

*КЕЛІСІЛДІ*

*Қазақстан Республикасы  
Президенті Іс  
Басқармасы*

*Медициналық  
орталығының басшысы  
В.В. Бенберинмен*

*2018 жылғы «\_\_» ақпан*

*БЕКІТІЛДІ*

*«Оқжетпес» ЕСК» АҚ  
Президенті  
К.Ш. Беркинбаевпен*

*2018 жылғы «\_\_» ақпан*

**Қазақстан Республикасы  
Президенті Іс Басқармасы  
Медициналық Орталығының  
Санаторийлерін Дамытудың  
2018-2022 Жылдарға Арналған  
Бағдарламасы**

*Астана - 2018 жыл*

## Мазмұны

1. Бағдарлама төлқұжаты
2. Кіріспе
3. Ағымдағы жай-күйді талдау
4. Бағдарламаны іске асырудың мақсаты, міндеттері, мақсатты индикаторлары және нәтиже көрсеткіштері
5. Негізгі бағыттар, қойылған мақсатқа жету жолдары және тиісті шаралары
6. Бағдарламаны іске асыру мерзімдері
7. Қажетті ресурстар

## I. Бағдарлама төлқұжаты

Бағдарлама атауы	Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасы Медициналық орталығының санаторийлерін дамытудың (2018-2022 жылдарға арналған бұдан әрі - Бағдарлама) 2018-2022 жылдарға арналған бағдарламасы
Әзірлеу үшін негіздемелер	<ol style="list-style-type: none"><li>1. «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі» туралы 2009 жылғы 18 қыркүйектегі №193-IV Қазақстан Республикасының Кодексі;</li><li>2. «Қазақстан - 2050» Стратегиясы қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» Қазақстан Республикасының Президенті - Ұлт Көшбасшысы Н.Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына жолдауы;</li><li>3. "Қазақстанның әлемнің ең дамыған 30 мемлекетінің қатарына кіруі жөніндегі тұжырымдама туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2014 жылғы 17 қаңтардағы №732 Жарлығы;</li><li>4. «Қазақстан жолы - 2050»: Бір мақсат, бір мүдде, бір болашақ» 2014 жылғы 17 қаңтардағы Қазақстан Республикасы Президентінің Қазақстан халқына Жолдауы;</li><li>5. Қазақстан Республикасы Президенті Н.Ә. Назарбаевтың «бес институционалдық реформаны жүзеге асыру жөніндегі 100 нақты қадам» Ұлт жоспары;</li><li>6. Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары бекіту және ҚР Президентінің кейбір жарлықтарының күшін жою туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2018 жылғы 15 ақпандағы № 636 Жарлығы;</li><li>7. Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласын дамытудың 2016-2020 жылдарға арналған «Денсаулық» мемлекеттік бағдарламасы;</li><li>8. «Қазақстанның Үшінші жаңғыруы: жаһандық бәсекеге қабілеттілік» Қазақстан Республикасы Президентінің Қазақстан халқына жолдауы;</li><li>9. «Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2000 жылғы 21 сәуірдегі №378 Жарлығы;</li><li>10. Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқарушысының 2012 жылғы 15 қарашадағы №13/232 бұйрығымен бекітілген Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының Медициналық орталығы туралы ереже;</li><li>11. Медициналық орталықтың басшысымен бекітілген 2017 жылғы 5</li></ol>

	<p>қазандағы Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының Медициналық орталығын дамытудың 2017-2019 жылдарға арналған бағдарламасы;</p> <p>12. Медициналық орталықтың басшысымен бекітілген 2017 жылғы 25 сәуірдегі Ведомстволық қарасты санаторийлердің қызметтерін дамыту және жетілдірудің 2017-2021 жылдарға арналған тұжырымдамасы.</p>
Бағдарламаны әзірлеуге жауапты	«Оқжетпес» ЕСК» АҚ
Бағдарламаны іске асыруға жауапты мемлекеттік органдар, ұйымдар	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Оқжетпес» емдеу-сауықтыру кешені» АҚ (бұдан әрі - «Оқжетпес» ЕСК» АҚ);</li><li>• «Оқжетпес» емдеу-сауықтыру кешені» АҚ «Алматы» филиалы (бұдан әрі – «Алматы» санаторийі);</li><li>• «Қазақстан» санаторийі базасындағы (Ресей Федерациясы) «Астана» ЖШҚ (бұдан әрі – «(РФ) Қазақстан» санаторийі);</li><li>• «Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасы Медициналық орталығының Ауруханасы» ШЖҚ РМК (бұдан әрі – МОА).</li></ul>
Бағдарлама мақсаты	Қазақстан Республикасы және шетел азаматтарының, тіркелген құрамның санаториялық-курорттық көмекке мұқтаждықтарын қанағаттандыру үшін жоғары тиімді, бәсекеге қабілетті, отандық және әлемдік туристік нарық жүйесіне кіріктірілген санаториялық-курорттық холдинг құру.
Міндеттер	<p>1 міндет: клиентке бағдарлану қағидаты арқылы ұсынылатын қызметтер сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз ету.</p> <p>2 міндет: Стратегиялық менеджментті енгізу.</p> <p>3 міндет: Кадрлық әлеуетті нығайту.</p> <p>4 міндет: Табыстылық пен экономикалық өсуді жоғарылату, инвестициялық жобаларды тиімді басқару.</p> <p>5 міндет: Цифрландыру, технологиялық жаңғырту, инновациялар енгізу, санаторийлердің бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату үшін маркетинг пен сервисті дамыту</p>
Іске асыру	2018-2022 жылдар

мерзімдері	
Қаржыландыру көздері мен көлемдері	Бағдарламаны іске асыру үшін 2018-2022 жылдары ақылы қызметтерден түскен меншікті қаражат, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамаларымен тыйым салынбаған басқа да қаражаттар жұмсалады

Жылдар бойынша	Барлығы	Республикалық бюджет	Меншікті қаражат	Қазақстан Республикасының заңнамаларымен тыйым салынбаған басқа да қаражаттар
2018 ж.	468 300	-	468 300	-
2019 ж.	1 024 880	-	1 024 880	-
2020 ж.	10 010 900	-	10 010 900	9 533 000,0
2021 ж.	601 500	-	601 500	-
2022 ж.	571 600	-	571 600	-
Барлығы:	12 411 000,1	-	2 878 000,1	9 533 000,0

Бағдарламаны қаржыландыру көлемі шипажайлардың даму жоспарын тиісті қаржы жылына бекіту кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, сондай-ақ басқа да балама қаржы көздерін тарту арқылы нақтыланады.

## 2. Кіріспе

Халық денсаулығын сақтау және алдыңғы қатарлы медициналық технологияларды дамыту Қазақстан Республикасының мемлекеттік саясатының басты басымдылықтарының бірі болып табылады.

Президенттің «Қазақстан - 2050» Стратегиясы қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» 2012 жылғы 14 желтоқсандағы Қазақстан халқына жолдауында 2050 жылға қарай әлемнің ең дамыған 30 мемлекетінің қатарына кіру бойынша Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы (бұдан әрі – ЭЫДҰ) елдері мен Қазақстан арасындағы даму алшақтығын еңсеру қажет.

Осыған байланысты мемлекет денсаулық сақтау қызметтерінің сапасын және қолжетімділігін арттыруға, денсаулық сақтау жүйесін басқару мен қаржыландыруды жетілдіруге және қолда бар ресурстарды ұтымды пайдалануға бағытталған ЭЫДҰ елдерінің стандарттарын кезең-кезеңмен енгізуді қамтамасыз етуі тиіс.

Ұлт жоспарының «5 институционалдық реформаны жүзеге асыру жөніндегі 100 нақты қадамы» аясында Мемлекет басшысы «медициналық көмек көрсетудің алдыңғы қатарлы стандарттарын енгізуді» тапсырды. Осыған байланысты ұсынылатын медициналық қызметтерді стандарттау мен жетілдіруді арттыруға бағытталған стандарттарды біртіндеп енгізу қажет.

2016 жылдан бастап «Денсаулық» атты денсаулық сақтауды дамытудың жаңа мемлекеттік бағдарламасы іске асырыла бастады, оның негізгі стратегиялық міндеттері: 2020 жылға қарай халықтың күтілетін өмір сүру ұзақтығын 73 жасқа дейін ұлғайту, медициналық қызметтердің қолжетімділігін және сапасын арттыру, денсаулық сақтау саласында қаржыландыру мен басқару жүйесін жетілдіру, мемлекеттің, жұмыс берушінің және азаматтардың бірлескен жауапкершілігіне негізделген тиімді денсаулық сақтау жүйесін құру.

Адами капиталдың бәсекеге қабілеттілігін арттыру «Қазақстан-2050» Стратегиясының жеті басым бағыттарының бірі болып табылады.

Осыған байланысты кадрларды даярлау мен қайта даярлаудың заманауи жүйесінің негізгі ұстанымдары ретінде білімді және кәсіби дағдыларды нығайту адами капиталды дамытуға арналған қозғаушы, қазіргі заманғы әлемнің назарын аударушы болуға тиіс.

Бұл мақсаттарға жетудің маңызды міндеттерінің бірі - меритократия қағидаттарына негізделген адами капиталға инвестициялау жолымен кадрлық әлеуеттің кәсіби деңгейін және еңбек тиімділігін үнемі жоғарылату, ынталандырудың тиімді жүйесін құру және адам ресурстарын толыққанды және жан-жақты дамыту үшін жағдай жасау.

Осы Бағдарламаны дамытудың негізі медициналық және сервистік қызметтердің сапасын жақсартуға, стратегиялық менеджментті енгізу арқылы басқаруды жетілдіруге, ішкі және халықаралық деңгейлерде бәсекеге қабілеттілікті күшейтуге бағытталған шараларды жүйелеу және біріктіру болып табылады.

