

**Всероссийское
исследование**

**Состояние сервисного
обслуживания
медицинского
оборудования
в учреждениях
здравоохранения
в условиях санкций**

OKDESK

Оглавление

3 — Введение

4 — О всероссийском исследовании

4 — Основные задачи

5 — Методы, сроки и масштаб проведения

5 — Предпосылки для проведения всероссийского исследования

6 — Сведения об авторах всероссийского исследования

6 — Благодарности за содействие в проведении всероссийского исследования

7 — Информационные партнёры всероссийского исследования

7 — Генеральный информационный партнёр

7 — Информационные партнёры

8 — Результаты исследования мнений респондентов

9 — Портрет респондентов

9 — Должности респондентов, участвовавших в опросе

9 — Количество медицинской техники на балансе

10 — Форма организации сервисного обслуживания

10 — Количество сервисных компаний, с которыми заключены договоры

11 — Количество сервисных компаний, с которыми заключены договоры, в зависимости от количества аппаратов на балансе

12 — Анализ текущей ситуации с сервисным обслуживанием

12 — Трудности с получением запасных частей или расходных материалов для медтехники после введения санкций

13 — Трудности в связи с нехваткой инженеров для обслуживания медтехники после введения санкций в зависимости от формы организации сервисного обслуживания

14 — Изменение стоимости обслуживания или ремонта оборудования после введения санкций в зависимости от формы организации сервисного обслуживания

15 — Изменения в качестве обслуживания медицинской техники после введения санкций

15 — Доля заявок, которые выполняются в срок, согласно условиям договора с сервисной компанией

16 — Влияние санкций на способность проводить диагностику и лечение пациентов при помощи аппаратных методов

16 — Меры, предпринятые для смягчения воздействия санкций в рамках сервиса и ремонта медицинского оборудования

17 — Основные критерии качественного сервиса медицинского оборудования

18 — Основные критерии качественного сервиса медицинского оборудования в зависимости от парка медтехники

18 — Уровень качества сервисного обслуживания медтехники

19 — Уровень качества сервисного обслуживания медтехники в зависимости от субъекта РФ

20 — Трудности во взаимоотношениях с сервисными компаниями

21 — Инструменты для улучшения качества сервисного обслуживания медтехники

22 — Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

22 — Перспективы развития сервисного обслуживания и ремонта медицинского оборудования в ближайшие 1–2 года

23 — Планы на приобретение нового медицинского оборудования в ближайшие 12 месяцев

23 — Планы на приобретение нового медицинского оборудования в ближайшие 12 месяцев в зависимости от субъекта РФ

24 — Заключение

Введение

О всероссийском исследовании

Объект всероссийского исследования — мнения представителей руководящего состава среднего и высшего звена медицинских учреждений¹ о влиянии логистических проблем с поставками импортных запасных частей для медицинских изделий и дефиците инженеров для обслуживания медоборудования.

Цель проведения всероссийского исследования — проанализировать мнения представителей медицинских учреждений о работе в условиях логистических проблем с поставками импортных запасных частей и дефицита инженеров по медицинскому оборудованию и оценить влияние этих проблем на экономические затраты больницы.

Основные задачи

1. Провести анкетирование представителей медицинских учреждений, чтобы изучить мнения респондентов относительно влияния логистических проблем с поставками импортных запасных частей для медицинского оборудования, а также дефицита инженеров по обслуживанию медтехники на их деятельность и экономические затраты на проведение технического обслуживания и ремонта в данных условиях.
2. Спрогнозировать возникновение дополнительных затрат медицинских организаций на проведение технического обслуживания и ремонта медицинского оборудования в условиях дефицита запасных частей и инженеров по медтехнике.
3. Найти возможности нивелирования негативного экономического эффекта от дефицита запасных частей и инженеров по медтехнике.

¹ В контексте проводимого исследования понятие «медицинское учреждение» употребляется в значении юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Методы, сроки и масштаб проведения

Исследование проводилось путём заочного анкетирования представителей медицинских учреждений. Сроки проведения всероссийского исследования — с 29 мая по 7 августа 2023 года.

Привлечение представителей медицинских учреждений осуществлялось:

- при содействии региональных министерств, департаментов, комитетов и управлений здравоохранения в РФ: информация о проведении исследования была доведена до подведомственных вышеперечисленным организациям медицинских учреждений;
- при участии информационных партнёров: были опубликованы анонсы на официальных сайтах, в социальных сетях, еженедельных рассылках;
- собственными силами: были разосланы приглашения представителям медицинских организаций из собственной базы Okdesk.

Ответы собраны с использованием специализированного ресурса surveys.yandex.ru. Участие приняли представители нескольких сотен медицинских учреждений из более чем сорока регионов РФ.

Предпосылки для проведения всероссийского исследования

Вопрос обслуживания медоборудования стоит перед каждым медицинским учреждением, ведь согласно [ГОСТу 58451-2019](#), больницы должны проводить регулярное техническое обслуживание оборудования, которое находится на балансе. Кроме того, в конце 2022 года заместитель руководителя Росздравнадзора Дмитрий Павлюков [сообщил](#) в Госдуме о логистических проблемах с поставками импортных медицинских изделий и комплектующих к ним. А в марте 2023 года проректор Первого Московского государственного медицинского университета (ПМГМУ) им. И. М. Сеченова [говорил](#) о дефиците инженеров по медицинскому оборудованию в стране. В связи с этим вопрос полноты и качества сервисного обслуживания медицинского оборудования становится особенно актуальным.

Сведения об авторах всероссийского исследования

Общество с ограниченной ответственностью «Облачные решения» — разработчик лидирующей по количеству активных клиентов специализированной help desk системы для автоматизации сервисного и выездного обслуживания медицинской техники. Система разработана на основании опыта более чем 10 000 сервисных компаний России, СНГ, стран Европы и Латинской Америки.

Okdesk включён в Единый реестр российского ПО. Все критически важные сервисы и инфраструктура находятся на территории РФ, что обеспечивает надёжность и бесперебойность работы системы.

Контакты для связи: Шиянов Александр Сергеевич, as@okdesk.ru

Благодарности за содействие в проведении всероссийского исследования

Выражаем отдельную благодарность за поддержку исследования в части распространения о нём информации среди подведомственных медицинских организаций:

- Комитету здравоохранения Волгоградской области;
- Министерству здравоохранения Владимирской области;
- Министерству здравоохранения Хабаровского края;
- Министерству здравоохранения Красноярского края;
- Министерству здравоохранения Ростовской области;
- Министерству здравоохранения Республики Татарстан.

Именно из этих регионов в исследовании приняло участие наибольшее количество медицинских учреждений.

