

ДИССЕРТАЦИОННАЯ ОРБИТА

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

УДК 614.2

Гайдук С.В.

АО «РЖД – ЗДОРОВЬЕ», Москва, Россия

ORGANIZATIONAL-ECONOMIC ASPECTS OF THE SPA FACILITIES OF JSC "RZD-HEALTH RESORT"

Gayduk SV.

JSC «RZD-HEALTH RESORT», Moscow, Russia

Введение

Основной целью государственной политики в области здравоохранения на современном этапе является улучшение состояния здоровья населения на основе повышения доступности и качества медицинской помощи, профилактики заболеваний путем создания правовых, экономических и организационных условий предоставления медицинских услуг, виды, качество и объемы которых соответствуют уровню заболеваемости и потребностям населения, современному уровню развития медицинской науки и технологий. В комплексе лечебно-профилактических мероприятий, направленных на укрепление здоровья человека, особое место занимает курортология, в которой ведущее место – санаторно-курортное лечение и оздоровление [1, 2, 3, 4].

Ведомство «Российские железные дороги», имея разветвленную инфраструктуру и широкий спектр профессий, в том числе связанных с влиянием вредных факторов на здоровье работающих, всегда ставило задачу оздоровления персонала в один ряд с задачей повышения безопасности движения и деятельности железнодорожного транспорта [1].

В соответствии с Концепцией реформирования комплекса санаторно-курортных и оздоровительных учреждений и подразделений Ведомства в 2010 году было образовано АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», являющееся дочерней компанией Ведомства в сфере санаторно-курортного обслуживания.

В настоящее время наряду с положительными изменениями в деятельности санаторно-курортных учреждений Ведомства остается целый ряд нерешенных задач, что приводит к риску снижения эффективности функционирования здравниц.

Материал и методы исследования

В ходе проведенного нами исследования с целью разработки приоритетных направлений и научно обоснованных предложений по совершенствованию организации деятельности ведомственных санаторно-курортных учреждений был изучен и обобщен отечественный опыт и тенденции развития санаторно-

курортной помощи; проведен анализ нормативного правового обеспечения организации санаторно-курортной помощи в современных условиях; проанализирована деятельность и ресурсное обеспечение санаторно-курортных учреждений АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»; изучено общественное мнение о качестве организации санаторно-курортной помощи в АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ».

При анализе законодательной и нормативной правовой базы был выявлен ряд недостатков правового регулирования на государственном уровне организации санаторно-курортной помощи. В частности, отсутствие утвержденного порядка организации санаторно-курортного лечения и определений конкретных видов здравниц с указанием рекомендуемых штатных нормативов и стандартов оснащения отделений и кабинетов.

В этой связи нами предложена классификация здравниц АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», включающая следующие типы: пансионат, лечебно-оздоровительный комплекс, санаторий, санаторий со специализированным центром, специализированный санаторий, клинический санаторий.

В основу данной классификации положены такие факторы как: статус медицинской деятельности, наличие лицензии на медицинскую деятельность, климатические условия, оказание оздоровительных услуг и др.

В целом анализ нормативно-правового обеспечения АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» свидетельствует о высокой степени разработанности и детализации организации санаторно-курортной помощи в Ведомстве «Российские железные дороги».

Анализ нормативной базы по труду медицинских работников санаторно-курортных учреждений свидетельствует, что большинство утвержденных нормативных правовых документов по рекомендуемым штатным нормативам содержат большое число ошибочных положений, противоречащих теории и практике нормирования труда. Это связано с тем, что по-прежнему рекомендуемые штатные нормативы медицинских организаций, в том числе санаторно-курортных, не всегда основаны на данных соответствующих норма-

тивно-исследовательских работ, что приводит к наличию недостатков рекомендуемых штатных нормативов, содержащихся в различных приказах Минздрава РФ. Следует отметить, что несмотря на критику в целом ряде научных публикаций данные ошибки, к сожалению, не исправляются.

Результаты исследования и обсуждение

Результаты проведенного нами анализа свидетельствуют, что в 2014 году на территории Российской Федерации функционировало 1882 санаторно-курортных учреждения, что на 11% меньше по сравнению с 2009 годом (2118 учреждений). При этом численность санаториев и пансионатов уменьшилась на 4%, санаториев для детей с родителями и детских на 3,0%, санаториев для взрослых на 5%, санаториев-профилакториев почти на 23%.

В общем объеме рынка санаторно-курортных услуг РФ на долю АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» приходится 3%, при этом наблюдается ежегодный прирост.

В течение рассматриваемого периода общая загрузка здравниц Общества имела позитивные тенденции и выросла с 67% до 74%. При этом число койко-дней, проведенных пациентами в здравницах Общества по сравнению с 2011 годом увеличилось на 5%.

