



ДОБРОБУТ

ЛЮДЯНІСТЬ VS. КОМЕРЦІЯ -
медичний погляд

Тетяна Слободянюк

МЕДИЧНА МЕРЕЖА ДОБРОБУТ



16

поліклінік



2

багатопрофільні
лікарні



4

стоматології



16

аптек



10

карет невідкладної
медичної допомоги



311

ТИС

унікальних
пацієнтів
на рік



1.6

МЛН

візитів
на рік



3000

працівників



1200

лікарів



900

медсестер

СЕРВІС ТА ЛОЯЛЬНІСТЬ

97
%

CSI

93
%

NPS

0,15%

СКАРГИ

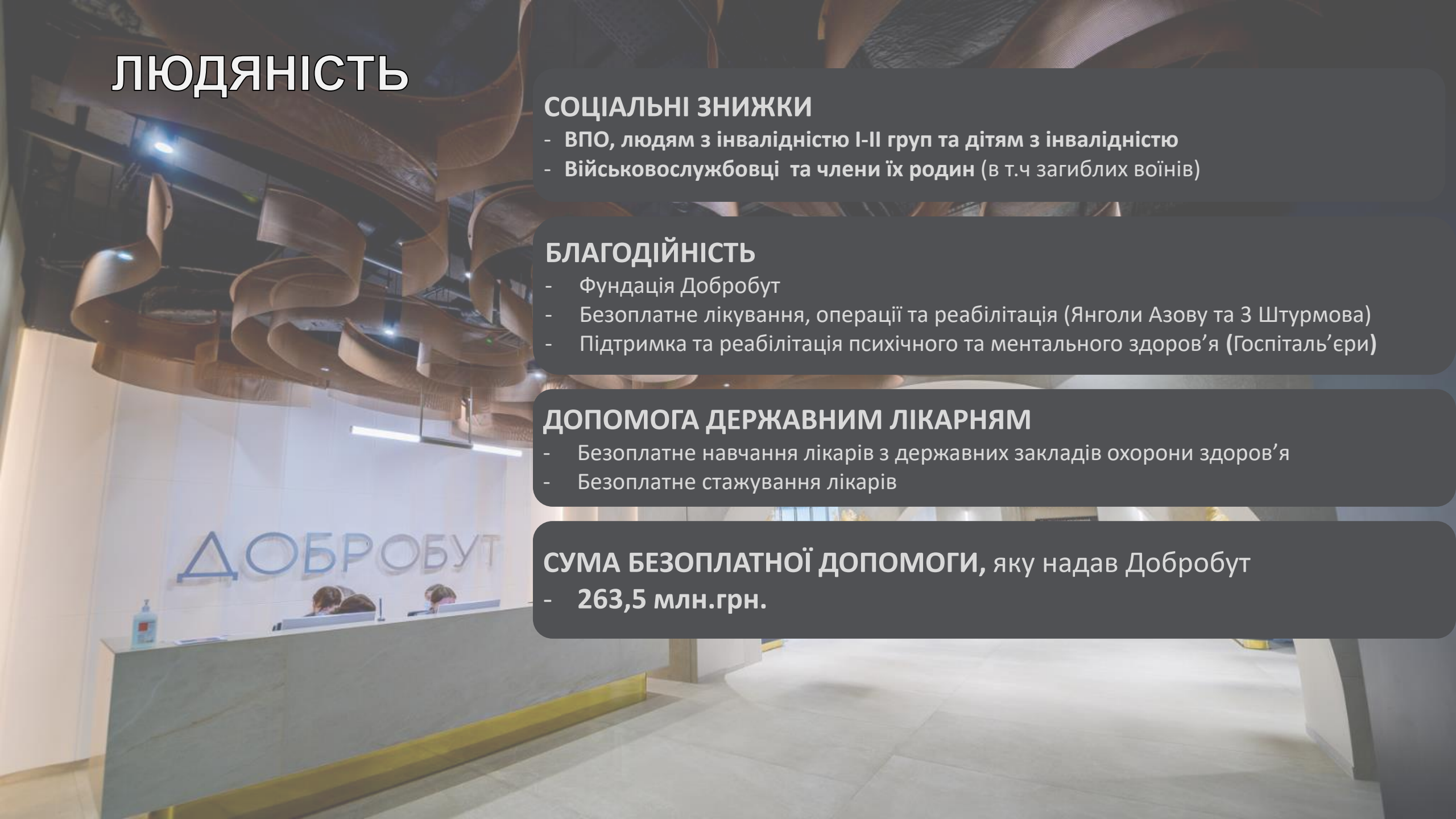
81
%

**MYSTERY
SHOPPER**

86%

**SERVICE
QUALITY INDEX**

ЛЮДЯНІСТЬ



СОЦІАЛЬНІ ЗНИЖКИ

- ВПО, людям з інвалідністю I-II груп та дітям з інвалідністю
- Військовослужбовці та члени їх родин (в т.ч загиблих воїнів)

