

Қазіргі кезде, жастар саласындағы мәселелерді сапалы және жүйелі түрде шешу мақсатында 10 негізгі бағыттан тұратын Жастарды қолдаудың 2021–2025 жылдарға арналған кешенді жоспары қабылданды:

1. Қолжетімді және сапалы білім беруді қамтамасыз ету, ғылыми-техникалық әлеуетін дамыту;
2. Саламатты өмір салтын қалыптастыру және бұқаралық спортты дамыту;
3. Жастарды жұмысқа орналастыру және кәсіпкерлік қызметті дамыту үшін жағдай жасау, оның ішінде ауылдық жерлерден және NEET санатындағы жастарды жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу;
4. Жастар үшін қолжетімді тұрғын үй жүйесін дамыту;
5. Жастардың құқықтық мәдениетінің деңгейін арттыру, сыбайлас жемқорлық көріністеріне төзбеушілікке тәрбиелеу;
6. Қоғамдық сананы жаңғырту шеңберінде жастарды рухани-адамгершілік және отбасылық құндылықтарға тарту;
7. Жастар арасында экологиялық мәдениетті нығайту жөніндегі шаралар кешенін әзірлеу және іске асыру;
8. Дарынды жастардың дамуына жәрдемдесу;
9. Жастар саясатын институционалдық дамыту, ғылыми-зерттеу және әдістемелік қамтамасыз ету;
10. Мемлекеттік жастар саясаты саласындағы бірыңғай интернет-ресурсты қолдау[3].

#### Әдебиеттер тізімі

1. Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік жастар саясаты» туралы Заңы, 2015ж
2. «Қазақстан жастары» әлеуметтанулық зерттеуі // «Жастар» ғылыми-зерттеу орталығы. – Нұр-Сұлтан, 2021 // <https://eliastarv.kz/ru/research/18104/>.
3. Қазақстан Республикасының жастарын қолдау жөніндегі 2021-2025 жылдарға арналған кешенді жоспары, 2021ж

#### Преимущество использования CRM системы в стоматологических клиниках Казахстана

С.К. Ержанова<sup>1</sup>, Т.Б. Досжанов<sup>2</sup>

<sup>1</sup>к.э.н., магистр менеджмента, профессор кафедры менеджмента,

<sup>2</sup>магистрант 1-го года обучения по специальности «Менеджмент»

nurmakov21@gmail.com, salta\_27@mail.ru

<sup>1,2</sup>Карагандинский университет имени академика Е.А. Букетова, г.Караганда

Аннотация: Выясняя предпочтения пациентов и учитывая их пожелания, любая медицинская клиника постоянно повышает свою ценность для всех клиентов, как потенциальных, так и постоянных, тем самым повышая уровень оказания медицинской помощи повышается прибыль клиники. Отличным инструментом для реализации данной стратегии выступает CRM система. Системы управления взаимоотношениями с клиентами позволяет создать нерушимый мост между клиникой и пациентом, при этом модернизируя и упрощая работу всего персонала клиники.

Ключевые слова: CRM система, менеджмент в стоматологии.

За последние годы, количество новых частных стоматологических клиник на территории Казахстана неизменно растет. В период с 2016 по 2020 гг. численность частных стоматологических клиник увеличилась на 2,7% и составила 1255 организаций к концу

данного периода[1]. Рост числа частных учреждений обусловлен недостаточным финансированием госсектора медицины и стоматологии в частности, а также активным развитием рынка коммерческой медицины в Республике. Ежегодно в стране открываются десятки новых клиник, но, к сожалению не все из них остаются на плаву. Первая и основная проблема, с которой сталкиваются неопытные предприниматели, – это поддержание особого уровня сервиса, который должен быть направлен на создание долгосрочных отношений с клиентом на основе непрерывного диалога клиники и пациента. Иначе говоря, это процесс постоянного выяснения клиникой потребностей ее пациентов и поиск способов удовлетворения их. Владея всей информацией обо всех взаимоотношениях с пациентом, можно предложить ему персонализированные услуги. Цифровизация процесса обслуживания клиентов - это основной выход и решение данной проблемы. В данной статье мы разберем все преимущества использования Системы управления взаимоотношениями с клиентами на примере платформы IDENT.

Программа IDENT непосредственно была создана для управления стоматологическими клиниками. Около 3 тыс. стоматологий стран СНГ используют данную программу из которых, 75 клиник Казахстана[2]. Программа включает в себя такие инструменты как - запись пациентов на прием, создание расписаний врачей, ведение амбулаторной карты пациента, создание плана лечения, хранение всей необходимой информации, в том числе и снимки пациента, учет кассы, расчет заработной платы всего персонала, введение стандартной документации, самостоятельное формирование отчетности, база клиентов, каталог услуг, call центр и телефония, при этом вся система связана между собой, что облегчает процесс интеграции работы всего персонала.

