

Маркетинговое исследование

Перспективы развития рынка
платных патронажных услуг в Санкт-Петербурге.
Перспективы открытия патронажной службы
Демонстрационная версия



Компания «Профессиональные Комплексные Решения» является одним из лидеров на рынке предоставления консалтинговых услуг для бизнеса в Санкт-Петербурге. За годы успешной работы компания осуществила сотни проектов в различных отраслях экономики, оказывая консультационную поддержку, как лидерам российского бизнеса, так и начинающим предпринимателям. Результаты маркетинговых исследований представляют собой основу для принятия решения об организации предприятия, освоении нового сегмента рынка, расширении торговых площадей, открытии филиала или представительства в другом регионе, расширении товарной линейки и т.д. Все эти решения связаны с вложением денег, а значит и с неизменным риском их потери. Именно для того, чтобы минимизировать вероятность потери вложенных средств, обосновать инвестиционные вложения и дать более четкие сроки их возврата мы проводим исследования.



Разработчик проекта: компания «Профессиональные Комплексные Решения»
www.prcs.ru, E-mail: info@prcs.ru
(812) 363 4899, 363 4896

Санкт-Петербург
2010

Описание маркетингового исследования

В настоящем отчете описаны основные характеристики рынка платных патронажных услуг в Санкт-Петербурге; определены прогнозные значения рыночных показателей.

Настоящее маркетинговое исследование выполнено на 37 страницах. Проект содержит 10 рисунков и 1 таблицу.

Заинтересованные пользователи: настоящий отчет будет полезен представителям компаний, осуществляющих деятельность на рынке предоставления патронажных услуг, физическим и юридическим лицам, планирующим выход на рынок, представителям органов государственной власти, регулирующих отношения в социальной сфере, а также широкому кругу пользователей, интересующихся особенностями предоставления патронажных услуг населению и организации патронажной службы.

Цель проекта: определение перспектив и целесообразности создания патронажной службы по уходу за престарелыми людьми, как на дому, даче, так и в больницах и других местах пребывания.

Задачи исследования:

- Собрать данные о наличии или отсутствии спроса на патронажные услуги;
- Собрать данные о потенциальной емкости рынка патронажных услуг;
- Собрать данные об основных конкурентах, предоставляющих услуги патронажа;
- Определить ценовые предложения конкурентов;
- Составить прогноз развития рынка патронажных услуг в Санкт-Петербурге.

Объект исследования: рынок патронажных услуг Санкт-Петербурга.

Предмет исследования: основные рыночные показатели, основные характеристики участников рынка, основные характеристики спроса.

География исследования: Санкт-Петербург.

Период исследования: 2007 – 2013 годы.

Источники информации: данные Федеральной службы государственной статистики, Федеральной налоговой службы, Федеральной службы по финансовым рынкам, Федеральной службы страхового надзора, Центра стратегических исследований Росгосстраха и других ведомств. Базовый информационный массив по России сформирован на основе данных, полученных из Единого Государственного Реестра Предприятий и Организаций (ЕГРПО) Росстата, а также Единого Государственного Реестра Юридических Лиц (ЕГРЮЛ) и Единого Государственного Реестра Индивидуальных Предпринимателей (ЕГРИП) ФНС.

Также использовались данные сайтов компаний, данные материалов выставок, отраслевых сборников и специализированных изданий, результаты исследований сторонних компаний.

Для сбора первичной информации проводился опрос участников рынка в форме экспертных интервью, телефонный опрос.

Определение генеральной совокупности

Генеральная совокупность, как совокупность объектов, на которые с требуемой степенью репрезентативности распространяются результаты и выводы исследования, состоит из всех людей, у которых может возникнуть потребность в услугах патронажной службы.

Ввиду отсутствия на данный момент исследований по данной теме, социально-демографические характеристики членов генеральной совокупности нам неизвестны.

Наиболее приемлемым в данном случае типом выборочной совокупности является случайная выборка. Она используется, когда характеристики генеральной совокупности для нас малоизвестны. Опрашиваться будут лишь люди, которые в состоянии оплатить услуги патронажной службы. Никаких других критериев отбора в выборку не существует.

