

Рейтинг клиник Startsmile-2016 – новые лидеры частной стоматологии

В 2016 году сформирован очередной, уже четвертый, Ежегодный Профессиональный Рейтинг частных стоматологических клиник. Этот общий проект онлайн-журнала о стоматологии Startsmile.ru и ИД «Коммерсантъ» призван помочь пациентам в выборе самых лучших клиник.

В этом году организаторы решили, что клиники, отобранные для участия в рейтинге, должны соответствовать более строгим требованиям. Было установлено, что обязательным условием является наличие не менее трех кабинетов для лечения, т.к. в противном случае трудно качественно оказывать все возможные стоматологические услуги. Поэтому к участию в проекте оказались допущены только те стоматологии, которые располагали достаточными площадями. Это заметно повысило уровень конкуренции между клиниками внутри рейтинга, ведь в отношении числа кабинетов основная масса клиник изначально удерживалась в достаточно равных позициях.

В 2016 году главной задачей было усовершенствование методологических принципов оценки и введение ряда дополнительных параметров. Это необходимо, чтобы повысить объективность и прозрачность оценки, сделать ее максимально непредвзятой.

Итоговая оценка формировалась на основе множества параметров. За каждый пункт, которому клиника так или иначе соответствовала, она получала определенное число баллов. Однако и от прежних технологий сбора и обработки данных не стали отказываться. Их сохранили и дополнили, опираясь на тенденции на рынке.

Уровень каждого стоматологического учреждения определялся следующим образом: оценивалась клиническая деятельность (т.к. она выступает основным фактором начисления баллов) и предоставляемый сервис (в виде начисления бонусных баллов). Качественный и количественный уровень оказания услуг, степень технологической оснащенности, применение современных методик лечения и квалификация работающих в стоматологии специалистов – эти параметры по-прежнему являлись ключевыми для оценки деятельности каждой клиники, участвовавшей в Рейтинге-2016.

Для максимально объективной и точной оценки специалистам было предложено оценивать тот сегмент, в который они работают сами. Например, в изучении деятельности сетевых стоматологий принимали участие владельцы или врачи таких клиник. Аналогичный подход применялся и к клиникам основного раздела рейтинга (действующие более трех лет), и к новичкам (стоматологии младше трех лет). Это разделение позволило построить четкий алгоритм распределения клиник среди экспертов, благодаря чему они достигли максимальной объективности при анализе. Для того, чтобы каждый специалист мог уделить достаточно внимания и времени оценке клиник, а также всестороннее исследовать их деятельность, число изучаемых им стоматологий было ограничено. Еще один важный аспект – экспертный совет не ограничивали какими-либо рамками или правилами – все его члены выбирали свои критерии оценки.

Десятка лучших клиник, работающих более 3-х лет:

1. Центр Приватной Стоматологии Доктор Левин, Москва
2. Немецкий Имплантологический Центр, Москва
3. Центр персональной стоматологии Владимира Новикова, Москва
4. Бостонский Институт Эстетической Медицины, Москва
5. Центр челюстно-лицевой хирургии и стоматологии Sanabilis, Москва
6. Профессорская стоматологическая клиника на Арбате, Москва
7. Стоматологический центр ДенталДжаз, Москва
8. Стоматология «Мегадента Клиник», Екатеринбург
9. Центр Междисциплинарной Стоматологии и Неврологии, Москва
10. Стоматологическая студия «Тарилукс», Хабаровск

Десятка лучших клиник, которым менее 3-х лет:

1. Имплантологический центр NKclinic, Москва
2. Стоматология Alba Apex, Москва
3. Стоматологическая клиника Saint-Dent Clinic, Москва
4. Стоматологический центр ИОНИКА, Москва
5. Стоматологический центр «Добрый День», Кемерово
6. Немецкая стоматология RecomenDent, Новосибирск
7. Стоматология Esthetic Classic Dent, Москва
8. Стоматологическая клиника Telo's Beauty, Москва
9. Многопрофильный медицинский центр «Снегири», Хабаровск
10. Стоматологическая клиника «МиПоль», Москва

О параметрах оценки клиник рассказывает член экспертного совета Марета Абдул-Мажитовна Хашиева, генеральный директор «Немецкого Имплантологического центра»:

«Если говорить о клинической стороне, то в первую очередь я обращала внимание на квалификацию врачей. Именно от профессионализма доктора зависит, каким будет итоговый результат лечения, поэтому оценка уровня клинического персонала – это самое важное. Также многое зависит и от технического оснащения клиники и наличия современного оборудования, которое повышает качество и предсказуемость лечения. Кроме того, я обращала внимание на удобство, информативность и дизайн сайта клиники. В наш век цифровых технологий важно идти в ногу со временем, поэтому этот нюанс может быть весьма показательным».