В программе выделяют несколько основных модулей, который дополняют друг друга. Первый модуль это - “Базовый”, который создает непосредственно фундамент всей работы. В этот модуль входят следующие инструменты: 1. Управление сотрудниками, 2 Изменение графика работы врачей, 3. Справочники: Базовый модуль, 4. Прейскурант, 5. Ведение картотеки, 6. Запись на прием, 7. Оповещение пациентов о приеме, акциях 8. Управление приемами, 9. Перенос и отмена приемов, 10. Встреча и расчет пациента администратором, 11. Проведение приема врачом, 12. Ведение кассы, 13. Отправка электронных чеков. Данный модуль позволяет упростить и облегчить основную работу непосредственно Администраторов клиник. Почти вся работа администратора переходит в автономный режим, где ему лишь необходимо вводить правильные данные и ввести диалог с пациентом. В большинстве клиник внедривших данную систему, до использования данной программы наблюдалась текучесть кадров в администрировании, так как администратор был нагружен большим количеством должностных обязанностей, со многими из которых было тяжело справиться в рабочие часы. Сейчас же, после внедрения системы, перехода на автоматизированный режим, нагрузка на администратора значительно снизилась, что в свою очередь предотвратило текучесть кадров. Кроме этого, данный модуль также упрощает работу администратора с врачами. Каждый врач видит свой график работы, список пациентов записанных на прием, всех врачей автоматически оповещают об изменениях приема, отменах или же переносе того или иного приема.

Второй модуль, дополнение - Амбулаторная карта, которая позволяет вести амбулаторную карту пациента в электронном формате. Данный модуль имеет свои инструменты и возможности такие как:

1. Ведение амбулаторных карт в электронном виде в IDENT гарантирует, что информация о лечении пациента, полностью собранная в одном месте, не потеряется, и проблема неразборчивого почерка врачей будет решена. Лечащие врачи пациента, а также главный врач клиники, имеющий доступ ко всем карточкам, всегда смогут быстро найти информацию.

2. В данном модуле есть такие инструменты как готовые шаблоны, которые помогают значительно сократить время заполнения и позволяют вести документацию по единому образцу.

3. Для упрощения заполнения амбулаторной карты в программе также по умолчанию настроены взаимосвязи между «Диагнозом» и другими шаблонами. В соответствии с выбранным диагнозом программа сама отфильтрует подходящие «Жалобы», «Анамнез» и т. д.

4. Еще одно преимущество - это наличие инструмента «План лечения», который позволяет сориентировать пациента по стоимости предстоящего лечения. С его помощью врач может дать свои рекомендации по возможным вариантам лечения, подкрепляя их расчетами.

Все эти инструменты и возможности данного модуля значительно облегчают работу Врача и позволяют более упрощенно вести отчетность.

Третий модуль, дополнение - CRM модуль.

“Основа философии качественного клиентского сервиса в стоматологии — уделять максимум внимания пациентам, которым действительно требуется лечение и которые готовы лечиться у вас.”[2] В приоритете же должны быть пациенты, настроенные на лечение. Выделить их и эффективно взаимодействовать с ними помогают инструменты модуля CRM в IDENT. Основные инструменты модуля:

1. записи в лист ожидания как альтернатива записи на прием.

2. Единая форма для определения приоритетности обработки задач: Так как информацию о том, с кем необходимо связаться, невозможно держать в голове, а если использовать записки и стикеры, очень легко запутаться, все задачи для администраторов на день (по всем пациентам) в IDENT вы видите в одном месте. Разделение по группам и возможность использования дополнительных фильтров помогают администраторам легко определить приоритетность обработки задач.

3. Вся коммуникация с пациентом в одном окне: Администратору важно иметь возможность максимально быстро вникнуть в суть проблемы пациента. «Пульт управления» для взаимодействия с пациентом находится в его карточке. Там можно увидеть всю необходимую информацию и, мгновенно понимая, что нужно этому пациенту, можно ответить на его вопросы и управлять его приемами и задачами.

Четвертый модуль, дополнительный - Лаборатория. С его помощью вы сможете: Формировать и печатать заказ-наряды, Отслеживать готовность заказов, Управлять складом зуботехнических изделий, Контролировать выставляемые лабораторией акты.

Пятый модуль, дополнительный - Материалы, который позволяет: Контролировать расход и остатки материалов в клинике, Экономить на закупках материалов, Вовремя заметить изменение доли материалов в выручке и скорректировать цены, Не тратить время на ведение учета в двух местах — данные автоматически попадут в 1С:Бухгалтерию.

Данная система позволяет полностью автоматизировать все процессы. Тем самым она дает возможность больше уделять времени и концентрации непосредственно на оказание помощи, в свою очередь это улучшает имидж клиники и это ведет к притоку новых клиентов и расширению услуг. Неизбежное расширение спектра платных медицинских услуг естественным образом приведет к тому, что организации должны будут бороться за лояльность потребителей к своей организации, внедряя инновационные технологии диагностики и лечения, конкурируя при этом как по стоимости, так и по предоставлению потребителям сервисных социально значимых услуг. [3]

### Список литературы

1. Анализ рынка стоматологических услуг в Казахстане в 2016-2020 гг, оценка влияния коронавируса и прогноз на 2021-2025 гг., [businessstat](https://businessstat.ru/images/demo/dental_services_kazakhstan_demo_businessstat.pdf) - готовые обзоры рынков -: [Uhttps://businessstat.ru/images/demo/dental\\_services\\_kazakhstan\\_demo\\_businessstat.pdf](https://businessstat.ru/images/demo/dental_services_kazakhstan_demo_businessstat.pdf)

2. Официальный сайт платформы IDENT [dent-it.ru](http://dent-it.ru)

3. Маркетинг и конкурентоспособность медицинской организации : монография / А.И. Романов, В.В. Кеворков. 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2016. - 394