Также хотим поблагодарить все нижеперечисленные региональные министерства, департаменты и комитеты здравоохранения РФ, подведомственные медицинские учреждения которых приняли участие в исследовании: Министерство здравоохранения Рязанской области, Департамент здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа, Министерство здравоохранения Ставропольского края, Министерство здравоохранения Московской области, Министерство здравоохранения Забайкальского края, Министерство здравоохранения Калининградской области, Министерство здравоохранения Астраханской области, Министерство здравоохранения Свердловской области, Министерство здравоохранения Тульской области, Министерство здравоохранения Краснодарского края, Министерство здравоохранения Республики Крым, Министерство здравоохранения Калужской области, Министерство здравоохранения Республики Дагестан, Министерство здравоохранения Самарской области, Министерство здравоохранения Челябинской области, Министерство здравоохранения Камчатского края, Министерство здравоохранения Оренбургской области, Министерство здравоохранения Приморского края, Департамент здравоохранения Тюменской области, Министерство

здравоохранения Пермского края, Департамент здравоохранения Костромской области, Комитет по здравоохранению Псковской области, Министерство здравоохранения Нижегородской области, Департамент здравоохранения и фармации Ярославской области, Министерство здравоохранения Омской области, Департамент здравоохранения Воронежской области, Министерство здравоохранения Иркутской области, Комитет по здравоохранению Ленинградской области, Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа, Министерство здравоохранения Пензенской области.

Информационные партнёры всероссийского исследования

Генеральный информационный партнёр



medvestnik.ru

Информационные партнёры



rusnka.ru



MEDICALBUSINESSSCHOOL.com
ШКОЛА МЕДИЦИНСКОГО БИЗНЕСА

medicalbusinessschool.com



panor.ru/publishers/medizdat

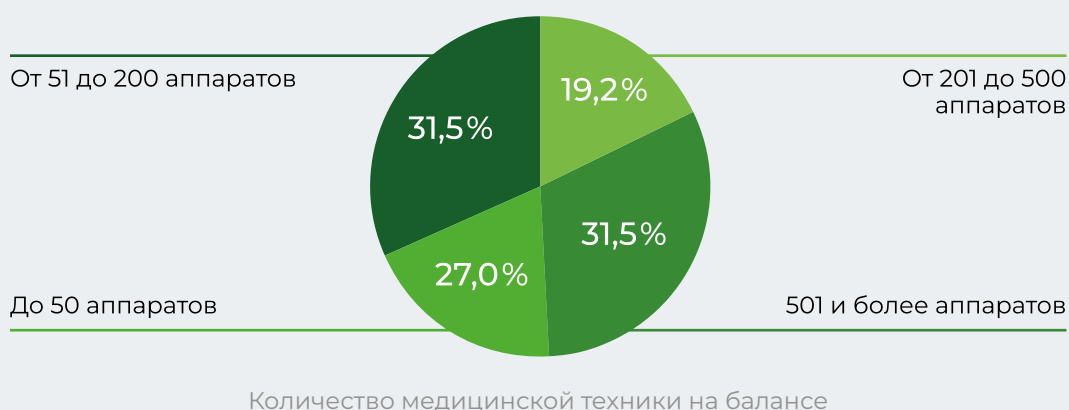
Результаты исследования мнений респондентов

Портрет респондентов

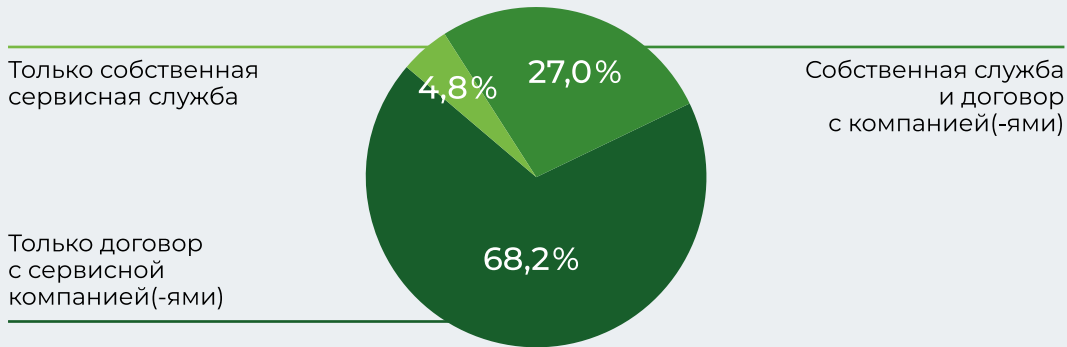
В исследовании приняли участие различные представители медицинских учреждений. Большинство респондентов занимают руководящие должности, поэтому результаты исследования можно считать достоверным отображением ситуации в отрасли:



Исследование равномерно охватило учреждения здравоохранения с различным количеством медицинского оборудования на балансе — от небольшого парка с не более чем 50 аппаратами до хорошо оснащённых больниц с более чем 500 единицами техники:

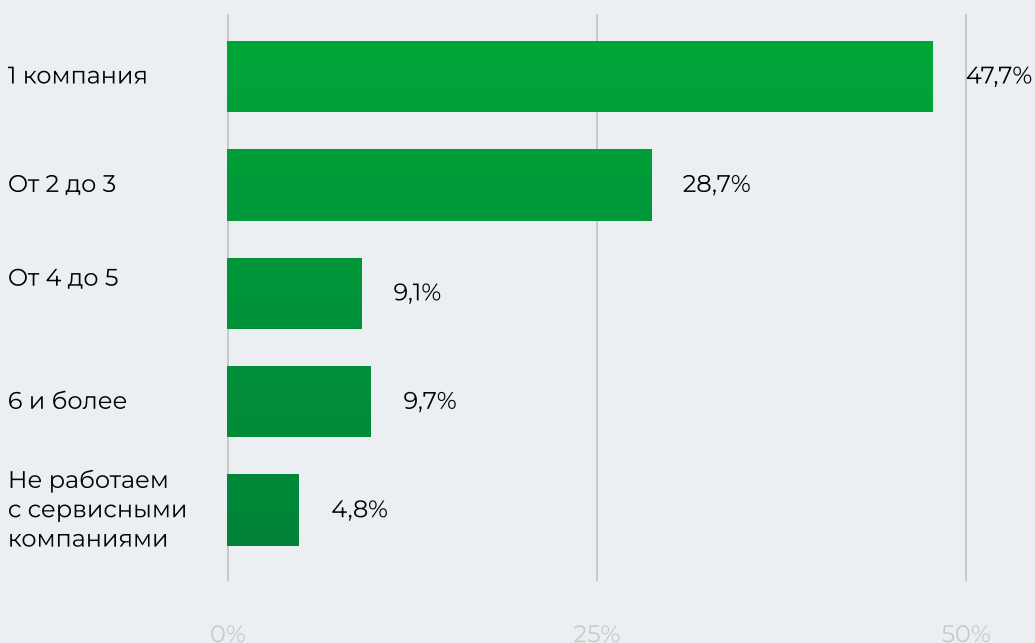


В нашем исследовании приняли участие медицинские учреждения, у которых обслуживание медтехники организовано различными способами. Следует учесть, что каждая форма организации сервисных процессов в компании имеет свои плюсы и минусы, на основании которых принимаются решения об эффективности сервиса. В связи с этим мы разделили всех респондентов по данному критерию, чтобы была возможность произвести дифференцированный анализ и выработать понимание реальных проблем каждой из них:



Форма организации сервисного обслуживания

Так как мы из практики знали, что большинство медицинских учреждений обслуживают свой парк медицинского оборудования, заключая сервисные договоры со специализированными компаниями, мы также решили разделить их по количеству компаний, с которыми одновременно заключены договоры на сервисное обслуживание и ремонт медтехники. Это позволило понять, с каким количеством компаний в среднем работают медцентры и есть ли здесь прямая зависимость от количества медтехники на балансе:



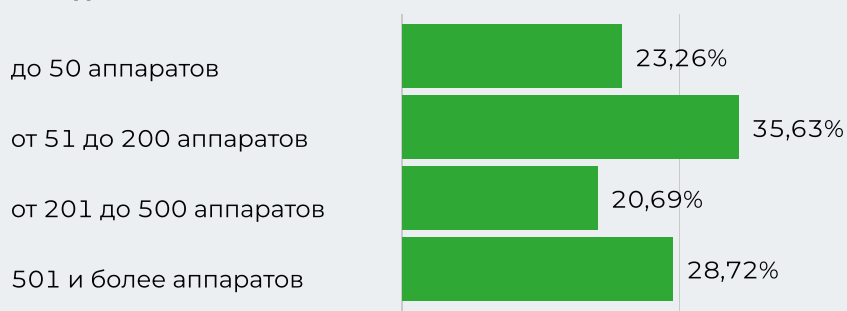
Количество сервисных компаний, с которыми заключены договоры

Как показывают данные, большинство респондентов предпочитают работать с одной сервисной компанией, которая берёт на себя ответственность за обслуживание всего парка медицинского оборудования. Причём в разных пропорциях такая тенденция сохраняется вне зависимости от количества медтехники на балансе медучреждения, поэтому прямую зависимость здесь определить сложно:

1 компания



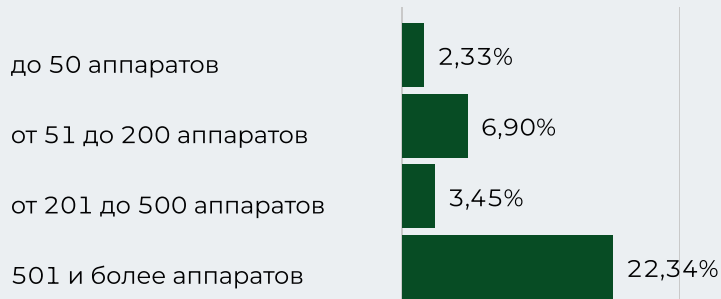
От 2 до 3 компаний



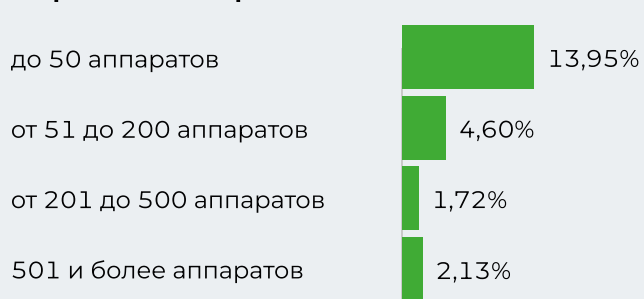
От 4 до 5 компаний



6 и более компаний



Не работаем с сервисными компаниями

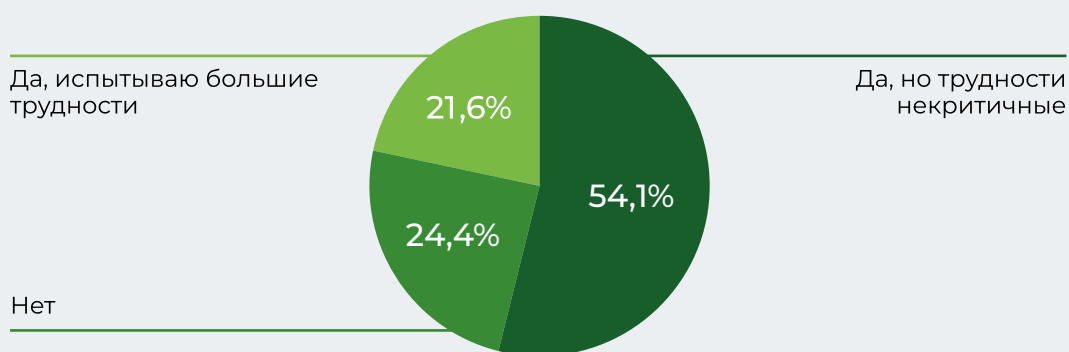


0% 30% 60%

Количество сервисных компаний, с которыми заключены договоры,
в зависимости от количества аппаратов на балансе

Анализ текущей ситуации с сервисным обслуживанием

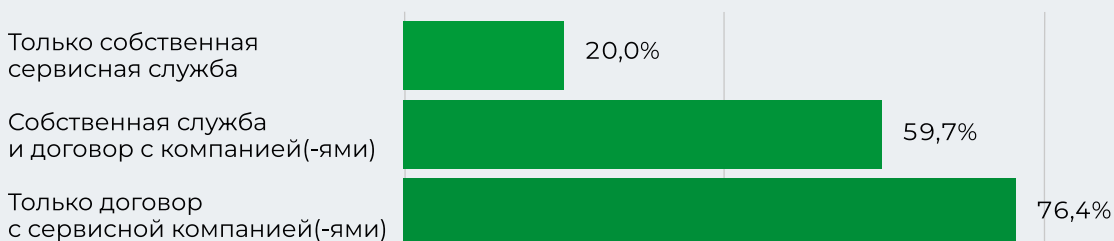
За последний год в отношении нашей страны было введено большое количество санкций, но медицинское оборудование попало в список исключений, и ограничения к этому направлению не были применены. Тем не менее негативные факторы, вызванные санкциями, дошли и до медтехники. В первую очередь это связано с разрывом логистических цепочек и сложностью проведения оплат на счета в банки из недружественных стран. Это привело к увеличению сроков поставки медтехники и запасных частей и, как следствие, к трудностям в получении их медицинскими организациями. С такими сложностями в разной степени столкнулись более 75% опрошенных:



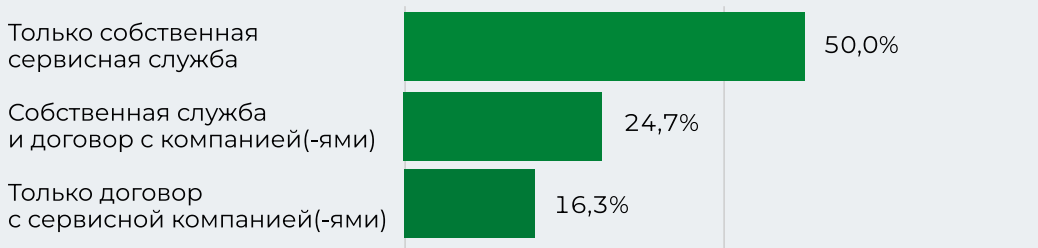
Трудности с получением запасных частей или расходных материалов для медтехники после введения санкций

Помимо задержек с поставкой оборудования и комплектующих, часто встаёт вопрос о дефиците кадров. На первый взгляд может показаться, что это актуально только для медучреждений, у которых есть собственная сервисная служба. Но это совсем не так, потому что если у сервисной компании, с которой медицинское учреждение заключило договор, будут наблюдаться проблемы с квалифицированными кадрами, это может сказаться на качестве сервисного обслуживания и ремонта оборудования в медцентрах.