Бағдарламаны іске асыру Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының («ДДҰ») «Денсаулық сақтау 2020» саясатының негізгі қағидаларына сәйкес жоғары сапалы медициналық қызметтерді көрсететін медициналық оңалту қызметтерін ұсынудың клиентке бағдарланған ұлттық жүйесін тұрақты және серпінді дамытуға ықпал етеді. Сондай-ақ, Бағдарламаны іске асыру адами әлеуетті күшейтуге, кәсіптік және жеке өсуге, сондай-ақ қазіргі заманғы нарықтық қоғам жағдайында бәсекелестік шараларды дамытуға ықпал етеді.

Қалпына келтіру емі және медициналық оңалту мемлекеттік саясаттың ажырамас бөлігі болып табылады және аурулардың мақсатты да тиімді алдын-алуға, науқастарды оңалту-сауықтыруға мүмкіндік беретін ұлттық денсаулық сақтау жүйесінің маңызды бөлігі болып табылады.

Қалпына келтіру емі және медициналық оңалтуды ұйымдастыру алдын алу мен оңалтуға бағытталу, стационарлық және санаториялық-курорттық мекемелер арасындағы кезеңділік пен сабақтастық қағидатына негізделген.

Медициналық орталықтың санаторийлері ағымдағы сұранысты және Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының жүйесіндегі санаторийлердің даму перспективасын қамтамасыз ететін әртүрлі емдік минералды суларға, емдік балшық және басқа да табиғи емдік факторлар мен ресурстарға ие.

Ведомстволық қарасты емдеу-сауықтыру кешендерінің желісі жалпы сыйымдылығы 763 төсек төрт санаторийден тұрады, оларда Медициналық орталықтың тіркелген құрамы, Қазақстан Республикасының, сондай-ақ басқа да елдердің азаматтары санаториялық-курорттық сауықтырылады және медициналық оңалтылады.

Санаториялық-курорттық көмек және сервистік қызмет бойынша интеграцияланған қызмет көрсетудің тиімділігін арттыруға Қазақстан Республикасының аумағында және жақын шетелдерде халықаралық сапа стандарттарына және медицина мен қалпына келтіру-оңалту саласындағы инновацияларға негізделген, медициналық қызмет көрсетудің клиентке бағдарланған жүйесі бар, жетекші орындарға ие көпсалалы сауықтыру кешендерінің желісін қалыптастыру жолымен қол жеткізу жоспарланып отыр.

Бағдарламаны іске асыру емдеу-сауықтыру қызметтерінің жалпы сапасын және олардың халықаралық нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыратын ең бағалы табиғи емдік ресурстарды сақтауға және ұтымды пайдалануға мүмкіндік береді.

### 3. Ағымдағы жай-күйдің талдауы

#### *Сыртқы ортаны талдау*

Нарық жағдайында туристік сала әлемдегі ең ірі және қарқынды дамып келе жатқан салалардың бірі болып табылады. Туризм саласын дамытудың заманауи тренді бүгінгі күні оны емделу және оңалтудың қазіргі үрдісі оны ажырамас және белсенді түрде дамыған бөлігі ретінде анықтады. Туризм саласының заманауи даму үрдісі, бүгінгі күнгі емдеу және сауықтыру оны ажырамас және белсенді түрде дамыған бөлігі ретінде анықтады.

UNWTO (The United Nations World Tourism Organization – бүкіләлемдік туристік ұйым) деректері бойынша туризм әлемдік ЖІӨ-нің 10%-ын (тікелей және жанама әсерлерін ескере отырып), тауарлар мен қызметтерді әлемдік экспорттау кезінде 6%-ды құрайды. Емделу мен сауығу мақсатындағы сапарлардың үлесі әлемдегі туристік сапарлардың шамамен 20%-ын құрайды, бұл туризмнің осы түріне сұраныстың артуының тұрақты беталысы.

Бүкіл әлем бойынша адамдардың осыншама санына қызмет көрсету үшін туризм индустриясының және инфрақұрылымының мәні болып табылатын көптеген туризмге байланысты салалардың көптеген мамандары тартылған. Туризмде 130 миллион адам жұмыс істейді (әрбір 15-ші адам).

#### *3.1. ТМД және Еуропа елдеріндегі санаториялық-курорттық демалыс.*

Еуропада емдеу-сауықтыру туризмінің негізгі орталықтары Шығыс және Орталық Еуропада орналасқан. Бұрынғы социалистік елдер санаториялық-курорттық бизнес дәстүрлеріне бай, аурудың алдын алу, емдеу және науқастарды оңалтудың заманауи әдістерін қолданады, ең бай емдік табиғи-климаттық ресурстаға ие. Салыстырмалы түрде төмен бағамен олар медициналық және сауықтыру туризм нарығының басым бөлігін басқарады.

Еуропада әртүрлі емдеу курорттары бар, олардың тиімділігі жалпы танымдылық бойынша әдеттен тыс жоғары.

#### *Франция*

Францияда термальды (ыстық су) және теңіз курорттары бар, мұнда сумен және балшықпен емдеу, талассотерапия және тіпті шарап терапиясы қолданылады.

Франциядағы және Еуропада бірінші санаттағы курорт - бұл Биаррицтегі Thermas Marins талассотерапия орталығы, ол көптеген сауықтыру және емдеу бағдарламаларын ұсынады, олардың көпшілігі бір аптаға есептелген.

Нормандия жағалауында Альготерм талассотерапия орталығы бар, ол «өркениеттің салдары» - күйзеліс және шамадан тыс жұмыстардан кейін жалпы сауығу және емделуді ұсынады.

Ең танымал Виши курортының минералды ауыз суы өте сұранысқа ие, оның дәрілік қасиеттері бүкіл әлемнің мамандарымен жоғары бағаланады.



## *Швейцария*

Швейцарияның минералды сулары мен жылу көздері лайықты түрде кеңінен танымал.

Швейцарияның неміс бөлігіндегі Бад Рагац кішкентай қалашығындағы Grand Hof Ragaz 4 \* қонақ үйінде Рим-ирландиялық моншалары бар меншікті термалды бұлақ көзі бар. Массаж (21 түрлі) және ыстық тастармен энергетикалық массаж кеңінен қолданылады. СПА орталығының ерекшелігі - бұл ұйқысыздық пен күйзеліске арналған шөптер қолданылатын хош иісті-грот.

Гштаад курортында Берн қаласынан 90 км қашықтықта Gstaad Palace 5\* отелінің жанындағы Vitalita сауықтыру орталығында күйзеліске қарсы терапия, жасарту, қартаюға қарсы емшаралар бойынша бағдарламалар сәтті қолданылады.

Еуропадағы ең беделді жазғы курорттардың бірі Швейцариялық Ривьера маржаны деп аталатын Монтрё жазғы курортында Grand Excelsior 4\* отелінің базасында орналасқан сауықтыру орталығының мамандары күйзеліс, қатты шаршау, созылмалы шаршау салдарын, есте сақтау қабілетінің бұзылушылықтарын емдеуде жетістіктерге қол жеткізді.

Кадемарио курортында Wellness Hotel Kurhaus қонақ үйіндегі сауықтыру орталығы «Стоп-стресс» бағдарламасымен мамандандырылған.

## *Германия*

Германия медициналық көмек көрсету бойынша әлемдегі жетекші орындардың бірін иеленеді. Елде 50-ден астам климаттық курорттар бар. Баден-Баден курорты көптеген туристердің сұранысына ие. Мұнда Еуропадағы ең заманауи термо орталығы - Каракалла-терма және су температурасы 69°C Хельквелле («Тозақ су көзі») ең ыстық су көзі орналасқан. Фридрихсбад термалары талассотерапияны термалды ванналармен байланыстыра отырып емдеудің ерекше әдісімен танымал.

Бавариялық Бад Киссинген курорты - Германияның оңтүстігінде туристердің ең көп баратын жерлерінің бірі - тұз және балшықпен емдеу емшаралары сәтті жүзеге асырылатын минералды көздерден тұратын үш термо кешені бар. Бад-Киссингенде көптеген қонақ үйлер қосымша сауықтыру бағдарламаларын ұсынады, мысалы, «Анти-стресс» және аурудан кейін қалпына келтіру бағдарламасы. Шварцвальд таулары мен Рейн өзені арасындағы «Қара орман» баурайында орналасқан Баденвейлер курорты Ежелгі Рим кезеңінен бері өздерінің термалды көздерімен танымал. Термалды ванналар, емдік ыстық көздер оған кеңінен танымалдылық әкелді.

## *Чехия*

Чехия Республикасында көптеген танымал курорттар бар. Чехияның нағыз сауықтыру аймағы - Карловы Вары болып есептеледі.

Сату көлемі жағынан екінші орынға ие 40 «тірі су» көзі бар Марианске Лазне курорты болып табылады. Бұл курорттар тірек-қимыл аппаратының ауруларын (омыртқа және бел омыртқасының остеохондрозы, омыртқа мен буындардың ауырсыну синдромдары, остеоартрит және ірі буындардың артрозы) емдеу үшін де қолданылады.

Шымтезекті балшықтың емдік қасиеттері мен қазіргі заманғы медицина әдістері Тршебонь курортында, Бехине, Белоград, Кундратице, Тоушень, Велиховка шағын балшықты және басқа да қалпына келтіру және оңалту бағдарламаларын ұсынылатын курорттарда бағаланады.

### *Болгария*

Талассотерапевтикалық және басқа да сауықтыру ресурстарының бірегейлігі мен молдығына байланысты Болгария Еуропадағы жетекші орындардың бірін алады.

Пирин тауының етегінде орналасқан Сандански климаттық және гидроминералды курорттық кешені өкпе ауруларын емдеуде танымал.

Атақты Роза аңғарынан алыс емес жерде Хисаряның заманауи бальнеологиялық курорты, ал Родоп тауының ауданында Велинград курорты орналасқан, оның бальнеоорталығы оңалту және емдеу бағдарламаларын ұсынады.