БЛАГОДІЙНІСТЬ

- Фундація Добробут
- Безоплатне лікування, операції та реабілітація (Янголи Азову та 3 Штурмова)
- Підтримка та реабілітація психічного та ментального здоров'я (Госпіталь'єри)

ДОПОМОГА ДЕРЖАВНИМ ЛІКАРНЯМ

- Безоплатне навчання лікарів з державних закладів охорони здоров'я
- Безоплатне стажування лікарів

СУМА БЕЗОПЛАТНОЇ ДОПОМОГИ, яку надав Добробут

- 263,5 млн.грн.

ПОРТРЕТ КЛІЄНТА – Health Index Ukraine



40,2
%

Населення України
оцінюють своє здоров'я як
«ДОБРЕ»

9,5%

Населення України
оцінюють своє здоров'я як
«ДУЖЕ ДОБРЕ»

2,7

Частота візитів на рік в
Україні

Поведінка в разі хвороби	Респонденти	
	%	N
Самостійно лікуються народними засобами без ліків	18,5	1659
Самостійно лікуються за допомогою ліків	39,7	3738
Просять поради у провізора / фармацевта в аптеці	3,2	288
Викликають швидку допомогу	1,0	74
Звертаються до сімейного лікаря / дільничного терапевта	28,6	
Звертаються напряму до вузького спеціаліста амбулаторії чи поліклініки	1,8	
Звертаються напряму до спеціаліста стаціонару	0,8	
Звертаються до фахівців нетрадиційної медицини	0,2	
Радяться з лікарями, які є їхніми родичами, друзями, знайомими	2,5	
Шукають в Інтернеті спосіб лікування схожих симптомів, хвороб	0,7	
Вдаються до інших дій	0,1	
Нічого не роблять	1,6	

Таблиця 2.10. Поведінка в разі хвороби, % та кількість респондентів



РУРГІЇ

Причини	Респонденти	
	%	N
Занадто дорого (послуги, ліки, транспорт)	13,9	207
Не довіряю медичному персоналу, їхній кваліфікації	8,5	122
Погане ставлення персоналу, грубість, хамство	2,4	41
Великі черги в лікарнях	13,2	199
Немає транспортного сполучення	3,6	72
Знають, як лікувати, з попереднього досвіду	49,3	886
Не знають до кого звернутися	3,1	63
Очікували, що хвороба пройде сама, не сильно турбувала	23,4	386
Боявся інфікуватися коронавірусом	2,8	44
Боявся, що послуги, не пов'язані з коронавірусом, недоступні, гіршої якості, дорожчі тощо	0,5	8
Через повномасштабну війну	4,1	95
Інші причини	4,5	66

Таблиця 2.16. Причини «незвернення» до лікаря в разі хвороби чи травми, % та кількість респондентів

МЕДИЧНА ДОПОМОГА ТА ПРОДАЖІ

Дохід мережі за 2024 рік

3,3
млрд. грн

Призначення лікування виключно в інтересах пацієнта та згідно протоколів лікування

Записів на рекомендовані послуги здійснює рецепція

40%

Рекомендовані послуги поліклініка – РЕЦЕПЦІЯ

Рекомендовані оперативні втручання – ВІДДІЛ ГОСПІТАЛІЗАЦІЇ

КЕЙСИ ПРОДАЖІ:

КЕЙС №1

МЕДИЧНИЙ СУПРОВІД

КЕЙС №2

ДИСПАНСЕРИЗАЦІЯ

КЕЙСИ ЛЮДЯНОСТІ:

КЕЙС №3

Ракетний обстріл
ОХМАТДИТ

КЕЙС №4

Ракетний обстріл
СВЯТОШИНО



ЧАС ДЛЯ ЗАПИТАНЬ