В течение изучаемого периода среднее число дней пребывания в здравницах сократилось на 6%, и в 2014 году составило 12 дней на одного пациента, что превышает средние показатели по общероссийскому рынку на 15%.

Следует отметить, что средняя стоимость пребывания пациентов в здравницах Общества существенно выше, чем в среднем по России (в 2014 году соответственно 2600 руб. и 1900), но проводимая политика Компании по активному завоеванию рынка, включающая, в том числе, и сдерживание цен, способствовала сокращению средней стоимости одного койко-дня в здравнице почти на половину процента, в то время, как в Российской Федерации она выросла в течение изучаемого периода на 36%.

Выявлено, что структура оказанных санаторно-курортных услуг отличается высокой стабильностью. Наиболее востребованными на рынке являются неврологические, кардиологические и гастроэнтерологические программы.

Среди пациентов базовых здравниц 89% составляют взрослые и 11% дети. В 2014 г. из общего числа рекреантов работники ОАО «РЖД» составляли 34%, члены семей работников – 8,0%, неработающие пенсионеры – 5,5%. Рыночные клиенты составили соответственно – 53%. Положительным является факт, что число рекреантов-сотрудников Ведомства и членов их семей в течение последних трех лет непрерывно увеличивалось. Также наблюдается рост числа рыночных клиентов.

Среди тех, кто воспользовался санаторно-курортными услугами в здравницах, наибольший удельный вес составляли лица с болезнями костно-мышечной системы и соединительной ткани (на их долю приходится 52,1% общей численности), болезней системы кровообращения 17,0%, «практически здоровые» лица составляли почти 9% общей численности. Этот факт свидетельствует о позитивном развитии профилактического направления в системе санаторно-курортного обслуживания Общества.

Среди детей, большинство составила группа «практически здоровых» (почти 40%). Второе и третье ранговое место – пациенты, с болезнями органов дыхания,

костно-мышечной системы и соединительной ткани (соответственно 36% и 12%).

Таким образом, проведенный анализ показал, что на фоне устойчивой современной тенденции уменьшения численности санаторно-курортных учреждений в России, численность потребителей данных услуг в АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» ежегодно растет, а стоимостный объем рынка санаторно-курортных услуг интенсивно увеличивается.

АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» является крупным объединением и относится к числу ведомственных сетей санаторно-курортного обслуживания. В структуре натурального объема общероссийского рынка доля Общества ежегодно возрастает.

Загруженность коечного фонда Общества значительно выше, чем в среднем по рынку, а динамика данного показателя, в отличие от общероссийского, по филиалам Общества имеет устойчивую положительную тенденцию.

По прогнозам агентства BusinesStat, численность контингента потребителей санаторно-курортных услуг и его удельный вес в структуре населения РФ будут ежегодно увеличиваться в перспективе до 2018 года.

В целях совершенствования управления деятельностью здравниц и оптимизации структуры Общества мы оценили эффективность их функционирования, определили рейтинг каждого филиала, и выявили здравницы – «лидеры», «перспективные» и «аутсайдеры».

При этом оценивались такие основные критерии как: экономическая и медицинская эффективность, социальная удовлетворенность потребителей санаторно-курортных услуг. Каждый из данных критериев выражался с помощью соответствующих показателей. Проведенный анализ позволил выявить резервы для повышения эффективности деятельности каждой конкретной здравницы, и это явилось основой при разработке программы перспективного развития филиалов АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ».

Результаты социологического исследования показали, что большинство опрошенных клиентов (65 из 100) считают лечение наиболее значимым фактором, обуславливающим выбор их времяпрепровождения в санатории. Также лечение является наиболее важным элементом санаторно-курортной программы, в сравнении с питанием, условиями проживания, организацией досуга.

Следует отметить достаточно высокую социальную удовлетворенность респондентов сервисом и предлагаемыми услугами в здравницах Компании (ни один из филиалов не набрал менее 3,5 балла по пятибалльной шкале), что свидетельствует о достаточной их привлекательности. При этом 79% респондентов готовы рекомендовать своим друзьям и коллегам санатории Ведомства «РЖД».

Наиболее часто респонденты-пациенты ряда здравниц высказывают пожелания по поводу недостаточно широкого спектра предлагаемых оздоровительных процедур, бесплатных медицинских услуг и диагностических исследований, достаточности и разнообразия питания.

Для подавляющего большинства респондентов (80% общей численности) критическим уровнем стоимости 1 койко-дня санаторно-курортного лечения является сумма, не превышающая 3000 рублей.