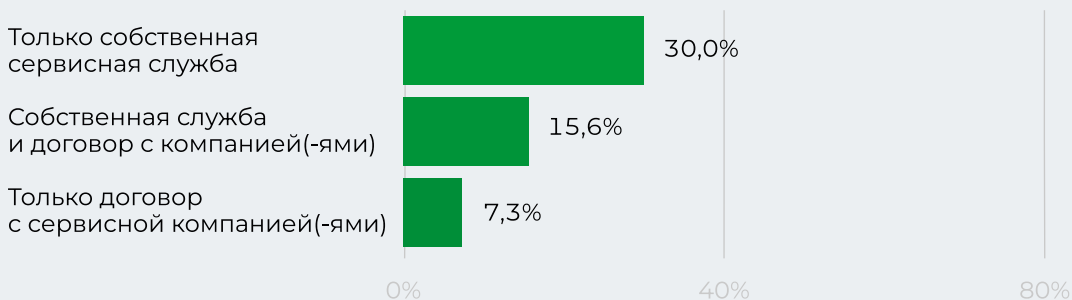
Нет



Да, но трудности не критичные



Да, испытываю большие трудности



Трудности в связи с нехваткой инженеров для обслуживания медтехники после введения санкций в зависимости от формы организации сервисного обслуживания

Далее возникает логичный вопрос: как эти трудности повлияли на стоимость и качество оказываемых услуг по обслуживанию и ремонту медицинского оборудования?

Более 70% респондентов сообщили об увеличении в разной степени стоимости таких работ. Причём показатели практически идентичны для формы организации сервисных работ (договор с компанией, комбинированный вариант) и значительно отличаются для медучреждений только с собственной сервисной службой. Для примера: 30% представителей медучреждений с собственной сервисной службой отметили, что стоимость работ увеличилась от 40% до 60%, это более чем в три раза выше показателей, полученных от респондентов, которые работают с сервисными компаниями. Это может указывать на то, что сервисным организациям легче адаптироваться к новым реалиям.

Не изменилась

Только собственная
сервисная служба

10,0%

Только договор
с сервисной компанией(-ями)

29,0%

Собственная служба
и договор с компанией(-ями)

22,7%

Увеличилась более чем на 60%

Только договор
с сервисной компанией(-ями)

2,2%

Собственная служба
и договор с компанией(-ями)

5,3%

Увеличилась от 10% до 20%

Только собственная
сервисная служба

30,0%

Только договор
с сервисной компанией(-ями)

37,5%

Собственная служба
и договор с компанией(-ями)

41,3%

Увеличилась от 20% до 40%

Только собственная
сервисная служба

30,0%

Только договор
с сервисной компанией(-ями)

23,3%

Собственная служба
и договор с компанией(-ями)

21,3%

Увеличилась от 40% до 60%

Только собственная
сервисная служба

30,0%

Только договор
с сервисной компанией(-ями)

8,0%

Собственная служба
и договор с компанией(-ями)

9,4%

0%

25%

50%

Изменение стоимости обслуживания или ремонта оборудования после введения санкций в зависимости от формы организации сервисного обслуживания

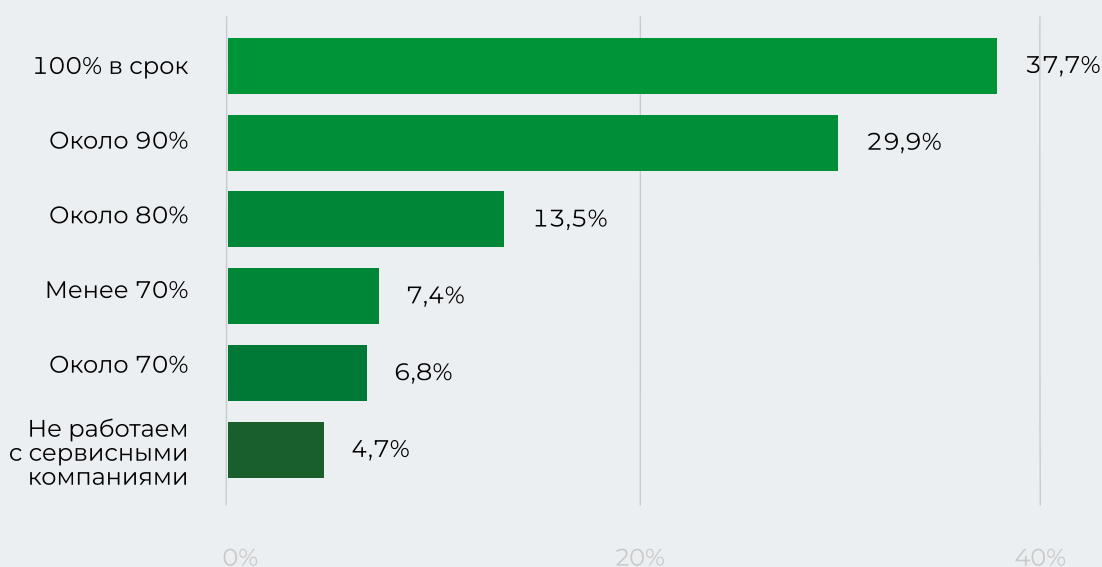
Что касается изменения качества сервисных услуг, то здесь чаще всего респонденты сталкивались с **увеличением сроков реакции и решения по сервисным заявкам**. Это отметили более 55% опрошенных. Стоит заметить, что в данном случае показатели очень похожи вне зависимости от формы организации сервисных работ.



Изменения в качестве обслуживания медицинской техники после введения санкций

В связи с тем, что больше половины опрашиваемых учреждений отметили увеличение сроков реакции и решения по сервисным заявкам, актуально будет продемонстрировать, как обстоят дела с выполнением договорных обязательств по сервисным контрактам. В том числе потому, что это актуально для более чем 95% медучреждений, которые полностью или частично обслуживают своё медицинское оборудование таким способом.

