

А.В. Алимский,
профессор, руководитель научно-информационного отдела ЦНИИС

И.А. Лемберг,
врач-стоматолог

И.М. Рабинович,
профессор, зав. отделом терапевтической стоматологии ЦНИИС

Мотивация обращаемости населения за стоматологической помощью в частные структуры

Анкетирование является надежным методом выяснения степени мотивации населения к обращаемости за стоматологической помощью и оно крайне необходимо при проведении маркетинговых исследований, особенно в частной стоматологии.

Социологическое исследование проведено среди 490 человек, обратившихся в частную клинику г. Раменское в течение 2007–2008 гг. В табл. 1 отражены данные о численности и возрастной структуре опрошенных. Туда преимущественно обращаются лица в возрасте от 20 до 50 лет. Доля лиц пред- и пенсионного возраста относительно мала.

Распределение опрошенных в зависимости от пола и возраста убедительно

свидетельствует о том, что в частную клинику, как, впрочем, и в государственные, практически в 2 раза чаще обращаются лица женского пола. Так, в среднем на всех обследованных доля мужчин составила всего 33,1%, а женщин – 66,9%. Аналогичная закономерность наблюдается и во всех возрастных группах.

Определенный интерес имеют данные о распределении опрошенных по уровню образования (рис. 1). Как установлено, большинство респондентов, обратившихся в частную клинику, имеют очень высокий общеобразовательный уровень.

Распределение опрошенных по социальному составу и роду занятий пока-

зало, что большинство из них (30,1%) являются служащими и представителями интеллигенции (22,2%). Обращает на себя внимание тот факт, что в среднюю по мощности частную клинику обращается также и довольно значительное число рабочих (17,5%). Остальные категории населения представлены в меньшей степени. Например, учащиеся составляют всего 2,2%, а домохозяйки – 4,7%. Характерно, что в структуре обратившихся имеется 8,0% пенсионеров и даже 1,1% безработных. Вопреки ожиданиям, доля предпринимателей, обратившихся в коммерческую клинику, не превысила 5,8%. Следует отметить, что не все респонденты охотно отвечают на вопросы относительно своего социального положения. Так, 8,4% из них вообще не ответили на данный вопрос.

При изучении уровня и структуры обращаемости населения в частную клинику важно выяснить, где ранее респонденты получали стоматологическую помощь, и как они ее при этом оценивают. Большинство респондентов указали, что ранее лечились в школе (32,7%). В детской поликлинике получали помощь 21,7%, в районной поликлинике – 22,3% и в хозрасчетной – 10,1%. В то же время довольно значительное

**ТАБЛИЦА 1. ЧИСЛЕННОСТЬ
И ВОЗРАСТНАЯ СТРУКТУРА ОПРОШЕННЫХ**

Возраст, лет	Число опрошенных	
	абс.	%
20—29	180	36,73
30—39	110	22,45
40—49	80	16,33
50—59	70	14,29
60 и старше	50	10,20
Всего	490	100,0

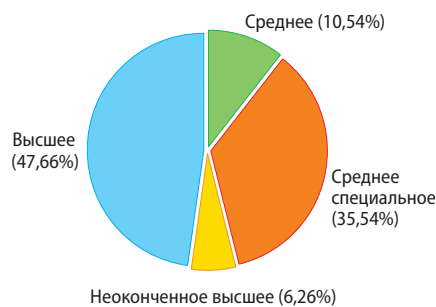


Рис. 1. Распределение респондентов по уровню образования

число пациентов, особенно молодого возраста (12,1%), получали стоматологическую помощь уже в частных структурах.

Наиболее важное значение имело выяснение причин обращаемости респондентов в изучаемую частную клинику (табл. 2). В основном это явилось результатом неудовлетворенности ранее оказанной им стоматологической помощи в других организациях: об этом заявили 18,7% опрошенных. Важным моментом для них явилась близость данного учреждения от места жительства (17,0%) и ряд других факторов.