Бургас маңындағы Қара теңіз жағалауында емдік лимандық балшықтың негізінде Поморие курорты жұмыс істейді. Ол тірек-қимыл аппаратының, тыныс алу жолдарының, тері ауруларының емдеуді ұсынылады.

Болгарияның теңіз астанасы Варнаның қасында Әулие Константин мен Елена курорты орналасқан. Бұл бірегей курорттың бірнеше климаттық және бальнеотерапиялық орталықтары теңіз және минералды сумен, түрлі табиғи өнімдермен емдеуді ұсынады.

Осы курорттарда емдеу және тамақтанумен қоса тұру құны санаторий деңгейіне қарай тәулігіне 15-тен 45 мың теңгеге дейін өзгереді.

### *Ресей Федерациясы*

Ресей Федерациясының санаториялық-курорттық қызметіне осы саланы қаржыландыру арқылы мемлекеттік және өңірлік даму бағдарламалары түрінде айтарлықтай мемлекеттік қолдау көрсетіледі. Ресей Федерациясында көптеген ведомстволық және мемлекеттік санаторийлер, сондай-ақ стационарлық, емханалық және санаториялық-курорттық қызмет көрсету арасындағы сабақтастық сақталған. Ауруға шалдыққан пациенттерді дәрігерлер (кардиологиялық науқастар Белокуриха радонды бұлақ көздеріне, асқазан-ішек жолдарының аурулары барлар Кавказ минералды суларына және т.б.) бейінді санаторийлерге оңалтуға жолдайды.

Ресей Федерациясының танымал санаторийлерінің көбісі үш курорттық аймақта орналасқан: Кавказ минералды сулары (бұдан әрі - КМС), Қырым, Краснодар өлкесі. Busine Stat-тың

бағалауына сәйкес қазіргі уақытта Ресей Федерациясында 409,5 мың төсек сыйымдылығы бар 2147 сауықтыру орны бар. Санаторийлердің ең көп саны Краснодар өлкесінде, Ставрополь өлкесі мен Мәскеу облысының аумағында орналасқан: 17, 13 және 8%. Анапа, Геленджик, Сочи қалаларында танымал теңіз маңы сауықтыру орындары бар, Алтайдың тау бөктеріндегі аз танымал шипажайлар - Белокуриха радонды сауықтыру орындары болып табылады. Жыл сайын 5 миллионнан астам адам ресей курорттарында денсаулықтарын қалпына келтіреді.

Ресей Федерациясында санаторийлік-курорттық бизнес саласындағы ғылыми зерттеулерге үлкен мән беріледі. Мамандандырылған ғылыми орталықтар курорттық ресурстарды пайдалана отырып қалпына келтіру емінің технологиясын әзірлейді:

- 1) Ресейлік қалпына келтіру медицинасы және бальнеология ғылыми орталығы;
- 2) Ресей, Пятигорск қаласы, ФМБА Пятигорск мемлекеттік ғылыми-зерттеу институты;
- 3) Томск қ., ФМБА Томск курортологиясы және физиотерапия ғылыми-зерттеу институты;
- 4) Екатеринбург қаласының Қалпына келтіру медицинасы және курортология бойынша Орал орталығы (Екатеринбург қ., Медицина ғылыми орталығының өнеркәсіп қызметкерлерінің денсаулығын сақтау және қорғау бөлімі).
- 5) Ресей ФМБА Курортология және оңалту ғылыми-зерттеу орталығы (Сочи).
- 6) Уфа қаласының Башқұрт мемлекеттік медицина университетінің қалпына келтіру медицинасы және курортология ғылыми-зерттеу институты.
- 7) Владивосток қаласы, Ресей медициналық ғылымдар академиясының Сібір бөлімшесінің Медициналық климатология және оңалту ғылыми-зерттеу институты.

Соңғы жылдары Грузия мен Әзірбайжан шипажайлары - Боржоми мен Нафалан қазақстандықтар арасында өте танымал болды.

Боржомиге курорт ретінде өмір беретін басты медициналық фактор - бұл бірегей минералды су. Боржоми аңғарларынан ағатын бұлақ көздерінің суы табиғи минералданған көмірқышқылды, гидрокарбонатты-натрийлі сыныпқа жатады. Боржоми суының емдік қасиеттері, ең алдымен асқазан-ішек жолдарының ауруларына пайдалы. Санаторийлер қызықты экскурсиялық бағдарламаларды, СПА, сауықтыру қызметтерін және әртүрлі деңгейдегі жеке және мемлекеттік ауруханаларды ұсынады.

Санаторийлер деңгейіне байланысты емдеу және тамақтанумен бірге тұру құны тәулігіне 15 мыңнан 45 мың теңгеге дейін өзгереді.

Нафталин курортының шипажайларында жылу және ультракүлгін сәулелендіргіштерді қолдану арқылы шайырсызданған нафаланмен, нафалан фракцияларымен және көмірсутектермен емдеудің ең заманауи әдістері қолданылады. Оның негізгі әсері капиллярлық қан ағымын жақсарту және ұсақ қан тамырларындағы қан айналымын жақсарту болып табылады.

Санаторийлер 3-тен 5 жұлдызға дейін әртүрлі деңгейдегі жеке және мемлекеттік ауруханалардан тұрады.

Санаторийдің деңгейіне байланысты емдеу және тамақтанумен бірге тұру құны тәулігіне 9 мыңнан 45 мың теңгеге дейін өзгереді.

### ***3.2. Азия елдерінің курорттары.***

#### ***Жапония***

Дәстүрлі медицина ең жоғары деңгейде орналасқан елде жергілікті тұрғындар әлі күнге дейін жылу көздерінің барлығына барады.

Жапонияның ең жақсы курорттарының бірі - ФУДЗИ-ХАКОНЭ-ИДЗУ саябағы. Бұл саябақ Хонсю аралында орналасқан.

Парк 1936 жылы құрылды, оның аумағында Фуджи тауы, көлдер, ыстық су көздері, сондай-ақ жасыл желекті вулканнан шыққан аралдар бар. Ең танымал сәке жапон арағымен СПА, сондай-ақ қызыл шарапқа толы бассейн бар. Осындай бассейнде жуыну бүкіл денені жасартатын әсер береді.

#### ***Вьетнам***

Вьетнамның емдік курорттарында акупунктура және нүктелі массаж белсенді қолданылады. Бұл әдістер невралгия, неврит, люмбаго, бронхит, неврастения кезінде өте тиімді.

Сумен емдеу - Вьетнам медицинасындағы ең танымал әдістердің бірі, көптеген курорттарда, соның ішінде «V-Resort ыстық минералды бұлақ көзі» курорттық кешенінде қолданылады. Бұл кешен Ханоядан солтүстік-батысқа қарай 57 шақырым жерде орналасқан.

Тартымдылығы бойынша екінші орында –Биньтяу каяпуттық бірегей орманының ортасында Бариа-Вунгтау вьетнам провинциясында орналасқан Биньтяу туристік емдеу-сауықтыру орталығы және термалдық бұлақ көзі.

#### ***Қытай***

Көптеген санаторийлер мен сауықтыру орындары Қытайда ұзақ уақыттан бері сақталған, мысалы, Пекиннің «Император бұлақ көздері» шипажайы. Ол ХІХ ғасырда Цинь және Мин әулетінің императорлары демалып, емделгендіктен танымал болып кетті. Қызмет көрсетудің жоғары деңгейі және білікті мамандары арқасында бүкіл әлемнен адамдарды тартады.

Санаторий қаланың ортасында емес табиғатта орналасқандықтан бұл маңай өте тыныш және жайлы. Көркем көлмен қоршалған үлкен саябақ демалуға арналған тамаша орын.

Сауықтыру орнының басты ерекшелігі әр түрлі ауруларды емдеуге және алдын алуға көмектесетін термалды минералды бұлақтар болып табылады. Әсіресе, тері аурулары мен қоса жүретін ауруларға арналған жергілікті су өте пайдалы.

Сондай-ақ, Қытайдағы санаторийлерінде тибет медицинасының әдістеріне сәйкес емделуге болады. Диагностика тамыр соғысы бойынш және денедегі белгілі бір нүктелер арқылы қойылады; дәрі-дәрмектер табиғи ингредиенттерден тұрады. Бұдан басқа акупунктура, мануалдық терапия және нүктелі массаж, сондай-ақ шөп ванналары қолданылады.

### *Түркия*

Қазіргі уақытта Түркия әлемдегі ең танымал адамдар көп баратын ел. Бұл елдегі емдік курорттар да сұранысқа ие, олардың әрқайсысы бірегей.

Памуккале Түркиядағы таңғажайып орын, онда әлемнің екі кереметі бар - ежелгі Хиераполис қаласының қирандылары және бірегей термалды бұлақ көздері. Судың температурасы 40 градусқа дейін жетеді, ауа - 35 градусқа дейін. Емдеу басқа емдеу әдістерімен бірге термалды ванналар, балшық ванналарын қабылдау немесе минералды суларды ішу арқылы жасалады. Памуккаледегі су кальциймен байытылған, керемет емдік және жасартатын қасиеттерге ие. Жылу сулары ревматизм, рахит, жүрек-қан тамырлары, жүйке, тері және асқазан-ішек ауруларын, люмбагоны, псориазды және экземаны емдейді, шаршау мен стрессті жояды. Жыл сайын бүкіл әлемнен мыңдаған туристер оңалту, емдеу және емдеу процедуралары үшін Памуккалеге келеді.

Кемер терапевтикалық курортымен танымал, ол ауыр күйзелістерден кейін денені және оның қорғаныш күштерін қалпына келтіреді. Кемер қонақ үйлерінде ең соңғы технологиялармен жабдықталған және барлық гигиеналық стандарттарға жауап беретін көптеген талассотерапия орталықтары бар, емдеу теңіз суымен жастықты, денсаулықты және сұлулықты қалпына келтіруге көмектеседі.

