

*Меркушева С.В.
главная медицинская сестра ГАУЗ «ВОКСП»*

*Научный руководитель:
Чумаченко Н.Э. к.э.н., доцент.,
преподаватель ФГБОУ ВО
Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава РФ*

**АНАЛИЗ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ
ГАУЗ «ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА» (SWOT-АНАЛИЗ)**

Аннотация:

В статье представлен SWOT-анализ клиентоориентированности в деятельности ГАУЗ «ВОКСП». Выявлены сильные стороны учреждения. Одновременно обозначены угрозы и слабые стороны. В качестве перспективного направления предложена разработка и внедрение тематических скриптов общения для среднего медицинского персонала с целью повышения клиентоориентированности стоматологической поликлиники.

Ключевые слова: клиентоориентированность, стоматологическая поликлиника, SWOT-анализ, качество медицинской помощи, коммуникативные навыки среднего медицинского персонала.

The article presents a SWOT analysis of client orientation in the activities of the State Autonomous Healthcare Institution “Volgograd Regional Clinical Dental Polyclinic” (GAUZ “VOKSP”). The strengths of the institution have been identified, while threats and weaknesses have also been outlined. As a promising direction, the development and implementation of thematic communication scripts for nursing staff are proposed in order to improve the client orientation of the dental polyclinic.

Keywords: client orientation, dental polyclinic, SWOT analysis, quality of medical care, communication skills of nursing staff.

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Волгоградская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (далее – ГАУЗ «ВОКСП») – оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению города Волгограда и Волгоградской области при стоматологических заболеваниях. ГАУЗ «ВОКСП» функционирует с января 1962 года. На сегодняшний день является организационно-методическим и консультативным центром стоматологической службы региона.

ГАУЗ «ВОКСП» территориально расположена в Центральном районе города Волгограда, но имеет структурные подразделения в Среднеахтубинском, Николаевском, Еланском и Киквидзенском районах Волгоградской области.

Медицинская помощь в ГАУЗ «ВОКСП» оказывается населению в качестве бесплатной – в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов (на основании Постановления Правительства РФ от 27 декабря 2024 г. №1940 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов»), а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации (Закон Волгоградской области от 06.12.2024 № 114-ОД «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов»), а так же в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан по договору об оказании платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями

платных медицинских услуг»). Также предоставляется доступ к платным медицинским услугам по добровольному медицинскому страхованию (ДМС).

Нами был проведен SWOT-анализ клиентоориентированности в ГАУЗ «ВОКСП» (Приложение 1). SWOT-анализ – метод стратегического планирования, который поможет оценить всесторонне положение медицинской организации на рынке стоматологических услуг. В Волгограде в последние годы количество частных медицинских стоматологических клиник значительно возросло. На сегодняшний день во многих отраслях медицины, особенно в стоматологии, частные клиники стойко держат приоритет по отношению к государственным. Коммерческая медицина активно развивается в узкоспециализированных областях, составляя успешную конкуренцию бюджетной медицинской помощи. Поэтому нам в ГАУЗ «ВОКСП» важно расширять свои возможности в реализации клиентоориентированной стратегии.

Согласно SWOT-анализу из сильных сторон ГАУЗ «ВОКСП» можно отметить:

1. Высокая квалификация медицинского персонала: врачи и средний медицинский персонал – более 60% имеют первые и высшие квалификационные категории; все сотрудники имеют сертификаты специалиста, те, кто подлежал прохождению периодической аккредитации – успешно был признан прошедшим аккредитацию, все сотрудники зарегистрированы на портале непрерывного медицинского образования и проходят циклы повышения квалификации согласно индивидуальному плану. Также, отмечается стремление к повышению собственной квалификации через наставничество, стажировки, участие в конференциях и профессиональных конкурсах; ежемесячно в учреждении проводятся общие собрания, клинические разборы, разбор лечебного плана, систематически анализируется работа и обобщается опыт лечения пациентов;

2. Современное оборудование: стоматологическое, рентгенологическое, физиотерапевтическое. В ГАУЗ «ВОКСП» имеются

современные стоматологические установки, применяют диодный лазер для лечения зубов, при отбеливании и в хирургической стоматологии, в рентгенкабинете выполняют радиовизиографию, ортопантомографию, рентгенографию, рентгенологические исследования 3D (конусно-лучевая компьютерная томография). Применение цифровых технологий, а также компьютер минимизирует дозу облучения на 80% по сравнению с обычными рентгенаппаратами; широкий спектр предоставляемых физиотерапевтических процедур так же возможен за счет парка оборудования: электрофорез, дарсонвализация, микроволновая терапия (СМВ-терапия), ультрафиолетовое облучение (УФО), депофорез, ультрафонофорез.

