫ

## **Происходит:**

- Рост требований населения к доступности медицинской помощи
- Рост информированности и санитарной грамотности населения
- Рост потребностей населения в дополнительном медицинском сервисе

## **Это приводит к спросу на:**

- Совершенствование структуры и функций ПСМСП
- Обеспечение доступности медицинской помощи
- Оптимальное использование ресурсов здравоохранения Москвы ( Бережливая поликлиника-Московский стандарт поликлиники )
- Развитие отношений государственных и частных медицинских организаций
- Поиск инновационных технологий для более полного удовлетворения потребностей населения в медицинской помощи

# ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. анализ медико-социальных, организационных и законодательных аспектов удовлетворения потребностей населения в ПСМСП;
2. анализ структуры и динамики заболеваемости по обращаемости населения города Москвы;
3. анализ социологических критериев пациентов и персонала медицинских организаций разных форм собственности по вопросам удовлетворения потребностей в медицинской помощи;
4. разработка рекомендации по повышению уровня и расширению возможностей удовлетворения потребностей населения в ПСМСП в городе Москве.

# Организация исследования

## База

медицинские организации, (государственные и частные) расположенные на территориях ЦАО, СВАО, САО, СЗАО, ЮАО, ЮЗАО.

## Предмет

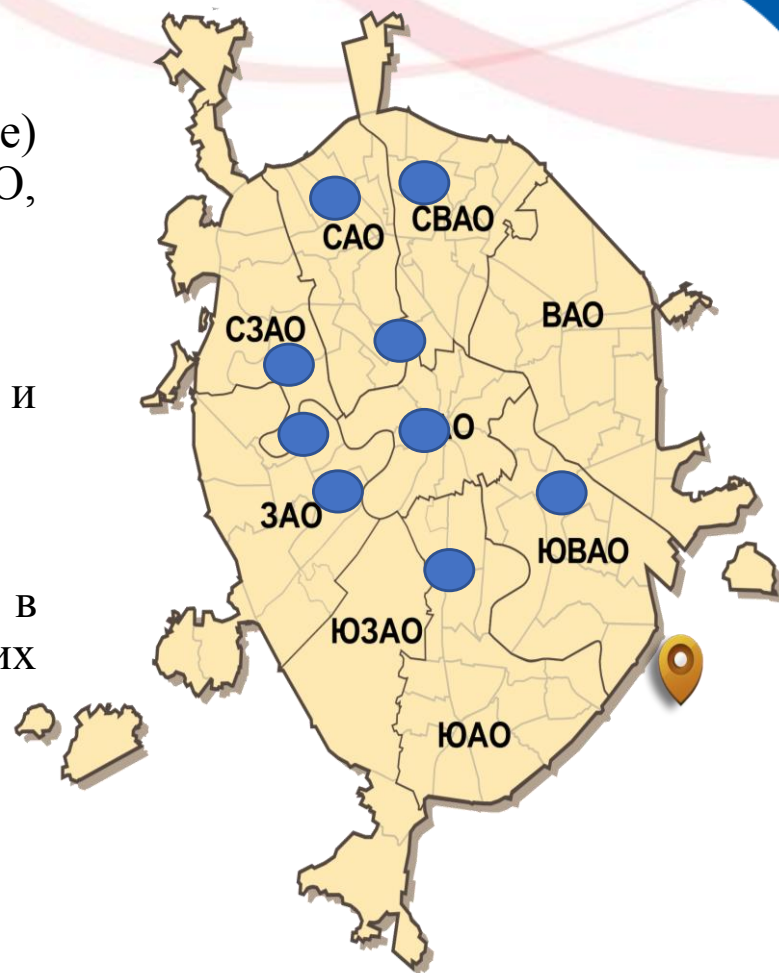
процессы оказания ПСМСП и отношения пациентов и работников МО.

## Объекты

пациенты, обратившиеся за медицинской помощью в сеть частных и государственных медицинских организаций, работники МО.

## Единица

пациент, работник МО.



# ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Источники литературы (российские и зарубежные)
- Данные открытых источников Федеральной службы государственной статистики
- Федеральный проект «Бережливая поликлиника»
- Стратегия развития здравоохранения РФ до 2025 года
- Данные анкетирования сотрудников и пациентов государственных и частных МО
- Данные Медицинской Информационной Системы
- Данные независимого исследования компании РБК
- Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ
- Постановления Правительства РФ No 1492 от 8 дек. 2017 г.
- Приказы Департамента здравоохранения г. Москвы

# МЕТОДИКА АНАЛИЗА

- статистический,
- сплошного наблюдения,
- выборочный метод,
- корреляционный,
- Хи-квадрат Пирсона,
- электронных баз данных-МИС «МЕДИАЛОГ» и «РЕНОВАЦИО»,
- анкетирование пациентов в момент обращения за медицинской помощью.

Вероятности статистических оценок принимались не ниже  $p \leq 0.05$ . Статистическая обработка полученных данных осуществлялась при помощи пакета программ SPSS Statistics 11.0 for Windows (исследования больших баз данных специализированных агентств).

# МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Период наблюдений 2012-2017гг.
- 17186 пациентов (n)
- 50-пациентов частных МО
- 50-пациентов государственных МО
- 53 работника частных МО
- 53 работника государственных МО
- РБК исследования выборка 3088 человек (Москва, Санкт-Петербург)

## **Основные параметры программы анализа:**

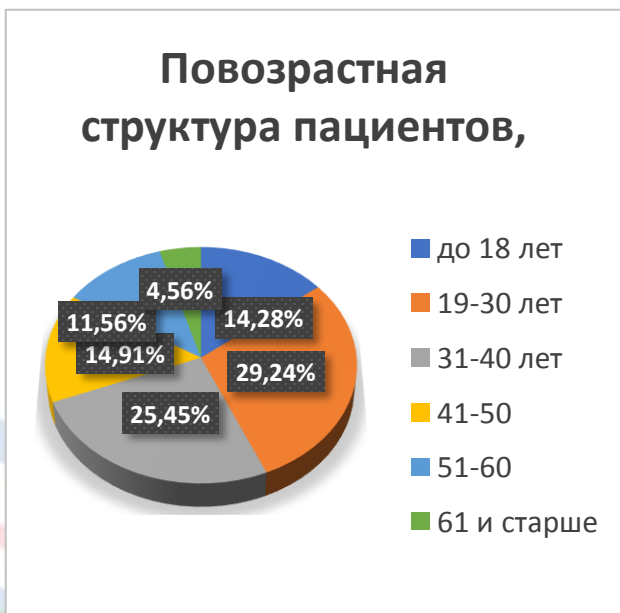
- Показатели заболеваемости по обращаемости по МКБ-10,
- ответы на вопросы анкет,
- возрастно-половые характеристики,
- посещаемость врачей по основным специальностям и причинам,
- сезонность обращений за ПСМСП.

# Структура и этапы программы исследования

Цель \задачи	Объект/ Методы	Источники информации	Результаты
Анализ потребностей населения в первичной медицинской помощи	Контент-анализ литературы и законов – логики, сравнение	Источников литературы -165 (80 отечественных и 85 иностранных авторов)	Оценки моделей потребностей и программ исследования
Анализ заболеваемости по обращаемости населения	Обращения пациентов по причине заболеваний – структура, динамика	Электронные данные МИС –17186 чел., обратившихся в частные и государственные МО по причине заболеваний	Уровни и структура заболеваемости по обращаемости
Оценка данных социологического исследования пациентов, врачей и персонала медицинских организаций разных форм собственности	Пациенты и персонал МО – статистические показатели анализа ответов	206 – респондентов: пациентов и персонал государственных и частных МО направленная выборка	Мнения и знания пациентами и персоналом вопросов ПМСП и здравоохранения
Разработать рекомендации по совершенствованию ПМСП и маркетингу отношений в МО	Данные анализа, методы-логический, системный, статистический	Полученные в ходе исследования результаты, оценки и данные публикаций и законы	Рекомендации по совершенствованию ПМСП и система маркетинга отношений в МО