Талассотерапия ағзаның физикалық және моральдық қалпына келуі үшін теңіз суының, теңіз балдыры мен теңіз климатының керемет қасиеттерін пайдаланады.

### *Қазақстандағы санаториялық-курорттық демалыс*

Қазақстан аумағы әртүрлі туристік және рекреациялық ресурстарға ие. Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитетінің мәліметтері бойынша елде 19 курорттық аймақ тіркелген және жұмыс істейді, олардың көпшілігі (10-нан астамы) барланған және зерттелген табиғи медициналық факторларға ие және бальнеологиялық, балшықпен емдеу, климаттық курорттар болып табылады.

Қазақстан Республикасының Ұлттық Экономика министрлігі Статистика комитетінің мәліметі бойынша 2015 жылы Қазақстанда 50 195 күн-төсек сыйымдылығымен 154 санаториялық-курорттық ұйым (бұдан әрі – СКҰ) жұмыс істеген, оның ішінде 28 146 күн-төсекке жыл бойына қызмет көрсетіледі. Санаторийлердің 80%-ы жеке құрылымдар болып табылады. ҚР ПІБ, ҚР

ДСМ, ҚР ІІМ-нің ведомстволық қарасты сауықтыру орындары мемлекетік санаторийлер болып табылады.

СКҰ-ның негізгі бөлігі Оңтүстік Қазақстан облысында (37 СКҰ -24%), ШҚО-да (16 СКҰ - 10,4%), Қарағанды облысында (15 СКҰ - 9,7%), Алматы облысында (12 СКҰ - 7,8% ), Қызылорда облысында (12 СКҰ - 7,8%) және Алматы облысында (12 СКҰ - 7,8%). 2015 жылы ҚР СКҰ-да 4 096 424 төсек-күн өткізілді.

Қазақстанның негізгі табиғи емдік факторы - бұл климат. Ғалым-курортологтар елдегі 50 климаттық аймақты бөліп отыр. Емдеу үшін дала, орман, тау немесе теңіздің (Каспий теңізі) емдік факторлары пайдалы.

Отандық курорттардың екінші маңызды емдік факторы бальнеологиялық құрамдас бөліктер болып табылады. Барланған және зерттелген минералды бұлақтар барлық аумақ бойынша: орталықта, оңтүстікте және солтүстікте, батыста және шығыста орналасқан. Құрамы әр түрлі (көмірқышқылынан басқа) 500-ден астам минералды су көздері және емдік қасиеттері бар 80 балшық көлдері бар.

### ***3.3. Қазақстанның ең танымал санаторийлері мен курорттары***

#### ***«Сарыағаш» курортының санаторийлері***

Курорт Шымкенттен 130 км қашықтықта орналасқан ландшафтық парктің төбесінде орналасқан, бұл Қазақстандағы танымал бальнеологиялық курорттардың бірі. Сарыағаштың негізгі терапевтік факторы - аз ғана сілтілік минералды су - бұл трускавецтер мен кавказдық минералды суларға ұқсас. Бұлаққа жақын оннан астам шипажайлық кешендер, қонақ үйлер және Қазақстанның ішкі нарығында сұранысқа ие бірнеше су құю кешені бар кәсіпорындар бар. Сарыағаш минералды суы Ресейге, тіпті Таяу Шығысқа да шығарылады.

Мұнда жыл сайын 20 мыңнан астам адам емделеді. Санаторийдің орташа құны тәулігіне 5 мыңнан 25 мың теңге деңгейіне дейін өзгереді. Бағаға орналастыру, күніне 3-4 рет тамақтану, медициналық және рекреациялық қызметтер кіреді.

#### ***«Бурабай» курортының санаторийлері***

Осы атаудағы ұлттық паркте орналасқан курорт, халық «Қазақстандық Швейцария» деп атайды. Көкшетау тауы мен 14 ірі және кішкентай көркем көлдер - бұл атақты қазақстандық курорттың айнасы. Көгілдір көк көлдер арқылы бір-бірінен бөлінген қарағай ормандары мен жартастар. Кез келген шипажай Бурабай көліндей тамаша көріністерге ие емес.

Бурабайда (1910 жылдан бастап) тыныс алу органдары мен туберкулез - қымызбен, жоғары минералды хлорид-натрий-магний суы және емдік климатпен сәтті емделеді. Бұл аймақта болу тыныс алу органдарының аурулары бар науқастарға көрсетіледі.

### *«Рахман қайнары»*

Қазақстанның шығысында, тауда жоғары (1760 м), шекаралас аймақта Алтай тауларының ортасында, төрт мемлекеттің: Қазақстан, Қытай, Монғолия және Ресей шекараларын кесіп өту нүктесінде, Қатон-Қарағай басқа мемлекеттік табиғи парк аумағында орналасқан.

Бұл курорттық аймақтың тарихы қызық: 1793 жылы Рахманов атты шаруа курорттың емдік-минералдық-сульфатты-гидрокарбонатты натрийлі-магнийлі (радонды) суын кездейсоқ тауып алады, ол өзі жарақаттаған маралдың шомылғанда сауығып кеткенін байқайды. Емдеуге арналған көрсеткіштер аясы кең: жүрек-тамыр жүйесі және тірек-қимыл жүйесі, эндокриндік аурулар, урология және гинекология, асқазан-ішек жолдары, тыныс алу жолдары мен тері аурулары.

### *Алакөл*

Ол қытайлық шекарадан және Жоңғар қақпасынан алыс емес жерде орналасқан. Алакөл көлінің жанында жылу суларының 12 көзі бар. Алакөлдің хлорид-натрий суы емдік және экзема, нейродермитит, псориаз сияқты ауруларды емдейді. Әсіресе Ресей мен Қытай азаматтары арасында курорт. Көлдің ортасында көші-қон кезінде сирек кездесетін құстар тыныс алу кеңістігін жасайтын шағын аралдар бар, олардың арасында «қызыл кітап» қызғылт пеликан бар. Ол сондай-ақ шығыс медицинасын емдеудің ежелгі әдістерін пайдаланады: марал мүйізі мүйізі, бұғы және вапити.

### *Мойылды*

Павлодар облысының Құлынды даласындағы батпақты курорт. Курорттың сауықтыру орындары мен шипажайларында лайлы балшықпен және көлдің ащы суымен қозғалу органдарының аурулары және тірек аппараты (әсіресе артрит және остеохондроз), қант диабеті, уретрит және ер бедеулігі, сондай-ақ жүйке-гинекологиялық аурулар сәтті емдейді. Емдеудің негізгі әдістері балшық ванналары мен минералды ванналар. Курорттың әлсіз минералданған сульфат-хлорид натрийлі мойылды суы Қара теңіздегі Феодосия курортының суларына ұқсас.

### *Алтай*

Пантамен емдеу орталығы Шығыс Қазақстан облысында, Белуха тауының етегінде орналасқан.

Сауықтыру курсына жас маралдардың сүйектенбеген мүйіздерінен алынған сығынды, сондай-ақ пантамен орау және панта қайнатпасымен массаж негізінде ванна мен ингаляция кіреді. Емшаралардың жасартушы және антидепрессант әсері бар, метаболизмді қалыпқа келтіреді, өміршеңдікті арттырады және жағымсыз факторларға төзімділікті арттырады.

## *Алма-Арасан*

Алма-Арасан курорттық аймағы Алай-Алатау шатқалдарында орналасқан. Курорттың негізгі құндылығы - әлсіз минералданған су көздерінің болуы және радонды сутекті, сульфидті ыстық бұлақ көздерінің болуы, бұл жүрек-қан тамырлары және жүйке жүйесінің, тыныс алу органдарының, гинекологиялық аурулардың және басқа да ауруларды емдеуге мүмкіндік береді.

Отандық шипажайларда емделу мен тамақтанудың орташа құны бір адамға тәулігіне 5 мыңнан 30 мың теңгеге дейін.

Қазақстандағы санаториялық-курорттық емдеудің медициналық, экономикалық және әлеуметтік дәлелденген қуатты рекреациялық әлеуетін ескере отырып осы саланы дамыту мәселелерін мемлекеттік бағдарламалар арқылы шешу қажет.

Қазақстан Республикасының санаториялық-курорттық ұйымдары «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің 32 бабына сәйкес денсаулық сақтау субъектілеріне жатпайды. Осы бапқа енгізілген қалпына келтіру емі және медициналық оңалту орталықтары табиғи емдік факторларды қолданбайды. Осылайша, Денсаулық сақтау министрлігі санаторийлерге жетекшілік етпейді, салықтық преференциялары (ҚҚС) жоқ, мемлекеттік қолдау және мемлекеттік даму бағдарламалары жоқ, статистика жүргізілмейді (қонақ үй статистикасы ұсынылады), өткізілген санаториялық-курорттық емдеудің тиімділігіне талдау жүргізілмейді, аккредиттеу негізінде шипажайлар рейтингі жүргізілмейді.

Қазақстанның санаториялық-курорттық саласының негізгі күрделі мәселелері санаторийлердің денсаулық сақтау субъектілеріне жатпайтындығынан туындайды:

1. Медицина институттарында санаториялық-курорттық іс және реабилитология бойынша мамандар даярланбайды.
2. Санаториялық-курорттық саланың ғылыми-зерттеу қызметі өткізілген санаториялық-курорттық емді клиникалық, экономикалық және әлеуметтік бағалау, инновациялар енгізу және Қазақстан Республикасындағы табиғи емдік ресурстардың тиімділігін зерттеу арқылы жүргізілмейді.
3. Стационарлық, амбулаторлық және санаториялық-курорттық көмектер арасындағы ынтымақтастық үзілген. Медицина қызметкерлері Қазақстан Республикасының СКО-дағы оңалтуды және сауықтыруды ұсынбайды.

