

ВОПРОС ЗДОРОВЬЯ

НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ДОМАШНИХ ПИТОМЦЕВ УЖЕ РАБОТАЕТ НЕСКОЛЬКО ОТНОСИТЕЛЬНО КРУПНЫХ СЕТЕЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ОБЪЕДИНЯТЬ НЕСКОЛЬКО КЛИНИК. НО ДО МАСШТАБОВ ЗАПАДНЫХ СТРАН ПОКА ДАЛЕКО. РАЗВИТИЕ РЫНКА СДЕРЖИВАЕТСЯ НЕХВАТКОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ, ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМИ ОГРАНИЧЕНИЯМИ И ДО СИХ ПОР НЕ ДО КОНЦА СФОРМИРОВАННЫМ ПОНИМАНИЕМ У ВЛАДЕЛЬЦЕВ ПИТОМЦЕВ, ЧТО КАЧЕСТВЕННОЕ ЛЕЧЕНИЕ НЕ МОЖЕТ СТОИТЬ ДЕШЕВО. НА ЭТОМ ФОНЕ У ВЛАДЕЛЬЦЕВ ПИТОМЦЕВ РАСТЕТ СПРОС НА ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ, ТАКИЕ КАК ТЕЛЕВЕТЕРИНАРИЯ. АНТОН СТЕПАНОВ

КАДРЫ И СЕТИ Как рассказывает председатель этического комитета Национальной ветеринарной палаты Сергей Мендоса, ветеринария домашних животных появилась всего 40–50 лет, и это довольно молодая отрасль. В России, как и в мире, большая часть подобных клиник — это частная практика, которой владеют сами врачи, как, к примеру, устроен и стоматологический рынок. Основная проблема, с которой ветеринария домашних животных сталкивается в нашей стране, — острая нехватка квалифицированных кадров, отмечает Сергей Мендоса.

«Когда около 40 лет назад в мире появились первые учебные заведения, которые занимались подготовкой специалистов для работы с кошками, собаками и т. д., у нас была перестройка. В результате у многих ветеринарных врачей до сих пор подход к домашним животным остается таким же, как к сельскохозяйственным», — рассказывает он. По словам господина Мендосы, из-за этого большинство ветеринарных врачей — выпускников вузов, за единичными исключениями тех, кто занимался самоподготовкой, к работе в отрасли не готовы. Клиникам приходится внедрять свои стандарты и готовить кадры, но это сложно, дорого и неэффективно, отмечает Сергей Мендоса.

В России много ветеринарных вузов, но квалифицированных кадров не хватает, подтверждает совладелец сети ветеринарных клиник «Свой доктор» Петр Ершов. По его словам, необходимый опыт можно получить, только работая ассистентом в клинике, а также постоянно занимаясь самообразованием.

«Одним из ключевых факторов развития ветеринарии мелких домашних животных является подготовка ветеринарных специалистов и введение специализации по ним. В последнее время много внимания уделяется этому вопросу как со стороны сообщества, так и со стороны государства. Примером тому является закон об ответственном отношении к животным, где есть пункт, который обязывает каждого владельца быть ответственным за здоровье и предоставлять ветеринарную помощь своему питомцу», — считает Ярослав Рюмин, директор по научным коммуникациям Royal Canin. — Очень важно, на мой взгляд, начинать работу уже со студентов ветеринарных вузов».

Именно из-за проблем с кадрами во многом в России сравнительно немного современных сетевых ветеринарных клиник, считает Сергей Мендоса. Так, сеть «Белый клык» насчитывает четыре учреждения, в «МедВет» входят четыре клиники и реабилитационный центр, в «Свой доктор» — около 20 отделений. Для сравнения: один из крупнейших мировых игроков на рынке — Mars, Incorporated — объединяет 2,5 тыс. клиник, указывает Сергей Мендоса. По его словам, сети на 200–300 объектов есть и в Китае.