По мнению респондентов-врачей, большинство пациентов поступают в санаторно-курортные учреждения АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» с целью лечения. При этом 76% из них отметили, что за последние пять лет увели-

чилась доля пациентов, у которых имеющаяся патология не соответствует профилю санаторно-курортного учреждения. Это свидетельствует об имеющейся возможности улучшения организационных принципов распределения и продажи санаторно-курортных путевок.

По мнению врачей, несмотря на то, что состав контингента за последние 5 лет не изменился, пациенты приезжают менее подготовленными и предварительно недостаточно обследованными.

При оценке организационных технологий, которые применяются в учреждении, половина респондентов-руководителей отметили, что они стали соответствовать изменившимся формам управления, 45% – считают, что они стали более гибкими и экономичными, а 48% опрошенных руководителей считают, что организационные технологии требуют совершенствования.

90% респондентов указали, что структура управления комплексом санаторно-курортных учреждений нуждается в реорганизации и совершенствовании.

Выводы

В целях повышения качества организации деятельности здравниц необходимо дифференцировать медицинскую деятельность по профилям и направлениям, повысить уровень материально-технического и кадрового обеспечения – это отметили более 80% респондентов. Почти 90% опрошенных рекомендуют повысить уровень заработной платы медицинского персонала, создать систему нормирования и мотивации труда.

В целом проведенный комплексный анализ деятельности здравниц АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» свидетельствует, что для совершенствования организации и повышения эффективности их функционирования рекомендуется проводить работу по следующим основным направлениям:

- совершенствование организации деятельности санаторно-курортных учреждений за счет расширения спектра оказываемых услуг, совершенствования материально-технической базы здравниц, проведения адекватной кадровой политики;
- использование предложенной классификации и системы оценки эффективности деятельности здравниц для определения «зон неэффективности» и разработки целенаправленных управленческих решений;
- совершенствование управления деятельностью санаторно-курортных учреждений, в частности, использование современных подходов к обоснованию штатной численности медицинских работников. При этом целесообразно использовать не только фактические данные о деятельности конкретного учреждения, но и материалы экспертной оценки необходимости консультаций тех или иных специалистов, числа и видов обследований, процедур с учетом стандартов медицинской помощи. Также особое внимание следует уделять определению нормативов по труду работников вспомогательной лечебно-диагностической службы в соответствии с оснащением санаторно-курортных организаций современным оборудованием.

Таким образом, проведенное исследование позволило разработать и реализовать на практике соответствующие управленческие решения по повышению эффективности деятельности здравниц, что способствует росту конкурентоспособности Компании на рынке санаторно-курортных услуг, и, получить информацию, направленную на совершенствование санаторно-курортной помощи населению и, в первую очередь, работникам железнодорожного транспорта.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гайдук С.В., Гришина Н.К., Сердюковский С.М., Загоруйченко А.А. Социологическая оценка организации деятельности санаторно-курортных учреждений АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» // Проблемы современной медицины: актуальные вопросы / Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. Вып. 2. Инновационный центр образования и науки. г. Красноярск, 2015, С. 135–137.
2. Разумов А.Н., Поважная Е.Л. Медицинская реабилитация и санаторно-курортное лечение // Общественное здоровье и здравоохранение. Национальное руководство / Под ред. В.И. Стародубова, О.П. Щепина и др. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013. – С. 301–310.
3. Поздняков В.А. Медико-организационные аспекты совершенствования санаторно-курортного обеспечения в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации: Автореф. дис. ... канд. мед. наук. – М., 2015. – 24 с.
4. Абанин А.М., Подушкина И.В., Тарновская О.С. и др. Оценка организационной культуры ведомственных лечебно-профилактических учреждений // Актуальные проблемы управления здоровьем населения: Сб. науч. тр. с межд. участием. – Н. Новгород. – 2011. – Вып. 4. – С. 24–30.

REFERENCES:

1. Gayduk S.V., Grishina N.K., Serdjukovskij S.M., Zagorujchenko A.A. Sociologicheskaja ocenka organizacii dejatel'nosti sanatorno-kurortnyh uchrezhdenij JSC "RZD-HEALTH RESORT" // Problemy sovremennoj mediciny: aktual'nye voprosy / Sbornik nauchnyh trudov po itogam mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii. Vyp. 2. Innovacionnyj centr obrazovanija i nauki. g. Krasnojarsk, 2015, S. 135–137.
2. Razumov A.N., Povazhnaja E.L. Medicinskaja rehabilitacija i sanatorno-kurortnoe lechenie // Obshhestvennoe zdorov'e i zdavoohranenie. Nacional'noe rukovodstvo / Pod red. V.I. Starodubova, O.P. Shhepina i dr. – M.: GJeOTAR-Media, 2013. – S. 301–310.
3. Pozdnjakov V.A. Mediko-organizacionnye aspekty sovershenstvovaniya sanatorno-kurortnogo obespechenija v sisteme Ministerstva vnutrennih del Rossijskoj Federacii: Avtoref. dis. ... kand. med. nauk. – M., 2015. – 24 s.
4. Abanin A.M., Podushkina I.V., Tarnovskaja O.S. i dr. Ocenka organizacionnoj kul'tury vedomstvennyh lechebno-profilakticheskikh uchrezhdenij // Aktual'nye problemy upravlenija zdorov'em naselenija: Sb. nauch. tr. s mezhd. uchastiem. – N. Novgorod. – 2011. – Vyp. 4. – S. 24–30.