Объем выборки при большом объеме генеральной совокупности и потенциальной широте разброса мнений и суждений её членов, необходимо установить в XXX человек¹. Это число достаточно велико, чтобы гарантировать достаточную репрезентативность результатов, и довольно мало, чтобы процедура опроса не была слишком долгой или дорогой. Кроме того планируется провести телефонные опросы менеджеров компаний-конкурентов и практикующих медицинских работников, а также потенциальных заказчиков непосредственно у больниц.

Метод сбора данных. Описание обработки данных на компьютере: опрос потенциальных заказчиков услуг проводился методом структурированных глубинных интервью по трем направлениям: на улице, в торговых и офисных центрах, по телефону, по электронной почте; у больницы (опрос людей, навещающих своих родственников); опрос врачей.

Полученные в ходе опроса данные введены в пакет программ Microsoft Excel в виде таблицы. Затем полученные данные прошли первичную обработку: подсчет средних, дисперсий т.д. там, где это нужно. Данные, прошедшие первичную обработку использовались для построения гистограмм и диаграмм.

¹ Количество опрашиваемых респондентов объясняется однородностью ответов и мнений респондентов и высокими затратами на проведение исследования.

Содержание

Список рисунков	3
Список таблиц.....	3
Описание маркетингового исследования	4
1. Общее описание рынка патронажных услуг Санкт-Петербурга.....	6
2. Оценка спроса на патронажные услуги	8
2.1. Динамика количества граждан пенсионного возраста, прогноз	8
2.2. Расчёт потенциальной ёмкости рынка патронажных услуг Санкт-Петербурга	10
3. Система государственного социального обслуживания граждан в Санкт-Петербурге.....	11
3.1. Надомное и полустационарное обслуживание.....	11
3.2. Срочное социальное обслуживание	12
3.3. Предоставление жилья в специализированных жилых домах	12
3.4. Специальное транспортное обслуживание.....	12
4. Конкурентный анализ	14
4.1. Описание конкурентов	14
4.2. Анализ цен конкурентов.....	16
5. Рекомендации по проекту.....	18
5.1. Главные конкурентные преимущества проекта.....	18
5.2. Характеристики потенциальных потребителей. Модель поведения потребителей	18
5.3. Позиционирование проекта	19
5.4. Стратегия выхода компании на рынок, ценообразование.....	20
5.5. Стратегия продвижения услуг патронажной службы. Реклама	21
6. Заключение.....	23
О ПКР.....	25
Приложение 1. Аренда офисных помещений: география размещения, структура предложений по классам, диапазон арендных ставок	26
Приложение 2. Договор подряда	29

Список рисунков

Рисунок 1. Оценка востребованности патронажных услуг респондентами

Рисунок 2. Доля пенсионеров в общем количестве жителей Санкт-Петербурга

Рисунок 3. Численность пожилых людей по возрастным группам, в Санкт-Петербурге

Рисунок 4. Рост числа людей, пенсионного возраста в Санкт-Петербурге в 2008-2013 году

Рисунок 5. Оценка общего состояния людей пожилого возраста, с ограниченной способностью к самообслуживанию, человек

Рисунок 6. Динамика ввода специализированных отделений социально-медицинского обслуживания на дому

Рисунок 7. География размещения конкурентов

Рисунок 8. Карта позиций патронажных служб в Санкт-Петербурге

Рисунок 9. Офисное зонирование Санкт-Петербурга

Рисунок 10. Структура предложения офисных помещений по классам, первое полугодие 2008 года

Список таблиц

Таблица 1. Цены на услуги патронажных служб

О ПКР

«ПКР» является одним из лидеров рынка профессиональных услуг и долгое время остаётся незаменимым партнёром для многих российских и зарубежных компаний. Аутсорсинговая компания «ПКР» представляет собой специализированную компанию, оказывающую профессиональные услуги в трёх основных направлениях:

- маркетинг, бизнес-планирование и привлечение финансирования;
- внешнеэкономическая деятельность (ВЭД) и логистика;
- бухгалтерский, налоговый, кадровый учёт и аудит.