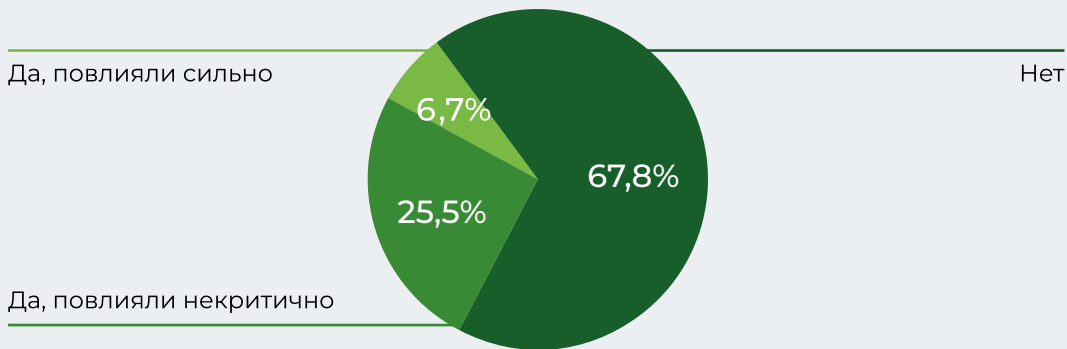
Только 37,7% респондентов сообщили, что все 100% заявок выполняются в срок:



Доля заявок, которые выполняются в срок согласно условиям договора с сервисной компанией

На сегодняшний день медицинское оборудование является неотъемлемой частью эффективной диагностики и лечения большого количества различных заболеваний, поэтому важно понимать, как описанные выше трудности в целом сказались на способности оказывать медицинские услуги пациентам.

Как показывают данные, отрасль справилась с этим вызовом хорошо. Только 6,7% респондентов столкнулись с существенными трудностями, а 67,8% полностью удалось их избежать:



Влияние санкций на способность проводить диагностику и лечение пациентов при помощи аппаратных методов

Если посмотреть, как удалось добиться таких высоких показателей в диагностике и лечении пациентов при помощи аппаратных методов, невзирая на возникшие сложности, увидим, что 40,5% опрашиваемых представителей медучреждений вообще не столкнулись с такими трудностями. При этом самыми популярными инструментами для их преодоления стали заключение дополнительных договоров с сервисными компаниями, покупка аппаратов, с обслуживанием которых нет проблем в текущей ситуации, и заказ заранее запасных частей и расходных материалов:



Меры, предпринятые для смягчения воздействия санкций в рамках сервиса и ремонта медицинского оборудования

В целом по текущей ситуации с сервисным обслуживанием и ремонтом медицинского оборудования в учреждениях здравоохранения следует обратить внимание на то, что подавляющее большинство респондентов выделяют четыре самых важных фактора:

- быстрое решение проблемы;
- удовлетворённость по итогу выполненных работ;
- предотвращение появления поломок;
- быстрая реакция на проблему.

Более 80% респондентов считают, что самым важным является быстрое решение проблемы

Стоит отметить, что предотвращение появления поломок оборудования является практически для 64% респондентов важным критерием качественного сервиса, но при этом только 30% опрошенных отмечают важность выстраивания прозрачных процессов сервисного обслуживания. На наш взгляд, это взаимосвязанные вещи, так как более 95% медицинских учреждений частично либо полностью делегируют сервисные работы специализированным компаниям. Если не выстроены прозрачные процессы взаимодействия, очень сложно контролировать качество их работы и, как следствие, понять, какие превентивные меры были приняты и почему. Возможно, такой диссонанс происходит потому, что медицинским учреждениям и сервисным компаниям не удалось наладить взаимоотношения: выделить удобные каналы для сбора заявок, фиксировать график регламентных работ, вести историю обслуживаемого оборудования и т. д. В таком случае рекомендуем обратить внимание на современные инструменты — help desk системы, которые помогают легко это сделать.



Основные критерии качественного сервиса медицинского оборудования

Если мы сравним ответы, которые давали представители медучреждений с большим количеством медицинского оборудования — 500+ аппаратов и больницы с маленьким парком — до 50 единиц медтехники, то увидим, что данные практически идентичны, за исключением пункта с прозрачностью процессов. Этот фактор почти в два раза важнее для учреждений здравоохранения с большим парком оборудования, и это вполне логично. Чем больше аппаратов, тем сложнее за ними уследить, и без чётко выстроенной системы не обойтись. Разумное решение — использовать современные инструменты системы класса help desk.

Чтобы лучше понять, насколько системы класса help desk эффективны на практике, приведём комментарий технического директора сервисной компании по обслуживанию и ремонту медицинского оборудования ООО «ЧЕБМЕД» Евгения Петрова: «Для ведения сервисных процессов пробовали Excel и 1С, но ничего дельного из этого не вышло. Help desk система Okdesk выбрана потому, что в ней удобно работать с карточками оборудования, документами, плюс понравилась гибкость настройки системы. После внедрения стало теряться намного меньше заявок, их стало легче отслеживать и понимать, как инженеры обслуживают оборудование (всё ли сделано, соблюдены ли сроки и т. д.)».

Быстрое решение проблемы



Удовлетворённость по итогу выполненных работ



Предотвращение появления поломок



Быстрая реакция на проблему



Стоимость



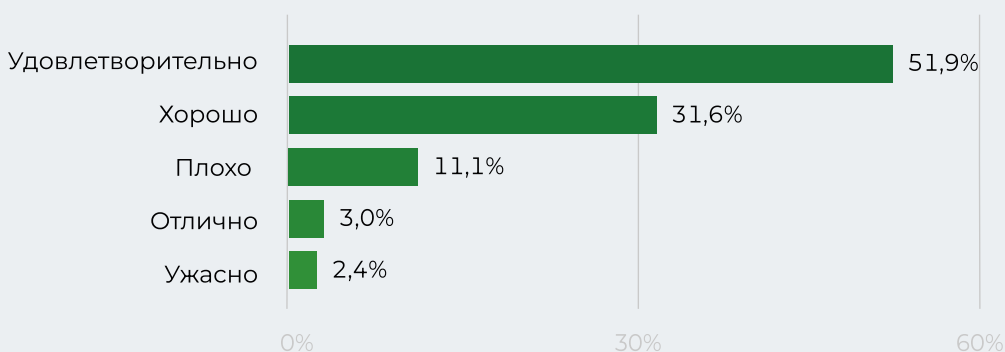
Прозрачность процессов



0% 40% 80%

Основные критерии качественного сервиса медицинского оборудования в зависимости от парка медтехники

На вопрос об уровне качества сервиса медицинского оборудования в отрасли в целом **более 60% опрошенных** ответили: «Удовлетворительно» или «Плохо». Это значит, что точно есть куда расти:



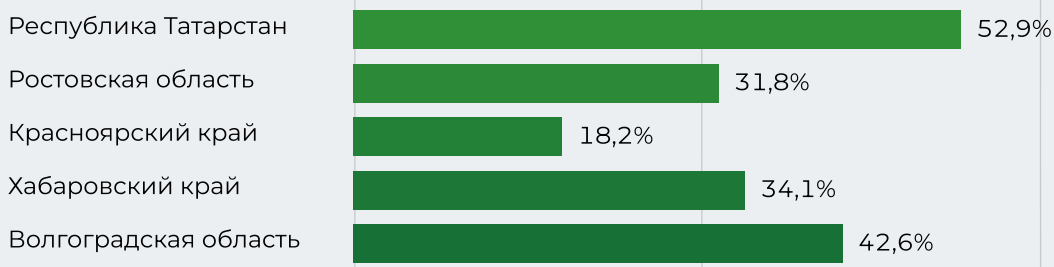
Уровень качества сервисного обслуживания медтехники

В зависимости от региона ситуация может отличаться. Чтобы данные были максимально репрезентативны, мы выбрали пять регионов, из которых пришло наибольшее количество респондентов (если ответ отсутствует, значит, в этом регионе он не использовался).