3. Внедрение электронной очереди и онлайн-записи на приём. В ГАУЗ «ВОКСП» пациенты могут записаться на прием к врачу по телефону горячей линии, по телефону регистратуры, при личном присутствии в регистратуре, онлайн – на официальном сайте.

4. Доступность услуг для различных категорий населения – широкий спектр стоматологических услуг как для взрослого населения, так и для детского населения по ОМС и платно. Пациентам предлагается широкий спектр стоматологических услуг, включая профилактику, лечение, протезирование, имплантацию и ортодонтию.

5. Реализация проекта «Бережливая поликлиника». На текущий момент в рамках реализации проектов «Бережливая поликлиника» и «Формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения» в ГАУЗ «ВОКСП» проведена работа по сокращению затрат времени пациентов, в том числе на поиск кабинетов и запись к врачам-стоматологам. Принципы «Бережливой поликлиники» подразумевают сокращение временных затрат и оптимальное использование ресурсов, приводящее к повышению качества оказываемых медицинских услуг и уровня удовлетворенности пациентов. ГАУЗ «ВОКСП» оборудована специальными дополнительными лестничными поручнями, пандусами,

тактильными табличками, указателями движений. На этажах поликлиники размещена «немая навигация» и цветная инфографика, что исключает длительный поиск кабинетов врачей-стоматологов и диагностических кабинетов. В зонах ожидания приема врача для пациентов размещена информация о работе других отделений и кабинетов поликлиники. Имеется цифровая видеотехника в холле для постоянной видеотрансляции актуальных материалов профилактической направленности для пациентов, которые обновляются каждый месяц.

Перечисленные пункты напрямую влияют на клиентоориентированность стоматологической поликлиники. Высокая квалификация персонала, новейшее оборудование – усиливают доверие, формируют положительный опыт посещения у пациентов и способствуют возврату пациентов на повторные приёмы. Использование современного стоматологического оборудования позволяет проводить лечение на высоком уровне комфорта и безопасности.

Согласно SWOT-анализу возможности у ГАУЗ «ВОКСП» можно отметить следующие (в отдаленных планах реализации):

1. Развитие дистанционных врачебных консультаций. Телемедицина позволяет проводить онлайн-консультации, повторный приём, контроль за заживлением после операций и процедур, индивидуальные советы по уходу за зубами, подбор средств гигиены без необходимости посещения клиники, консультации для пациентов из отдалённых населённых пунктов области, дистанционная оценка ургентных случаев (острая боль). Это удобно для пациентов – экономит время, снижает необходимость частых визитов и позволяет быстро получить рекомендации врачей-стоматологов. Также это снижает нагрузку на клиники и оптимизирует работу персонала.

2. Проведение главной медицинской сестрой регулярных тренингов по сервису для среднего медицинского персонала формирует единые стандарты обслуживания, чтобы каждый пациент получал одинаково высокий уровень сервиса, обучает персонал правильному общению, умению

работать с жалобами, стрессовыми и конфликтными ситуациями, помогает повысить профессиональную уверенность сотрудников во взаимодействии с пациентами. Возможно привлечение психологов и других специалистов по коммуникациям.

3. Расширение карты услуг (например, за счёт новых технологий или программ лояльности) – это добавление новых процедур, технологий или сервисов (например, лазерное лечение, 3D-диагностика, цифровые слепки, программы лояльности, семейные пакеты и т.д.). Это необходимо для адаптации к современным трендам и требованиям рынка стоматологических услуг.

4. Активное использование обратной связи, в т.ч. в социальных сетях, для совершенствования клиентского сервиса в стоматологической поликлинике – это сбор и анализ отзывов, комментариев, сообщений и оценок от пациентов, а также оперативное реагирование на них на официальном сайте, в социальных сетях, в картах-отметках (ЯндексКарты, 2ГИС). Это эффективный инструмент для постоянного улучшения качества обслуживания и роста лояльности пациентов.