В основу деятельности Компании положена идея аутсорсинга: передача отдельных бизнес – процессов, функций и задач, а также их составляющих, специализированной сторонней фирме.

Компания «ПКР» аккредитована в качестве уполномоченной консалтинговой компании при Правительстве Ленинградской области.

Компания «ПКР» аккредитована при Комитете по инвестициям и стратегическим проектам Правительства Санкт-Петербурга для выполнения финансово-экономической экспертизы стратегических инвестиционных проектов города.

ПКР является почетным членом Санкт-Петербургского Союза предпринимателей, объединяющего в себе более 1000 предприятий малого и среднего бизнеса.

Квалификация сотрудников подтверждается дипломами российского и международного образца и профессиональными аттестатами: Master of Business Administration (MBA), кандидат экономических наук, квалификационный аттестат аудитора, диплом Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) по международным стандартам финансовой отчётности (Diploma in IFR/IFRS), диплом международного образца Association of Chartered Certified Accountants (ACCA).

Благодаря одновременному участию во многих проектах и широкому перечню предоставляемых услуг мы способны предложить нашим клиентам самые лучшие условия сотрудничества.

Контакты

Адрес: 191119, Санкт-Петербург, Марата ул., д.82.

Тел.: 8 (812) 363 48 99, 363 48 96

www.prcs.ru

Рабочая группа от ПКР:

Новицкий Даниил Сергеевич, руководитель группы, аудитор, член ACCA

Тел.: 363 48 99, dn@prcs.ru

Григорьева Виктория Николаевна, руководитель отдела маркетинга, к.э.н.

Тел.: 363 48 99 (доб. 110), vk@prcs.ru

Алексеева Любовь Вячеславовна, специалист отдела исследований и инвестиций

Тел.: 363 48 99 (доб. 108), la@prcs.ru

Васильева Мария Николаевна, специалист отдела маркетинга

Тел.: 363 48 99 (доб. 111), mv@prcs.ru

**ПРЕДСТАВЛЯЕМ ВАШЕМУ ВНИМАНИЮ ВЫДЕРЖКИ
ИЗ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
«ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ПЛАТНЫХ ПАТРОНАЖНЫХ УСЛУГ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ.
ПЕРСПЕКТИВЫ ОТКРЫТИЯ ПАТРОНАЖНОЙ СЛУЖБЫ»**

Отражена нумерация страниц в проекте

Описание маркетингового исследования

В настоящем отчете описаны основные характеристики рынка платных патронажных услуг в Санкт-Петербурге; определены прогнозные значения рыночных показателей.

Настоящее маркетинговое исследование выполнено на 37 страницах. Проект содержит 10 рисунков и 1 таблицу.

Заинтересованные пользователи: настоящий отчет будет полезен представителям компаний, осуществляющих деятельность на рынке предоставления патронажных услуг, физическим и юридическим лицам, планирующим выход на рынок, представителям органов государственной власти, регулирующих отношения в социальной сфере, а также широкому кругу пользователей, интересующихся особенностями предоставления патронажных услуг населению и организации патронажной службы.

Цель проекта: определение перспектив и целесообразности создания патронажной службы по уходу за престарелыми людьми, как на дому, даче, так и в больницах и других местах пребывания.

Задачи исследования:

- Собрать данные о наличии или отсутствии спроса на патронажные услуги;
- Собрать данные о потенциальной емкости рынка патронажных услуг;
- Собрать данные об основных конкурентах, предоставляющих услуги патронажа;
- Определить ценовые предложения конкурентов;
- Составить прогноз развития рынка патронажных услуг в Санкт-Петербурге.

Объект исследования: рынок широкополосного беспроводного доступа по технологии WiMax.

Предмет исследования: основные рыночные показатели, основные характеристики участников рынка, основные характеристики спроса.

География исследования: Санкт-Петербург.

Период исследования: 2007 – 2013 годы.