Менеджер по научной коммуникации Mars Petcare в России Наталья Малкова уточняет, что в Mars Veterinary Health работают 10,8 тыс. ветеринарных врачей. Подразделение представлено в Северной Америке и странах Европы благодаря клиникам VCA, Banfield Pet Hospital, AniCure др. и ежегодно предоставляет ветеринарные услуги для 20 млн домашних животных по всему миру. В России Mars Veterinary Health пока не представлено. «Здесь мы тесно взаимодействуем с профессиональным сообществом через, например, программы по популяризации ухода за зубами собак и регулярных визитов к ветеринарному врачу, делимся своей экспертизой в рамках специализированных мероприятий, таких как ветеринарные конгрессы», — рассказывает госпожа Малкова.



AGE FOTO RM / DOUMEDIA

Но Петр Ершов отмечает, что количество новых учреждений для лечения домашних животных в России растет. Причем если раньше появлялись небольшие ветеринарные кабинеты, то сегодня — крупные центры, которые предоставляют весь спектр услуг: от диагностики до сложной хирургии. «Аппараты МРТ и КТ в ветеринарии уже рутина», — отмечает он.

По словам Сергея Мендосы, с существующей в России раздробленностью рынка ветеринарных услуг поддерживать стандарты диагностики и лечения очень сложно. В стране должен появиться крупный игрок, который будет готов взять на себя эту роль, отмечает он. По мнению господина Ершова, в течение ближайших пяти-десяти лет рынок ветеринарных услуг в крупных городах России сравняется со средним европейским уровнем, уже сейчас во многих клиниках существуют и совершенствуются стандарты лечения. Кроме того, в ближайшее время ожидается приход на российский ветеринарный рынок крупных иностранных игроков, которые серьезно повлияют на структуру рынка. Сегодня наиболее перспективным вариантом открытия новых клиник он считает франчайзинг. По оценкам Петра Ершова, клиники, которые открываются по франшизе, в среднем более успешны и закрываются в три раза реже, чем самостоятельные учреждения. К тому же в составе сети проще привлечь наиболее качественные кадры, добавляет он.

ТОНКОСТИ ЛЕЧЕНИЯ Все клиники можно разделить на несколько типов, рассказывает Сергей Мендоса. Большая часть — около 80% — оказывают услуги профилактики, вакцинации, диспансеризации и пр. К таким, к примеру, относится сеть Banfield Pet Hospital, отмечает господин Мендоса. По его словам, там не берутся за сложные случаи, а самый популярный продукт — пакеты отнесительно недорогих услуг, направленных на предупреждение заболеваний. «Это очень востребовано у молодых людей в США, которые понимают, что так можно не

только предупредить болезнь, но и сэкономить на ее лечении», — рассказывает он. Еще около 15% ветеринарных клиник имеют какую-либо специализацию: ортопедическую, офтальмологическую и т. п. Остальные 5% учреждений занимаются наиболее тяжелыми патологиями.

Пакеты услуг по диспансеризации домашних питомцев по типу Banfield Pet Hospital пока широкого распространения в России не нашли: большинство владельцев животных считают достаточным ограничиться плановой вакцинацией своего питомца говорит Петр Ершов. Вероятно, причина в несколько ином менталитете, когда наши соотечественники в целом склонны меньше страховаться, полагает он. Глава Kinship (развивает платформу Petstory) в России Сергей Кесоян уточняет, что уровень медиализации домашних животных в России, как и практически во всем мире, невысокий. К примеру, указывает он, в США в среднем владельцы собак показывают питомцев специалисту 3 раза в год, кошек — 2,4 раза в год: «Это немного. Но в нашей стране показатель еще ниже». Так, в городах с более чем 500 тыс. жителей владельцы собак водят своих питомцев в ветеринарные клиники в среднем полтора раза в год, а кошек — всего раз в два года, говорит господин Кесоян.

Одной из причин глава Kinship в России считает стоимость ветеринарных услуг: «Часть владельцев не готовы платить за ветеринарное обслуживание, для других цена является ощутимым барьером». Хотя в таких клиниках используется то же оборудование, что и в медицинских учреждениях, у многих есть представление, что лечение домашнего животного должно быть дешевым, вторит Петр Ершов. Но, признает он, тенденция улучшается, и владельцы питомцев в России понимают, что нести ответственность за домашнее животное нужно не только на словах, но и на деле.