Медициналық орталық шипажайларының географиясы кең, оның ішінде Қазақстаннан тыс жерлерде де бар.

«Оқжетпес» емдеу-сауықтыру кешені» АҚ (бұдан әрі – «Оқжетпес» санаторийі) Щучье-Бурабай курорттық аймағының қарағайлы орманында, Көкшетау тауларының етегінде, Әуликөл



көлінің әдемі жағалауында, Оқжетпес және Жұмбақтас тастарынан үш жүз метр қашықтықта орналасқан.

Негізгі табиғи емдік факторлары – қарағайдың хош иісіне қаныққан таза және мөлдір тау ауасы, көп мөлшерде бром мен магний тұздары бар Майбалық көлі, радонды бұлақ, Балпашсор көлінің емдік балшығы, марал пантасының концентраты.

«Алматы» санаторийі» АҚ (бұдан әрі - «Алматы» санаторийі) Алматы қаласынан 3 км қашықтықта, Іле Алатауының етегінде, теңіз деңгейінен 1052 м биіктікте бақтар мен таулы ормандар арасында орналасқан. Негізгі табиғи емдік факторлары - таза және мөлдір тау ауасы, бақ аймағы, құрамында йод және кремний қышқылының терапевтік және профилактикалық концентрациялары бар асханалық әлсіз сілтілі минералды хлоридті-кальцийлі-натрийлі меншікті артезиан су ұңғымасы.

«Қазақстан» санаторийі (Ресей Федерациясы) (бұдан әрі – РФ «Қазақстан» санаторийі) Ессентуки курорттық аймағында «Ессентуки» минералды көздерінен 10 минуттық жерде орналасқан, ҚМС тобына кіретін Ресейдің танымал бальнеологиялық және балшық шипажайы. Жетекші емдік факторлары - таза тау ауасы, аралас және қылқанды ормандар, өңірдегі 30 түрлі минералды сулар және 130-тан астам бұлақ көздері, танымал «жаңа Ессентуки -4.17» және құрамы бойынша Өлі теңіз балшықтарына ұқсас, органикалық заттарының құрамы бойынша одан да жоғары Тамбукан көлінің сульфидті-лайлы балшықтары.

Медициналық орталықтың санаторийлерінде емдеу және тамақтанумен бірге тұрудың орташа құны тәулігіне 15 мыңнан 27 мың теңгеге дейін өзгереді.

### ***3.4. Бәсекелестер талдауы***

«Шетел суларында» демалу және емделу жоғары деңгейде қызмет көрсету, инновациялық емдік-диагностикалық база, Еуропа бойынша экскурсиялық бағдарламаларға қатысу мүмкіндігінің болуымен ерекшеленеді.

Дегенмен, емдеуге қатысты айтатын болсақ - осы курорттарда тек 1-2 емдеу рәсімдері ғана тағайындалады, ал Медициналық орталық санаторийлерінің демалушылары санаторлық жолдама шеңберінде медициналық қызметтің барынша көп көлемін алады. Мысалы, біздің санаторийде 21 күндік емделу курсы ішінде науқас мамандардың кеңес беруі, функционалдық және клиникалық зертханалық зерттеулерден басқа әр түрлі 8-10 емшара (минералды ванналар, емдік душ, балшықпен емдеу, массаж, ингаляция, физиотерапевтік және спорттық-сауықтыру шаралар) алады. Сонымен қатар Медициналық орталықтың шипажайларының жолдамалар құны орта есеппен еуропалық ұқсас шипажайларға қарағанда 20-30%-ға төмен. Сонымен қатар, емдеу дәрігермен тұрақты қарым-қатынас жасауды талап етеді және науқас шетел тілдерінде сөйлемесе тілдік тосқауыл да елеулі мәселе болып табылады.

Медициналық орталық санаторийлерінің негізгі бәсекелестері бір өңірде Бурабай, Алматы және ҚМС-да орналасқан салыстырмалы баға санатындағы санаторийлер мен қонақ үйлер.

«Оқжетпес» санаторийінің бәсекелестері – қайтадан ашылған «Terrassa Park» (200 адамға арналған 90 орын) және «Rixos Boroovo» отелі (200 таңдаулы нөмір), қызмет көрсету сапасы мен нөмірлік қордың жабдықталуы бойынша артықшылықтары бар, бірақ орналасуы, табиғи емдік факторлары, емдеу-диагностикалық базасы және медициналық кадрлық құрамы бойынша айтарлықтай төмен.

«Алматы» санаторийінің бәсекелестері - «Алатау», «Алтын Қарғалы», «Қазақстан» және «Көктем» шипажайлары. Шипажайлар жақсы жерде орналасқан, меншікті минералды су бюветтері, кәсіби медициналық кадрлық құрамы бар, бірақ біздің санаторийден нөмірлік қордың жабдықталуы мен емдеу-диагностикалық базасы жағынан төмен.

Бүгінгі таңда ҚМС-да 138 санаторий мен пансионаттар жұмыс істейді. Ессентуки қаласында 23 санаторий жұмыс істейді.

Ең маңызды бәсекелестер – Кисловодск қаласындағы қайта ашылған «Русь», «Исток», «Источник» және «Плаза» санаторийлері.

«Русь» санаторийі 870 орынға арналған жаңа сауықтыру мекемесі, ең жаңа жабдықтармен жабдықталған, нөмірлік қоры еуропалық стандарттарға сәйкес, түрлі тамақтану бағдарламалары (7 зал, оның ішінде мейрамхана, кафе, лобби-бар, VIP-зал), СПА & Wellness (6 түрлі сауна мен ваннадан тұратын ванналық кешен, ЕДШ аймағы, ауданы 652 м2 бассейн) бағдарламасы, әртүрлі емдеу-қалпына келтіру және сауықтыру бағдарламалары, эстетикалық медицина клиникасы, ЛОР-клиника, балаларға арналған демалыстар ұйымдастырылған. Демалушыларға арналған саябақ аумағы (кешен аумағы 6,4 гектар), іргелес аумақ және кешенге жақын жолдар абаттандырылмаған, орталық курорттық бақтан және қала орталығынан қашықтығы бойынша «Қазақстан» санаторийінен төмен.

«Исток» санаторийі заманауи диагностикалық және емдеу жабдықтарымен жабдықталған, жаттығу залы, солярий бар және жақсы орынға (курорттық аймақтың орталығында) ие. Жолдамалардың жоғары құны - бұл санаторийдің әлсіз жағы.

«Источник» санаторийі 444 орынға арналған жаңа емдеу-сауықтыру мекемесі болып табылады, ең жаңа үлгідегі жабдықтармен жабдықталған, бөлмелері еуропалық стандарттарға сай, «швед үстелі» жүйесі бойынша диеталық тағамдар дайындалады, жазғы террасасы бар Лобби-бар, Room service, монша кешені, ЕДШ аймағы, бассейні бар. Іс-шаралар өткізу үшін 150 және 30 орынға арналған үлкен және шағын конференц-залдар бар. Кофе-брейк, фуршеттер мен банкеттер ұйымдастырылуы мүмкін. Санатория аумағында «Ессентуки-4» және «Ессентуки Новая» минералды су бюветі бар. Әлсіз жақтары – кадрлық құрамы, санаториялық-курорттық сауықтыруға емес SPA-қызметтеріне ерекше көңіл бөлінеді.

Кисловодск қаласындағы «ПЛАЗА» санаторийінде еуропалық деңгейде қызмет көрсетіледі, заманауи емдеу жүргізіледі, жоғары білікті персоналы бар, орталықта орналасқан, меншікті минералды су бюветі бар. Әлсіз жағы - саябақ аймағы жоқ.

## 4. Ішкі ортаның талдауы

Медициналық орталықтың ведомстволық қарасты санаторийлерінің желісі 3 емдеу-сауықтыру ұйымынан тұрады: «Оқжетпес» санаторийі, «Алматы» санаторийі және «Қазақстан» санаторийі.

Медициналық орталықтың санаторийлік мекемелерінің жалпы сыйымдылығы 763 төсек.

Медициналық орталықтың санаторийлері көп бейінді болып табылады, сонымен қатар, географиялық орналасуы мен жеке табиғи-климаттық факторларына байланысты белгілі бір клиникалық бағыттарға ие.

### ***4.1 Медициналық орталықтың санаториялық-курорттық мекемелерінің сипаттамасы***

Негізгі сипаттамасы	Санаториялық-курорттық ұйымдар		
	Оқжетпес	Алматы	Қазақстан (РФ)
Нөмірлік қор	121	135	111
Төсек қоры	173	224	186
Маусымдық жұмыс	Жыл бойына	Жыл бойына	Жыл бойына
Клиникалық басым бағыттары	Тыныс алу және жүрек-қан тамыр аурулары	Жүрек-қан тамыр аурулары және тірек-қимыл аппараты аурулары	Асқорыту мүшелері аурулары
Бекітілген континентті оңалту	+	+	+
Ғимарат ауданы, м <sup>2</sup>	17 500	39 039	3 382
Іргелес аймақ ауданы, га	11,77	21,2	7,2

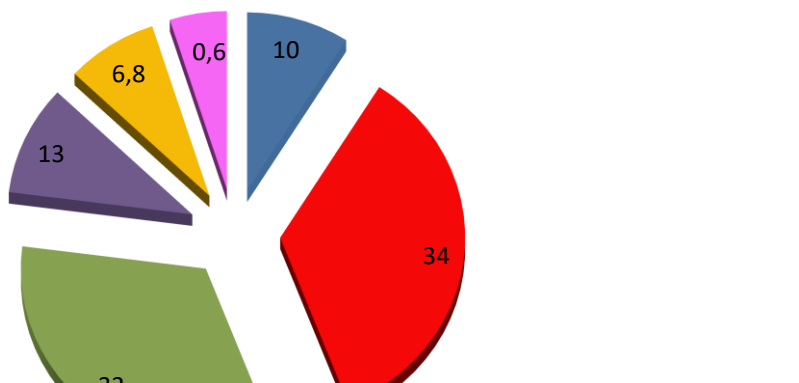
Санаторийлердің 2015-2017 жылдар кезеңіндегі жүктемін көрсеткіштері