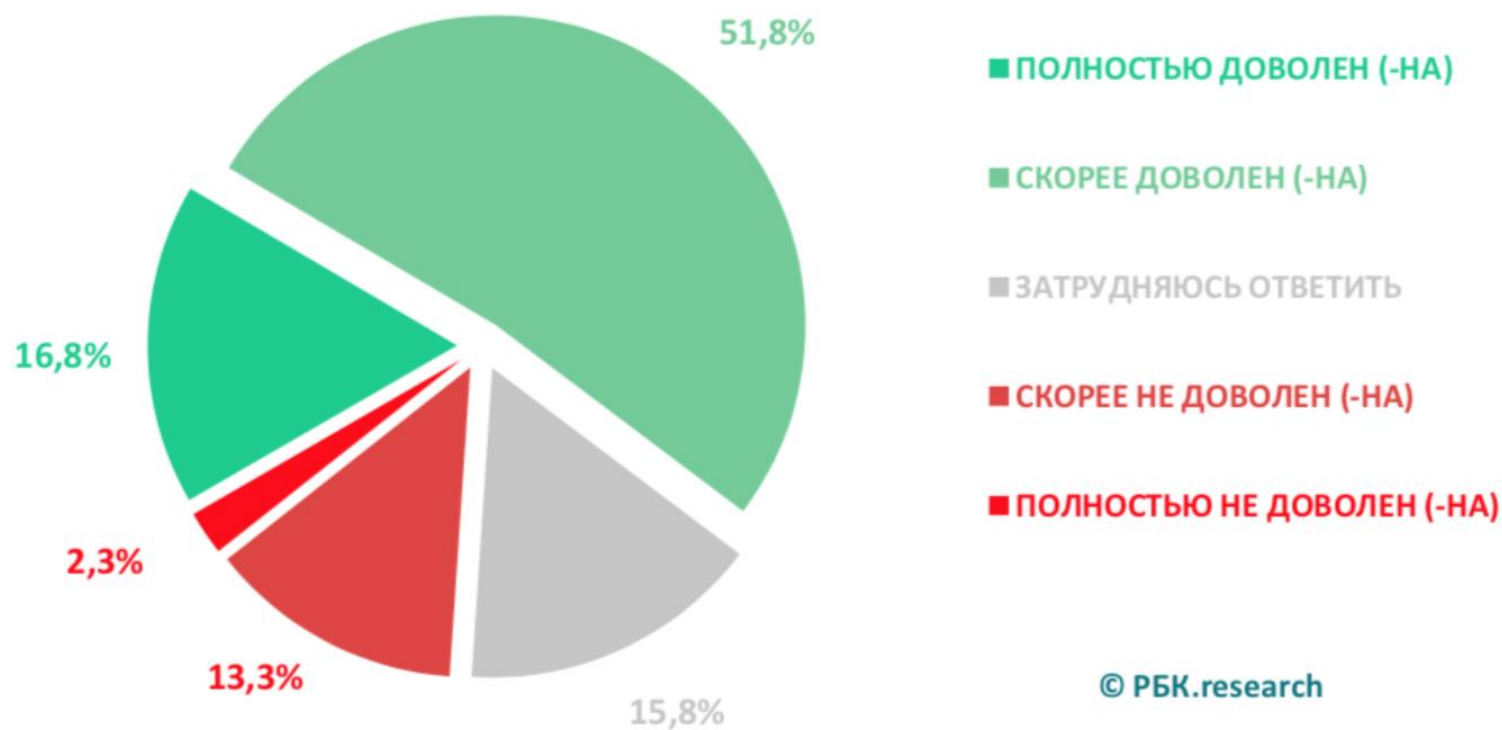
# СТРУКТУРНО-ДИНАМИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПАЦИЕНТОВ



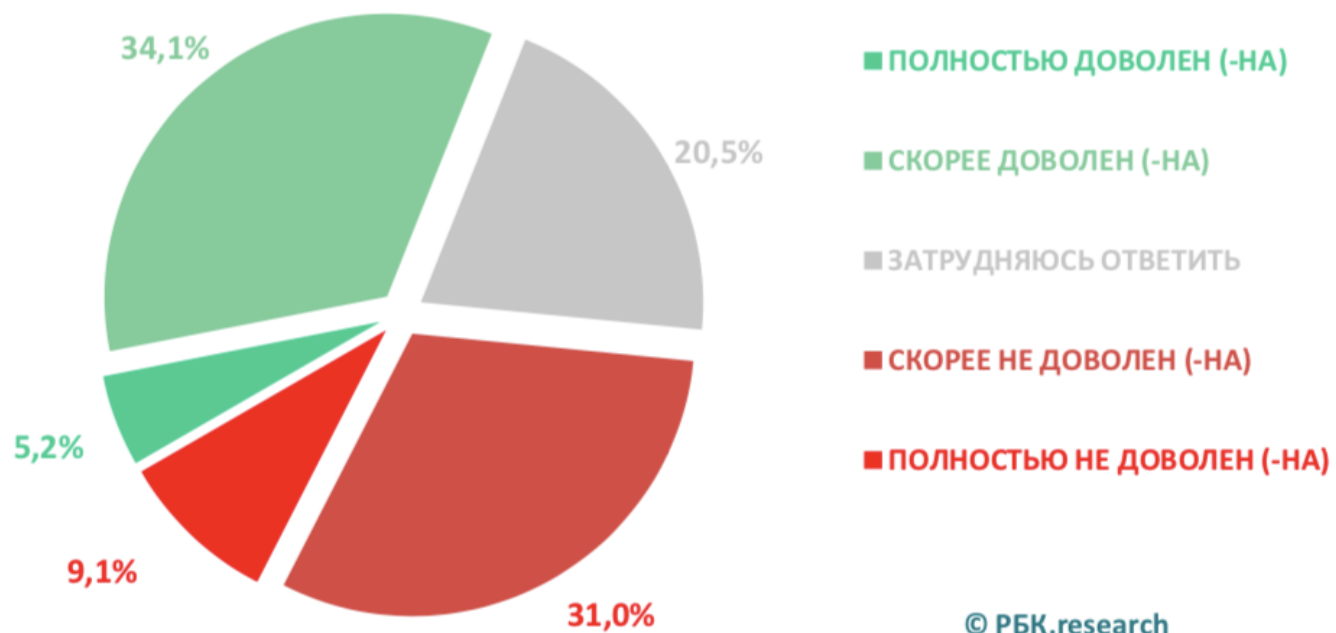
# Оценки условий и возможности удовлетворения потребностей населения в ПСМСП.

Условия системы здравоохранения	Возможности
Развитая инфраструктура здравоохранения г. Москвы	развитие новых направлений в удовлетворение потребностей населения в доступной и качественной МП
Тренд в сторону здорового образа жизни	вовлечение пациентов в процесс совершенствования образа жизни
Внедрение новых цифровых технологий	новые возможности в оказании медицинских услуг и их оценки
Развитие системы ОМС, ДМС, участие государственных МО в оказании платных услуг	развитие конкуренции на рынке оказания платных услуг требует удовлетворение спроса
Внедрение пациентоориентирования и маркетинга отношений в НМО Организаторов Здравоохранения	развитие маркетинга взаимоотношений как части организационной культуры медицинских организаций
Развитие цифровых технологий способствует информированности пациентов, развитию новых услуг	способствует удовлетворению спроса в услугах и информированности
Повышение активности участия граждан и общественных организаций в совершенствовании системы ЗО	рост вовлеченности общественности в развитие системы здравоохранения
Заинтересованность государства в по созданию проектов ГЧП в ЗО	развитие новых подходов в управление и развитие медицинских организаций с ориентацией на спрос пациентов

## Удовлетворенность качеством медицинского обслуживания в частных клиниках (%).



# Удовлетворенность качеством медицинского обслуживания в государственных клиниках (%).



© РБК.research

# ЗАКОНОМЕРНОСТИ ЗАБОЛЕВАЕМОСТИ ПО ОБРАЩАЕМОСТИ

- Применён структурно - нозологический подход по классам заболеваний МКБ X, дифференцированный из десяти ведущих нозологий по обращениям населения. Было проанализировано порядка более 308 000 посещений.
- По структуре нозологий по классам заболеваний проведены дальнейшие оценки и построены заключения в общей и внутриклассовой структуры потребностей по заболеваемости при обращаемости.
- Обращаемость населения по заболеваемости в частные медицинские организации демонстрирует особую специфику медицинской активности по неотложным причинам – острых заболеваний и осложнений, обострений хронических заболеваний, требующих срочных лечебно-диагностических мер.
- Процентное соотношение посещений жителей по первому кварталу –25,36%, по второму – 23,98%, по третьему – 22,88%, по четвертому – 27,78%.
- (рейтинг интенсивности уровней по кварталам в соотношении «4-1-2-3»).

# СТРУКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЗАБОЛЕВАЕМОСТИ ПО ОБРАЩАЕМОСТИ

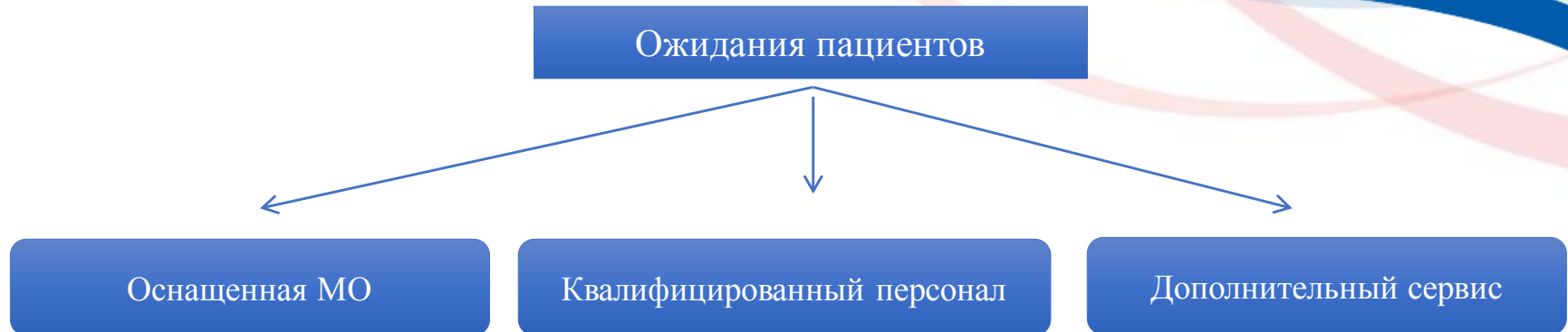
Структура заболеваемости по причинам обращений за медицинской помощью, по *нозологическим формам внутри классов* (МКБ X) в рейтинге представлена в следующем порядке:

- на первом месте обращения по сумме нозологий класса K29.9 – «болезни органов пищеварения» (1359 случаев- 7,55%),
- на втором месте по сумме нозологий класса J06.8 – «болезни органов дыхания» (1164 -6,47%),
- на третьем месте также по сумме нозологий класса J06.9 – «болезни органов дыхания» (950 - 5,28%).
- на четвертом месте по сумме нозологий класса M42.9 - «костно - мышечной системы и соединительной ткани» (792 - 4,40%),
- на пятом по сумме нозологий класса K02.1 – «болезни органов пищеварения» ( 732 - 4,07%)

# МНЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- Среди наиболее серьезных проблем здравоохранения Москвы все опрошенные пациенты определили «не эффективность работы врачей-22%,
- недостаток и неэффективное использование финансов- 40%,
- не эффективность управления и организации работы-12%,
- недостаточная роль населения в здоровье-6%».
- Неактивное участие государства в здравоохранении» определена в выборке кросс-табуляций 20% опрошенных, преимущественно обращающихся в государственные МО и 5.6%-соответственно, в частные МО ( $t \geq 2$ )( $p \leq 0.05$ ).
- При оценке отношений пациентов к месту получения ПСМСП, определена система «где проживаю /работаю -там получаю медицинскую помощь».
- Ввиду полученных данных, принцип территориальной участковости, применительно к частным МО, имеет экстерриториальный характер и распространяется на несколько АО г. Москвы, в которых респонденты проживают, работают и получают медицинскую помощь.

# СТРУКТУРА ОЖИДАНИЙ ПАЦИЕНТОВ



По мнению пациентов качество и эффективность ПСМСП зависят от:





# Результаты социологического исследования персонала

## Предложения административных работников МО

- «устанавливать взаимодействия государственных и частных МО»,
- «необходимость усиления качества подготовки специалистов и руководителей»,
- «поиск новых подходов к требованиям пациентов и особенностям их запросов»,
- «выстраивать отношения в коллективе и с руководством»
- «улучшать информационную и разъяснительную работу с населением»

Решение проблем здравоохранения при развитии частной системы МО связывают с тем, что «повышается возможность выбора МО» и «уровень комфорта получения медицинской помощи», при повышении «роли государства в здравоохранении» ( $p \leq 0,05$ ).