И все же основной причиной обращения в коммерческую клинику является высокое качество обслуживания и отсюда сложившееся о ней положительное мнение населения. Это связано с тем, что информация о хорошей либо плохой клинике моментально распространяется среди населения. Поэтому задача любой клиники и прежде всего частной состоит в том, чтобы обеспечить себе имидж успешной организации, в которой оказывается высококачественная стоматологическая помощь. О том, что данный фактор чрезвычайно важен, прежде всего в маркетинговом плане, свидетельствуют материалы той же таблицы. Так, почти треть опрошенных (28,8%) получили рекомендацию обратиться в изучаемую частную клинику от своих родственников и знакомых, ранее лечившихся в ней. Почти в 2 раза менее эффективной оказалась реклама, размещаемая в средствах массовой информации. Так, лишь 15,4% респондентов заявили о том, что они узнали о клинике и решили обратиться в нее по данным публикаций в периодической печати. При этом часть респондентов (5,7%) указывают на то, что частная клиника представляет более удобное время для ее посещения.

Вышеперечисленные параметры отражают лишь общее отношение респондентов к той или иной клинике, причем вне зависимости от форм ее собственности. Самым же главным является выяснение и оценка составляющих мотивации обращения респондентов в конкретную, в данном случае изучаемую частную клинику (рис. 2). Для выяснения этого им были предложены в анкете различные варианты ответов. Респондентам предлагалось отметить

наиболее значимые и важные из них. Абсолютное большинство (65,0%) указали одновременно на все предлагавшиеся позиции. Это свидетельствует о том, что население в настоящее время не только желает получить высококачественное стоматологическое лечение, но также хотело бы иметь высокий уровень сервиса и обслуживания в медицинском учреждении на всех его этапах. Чрезвычайно важным для современного поколения (особенно молодых людей) является экономия своего, как они подчас справедливо считают, драгоценного времени. Как известно, лишь частные клиники дают возможность существенно сократить его потери на запись, ожидание лечения в очередях и др.

Кроме того, большинство частных стоматологических клиник сейчас предлагают получить одновременно все виды стоматологической помощи, включая такие эксклюзивные, как дентальная имплантация, ортодонтическое лечение и т.д. Это сокращает походы пациентов в разные клиники и к разным специалистам.

Тем не менее при любых сочетаниях ответов на первое место респонденты ставят высокое качество лечения, кото-

рое можно получить в изучаемой частной клинике. Как одну эту причину мотивации отметили вроде бы лишь 15,2% респондентов. Однако, если иметь в виду, что 65,0% из них отразили все предлагавшиеся варианты ответов, то общее число лиц, считающих приоритетным именно данное обстоятельство, превышает в результате более 80,0%.

Абсолютное большинство (95,7%) опрошенных вполне удовлетворяет как уровень организации стоматологической помощи в данной клинике, так и качество лечения. Негативно отозвались о нем лишь 4,3% респондентов, причем у части из них выпали пломбы в процессе лечения, а лиц в возрасте 40–49 лет вполне понятно не устраивают, как они считают, высокие цены в данном учреждении. Что касается этого важного вопроса, то мы уделили ему особое внимание, специально поставив его перед респондентами. Большинство (33,2%) из них считают цены в изучаемой клинике высокими, 17,8% — средними. Но, по-видимому, эти данные нельзя считать полностью достоверными, поскольку почти 1/3 опрошенных (27,1%) затруднились с ответом на данный вопрос, а 1/5 (21,9%) вообще на него не ответили.

ТАБЛИЦА 2. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ, ПОСЛУЖИВШИЕ МОТИВАЦИЕЙ ОБРАЩЕНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ ЗА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ В ИЗУЧАЕМУЮ ЧАСТНУЮ КЛИНИКУ (В % К ЧИСЛУ ОПРОШЕННЫХ)

Мотивация обращения	Возраст, лет					В среднем (стандарт. показатели)
	20—29	30—39	40—49	50—59	60 и старше	
Близость от места жительства	11,1	27,3	12,5	14,3	20,0	17,04±1,70
По рекомендации родственников, знакомых	55,6	9,1	25,0	14,3	40,0	28,80±2,05
По информации из прессы	11,1	27,3	12,5	28,6	-	15,40±1,63
Удобное время	-	-	-	28,6	-	5,72±1,05
Из-за неудовлетворенности ранее оказанной помощью	11,1	18,2	50,0	14,3	-	18,72±1,76
Не ответили	11,1	18,2	-	-	40,0	13,86±1,56