Жылдар	2015 жыл				2016 жыл				2017 жыл			
	Демалушылар, барлығы	Контингент	Орташа жылдық жүктеу, %	Кіріс, млн. тг.	Демалушылар, барлығы	Контингент	Орташа жылдық жүктеу, %	Кіріс, млн. тг.	Демалушылар, барлығы	Контингент	Орташа жылдық жүктеу, %	Кіріс, млн. тг.
2015	9394	1865	88,5	1000,2	6933	1904	70,3	1339,0	4478	572	90,2	1304,8
2016	10123	1756	97,8	1039,4	6566	1791	75,6	1218,8	4758	683	93,4	1512,2
2017	9934	2664	101,4	1337,6	8761	2718	85,5	1211,1	4642	673	91,9	1518,4

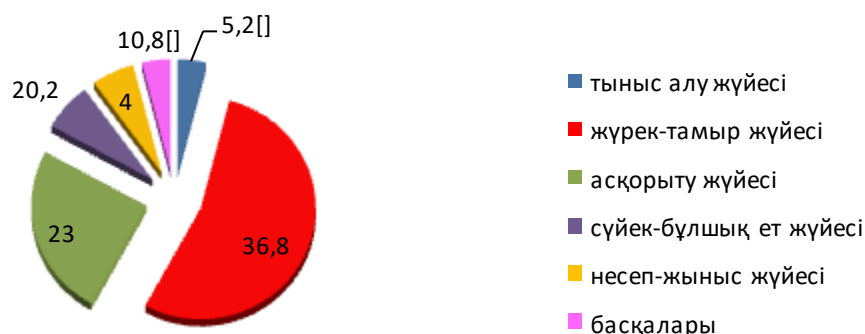
**4.2. Ведомстволық қарасты санаторийлердің негізгі ауру топтары**

Оңалтуға жіберілген патология құрылымында асқорыту жүйесі, жүрек-тамыр жүйесі аурулары, сүйек-бұлшық ет жүйесінің аурулары бірінші дәрежелі орындарды алады.

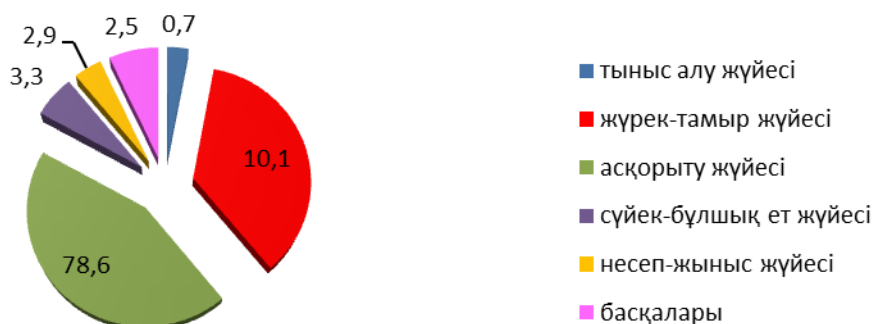
**"Оқжетпес" санаторийіндегі тіркелген құрамның аурул құрылымы**



### "Алматы" санаторийіндегі тіркелген құрамның ауруларының құрылымы



### РФ "Қазақстан" санаторийіндегі тіркелген құрамның ауруларының құрылымы



#### ***4.3. Тіркелген құрамның ауруларының 2017 жылдың қорытындысы бойынша талдауы***

Медициналық орталықтың жүйесінде тіркелген құрамды санаториялық-курорттық оңалту 028 «Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының медициналық ұйымдарының қызметтерін қамтамасыз ету» бағдарламасының 101 «Азаматтардың жекелеген санаттарына медициналық көмек көрсету» бюджеттік ішкі бағдарламасына сәйкес Медициналық орталықтың «Тіркелген құрамды қалпына келтіру емін және медициналық оңалтуды ұйымдастыру ережелері» туралы 2015 жылғы

18 желтоқсандағы №197 бұйрығы бойынша жүргізіледі.

2018 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша ҚР ПІБ МО-ның тіркелген құрамының саны 24 472 адамды құрады, оның ішінде 17 913 адам оңалту еміне (10 926 мемлекеттік қызметші және 7 415 бір немесе одан да көп созылмалы аурулармен диспансерлік есепте тұрған тіркелген

құрамның ішінен басқа санаттағы азаматтар) мұқтаж болды. Іс жүзінде оңалту емін 5 430 адам алды, бұл мұқтаждардың жалпы санының 30%-ын қамтиды.

Тіркелген құрамның диспансерлік ауруларының құрылымында қан айналым жүйесінің аурулары (46,6%) басым, екінші орында ас қорыту жүйесінің аурулары (16,3%), үшінші орында тыныс алу органдары аурулары - 6,9%.

Осылайша, созылмалы ауруларды оңалту және олардың өршуі мен жүрек-қан тамыр, ас қорыту, өкпе ауруларының топтары бойынша пайда болуының алдын алу қажеттілігі туындайды.

Ведомстволық қарасты санаторийлердегі демалушылар саны 2014 жылы 23 875, ал 2016 жылы 23 415 адамды құрады. Оның ішінде тіркелген құрамның үлесі 2014 жылы 20%, ал 2016 жылы 18%.

Климаттық-бальнеологиялық факторлармен қатар санаторийлер сауықтыру және оңалту қызметтерінің кең шоғырын емдік дене шынықтыру, емдік жаяу жүру жолымен (терренкур) серуендеу, емдәмдік тамақтану, қымызбен емдеу, емдік минералды суды тиісті күндізгі күтім тәртібі жағдайында қабылдаумен байланыстыра отырып ұсынады.

Санаторийлердің медициналық қызметтерінің құрылымына мыналар кіреді: терапевтикалық бөлімше, бальнео- және балшықпен емдеу орнымен физиотерапия бөлімшесі, фитнес және спорт залдарымен ЕДШ бөлімшесі, қарқынды терапия палаталары, функционалдық диагностика бөлімшесі, клиникалық-диагностикалық зертхана, эндоскопия және гидроколонтерапия кабинеттері, СПА-терапия кабинеттері, түрлі бейіндегі медициналық мамандардың кабиенттері: гинеколог, гастроэнтеролог, кардиолог, невролог, отоларинголог, офтальмолог, психотерапевт, рефлексотерапевт, стоматолог, уролог, хирург эндокринолог және т.б.

Кереует қоры бөлмелердің әртүрлі қолайлылығына қарай бөлінеді. Әрбір бөлме жайлы жиназбен, теледидармен, тоңазытқышпен, телефонмен, интернетпен, сейфмен жабдықталған.

Санаторийлерде демалушылар үшін мәдени-сауықтыру қызметтері ұйымдастырылады: кинозалы, кітапхана, ойын бөлмелері, караоке, бильярд. Тақырыптық кештер, концерттер, оның ішінде камералық кештер, экскурсиялар ұйымдастырылады.

«Оқжетпес» санаторийі 2012 жылы Лондон (Ұлыбритания) қаласының Британ институтының директорлар кеңесінің шешімімен «Еуропалық сапа» халықаралық марапатына ие болды, 2014 жылы «4 жұлдызды қонақ үй» санатына сәйкестік сертификатын алды.

«Алматы» санаторийі «5 жұлдызды қонақ үй» санатына, сондай-ақ 2016 жылы Бүкіләлемдік сумен емдеу және климатпен емдеу федерациясының (FEMTEC) бальнео-емдеу және климатпен емдеу саласындағы үздік санаторий ретінде қонақ үй және мейрамхана бизнесі сертификаттарына ие болды.

РФ «Қазақстан» санаторийі «4 жұлдызды қонақ үй» санатына сәйкестік сертификатын алды, 2015 жылы санаториялық-курорттық мекеменің биоклиматтық төлқұжатын алды, «Жоғары санаттағы сауықтыру орны» медициналық қызмет көрсету туралы куәлікті алды, Booking.com компаниясынан қонақтардың пікірі бойынша жоғары рейтингі үшін Guest Review Award марапатын алды.

Медициналық орталықтың санаториялық-курорттық ұйымдарын дамыту келесі үрдістермен сипатталады:

- 2016 жылы санаторийлерге арналған емдеу-оңалту рәсімдерінің операциялық стандарттары әзірленді, 2017 жылы Санаторийлердің бірыңғай сервис стандарты бекітілді, оған сыртқы келбет стандарттары енгізілді; бөлімшелер қызметкерлерінің жұмыс алгоритмдері; тамақтану және сусындар бөлімінің, орналастыру және қызмет көрсету, комендант бөлімінің қонақтармен қарым-қатынас стандарты, бөлмелерді жинау алгоритмдері, медициналық қызмет көрсету (емдеу және диагностикалық, дәрігерлік және мейірбикелік) және мінез-құлық ережелері, шұғыл көмек көрсету алгоритмдері; бөлімдердің өзара әрекеттесу алгоритмдері; төтенше жағдайлар кзінде қызметкерлердің әрекет ету алгоритмі.
- көрсетілетін қызметтер шоғыры кеңейтілді, инновациялық әдістер, check-up диагностикасының сұранысқа ие оңалту бағдарламалары енгізіледі.

#### ***4.4. Халықаралық ынтымақтастық***

Ынтымақтастықты дамыту және нығайту мақсатында төмендегі ғылыми-медициналық академиялық орталықтар/институттармен бірлескен қызметтер ұйымдастырылды: Мәскеу медициналық оңалту, қалпына келтіру және спорттық медицина ғылыми-практикалық орталығы, Федералдық медико-биологиялық агенттігі курортологиясының Пятигорск мемлекеттік ғылыми-зерттеу институты.