Источники информации: данные Федеральной службы государственной статистики, Федеральной налоговой службы, Федеральной службы по финансовым рынкам, Федеральной службы страхового надзора, Центра стратегических исследований Росгосстраха и других ведомств. Базовый информационный массив по России сформирован на основе данных, полученных из Единого Государственного Реестра Предприятий и Организаций (ЕГРПО) Росстата, а также Единого Государственного Реестра Юридических Лиц (ЕГРЮЛ) и Единого Государственного Реестра Индивидуальных Предпринимателей (ЕГРИП) ФНС.

Также использовались данные сайтов компаний, данные материалов выставок, отраслевых сборников и специализированных изданий, результаты исследований сторонних компаний.

Для сбора первичной информации проводился опрос участников рынка в форме экспертных интервью, телефонный опрос.

Определение генеральной совокупности

Генеральная совокупность, как совокупность объектов, на которые с требуемой степенью репрезентативности распространяются результаты и выводы исследования, состоит из всех людей, у которых может возникнуть потребность в услугах патронажной службы.

Ввиду отсутствия на данный момент исследований по данной теме, социально-демографические характеристики членов генеральной совокупности нам неизвестны.

Наиболее приемлемым в данном случае типом выборочной совокупности является случайная выборка. Она используется, когда характеристики генеральной совокупности для нас малоизвестны. Опрашиваться будут лишь люди, которые в состоянии оплатить услуги патронажной службы. Никаких других критериев отбора в выборку не существует.

Объем выборки при большом объеме генеральной совокупности и потенциальной широте разброса мнений и суждений её членов, необходимо установить в XXX человек². Это число достаточно велико, чтобы гарантировать достаточную репрезентативность результатов, и довольно мало, чтобы процедура опроса не была слишком долгой или дорогой. Кроме того планируется провести телефонные опросы менеджеров компаний-конкурентов и практикующих медицинских работников, а также потенциальных заказчиков непосредственно у больниц.

Метод сбора данных. Описание обработки данных на компьютере: опрос потенциальных заказчиков услуг проводился методом структурированных глубинных интервью по трем направлениям: на улице, в торговых и офисных центрах, по телефону, по электронной почте; у больницы (опрос людей, навещающих своих родственников); опрос врачей.

Полученные в ходе опроса данные введены в пакет программ Microsoft Excel в виде таблицы. Затем полученные данные прошли первичную обработку: подсчет средних, дисперсий т.д. там, где это нужно. Данные, прошедшие первичную обработку использовались для построения гистограмм и диаграмм.

² Количество опрашиваемых респондентов объясняется однородностью ответов и мнений респондентов и высокими затратами на проведение исследования.

1. Общее описание рынка патронажных услуг Санкт-Петербурга

Официальная статистика по Санкт-Петербургскому рынку патронажных услуг отсутствует. Есть только экспертные оценки. Более или менее крупных компаний, занимающихся патронажными услугами в городе ХХХ. Рассчитаем общий объём официального рынка патронажных услуг на основе расчёта трудозатрат и по методике расчёта, экономического еженедельника ХХХ.

Специалисты ПКР, оценивают официальный рынок патронажных услуг Санкт-Петербурга на основе расчёта трудозатрат в \$ХХХ млн. в год.

Здесь и далее представлен алгоритм расчетов

По данным методики расчёта «ХХХ» в среднем крупная патронажная служба выполняет в порядка ХХХ недельных заказов в месяц, (на заказ уходит неделя), неделя в среднем стоит \$ХХХ – ХХХ (По данным - опроса владельцев патронажных услуг). Следовательно, на них может приходиться порядка \$ХХХ млн в год или:

Здесь и далее представлен алгоритм расчетов

Спрос на услуги патронажных сестёр постоянно растёт, в среднем на ХХХХ% в год.

Исследование потенциальной аудитории, проведённое ПКР, показало, что необходимость организации патронажной службы отмечают ХХХ % респондентов. При этом воспользовались бы в случае необходимости услугами патронажной службы ХХХ % опрошенных.