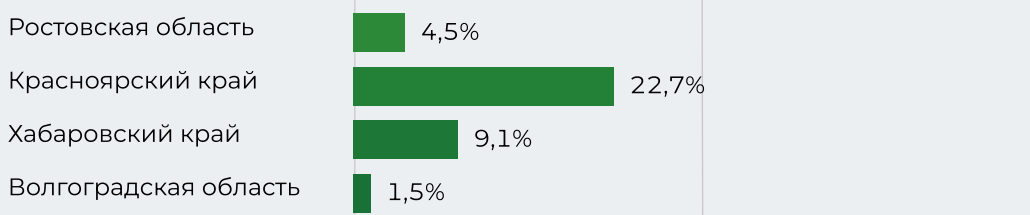
Удовлетворительно



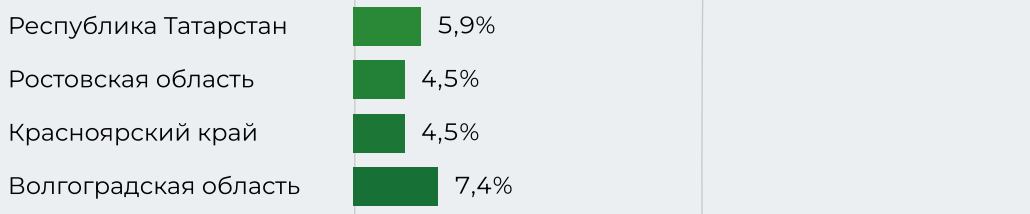
Хорошо



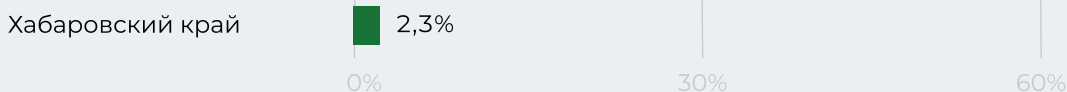
Плохо



Отлично



Ужасно



Уровень качества сервисного обслуживания медтехники в зависимости от субъекта РФ

Напомним: результаты нашего исследования показали, что более 95% учреждений здравоохранения работают с сервисными компаниями по обслуживанию и ремонту медицинского оборудования. Поэтому такие специализированные компании вносят весомый вклад в качество обслуживания.

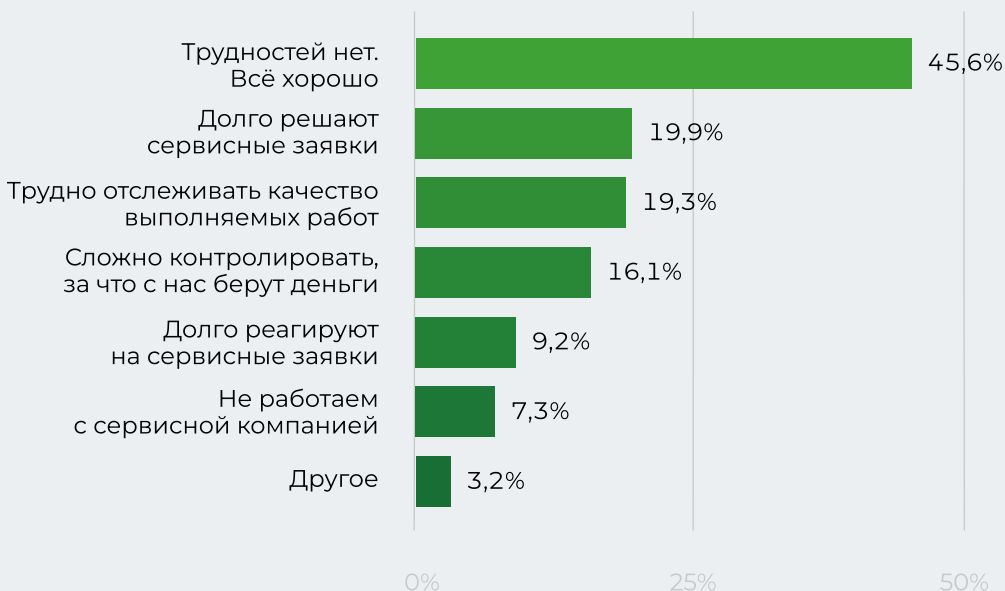
Более 50% опрошенных нами представителей медучреждений сталкиваются со сложностями в работе с сервисными компаниями

Наиболее популярные трудности:

- долго решают сервисные заявки;
- трудно отслеживать качество выполняемых работ;
- сложно контролировать стоимость работ.

В ходе нашей деятельности мы много общаемся с сервисными компаниями и периодически проводим исследования среди них. На основании этого опыта мы составили чек-лист*, который поможет представителям медицинских центров выбрать сервисного подрядчика (составить требования к аукциону) или проверить уже имеющегося на соответствие требованиям.

*Вы можете проверить свою сервисную компанию по нашему чек-листу, перейдя по [ссылке](#).