Денсаулық сақтау, медициналық, оңалту, санаторийлік-курорттық қамтамасыз ету, сондай-ақ медициналық кадрларды даярлау саласында ынтымақтастық туралы меморандумдар жасалды:

2007 жылы Ресей Федерациясы Президенті Іс Басқармасының Бас медициналық басқармасымен (ниеттер туралы хаттама);

2014 жылы Мәскеу медициналық оңалту, қалпына келтіру және спорттық медицина ғылыми-практикалық орталығымен, «Халықаралық қалпына келтіру медицина университеті» дербес коммерциялық емес ұйыммен.

2016 жылдан бастап ведомстволық қарасты санаторийлер базасында курортология ісінде тәжірибе алмасу, өзара әрекеттесу және ынтымақтастық жасау алаңы болып табылатын жыл сайынғы «Шипажай» халықаралық ғылыми-практикалық форумы медициналық, ғылыми орталықтардың, институттардың, санаториялық-курорттық ұйымдардың мамандарының,

Қазақстанның, сондай-ақ таяу және алыс шетелдер қоғам қайраткерлерінің қатысуымен өткізіледі.

2016 жылы «Шипажай -2016» Халықаралық ғылыми-практикалық форумының Президиумы шешімімен Қазақстан Республикасының санаториялық-курорттық және оңалту ұйымдарының қызметін үйлестіру және орталықтандыру мақсатында қалыптастырылған Қазақстан Республикасының Ұлттық Курорттық Ассоциациясын құру туралы резолюция бірауыздан қабылданды.

2016 жылғы қазанда Қазақстан Республикасының Ұлттық Курорттық Ассоциациясы Бүкіләлемдік Сумен емдеу және климатпен емдеу федерациясының (FEMTEC) құрамына қауымдастырылған мүше ретінде кірді.

#### **4.5 Кадрлық әлеует**

Бүгінгі күні «Оқжетпес» ЕСК» АҚ штат саны 247 бірлік көлемінде бекітілді. Нақты жұмыс істейтін адам саны 231. Тиісінше, кадрларды жинақтау 94%-ды құрайды, оның 73%-ы дәрігерлер, 79%-ы орта медицина қызметкерлері, 98%-ы басқа персонал.

«Оқжетпес» АҚ «Алматы» филиалының штат саны 345 бірлік көлемінде бекітілді. Нақты 334 адам, кадрларды жинақтау 95,3%, оның ішінде дәрігерлер - 88%, орташа медициналық қызметкерлер - 98,3%, басқа персонал - 96,5%

«Астана» ЖШҚ-ның штат саны 265 бірлікпен бекітілді, нақты саны 252 адамды құрады, кадрларды жинақтау 95%, оның ішінде дәрігерлер - 95%, орта медициналық қызметкерлер - 99,5%, басқа қызметкерлер - 94%.

Кадрлардың тұрақтамауы бойынша санаторийлер ішінен бірінші орында «Астана» ЖШҚ – 2017 жыл ішінде 52%. Екінші орында «Оқжетпес» АҚ «Алматы» филиалы тұр, жоғарыда көрсетілген көрсеткіш бойынша 2017 жыл ішінде 44,3%. «Оқжетпес» ЕСК» АҚ кадрлардың тұрақтамау коэффициенті 17%-ды құрады.

Персоналдың тұрақтамауының негізгі себептері:

- тұрғылықты жерін өзгерту;
- лауазымын жоғарылатуға байланысты жұмыс орнын өзгерту;
- жыл сайынғы ақылы демалыс кезеңдеріне қызметкерлерді жұмысқа қабылдау;
- қызметкердің бастамасы бойынша.

«Оқжетпес» ЕСК» АҚ медициналық қызметкерлерінің санаттылық үлесі 81%-ды құрады, оның ішінде дәрігер персонал - 78%, орта медперсонал - 82%.

«Оқжетпес» АҚ «Алматы» филиалында дәрігерлердің, орта персоналдың санаттылығы - 77%.



«Астана» ЖШҚ-ның медициналық қызметкерлерінің санаттылығы -83%, оның ішінде дәрігерлер - 95%, орта медперсонал- 80%.

#### ***4.6. Маркетинг саясаты***

«Шетел суларында» емделуге қарағанда (шетел курорттарында сервис деңгейі жоғары. Емдеу кезінде 1-2 маңызды емшаралар тағайындалады) Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасы Медициналық орталығының санаторийлерінде демалушылар санаторлық жолдама аясында медициналық қызметтердің барынша көп көлемін алады. Мысалы, біздің шипажайда 21 күндік емделу курсы үшін мамандардың кеңесінен басқа функционалдық және клиникалық зертханалық зерттеулер, әр түрлі 8-10 емшара (минералды ванналар, емдік душ, балшық терапиясы, массаж, ингаляция, физиотерапевтік және спорттық сауықтыру рәсімдері) алады. Бұған қоса Медициналық орталықтың шипажайларында жолдамалар құны орта есеппен алғанда еуропалық ұқсас шипажайларға қарағанда 20-30%-ға төмен. Сонымен бірге, емдеу кезінде дәрігермен үнемі қарым-қатынас үшін егер емделуші ең болмағанда ағылшын тілін жетік білмесе, тіл кедергісі пайда болатынын ұмытпаған жөн.

Эссенуки қаласының курортының еуропалық ұқсас курорттармен салыстырғанда бірнеше талассыз басымдылықтары бар. Курорттың бірегей табиғи факторларының әртүрлілігі мен санынан басқа медициналық базасы, тәжірибелі маман-курортологтары, салыстырмалы төменгі бағасы және әрине жолдамаға енгізілген медициналық қызметтердің саны айтарлықтай көп.

Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасы Медициналық орталығының санаторийлері тұру және «жоғары» деңгейде демалу сұранысына ие. Клиенттер бірінші кезекте емделу, орналасу, тамақтану және сервистің жақсы деңгейіне қызығушылық танытады. Сондықтан санаторийлерде жоғары деңгей талаптары сақталуы қажет. «Оқжетпес» ЕСК» АҚ және «Астана» ЖШҚ санаторийлері демалыс құралы ретінде аккредиттелген және демалыс құралының «4 жұлдыздық» санатын растады. «Оқжетпес» ЕСК» АҚ «Алматы» филиалы «5 жұлдызды» санаторий санатын иеленді.

Клиент шипажайда сапалы ем, бөлмелер мен аумақтың сапалы жиналуы, тәулік бойына күзет, тамақтану, белгілі бір ойын-сауық қызметі, сауықтыру емшаралары, жанұямен жайлы да тыныш демалу немесе емделу қызметінің толық шоғырын алуы тиіс. Орыс қысы, Құймақ, Рождество мерекесінің және табиғатта өтетін басқа да діни және фольклорлық оқиғаларға орай суретшілер мен көптеген демалушылардың қатысуымен өтетін фестивалдар мен мерекелерді ұйымдастыру демалыс орындарында жақсы дәстүрге айналды.

Медициналық орталығының санаторийлік-курорттық ұйымдарын қызмет көрсетудің отандық және шетелдік нарықта алға тарту бойынша, сервис сапасын арттыру бойынша белсенді жұмыс жүргізілуде.

Медициналық орталығының санаторийлік-курорттық ұйымдарының бірыңғай тиімді маркетинг саясатын жүргізу мақсатында

2017-2021 жылдарға арналған бірыңғай маркетинг және сервис бойынша саясаты және оны іске асырудың іс-шаралар жоспары бекітілді. Аталған саясаттың негізгі ұстанымы- 2021 жылғы қарай «Оқжетпес» ЕСК» АҚ 10 ең үздік халықаралық емдеу-сауықтыру орталықтарына айналдыру болып табылады.

#### ***4.7. Санаторийлік-курорттық қызметтер нарығына әсер ететін оң және жағымсыз беталыстар.***

Нарықта пайда болатын өзгерістер осы мәселелерге дәстүрлік қалдық қатынастардың салдарынан денсаулық сақтау және санаторийлік-курорттық емдеуге терең әсер етті. Кәсіподақтарды әлеуметтік сақтандыру қорын басқару құқығынан айыру және кәсіпорындардың санаторийлерде емделуге қаражат бөлу мүмкіндіктерін күрт төмендетулері рекреациялық қызметтерді ұсыну көлемін бірнеше есеге азайтты.

Шипажайларда емделуді қаржыландыру көзі олардың кірісіне байланысты болуы мүмкін. Тәжірибе көрсеткендей, басшылар соңғы жылдары өздерінің қызметкерлерін сауықтырудан бас тартады. Бұл көптеген ірі кәсіпорындар мен ұйымдардың әлеуметтік бағдарламаларды қысқартуының дәлелі.

Қызметтерді сатып алушылар әртүрлі мақсаттағы қорлар болуы мүмкін. Бұл кезде курорттық мақсатқа арналған қаражат барынша шектеулі болады және осы көмекке қатысты бір жақты мақсатқа ғана бағытталады.

Рекреациялық қызметтер нарығының, туризм нарығының төмендеуі, орталықтандырылған қаржыландырудың нашарлауы тұтынушылардың құрылымының өзгеруіне және демалушылардың жалпы санының күрт азаюына байланысты осы қызметтерді толық құнда сатып алушы адамдардың үлесін арттыруға әкелді. Бұл өзгерістер тұтынушы үшін күшті бәсекелестік туғызатын демалыс кәсіпорындарының бірыңғай нарығын қалыптастырды және тұтынушылардың сұранысы мен маусымдық кезеңдерге байланысты жұмыс тәсілдерін икемді түрде өзгертуге мәжбүр етті.