По-мнению респондентов, наиболее востребованы будут следующие услуги:

Оценка востребованности патронажных услуг респондентами, по 5 балльной системе



Рисунок. 1. Оценка востребованности патронажных услуг респондентами

По-мнению, работников патронажных служб,

.....

Вопрос о возможной стоимости патронажных услуг вызвал затруднения у большинства респондентов. Спонтанно респонденты оценивают затраты на патронажные услуги в среднем в XXX рублей в месяц. Это при том, что услуги сиделки только в сутки стоят в среднем XXX рублей. Такой ответ был характерен для людей, которые никогда не сталкивались с необходимостью использования услуг патронажных служб³.

Те респонденты, у которых был опыт ухода за тяжело больными близкими, оценивают затраты на патронажные услуги в XXX рублей в месяц. А затраты на час обслуживания в XXX рублей в час.

.....

Отметим, что опрос врачей показал, что достаточно часто к ним обращаются пациенты или родственники пациентов с просьбой рекомендовать патронажную сестру. Что указывает на возможный выход на потенциальных клиентов.

В целом рынок не подвержен серьезным колебаниям спроса. Пик спроса приходится в основном на

На данном этапе развития рынка возрастающий спрос превышает предложение.

³ Такая оценка вполне предсказуема. Респонденты не знакомы с видами услуг, их примерной стоимостью, а также конкретной их потребностью в видах услуг и временных затратах.

2. Оценка спроса на патронажные услуги

2.1. Динамика количества граждан пенсионного возраста, прогноз

По данным Госкомстата на середину 2008 года в Санкт-Петербурге проживает XXX граждан пенсионного возраста, при этом почти XXX тыс. человек являются ветеранами Великой Отечественной войны, в т.ч. XXX тысяч - из числа защитников блокадного Ленинграда и жителей блокадного города. Граждане, пенсионного возраста, составляют XXX% населения города, т.е. практически каждый XXX житель города. Для сравнения: несовершеннолетних петербуржцев – XXX%.

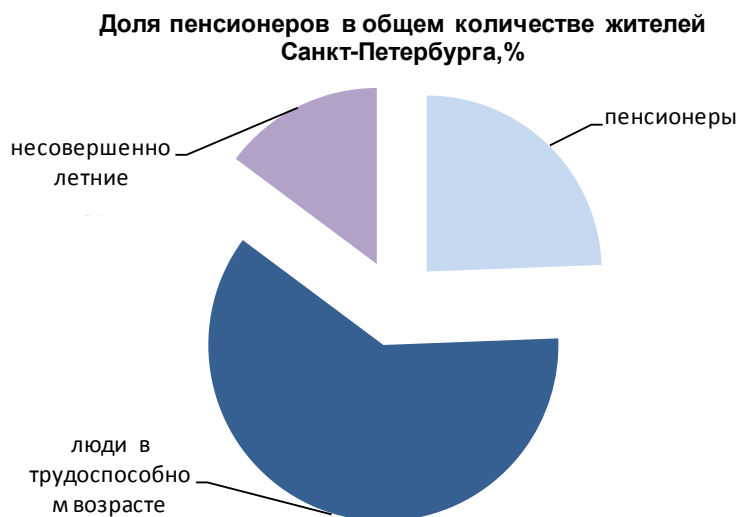


Рисунок 2. Доля пенсионеров в общем количестве жителей Санкт-Петербурга

Численность граждан в возрасте старше XXX лет составляет XXX тыс. человек, старше 70 – XXX человек. Граждане старше 80 лет составляют XXX человека, старше XXX лет – XXX человек и старше 100 лет - XXX человек.

