

А

**Кемеровская государственная медицинская академия
Министерства здравоохранения Российской Федерации
Кафедра общественного здоровья, здравоохранения
и медицинской информатики
Департамент охраны здоровья населения Кемеровской области**

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Департамента охраны
здоровья населения Кемеровской

области Швец Т.И.



Швец Т.И.
июня

2003 г.

Изучение спроса на медицинские услуги на примере работников тепличных комплексов Кузбасса

(методические рекомендации)

Кемерово - 2003

Лемешко Л.А. Изучение спроса работников тепличных комплексов на медицинские услуги. (методические рекомендации). - Кемерово, 2003. – 28с.

Настоящие методические рекомендации содержат методические подходы к изучению спроса работников тепличных комплексов на медицинские услуги. Исследования спроса работников тепличных комплексов Кузбасса на медицинские услуги является основой для формирования ассортимента медицинских услуг, позволяющих удовлетворить потребности работников тепличных комплексов и улучшить финансирование медицинских организаций.

Данные методические рекомендации предназначены для специалистов государственных и муниципальных учреждений здравоохранения и для учебного процесса последипломного обучения руководителей медицинских учреждений и организаций.

Рецензенты:

- Заведующая кафедрой общественного здоровья, здравоохранения и медицинской информатики, д.м.н. Царик Г.Н.
- Начальник МУ «Управление здравоохранения администрации г. Кемерово», к.м.н. Шпилянский Э.М.
- Доцент кафедры общественного здоровья, здравоохранения и медицинской информатики, к.м.н. Богомолова Н.Д.

Рассмотрены и рекомендованы к утверждению Департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области 2 июня 2003 г

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Медицинские услуги: характеристики, особенности спроса	3
Рынок медицинских услуг: состояние тенденций и нормативно-правовая база	5
Методические подходы к изучению спроса на медицинские услуги работников тепличных комплексов	7
Результаты исследования спроса работников тепличных комплексов на медицинские услуги	10
Заключение	15
Приложение (Анкета)	16
Список использованной литературы	25

Введение

В последнее десятилетие развития экономики Российской Федерации, которое характеризуется постепенным переходом к рыночным отношениям, перед учреждениями здравоохранения встала серьезная проблема самофинансирования, обусловленная дефицитом бюджетных средств. Лечебно-профилактические учреждения (ЛПУ) начали заниматься коммерческой деятельностью, среди видов которой ведущее место занимают платные медицинские услуги.

Оказание качественных, конкурентно-способных платных медицинских услуг требует основательной подготовки и выявления приоритетных видов медицинских услуг, в которых более всего нуждаются больные и готовы оплатить эти услуги.

В связи с этой проблемой для муниципальных лечебно-профилактических учреждений является актуальной задача по изучению спроса на медицинские услуги и определения перспективных, для внедрения которых имеются материальные ресурсы и профессиональные медицинские кадры.

Выполнение научных исследований по изучению спроса работников тепличных комплексов на медицинские услуги в разных лечебно-профилактических учреждениях города Кемерово позволили накопить определенный опыт по методике организации изучения данного процесса, который положен в основу настоящих методических рекомендаций.

Методические рекомендации предназначены для специалистов государственных и муниципальных учреждений здравоохранения, а также для учебного процесса на курсах последипломной подготовки руководителей учреждений здравоохранения.

Медицинские услуги: характеристики, особенности спроса

Медицинские услуги представляют собой мероприятия, с помощью которых возможно удовлетворение потребности пациента (потребителя) по улучшению здоровья. В целом медицинская помощь пациенту по диагностике, лечению, реабилитации, профилактике состоит из отдельных дифференцированных медицинских услуг.

Медицинские услуги – это товар, который предлагают своему потребителю (пациенту) учреждения здравоохранения, т.е. это вид профессиональной (медицинской) деятельности в интересах потребителя.

У медицинских, как и других услуг, выделяют основные характеристики, к которым относятся элементы услуг (рис. 1).

- Методические рекомендации по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары и услуги, утвержденные Минэкономики РФ от 06.12.95. № СИ-484/7-982.
- Положение о составе затрат по производству и реализации продукции (работ, услуг), включаемых в себестоимость продукции (работ, услуг), и о порядке формирования финансовых результатов, учитываемых при налогообложении прибыли, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 05.08.92 г. № 552.
- Положение о порядке государственной регистрации субъектов предпринимательской деятельности, утвержденное Указом Президента РФ от 08.07.94 г. № 1482.

Методические подходы к изучению спроса на медицинские услуги работников тепличных комплексов

Среди методов изучения спроса работников тепличных комплексов на различные товары и услуги ведущее место принадлежит методу социологического опроса.