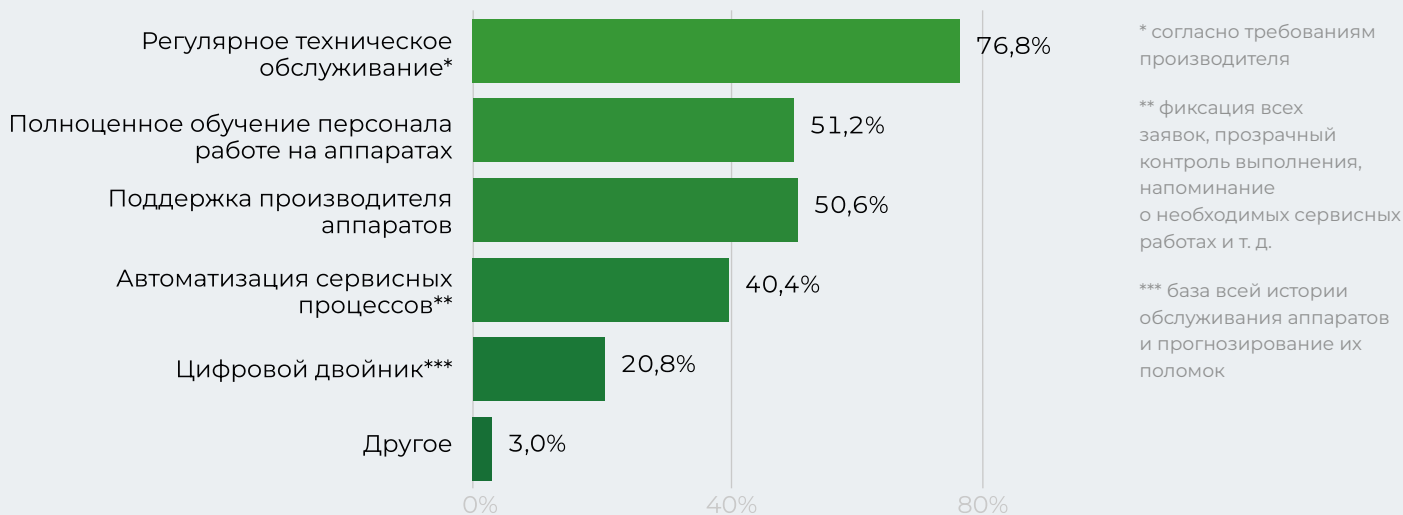


Трудности во взаимоотношениях с сервисными компаниями

Теперь давайте посмотрим, за счёт чего, по мнению представителей медучреждений, можно повысить качество сервисного обслуживания медтехники.

Лидером здесь является **регулярное техническое обслуживание**. В его важности уверены более **76% опрошенных**

И это действительно очень важный фактор: так как сегодня медтехника является сложным высокотехнологичным оборудованием, для её исправной и качественной работы требуется регулярное техническое обслуживание (ТО). Качественное ТО, согласно рекомендациям производителя, даёт следующие преимущества: повышается безопасность эксплуатации оборудования, увеличивается срок службы аппаратов, сокращается время простоя оборудования, снижаются затраты на ремонт и, что не менее важно, уменьшается вероятность преждевременного выхода из строя аппарата, что позволяет эффективно проводить диагностику и лечение пациентов.



* согласно требованиям производителя

** фиксация всех заявок, прозрачный контроль выполнения, напоминание о необходимых сервисных работах и т. д.

*** база всей истории обслуживания аппаратов и прогнозирование их поломок

Инструменты для улучшения качества сервисного обслуживания медтехники

Также стоит отметить: практически каждый второй респондент сообщил, что автоматизация сервисных процессов (фиксация всех заявок, прозрачный контроль выполнения, напоминание о необходимых сервисных работах и т. д.) является важным фактором улучшения качества сервисного обслуживания медтехники. Этот факт можно назвать позитивным, потому что медицинская отрасль довольно консервативна, и новые технологии проникают в неё достаточно тяжело. К тому же вопросы автоматизации всегда вызывают жаркие дискуссии: приносит ли она реальную пользу, или всё это — хитрый маркетинговый ход производителей.

Как эксперты в этой сфере можем ответственно заявить: автоматизация процессов действительно приносит реальную пользу, только нужно правильно подходить к этому вопросу. Самая большая ошибка — пытаться автоматизировать всё и сразу, да ещё и при помощи одного универсального инструмента. На рынке готовый продукт, удовлетворяющий всем условиям конкретной компании, найти невозможно, а собственная разработка требует большого количества вложений денег и времени и далеко не всегда приводит к желаемому результату. Поэтому начинать с этого точно не стоит. Лучше всего выбрать направления, которые вы хотите автоматизировать, — например, сервисное обслуживание и ремонт медицинского оборудования, и уже под эту задачу выбрать профильный инструмент. При выборе непрофильных инструментов, таких как таблицы Excel, CRM-системы, email, мессенджеры, не получается не только автоматизировать процессы, но и эффективно вести в них сервисные процессы. Их функционал не позволяет это делать в рамках единой системы, что приводит к потере заявок, сложностям в отслеживании истории по обслуживанию оборудования и его учёту, усложнению контроля процессов и невозможности эффективно работать с данными.

Для автоматизации сервисных процессов лучше всего подходят системы класса help desk, которые позволяют управлять всеми сервисными процессами из единого пространства. Это обеспечивает их взаимосвязь и прослеживаемость, а значит эффективный контроль за проводимыми работами. Их использование даёт ощутимый результат при любой форме организации сервисных процессов в медучреждении.

Преимущества help desk систем для собственной сервисной службы:

- автоматический контроль планового ТО;
- 100% учёт всех входящих заявок;
- сохранение всей истории обслуживания по каждой заявке;
- автоматическое формирование документов;
- наличие готовых отчётов по проделанным работам;
- база знаний с инструкциями по использованию оборудования.

Преимущества help desk систем при работе с сервисными компаниями:

- гарантия учёта ваших заявок;
- лёгкий доступ к полной информации о статусе сервисной заявки;
- эффективный контроль выполнения договорных обязательств;
- возможность оценивать качество работы по каждой заявке;
- готовые отчёты по работе сервисной компании.

Анализ перспектив развития рынка сервисного обслуживания

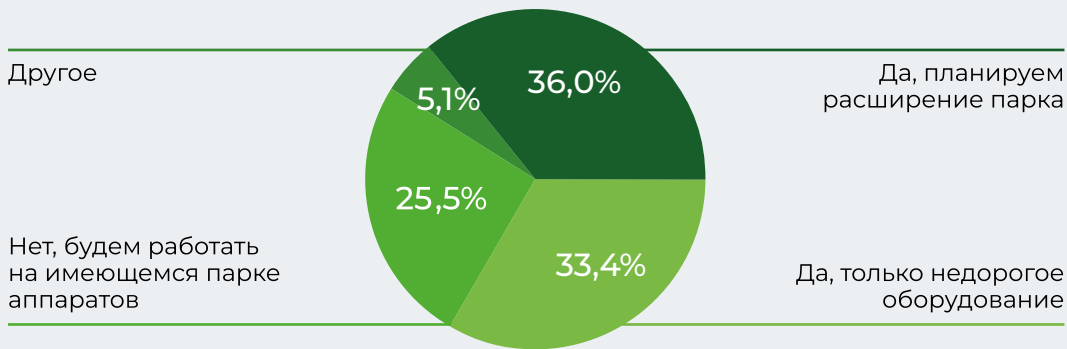
Большая часть респондентов ожидает увеличения стоимости обслуживания и сроков поставки запасных частей и расходных материалов в ближайшие 1–2 года:



Перспективы развития сервисного обслуживания и ремонта медицинского оборудования в ближайшие 1–2 года

Конечно, строить планы на будущее, особенно в такое турбулентное время, очень сложно. Но с нашей точки зрения, сроки поставки комплектующих к медицинскому оборудованию со временем будут уменьшаться из-за того что лучше отладят новые логистические маршруты, хотя с этим согласны только 3,8% респондентов. И в целом прогнозы респондентов довольно пессимистичны.