Кроме того, низкий уровень медиализации домашних животных в России может быть связан с недостатком доверия к ветеринарным специалистам из-за незнания специфики их работы, добавляет Сергей Кесоян. По его словам, есть также проблема неудобства физического посещения клиники: «Это особенно актуально для кошек, для которых выезд из дома и посещение врача — большой стресс». Очень часто задача клиники как раз заключается в том, чтобы попытаться сгладить негативные факторы и эмоции, которые могут возникнуть у клиента, поясняет Сергей Мендоса. В таком случае врачам стоит предложить для начала провести дистанционную консультацию. По его словам, если визит в клинику неизбежен, это хотя бы поможет снять излишнюю нервозность.

Кроме того, развитию отрасли мешает несовершенство законодательства. Как отмечает Сергей Мендоса, на ветеринарные клиники и даже кабинеты сегодня распространяются ограничения по санитарным зонам как станции по борьбе с болезнями животных. Из-за этого клиники не могут открываться в жилых домах, хотя в этих же домах спокойно живут десятки кошек и собак, отмечает он. «Сегодня лечение животных на 70–80% обеспечивается медицинскими лекарственными средствами, их аналоги для ветеринарного использования фармацевтическим компаниям делать экономически невыгодно. При этом с 2020 года для работы с медицинскими препаратами ветеринарным клиникам в РФ придется получать специальную лицензию. Приравнивание нас к медицинским учреждениям в вопросах правового

регулирования может привести к снижению качества лечения животных из-за прекращения поставок в ветеринарные клиники необходимых медикаментов», — предупреждает господин Ершов.

ВАЖНОСТЬ ОБЩЕНИЯ В целом, отмечает Сергей Мендоса, коммуникация между врачом и пациентом, обмен информацией, может стать одним из главных вопросов ветеринарии, и не важно, как она будет вестись — через мобильное приложение, специальный сервис и т. п. По словам Сергея Кесояна, Petstory как раз и стремится сделать ветеринарные услуги ближе к владельцам питомцев. «Мы не лечим домашних животных, а консультируем их владельцев, снимая вышеперечисленные барьеры. Мы помогаем владельцам разобраться в ситуации, понять, что нужно делать, определить уровень срочности, выбрать клинику и специалиста для обращения», — рассказывает он.

По словам Сергея Мендосы, у владельцев питомцев сейчас множество возможностей достать любую информацию о каком-либо заболевании, но нет никакого способа проверить достоверность и надежность этих сведений. Проблему могло бы решить, к примеру, специализированное профессиональное объединение, которое бы лицензировало публикации о лечении или заболеваниях домашних животных и давало свое заключение, полагает он. Нередко сложности возникают и с выбором ветеринарной клиники, добавляет господин Мендоса: можно положиться на сарафанное радио, но отзывы также не всегда бывают надежными.

В мире, рассказывает Сергей Мендоса, есть примеры, когда эту проблему решают общественные организации, которые имеют от государства право сертифицировать ветеринарных врачей и клиники. Таким образом, потребители знают, что данному учреждению можно доверять, указывает он. В России, по словам господина Мендосы, ветеринарная деятельность сегодня фактически не лицензируется, а раньше к этому вопросу был чисто формальный подход.

Как считает господин Мендоса, дальнейшее развитие ветеринарии будет идти параллельно развитию медицины: «Сегодня в ветеринарных клиниках есть аппараты МРТ, КТ — еще десять лет такое было сложно представить». По его словам, в ряде случаев у ветеринарии даже меньше барьеров, чем в обычной медицине для внедрения новых инновационных сервисов, таких как та же телеветеринария.

«Мы видим большой потенциал в развитии ветеринарного обслуживания и специализированного страхования. Развитие этого рынка поможет сделать жизнь для домашних питомцев лучше, а это главная цель нашей компании. При этом мы понимаем, что скорость этого процесса будет зависеть от скорости дальнейших изменений в обществе», — говорит Сергей Кесоян. ■

«ОДНИМ ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ФАКТОРОВ РАЗВИТИЯ ВЕТЕРИНАРИИ МЕЛКИХ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ ЯВЛЯЕТСЯ ПОДГОТОВКА ВЕТЕРИНАРНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ И ВВЕДЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ ПО НИМ»