Опрос предусматривает обращение к определенной категории людей – респондентов с вопросами, содержание которых позволяет изучить возникшую проблему со стороны потребителей. Для того, чтобы получить представительное мнение об изучаемой проблеме, опрос желательно проводить по заранее подготовленным вопросам, которые целесообразно объединить в анкету.

Анкетирование (очное и заочное) – наиболее распространенный метод изучения мнений и оценок респондентов, в т. ч. и по перечню медицинских услуг.

Изучая спрос на медицинские услуги целесообразно пользоваться программой, этапы которой представлены на рис.2.

В основном рыночная проблема для лечебно-профилактических учреждений, требующая изучения спроса населения на медицинские услуги, будет формулироваться как недостаточная обеспеченность финансовыми ресурсами всего лечебного процесса и реабилитационных мероприятий. Возникает необходимость поиска путей самофинансирования с целью получения дополнительных средств.

В связи с этим цель маркетингового исследования можно определить как изучение спроса населения на медицинские услуги, с помощью которых, во-первых, можно лучше удовлетворить потребности населения по укреплению здоровья, во-вторых, получить дополнительные финансовые средства на обеспечение лечебно-диагностического процесса в лечебно-профилактических учреждениях.

Лучшим способом выборки признается простой случайный отбор, когда опрашивается население, находящееся на лечении в стационаре или на приеме в поликлинике.

Количество респондентов, которые должны принять участие в анкетировании, определяются по специальным формулам 1 и 2:

а) случайная повторная выборка

$$n = \frac{t^2 \cdot 0,25}{\Delta^2} \quad (1)$$

б) случайная бесповторная выборка

$$n = \frac{t^2 \cdot 0,25N}{N\Delta^2 + t^2 \cdot 0,25}$$

где N - генеральная совокупность, (например, численность работников тепличного комплекса)

t = 2,0

$\Delta = 0,05 - 0,1$.

Например,

При N = 10000,

По формуле 1: $n = 2^2 \cdot 0,25 / 0,1^2 = 1 / 0,01 = 100$

По формуле 2: $n = 2^2 \cdot 0,25 \cdot 10000 / (10000 \cdot 0,1^2 + 2^2 \cdot 0,25) = 99$

Если перед исследователями стоит задача изучения мнений о медицинских услугах всего контингента обслуживаемого населения (свыше 10000 чел.), можно воспользоваться специальной таблицей зависимости объема выборки от объема генеральной совокупности, согласно которой нужно опросить примерно 400 человек.

Если стоит задача изучения конкретного целевого сегмента потребителей, например, предлагается расширение ассортимента платных медицинских услуг для работников Суховского тепличного комплекса, то объем выборки составляет до 100 чел. (целевая выборка).

Анкета – это система вопросов, объединенных единым исследовательским замыслом, направленным на выявление мнений и оценок респондентов, получение от них информации о социальных фактах, явлениях, процессах.

Исходя из определения, анкета для изучения спроса (на примере работников тепличных комплексов) на медицинские услуги должна содержать блоки вопросов, с помощью которых можно было бы не только выявлять потребности пациентов в медицинских услугах по лечению и оздоровлению, но и получать характеристику реальных и потенциальных потребителей, отношение их к своему здоровью.

Анкета для проведения исследования должна состоять из следующих основных частей:

Приложение

Анкета для изучения спроса на медицинские услуги работников тепличных комплексов

Кемеровская государственная медицинская академия проводит социологическое исследование среди потребителей медицинских услуг с целью изучения спроса на новые медицинские услуги, уровня качества обслуживания в лечебно-профилактических учреждениях.

Ваше мнение особенно ценно, так как позволит выявить упущенные возможности в работе лечебно-профилактических учреждений. Данные, полученные в результате этого исследования, будут использованы для оптимизации деятельности ЛПУ, улучшения обслуживания, повышения уровня качества оказываемых услуг.

Искренне благодарим Вас за сотрудничество!

I. Социально-демографические характеристики

1. Ваш возраст (лет)
 - 1.1. до 20
 - 1.2. 21-30
 - 1.3. 31-40
 - 1.4. 41-50
 - 1.5. 51-60
 - 1.6. свыше 60
2. Ваш пол:
 - 2.1. мужчина
 - 2.2. женщина
3. Ваше семейное положение
 - 3.1. холост (не замужем)
 - 3.2. женат (замужем)
 - 3.3. разведен (а)
 - 3.4. вдовец (вдова)
4. Есть ли у Вас дети?
 - 4.1. нет
 - 4.2. один
 - 4.3. двое
 - 4.4. трое и более
5. Ваше место жительства:
 - 5.1. город
 - 5.2. село
6. Ваше социальное положение:
 - 6.1. служащий
 - 6.2. рабочий