РЕЗЮМЕ

В статье рассматриваются основные направления совершенствования организации деятельности санаторно-курортных учреждений АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ». В ходе исследования обобщен отечественный опыт и тенденции развития санаторно-курортной помощи; проведен анализ нормативного правового обеспечения организации санаторно-курортной помощи в современных условиях в СКУ АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», в целом свидетельствующий о ее достаточности для практической реализации. В то же время определен целый ряд имеющихся недостатков, явившихся основой для разработки конкретных предложений. В частности, исключительно в управленческих целях, автором предложена классификация здравниц АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», включающая

следующие типы: пансионат, лечебно-оздоровительный комплекс, санаторий, санаторий со специализированным центром, специализированный санаторий, клинический санаторий. В ее основу положены такие факторы как: статус медицинской деятельности, наличие лицензии на медицинскую деятельность, климатические условия, оказание оздоровительных услуг и др. Показаны тенденции развития курортной медицины в РФ и динамика развития АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» в структуре отечественного рынка санаторно-курортных услуг. Проведено ранжирование и профилизация санаторно-курортных учреждений с использованием ключевых показателей эффективности функционирования и разработанной системы критериев; проанализированы в динамике объемы основных показателей деятельности и ресурсное обеспечение СКУ АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»; изучено общественное мнение (пациентов, медицинских работников и руководителей базовых СКУ) о качестве организации санаторно-курортной помощи в здравницах ведомства «РЖД». Это позволило распределить здравницы на такие группы как: «лидеры», «перспективные», «аутсайдеры» и разработать приоритетные направления развития для каждой из этих групп и каждого конкретного филиала. В целях повышения качества организации деятельности здравниц необходимо дифференцировать медицинскую деятельность по профилям и направлениям, повысить уровень материально-технического и кадрового обеспечения, создать систему нормирования и мотивации труда; проводить адекватную кадровую политику; использовать предложенную классификацию и системы оценки эффективности деятельности здравниц и др.

Ключевые слова: санаторно-курортные учреждения, классификация здравниц, медицинская и экономическая эффективность, spa facilities, health centers classification, medical and economic efficiency.

ABSTRACT

In the article the basic directions of improvement of organization of spa facilities of JSC "RZD-HEALTH RESORT". The study summarizes the domestic experience and tendencies of development of sanatorium care; the analysis of normative legal ensuring the organization of sanatorium care in modern conditions in the JSC "RZD-HEALTH RESORT" generally indicative of its adequacy for the practical implementation. At the same time it identified a number of existing shortcomings, which were the basis for the development of specific proposals. In particular, only for management purposes, the author proposed a classification of health resorts of JSC "RZD-HEALTH RESORT", including the following types: pension, health and fitness center, health spa, resort to a specialized center, specialized sanatorium, clinical sanatorium. It is based on factors such as: the status of the medical activities, the availability of licenses for medical activity, climatic conditions, the provision of health services, etc. Tendencies of development of resort medicine in Russia and dynamics of development of JSC "RZD-HEALTH RESORT" in the structure of the domestic market of sanatorium. services. A ranking and profiling of spa facilities with key performance indicators of functioning and developed system of criteria; It analyzed the dynamics of the volume of key performance indicators and resource provision JSC "RZD-HEALTH RESORT"; studied public opinion (patients, health professionals and managers of basic SCU) on the quality of the organization of sanatorium-resort care in health centers agency JSC "RZD-HEALTH RESORT". This will help distribute resorts to such groups as "leaders", "promising", "outsiders" and develop priority directions of development for each of these groups and each individual branch. In order to improve the quality of the organization of activity of health resorts is necessary to differentiate the medical activities on profiles and trends, improve logistics and human resources, to create a system of rationing and motivation; to carry out an adequate human resources policy; use the proposed classification and assessment of the effectiveness of the system of health centers and others.

Keywords: spa facilities, health centers classification, medical and economic efficiency, social customer satisfaction.

Контакты:

Гайдук Сергей Викторович E-mail: gayduksv@mail.ru