Численность пожилых людей по возрастным группам, в Санкт-Петербурге

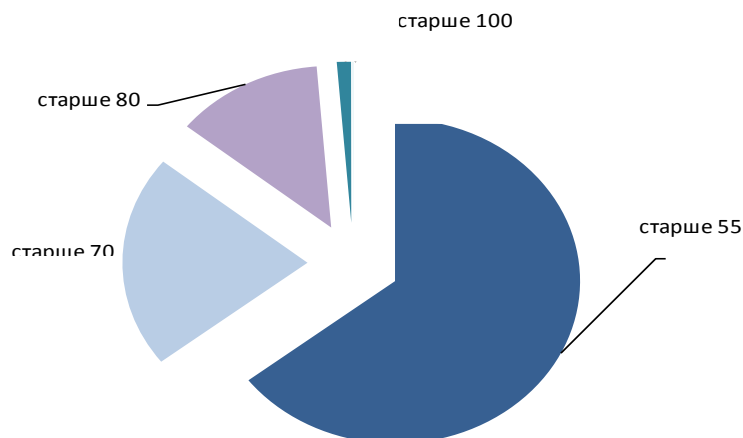


Рисунок 3. Численность пожилых людей по возрастным группам, в Санкт-Петербурге

По прогнозным расчетам в 2010 году доля граждан, пенсионного возраста в общей численности населения Санкт-Петербурга составит XXX%, а в XXX году уровень показателя достигнет XXX%.

**Рост числа пенсионеров в Санкт-Петербурге
в 2008-2013 гг, человек**

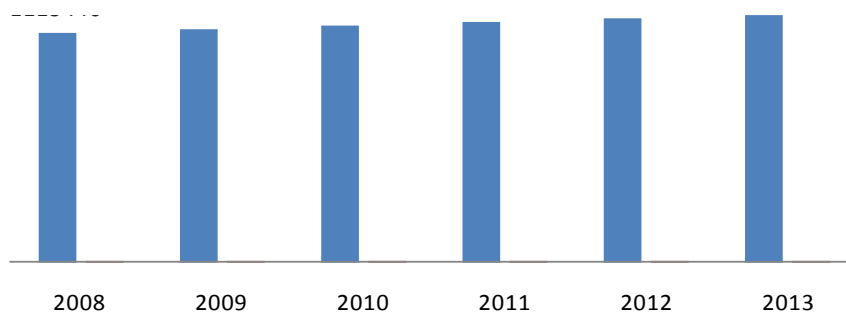


Рисунок 4. Рост числа людей, пенсионного возраста в Санкт-Петербурге в 2008-2013 году

Постарение населения, нарастание в нем численности и доли людей пожилого, старческого возраста и долгожителей – это устойчивая тенденция, характерная для Санкт-Петербурга. Она определяется некоторым повышением уровня и качества жизни, необходимостью разработки и реализации механизмов социальной поддержки граждан старшего поколения. На рост доли пожилых людей в составе населения оказывают влияние также снижение рождаемости и сокращение численности детей и подростков.

3. Система государственного социального обслуживания граждан в Санкт-Петербурге

3.1. Надомное и полустационарное обслуживание

.....

3.2. Срочное социальное обслуживание

.....

3.3. Предоставление жилья в специализированных жилых домах

.....

3.4. Специальное транспортное обслуживание

.....

4. Конкурентный анализ

4.1. Описание конкурентов

На данный момент на рынке патронажных услуг работает 5 крупных компаний, рассмотрим их более подробно.

4.2. Анализ цен конкурентов

Таблица 1. Цены на услуги патронажных служб

Медицинский уход за больными на дому	Петербургская неотложка, рублей	XX, рублей	XX, рублей	XX, рублей	XX, рублей
.....

5. Рекомендации по проекту

5.1. Главные конкурентные преимущества проекта

.....

5.2. Характеристики потенциальных потребителей. Модель поведения потребителей

.....

5.3. Позиционирование проект

.....

5.4. Стратегия выхода компании на рынок, ценообразование

.....

5.5. Стратегия продвижения услуг патронажной службы. Реклама

.....

Заключение

.....

О ПКР

.....

Приложение 1. Аренда офисных помещений: география размещения, структура предложений по классам, диапазон арендных ставок

География размещения офисных центров

.....

Структура предложений офисных помещений по классам бизнес центров

.....

Арендные ставки

.....

Приложение 2. Договор подряда

ДОГОВОР ПОДРЯДА № ____ /20__

.....

Приложение к договору. Список предметов, необходимых для осуществления ухода за больными

.....