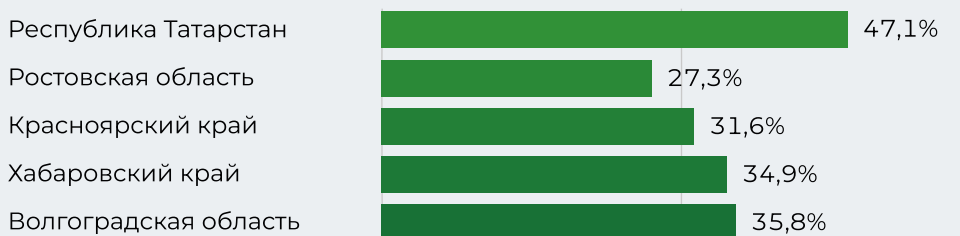
Но стоит отметить, что отрасль настроена оптимистично в плане закупок новых аппаратов. Более 69% опрошенных сообщили, что медицинские учреждения, в которых они работают, планируют дополнить свой парк новой техникой в ближайшие 12 месяцев:



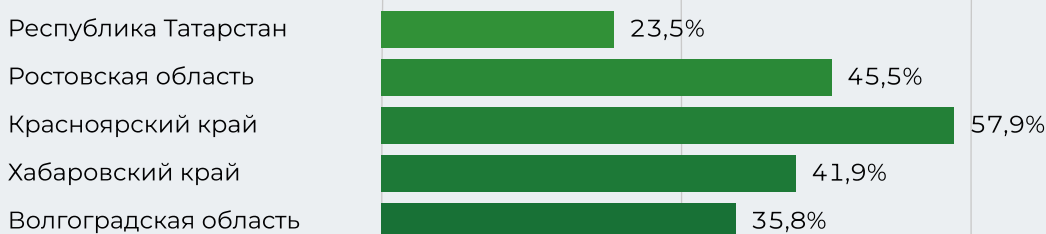
Планы на приобретение нового медицинского оборудования в ближайшие 12 месяцев

В зависимости от региона ситуация может отличаться. Как и в предыдущем случае, чтобы данные были максимально репрезентативны, мы выбрали пять регионов, из которых пришло наибольшее количество респондентов (если ответ отсутствует, значит, в этом регионе он не использовался).

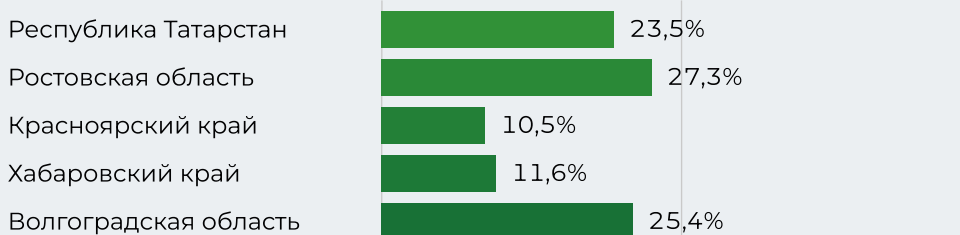
Да, только недорогое оборудование



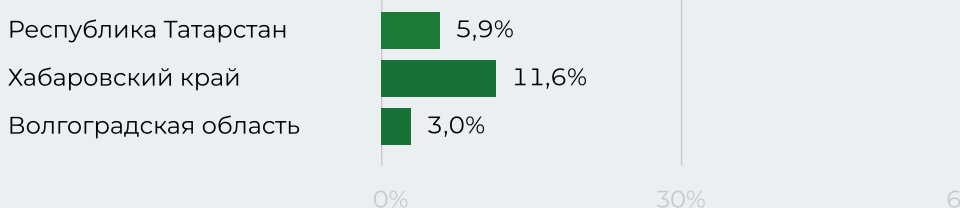
Да, планируем расширение парка



Нет, будем работать на имеющемся парке аппаратов



Другое



Планы на приобретение нового медицинского оборудования в ближайшие 12 месяцев в зависимости от субъекта РФ

Заклучение

В проведённом нами исследовании приняли участие сотни медицинских учреждений из более чем сорока регионов РФ. Большинство респондентов занимают руководящие должности. Плюс к этому получилось равномерно охватить учреждения здравоохранения с различным количеством медицинского оборудования на балансе — от небольшого парка с не более чем 50 аппаратами до хорошо оснащённых больниц с более чем 500 единицами техники, поэтому результаты исследования можно считать достоверным отображением ситуации в отрасли.

Полученные в ходе этого исследования данные подтверждают: вследствие разрыва логистических цепочек и сложности перевода средств в недружественные страны более **75% респондентов столкнулись с трудностями** в получении медтехники, запасных частей и расходных материалов.

Для 80% опрошенных, помимо задержек поставок оборудования и комплектующих, актуален вопрос дефицита кадров, особенно в медцентрах со своей сервисной службой. Также произошли изменения стоимости и качества оказываемых услуг по обслуживанию и ремонту медтехники: более 70% респондентов сообщили об увеличении стоимости таких работ и порядка 55% столкнулись с увеличением сроков реакции и решения по сервисным заявкам.

Медицинское оборудование является неотъемлемой частью эффективной диагностики, профилактики и лечения большого количества различных заболеваний, поэтому важно знать и понимать, как трудности с обслуживанием оборудования сказались на возможности оказывать качественные медицинские услуги пациентам.

Как показывают данные, пока медучреждениям удаётся сохранять прежнее качество медуслуг, оказываемых при помощи аппаратных методов. Только 6,7% респондентов столкнулись с существенными трудностями в этом направлении.

Чаще всего решать проблемы с обслуживанием и ремонтом медоборудования помогает заключение дополнительных договоров с сервисными компаниями и заблаговременный заказ комплектующих к аппаратам. При этом более 60% опрошенных считают состояние рынка обслуживания и ремонта медтехники удовлетворительным или плохим. Причём ситуация разнится в зависимости от региона. Например, если в Волгоградской области уровень сервиса назвали плохим только 1,5% респондентов, то в Красноярском крае это отметили уже 22,7%.

Улучшение качества сервисного обслуживания медтехники 76% опрошенных видят в регулярном техническом обслуживании согласно рекомендациям производителя.

Более 95% участников опроса частично или полностью делегируют обслуживание медтехники специализированным компаниям, и в данном случае одна из главных задач медцентра — эффективно организовать контроль выполнения договорных обязательств. В этом смогут помочь современные системы класса help desk.

Что касается перспектив развития рынка сервисного обслуживания медтехники, то большинство респондентов ожидает ещё большего увеличения стоимости обслуживания и сроков поставки запасных частей и расходных материалов в ближайшие 1–2 года. В случае реализации такого пессимистичного прогноза необходимо будет уделять больше внимания превентивным мерам: регулярно техническому обслуживанию согласно требованиям производителя, ведению цифрового двойника (база всей истории обслуживания аппаратов и прогнозирование их поломок) и т. д., которые помогут увеличить срок службы аппаратов и сократить расходы на сервис и ремонт.