Согласно SWOT-анализу среди угроз для ГАУЗ «ВОКСП» мы отметили следующие пункты:

1. Рост конкуренции со стороны частных стоматологических клиник в городе связан с увеличением числа современных, хорошо оснащённых и клиентоориентированных медучреждений, предлагающих широкий спектр услуг и гибкие условия обслуживания. Это означает, что пациентам становится доступнее качественное лечение, а государственным поликлиникам важно совершенствовать сервис и расширять спектр услуг, чтобы удержать своих пациентов.

2. Повышение требований у пациентов к качеству услуг и сервису. Пациенты становятся всё более требовательными к качеству стоматологических услуг и уровню сервиса – они ожидают современных технологий, комфортного обслуживания. Если государственные клиники не

будут развиваться и внедрять новые стандарты, они рискуют отстать от частных клиник, теряя доверие и поток пациентов

3. Недостаточное финансирование обновления оборудования и программного обеспечения (ПО) в государственных стоматологических поликлиниках приводит к устареванию техники, снижению точности диагностики и ограничению спектра современных услуг. Это сказывается на качестве лечения, увеличивает время ожидания и снижает конкурентоспособность таких клиник по сравнению с частными.

4. Ухудшение трудового климата из-за перегруженности персонала. Ухудшение трудового климата в государственных поликлиниках происходит из-за перегруженности персонала, вызванной высоким потоком пациентов и нехваткой работников. Это приводит к стрессу, выгоранию и снижению качества обслуживания. В результате страдает здоровье сотрудников и удовлетворённость пациентов. Поэтому одним из важнейших направлений в работе главной медицинской сестры в учреждении является – работа с кадрами, подбор среднего медицинского персонала с учетом их знаний, профессиональных навыков и личностных характеристик; важно грамотно расставлять кадры, составлять и утверждать их график работы, поддерживать трудовую дисциплину.

5. Риски негативных отзывов в интернете. Негативные отзывы о стоматологической поликлинике быстро распространяются, так как у большинства пациентов есть доступ к интернету. Это может привести к потере доверия, снижению числа пациентов и ухудшению имиджа учреждения. В долгосрочной перспективе – к проблеме привлечения новых и молодых специалистов.

Согласно SWOT-анализу, мы выявили слабые стороны в ГАУЗ «ВОКСП»:

1. В стоматологической поликлинике выявлен недостаточно высокий уровень клиентоориентированности у среднего медицинского персонала: сотрудники не владеют необходимыми коммуникативными