Вице-президент Бостонского Института Эстетической Медицины Алена Ольховицкова говорит о своем участии в проекте:

«На мой взгляд, главное преимущество Рейтинга в том, что он позволяет клиникам, которые оказывают действительно качественное лечение, заявить о себе достаточ-

но широкой аудитории. При оценке конкретной стоматологии для меня самыми важными были три параметра: технологии лечения, которые используются в клинике, уровень образования и опыт специалистов, а также спектр оказываемых услуг».

Главный врач клиники «Доктор Левин» Дмитрий Левин поделился мнением о развитии российской стоматологии, а также прокомментировал роль Рейтинга:

«Усиление конкуренции внутри рейтинга мобилизовало клиники и вывело их из состояния летаргического сна. Владельцы стоматологического бизнеса обновляют оборудование и активно инвестируют в новые технологии и персонал. Важно, что контроль со стороны Startsmile.ru позволяет видеть мнение третьей, независимой стороны. От этого пациенты остаются только в выигрыше.

Работая в клиниках Европы и США, я невольно сравниваю местные и российские стандарты лечения и ведения бизнеса. Хочется отметить, что отечественные клиники, наконец, стали учиться общаться со своими пациентами на более качественном уровне. Тем не менее, на привыкание российского стоматологического сообщества к финансовой чистоплотности и цивилизованным правилам взаимоотношений с пациентами потребуются годы, учитывая, что пока пациент находится в ловушке «дорого – значит качественно, а если дешево – то плохо». Считаю, что со временем все наладится, просто в России для этого нужно больше времени».

Хотя была разработана продвинутая система оценок и использовались разнообразные каналы сбора данных, все же в ходе проведения Рейтинга-2016 у организаторов часто появлялись сложности в получении объективной информации. Во-первых, у многих клиник отсутствует приемлемый интернет-ресурс. Принятый недавно закон обязывает все клиники соблюдать целый ряд требований по ве-

дению собственного сайта и на полнению его определенными сведениями. В первую очередь, на нем должна быть размещена подробная информация об используемом оборудовании, оказываемых услугах, описаны алгоритмы проведения каждой манипуляции, порядок оплаты лечения и прописаны гарантийные условия для всех его видов.

Во-вторых, на сайте обязательно следует разместить данные о персонале: врачах и их ассистентах, с выложенными копиями документов об их образовании и сертификатов на оказание профильных услуг. Это лишь ключевые требования, описанные в комментариях к закону, однако в реальности его соблюдает крайне малое число клиник. Особенно это затрагивает перечень предоставляемых услуг. Проверка часто обнаруживала несоответствие между услугами, заявленными на сайте, и теми, которые клиника реально готова оказать. Это же касалось и оборудования: нередко клиники указывали то, чего у них не имелось в наличии. Большое количество сайтов больше походили на рекламные проспекты и буклеты, а не на информационные ресурсы, где пациент смог бы получить ответы на те вопросы, которые для него наиболее важны. Добавляло сложности и то, что некоторые врачи работают в нескольких частных клиниках, и это затрудняло обработку анкет участников.

Каковы итоги? Рейтинг-2016 стал по-настоящему всероссийским. В числе клиник, занявших первые строчки в категории учреждений, работающих более трех лет, оказались стоматологии Екатеринбургa и Хабаровска. Среди клиник-новичков представители Сибири и Дальнего Востока также заняли место в десятке лучших. А среди сетевых клиник лидируют стоматологии Москвы и С.-Петербурга.

Ознакомиться с полным рейтингом можно на сайте <https://rating.startsmile.ru>

Десятка лучших сетевых клиник:

1. Сеть стоматологических клиник для детей и взрослых «Вероника», Санкт-Петербург
2. Сеть стоматологических клиник «МЕДИ», Санкт-Петербург
3. Belgravia Dental Studio, Москва
4. Сеть стоматологических клиник «Доктор Мартин», Москва
5. Стоматологический комплекс «ПрезиДЕНТ», Москва
6. Сеть стоматологических клиник «ДентаВита», Москва
7. Сеть клиник «Стоматологическая практика», Челябинск
8. Сеть стоматологических клиник «Интердентос», Королев
9. Центр Стоматологии Астрыя, Красноярск
10. Стоматологическая клиника MVK Beauty Line, Москва