## Результаты социологического исследования персонала

Работники МО отмечают «положительное влияние процесса развития частных МО на систему государственного страхового здравоохранения и здоровье населения» при этом:

- расширяются возможности удовлетворения спроса на медицинскую помощь для граждан,
- повышается качество оснащения здравоохранения и эффективность медицинской помощи,
- повышается доступность медицинской помощи,

# КЛЮЧЕВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПАЦИЕНТОВ: ПРОФИЛЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПСМСП

- возраст (молодой и зрелый),
- пол (преимущественно женский),
- место получения помощи (территория проживания или работы),
- взаимоотношения (доверительные, лояльные, интеграционные),
- условия медицинской помощи (комфортные),
- приверженность к здоровому образу жизни и медицинской активности,
- сервис при получении медицинской помощи (качественный),
- организационные факторы (оперативность получения услуг),
- финансовые условия (готовы оплачивать дополнительные медицинские услуги)
- информационные (полная информированность),
- медицинские (качество и технологичность),
- позиция (вовлеченность в процесс получения медицинской помощи).

## Введение в систему Маркетинга отношений

Результаты исследований инфраструктуры ПСМСП, анализ сильных сторон и возможностей здравоохранения Москвы, СТЭП факторов, оценки заболеваемости по обращаемости пациентов, социологический опрос пациентов и персонала стали основой для разработки системы маркетинга отношений как системы обеспечивающей совершенствование удовлетворения населения в ходе получения медицинской помощи.

**Маркетинг отношений** в медицинских организациях, опираясь на результаты наших и других исследований, определен как «отношения (взаимоотношения) субъектов медицинской помощи на уровне «врач - пациент», «администрация - врачи», «отношений между медицинскими организациями» с целью повышения эффективности деятельности и качества медицинской помощи, удовлетворения пациентов и медицинского персонала».

## Потребность в медицинской помощи

**Потребность в медицинской помощи** - определена в исследовании как «осознанная необходимость в удовлетворении дефицита здоровья или возникшего заболевания, отраженная в поведении человека, который обращается за медицинской помощью». Данное понимание «потребности воспринимается как гарантированный минимум медицинской помощи, с возможностью выбора широкого спектра дополнительных сервисных услуг, который требует адекватного удовлетворения».

# Влияние аспектов деятельности на внедрение системы маркетинга отношений

## 4-Аспект маркетинга отношений

- Компетентность персонала в профессиональном плане и внимательность к пациентам
- Регулярное проведение опроса мнения пациентов о сервисе/услугах
- Наличие горячей линии сбора предложений от пациентов
- Готовность медицинских работников превзойти ожидания пациентов

- Внедрение политики пациентоориентирования в каждый алгоритм работы МО и СОП
- Внедрение системы мотивации с учетом удовлетворенности пациентов

## 2-Аспект медицинской организации

## 3-Аспект инфраструктуры

- Оснащение МО необходимым оборудованием
- Доступность локализации МО
- Возможность записи пациентов
- Создание комфортных условий для пациентов
- Выполнение медицинских манипуляций в короткий срок

- Обучение руководства МО по программам менеджмента в ЗО учитывая Маркетинг Отношений
- Внедрен МО в корпоративную культуру ЛПУ
- Назначение ответственного за мониторинг удовлетворенности пациентов

## 1-Аспект обучения персонала

# Внедрения Маркетинга отношений в МО



## Оценка внедрения результатов исследования

Система Маркетинга отношений практически востребована в здравоохранении, расширяются возможности и повышается удовлетворенность пациентов при получении медицинской помощи:

- совершенствование инструментов работы с пациентами,
- снижение количества жалоб пациентов,
- вовлечение медицинского персонала в процесс совершенствования предоставления услуг,
- внедрение дополнительных сервисных услуг пациентам,
- расширения ассортимента платных медицинских услуг,
- предоставление новых он-лайн сервисов, запуск единой системы обратной связи с пациентами,
- развитие пациенто-ориентированного подхода в медицинских организациях,
- создание медицинских ассоциаций и объединений медицинских организаций для более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи,
- вхождение частных МО в систему ОМС .



***СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!***