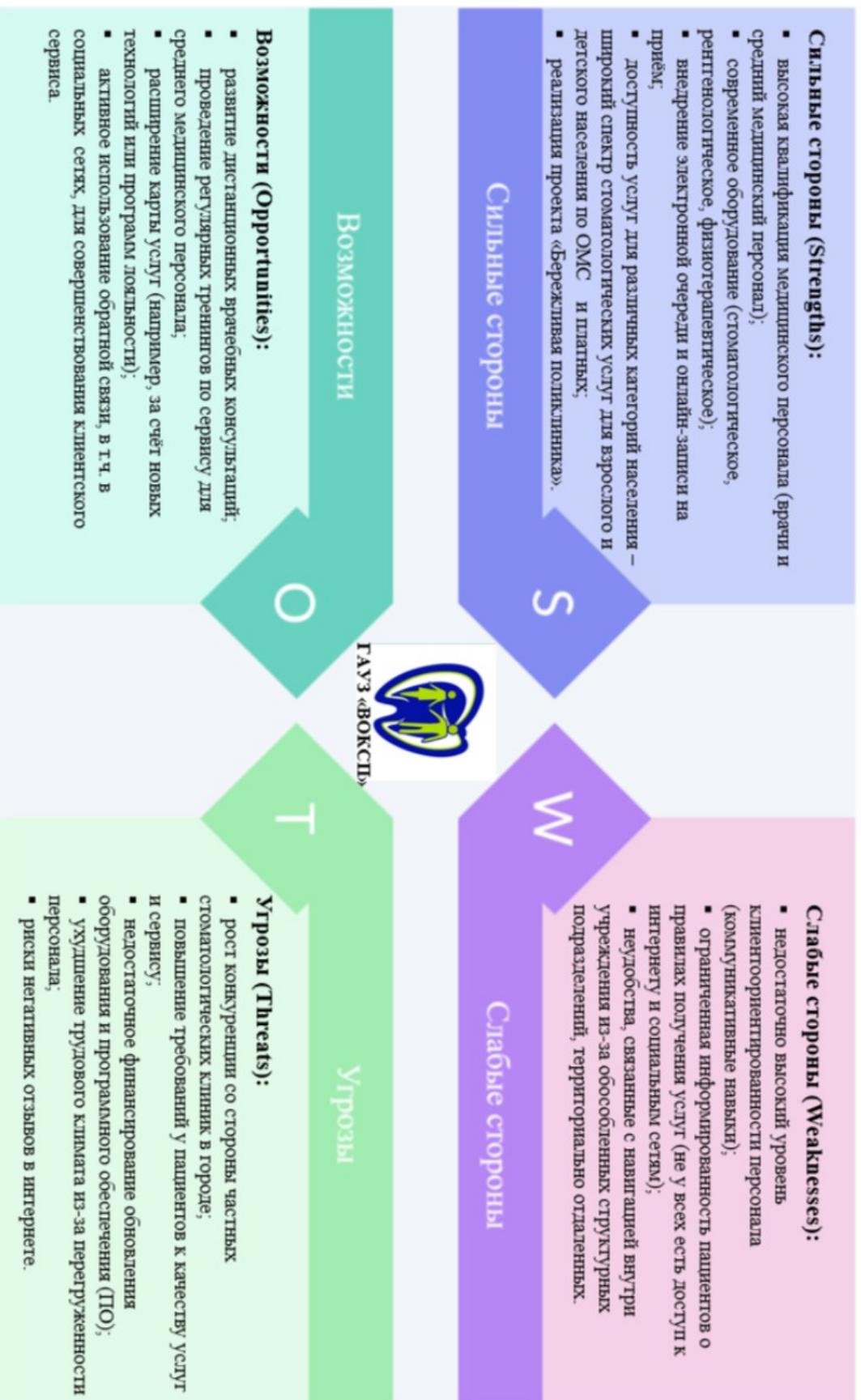
навыками, часто затрудняются в общении с пациентами, не могут понятно объяснить этапы лечения и дать полную информацию о предстоящих процедурах.

2. Ограниченная информированность пациентов о правилах получения услуг возникает из-за того, что не у всех есть доступ к интернету и социальным сетям. Пациенты зачастую не знают, как записаться на приём, какие документы нужны и какие услуги доступны в поликлинике. Необходимо обновить подробную и понятную информацию на стендах, информационных плакатах и в листовках во всех зонах ожидания.

3. В поликлинике есть территориально отдалённые филиалы (обособленные структурные подразделения), что вызывает трудности с внедрением каких-то единых новых стандартов и контролем за их реализацией.

Среди слабых сторон согласно SWOT-анализу особого внимания требует недостаточно высокий уровень клиентоориентированности среднего медицинского персонала (коммуникативные навыки). Как оказалось не все медицинские сестры обладают развитыми навыками общения, что иногда вызывает недовольство пациентов, особенно пожилых людей.

В дальнейшем планируется работа по обеспечению эффективной коммуникации среднего медицинского персонала с пациентами стоматологической поликлиники. Мы разрабатываем готовые тематические скрипты с учетом специфики деятельности для медицинской сестры терапевтического отделения, медицинской сестры хирургического отделения и рентгенолаборанта.



Использованные источники:

1. Бабенко, А. А. Специфика организации маркетинговой деятельности в сфере платных медицинских услуг // Молодой ученый. 2021. № 2 (106). С. 429-431.
2. Егорова И.А., Мельникова А.С. «Клиентоориентированность как фактор повышения качества медицинских услуг» // Менеджмент в здравоохранении, 2021, №3, с. 28-34.
3. Маркетинг в здравоохранении. Учебное пособие. Столяров С.А. Издательство Кнорус, 2021 г., 300 с.
4. Организация здравоохранения и общественное здоровье. Учебник (Эл.версия). ГЭОТАР-Медиа. Под ред. Н.Н. Карякина. 2025 г. 656 с.
5. Официальный сайт ГАУЗ «ВОКСП» <https://oblstom-vlg.ru/>
[Электронный ресурс]