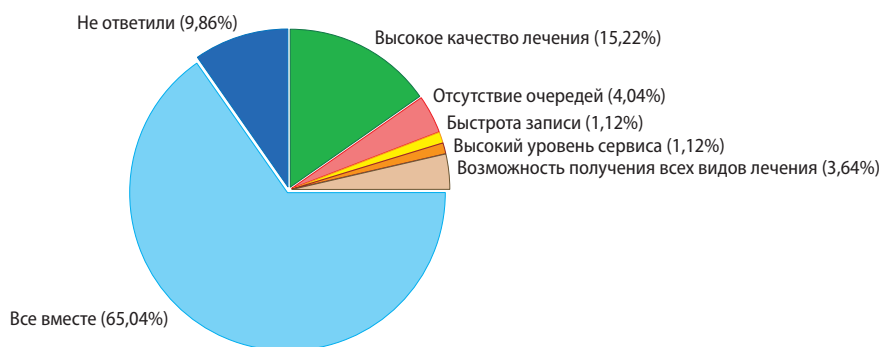


Рис. 2. Мотивация обращения респондентов в изучаемую частную клинику

Качество работы любой стоматологической клиники, будь то частная или государственная, определяется наличием либо отсутствием осложнений в ходе лечения или после его окончания. Абсолютное большинство (93,1%) опрошенных ответили, что подобных у них не было и лишь 6,9% указали на наличие осложнений. Однако при этом уточнили, что все эти осложнения (в основном по поводу выпадения пломбы) устранялись моментально и при этом абсолютно бесплатно. Иными словами, изучаемая частная клиника в полном объеме гарантирует качество лечения, а в случае наличия каких-либо осложнений (от чего, впрочем, не застрахована ни одна клиника) принимает все меры для их устранения, причем в кратчайшие сроки. Столь правильный подход, безусловно, привлекает население в частные стоматологические структуры, даже при высокой стоимости лечения в них.

Резюмируя полученные данные, следует отметить весьма позитивное отношение современного населения к получению стоматологической помощи именно в частных стоматологических структурах. Несмотря на относительно невысокий уровень доходов большей части населения, абсолютное большинство из состава опрошенных, тем не менее, не только положительно относятся к возможности получения стоматологической помощи в частной клинике, но и намереваются делать это и впредь.

Следует отметить, что частная стоматологическая служба в настоящее время завоевала себе явное признание среди значительных слоев населения. Она является тем мощным рычагом, который может обеспечить развитие всей стоматологической службы страны на современной конкурентной основе. И население сейчас вправе выбирать, куда пойти лечиться, тем более, что стоимость сто-

матологической помощи в некоторых коммерческих структурах и по отдельным видам стоматологического обслуживания даже ниже, чем в государственных учреждениях, практически повсеместно перешедших на оказание в том числе платных услуг.

Если же иметь в виду, что бюджетная стоматология постепенно сокращается и возможно в будущем вообще будет упразднена в нашей стране (Леонтьев В.К., 2000), данное обстоятельство может переориентировать значительную, а возможно и большую часть населения в пользу частных стоматологических клиник. Кроме того, в частных структурах предусмотрена также определенная бонусная система обслуживания, которой нет в государственных учреждениях, когда постоянным клиентам или их родственникам предоставляются скидки на оплату лечения, причем нередко весьма значительные. Это, безусловно, привлекает пациентов. И главное — практически в любой коммерческой клинике пациент найдет к себе уважительное и внимательное отношение со стороны персонала, а также ему безусловно будет обеспечен высокий уровень сервиса и комфорта в процессе лечения. Это именно то, чего до сих пор нет, к сожалению, во многих государственных стоматологических учреждениях, подчас и при высоком качестве лечения в них.

Таким образом, рыночные отношения предлагают пациенту действительную свободу выбора места получения стоматологической помощи. И выигрывают в этой конкурентной борьбе лишь те учреждения и организации, которые будут наиболее привлекательны для населения во всех отношениях и прежде всего по качеству и ассортименту предлагаемых и оказываемых стоматологических услуг.