

## Портрет современного потребителя санаторно–курортных услуг

Научный руководитель – Шулаев Алексей Владимирович

*Радченко Анастасия Станиславовна*

*Студент (специалист)*

Казанский государственный медицинский университет, Лечебный факультет, Казань,  
Россия

*E-mail: radch.olga@gmail.com*

В условиях социально-экономических реформ, санаторно-курортные отдых и лечение, воспринимается многими, как непозволительная роскошь. Тем не менее, востребованность данного вида услуг для оздоровления в последние годы не уменьшается [1]. Для специалистов лечебного профиля при рекомендации санаторно-курортного лечения важно убедить пациента в целесообразности восстановительного лечения именно в данный временной промежуток; рекомендовать санаторное учреждение, имеющее лицензию (и желательно положительные отзывы) на оказание медицинской помощи по профилю заболевания, имеющегося у пациента [2]. Для этого врачу необходимо представлять, какие запросы предъявляет современный потребитель, посещающий санаторно-курортные учреждения с целью получения восстановительного лечения.

Поэтому, целью работы являлось установление предпочтений и составление портреты современного потребителя санаторно-курортных услуг.

Для реализации поставленной цели было проведено анкетирование (гугл-опрос <http://forms.gle/TaEzsK4L2ztTdgWx6>), в котором приняло участие более 1680 человек, однако для анализа мы отобрали 249 человек трудоспособного возраста (97 мужчин и 154 женщины; средний возраст  $46,42 \pm 9,06$  лет), которые отметили, что в последний год проходили восстановительное лечение в санаторно-курортных учреждениях Республики Татарстан по рекомендации врача, посетили санаторий самостоятельно для профилактики имеющихся заболеваний или отдыха (восстановление эмоционального состояния).

В результате проведенного исследования был составлен портрет современного потребителя санаторно-курортных услуг: семейный человек в возрасте от 38 до 56 лет, имеющий 1-2 детей-подростков, со средним и высоким уровнем дохода, занятый, как правило, в производственной (промышленной, строительной) или экономической сфере, проживающий в городе более 15 лет, имеющий высокий уровень комплаентности (более 65 баллов). Санаторий по-прежнему воспринимается такими респондентами как место для восстановительного, реабилитационного или профилактического лечения. Такие люди предпочитают спокойный отдых, удобство и комфорт, но при этом для них важными факторами являются: профессионализм медицинского персонала, имидж учреждения, высокий уровень сервиса, качество питания, природно-климатические условия региона и позитивный предыдущий опыт. Второстепенными оказались такие факторы как транспортная доступность и отсутствие сложностей при оформлении. Также респондентами были отмечены отрицательные факторы: высокие цены на услуги при достаточно низком перечне предоставляемых дополнительных медицинских услуг, плохая материально-техническая база, недостаточный уровень развития инфраструктуры (сервиса) и логистики. Мы считаем, что полученная информация о предпочтениях пациентов в выборе санатория для прохождения восстановительного лечения позволит врачам рекомендовать оптимальное для пациента санаторное учреждение, что увеличит долю пациентов, проходящих санаторно-курортное лечение, и позволит достичь уменьшения количества обострений, добиться удлинения периода ремиссий и замедления прогрессирования заболеваний.

### Источники и литература

- 1) 1. Кнни Ю.А., Радченко О.Р., Уразманов А.Р., Балабанова Л.А. Современное состояние и развитие санаторно-курортного потенциала Республики Татарстан. Казанский мед. ж. 2020; 101(4):561–569. DOI: 10.17816/ КМЖ2020-561
- 2) 2. Багова О.С. Основные проблемы и типичные ошибки при направлении пациентов на санаторно-курортное лечение. Ведомости уголовно-исполнительной системы. 2018;1:35-38