## 5. Санаториялық-курорттық көмектің SWOT-талдауы

Шипажайлар қызметінің жай-күйін және стратегиялық бағыттарын анықтау мақсатында SWOT-талдау жүргізілді. Бұл әдіс стратегиялық жоспарлаудың классикалық әдістерінің бірі болып табылады және кәсіпорынның күшті жақтарын пайдалануға, мүмкіндіктерді барынша көбейтіп, қауіп-қатерлер мен әлсіз жақтарын барынша азайтуға мүмкіндік береді.

Ішкі ортаның талдауы және бизнес-ортаның есебі шипажайлар қызметтерінің келесі факторларын анықтауға мүмкіндік берді.

	Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
Сыртқы орта	Артықшылықтары	Кемшіліктері
	Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының брендті медициналық қызмет көрсету сапасы, жабдықталуы және адами ресурстары жағынан ең үздік ретінде есептеледі.	Басты кемшілік Денсаулық сақтау министрлігінің саясатында санаториялық-курорттық саланы сақтау және дамыту жөніндегі іс-шаралардың болмауы, курортология факультеттерінің жоқтығы, соған сәйкес кадрларды даярлау жүргізілмеуі, санаториялық-курорттық іс саласында ғылыми-зерттеу, ағарту жұмыстарының жүргізілмеуі.
	Рекреацилық мүмкіндіктері: курорттық аймақта орналасқан (климатпен емдеу), өзінің жасыл аумағы, жағажайы, жаңа жабдықпен жабдықталған бөлек емдеу блоктары (меншікті балшықпен емдеу орны) бар	Қазақстан Республикасында санаториялық-курорттық қызмет стандартталмаған, осыған байланысты 2-3 физиотерапия аппараты немесе СПА қызметтері болса ұйым өзін санаторий ретінде көрсете алады. Мұндай санаторийлердің медициналық блоктарды ұстау бойынша шығыны аз және санаториялық-курорттық қызметтердің төмен бағасын ұсыну мүмкіндігі болады.
	Өзінің табиғи факторлары – минералды су көздерінің болуы немесе бальнеологиялық бағыттағы курортта орналасуы, лицензияланған емдік балшық, меншікті ұңғымалары, минералды	Орналасқан өңірде бәсекелестердің болуы. «Оқжетпес» санаторийінің бәсекелестері - «Терраса Парк», «Rixos Borovoe». «Алматы» санаторийінің бәсекелестері - «Алатау», «Алтын Карғалы», «Қазақстан», «Көктем». РФ «Қазақстан» санаторийінікі – «Русь»,

	суы, марал емшаралары, қымызбен емдеу, климатпен емдеу.	«Исток», «Источник», Кисловодск қаласындағы «Плаза»
	Логикалық тұрғыдан қолайлы жерде орналасуы	Санаторийлерге деген сұраныстың маусымдық төмендеуі, негізінен мектеп каникулдары кезеңдерінде келеді. Халықтың көпшілігінде сауығу әдеті жоқ, шығу туризмі айрықша сәнге айналған.
	Тіркелген құрамды жанұя мүшелерімен қоса сауықтыруға бөлінген мемлекеттік қаржыландыру төсек-күн бойынша орташа жылдық жүктелімді 2016 жылы 35%-ға, 2017 жылы 40%-ға қамтамасыз етеді	
Ішкі орта	Мүмкіндіктері	Қауіп-қатерлері
	Қазақстан Республикасында орташа деңгейдегі төлем қабілеті бар кең тараған ауру-сырқаулы (жүрек-қан тамырлары патологиясы, тірек-қимыл аппаратының аурулары, асқазан-ішек жолдары, тыныс алу жүйесі аурулары) және санаториялық-курорттық қызметтерге мұқтаж нақты мақсатты аудиторияның (МА) болуы;	Жаңа шетелдік бәсекелестердің нарыққа шығуы, мемлекеттік және жеке санаторийлерді шетелдік компаниялардың басқаруына беру;
	Интернет-жылжыту арқылы МА-ны тарту үшін жарнамалық қызметті белсендіру мүмкіндігі, ақпараттық материалдарды бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде, радио мен теледидарда орналастыру, мемлекеттік және бизнес құрылымдарды тарту үшін	ҚР ПІБ МО шипажайларының қызметтерін жылжыту үшін бірыңғай маркетинг стратегиясы жоқ, шипажайлар қызметтерін жылжытудың стратегиялық бағыттары анықталмаған;

	кездесулер мен келіссөздер жүргізу	
	Қазақстан Республикасында санаториялық-курорттық және сауықтыру емі саласында медициналық ұстаным үшін бос орындардың болуы	Тіркелген құрамды сауықтыру үшін мемлекеттік қаржыландыруды тоқтату немесе қысқарту.
	Сауықтыру қызметтеріне сұраныстың өсу үрдісі	Персоналды ынталандырудың төмен деңгейі
	Сұранысқа ие сауықтыру бағдарламаларының жаңа өнімдерін қалыптастыру, бәсекелестік артықшылықтарға негізделген жаңа өнімдерді насихаттау стратегиясын құру мүмкіндігі	Әлсіз медициналық құрауыштар: санаторийлерде өткізілетін терапияның клиникалық және экономикалық тиімділігін бағалау жүргізілмейді, ауруханалар мен емханалар арасында сабақтастық жоқ, сондықтан клиенттер Медициналық орталықтың санаторийлерін емдеу-сауықтыру орындары немесе демалыс үйлері ретінде қабылдайды.
	ҚР ірі ұлттық және бизнес-компанияларымен ынтымақтастықты дамыту	Сервистің мейлінше төмен деңгейі, қызметкерлерді сервиске оқыту жеткілікті түрде жүргізілмейді, клиенттерге адалдық бағдарламалары жоқ
	Қосымша қызметтерді дамыту - ойын-сауық бағдарламалары, концерттер, экскурсиялар және т.б.	Тіпті ауруханалардың өзінде үйдегідей қолайлы жағдайларды ұйымдастыру әлемдік үрдіс болса да мұқият ойланбаған, қолайсыз, көбінесе «қазыналық» интерьерлердің болуы

## 6. Мақсат, пайымдау, құндылықтар, міндеттер

### *Мақсат (миссия):*

Қазақстан Республикасы және шетел азаматтарының, тіркелген құрамның санаториялық-курорттық көмекке мұқтаждықтарын қанағаттандыру үшін жоғары тиімді, бәсекеге қабілетті, отандық және әлемдік туристік нарық жүйесіне кіріктірілген санаториялық-курорттық холдинг құру.

### *Пайымдау:*

Санаторийлерді үздік дәстүрлерді сақтау, заманауи (resort& wellness) медициналық және оңалту қызметтері мен жаңа сапалы сервисті дамыту арқылы халықаралық үлгідегі санаториялық-курорттық ұйымдарға айналдыру.

### *Құндылықтар:*

- Тұтынушылардың көрсетілген қызметтерге (баға, сапа, клиентке бағытталу) қанағаттанушылығы;
- Персонал (қолайлы жұмыс атмосферасы, тұрақтылық, кәсіпқойлық, ұзақ мерзімді еңбек қатынастары);
- Бизнес тартымдылық, кірістілік.

### *Міндеттер:*

*1 міндет:* Клиентке бағытталу қағидаты арқылы ұсынылатын қызметтердің жоғары деңгейін қамтамасыз ету.

Бұл міндет мынадай бағдарламалық міндеттермен жүзеге асырылады:

1. Емдеу-оңалту қызметтерінің жаңа үлгісін, «науқас» пациенттер және «сау» пациенттерге арналған пакеттерді тәжірибеге енгізу;
2. Ұсынылатын қызметтердің сапасын жоғарылатуды үнемі қамтамасыз ету;
3. Қызметтерді тұтынушылардың пікірін есере отырып медико-экономикалық стандарттарды мерзімді түрде қайта қарастыру;
4. Медициналық оңалту бойынша ұсынылатын қызметтерді стандарттау;
5. Медициналық қызмет көрсетудің жоғары этикалық стандарттарын қалыптастыру;
6. Ұлттық және халықаралық аккредитацияны алу;
7. Медициналық оңалту бойынша электрондық есеп жүйесін құру;

8. Қызметтерді тұтынушылармен «қайта байланысу» жүйесін әзірлеу;
9. Санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылықты қамтамасыз ету.

**2 міндет:** Стратегиялық менеджментті енгізу.

Бұл міндет мынадай бағдарламалық міндеттермен жүзеге асырылады:

1. Санаторий менеджерлерінің стратегиялық менеджмент бойынша білімдерін жүйелеу және жетілдіру;
2. Санаторийлердің 2018-2022 жылдарға арналған стратегиялық жоспарын әзірлеу және оған мониторинг жүргізу;
3. Топ-менеджменттер мен құрылымдық бөлімшелер басшыларна арналған стратегиялық көрсеткіштерді әзірлеу.

**3 міндет:** Кадрлық әлеуетті нығайту.

Бұл міндет мынадай бағдарламалық міндеттермен жүзеге асырылады:

1. HR-функцияны орталықтандыру.
2. Кадрлармен қамтамасыз етуді тиімді жоспарлау, хэдхантерлік (бағалы кадрларды іздестіру) құралдарды енгізу.
3. Персоналға арналған ынталандыру жүйесін енгізу (қаржылық және мансаптық).
4. Қызметкерлерді дамытудың жеке «жол карталарын» енгізу.
5. Персоналдың біліктілігін арттыру және кәсіби деңгейін қолдау бойынша бірыңғай жоспарлау жүйесін құру.
6. Санаторийлердің ұйымдық құрылымдарының реинжинирингі.

**4 міндет:** Кірістілікті арттыру және экономикалық өсуді қамтамасыз ету, инвестициялық жобаларды тиімді басқару.

Бұл міндет мынадай бағдарламалық міндеттермен жүзеге асырылады:

1. Бірыңғай бюджет және қаржы саясатының тиімділігін арттыру және оны жүргізу үшін қаржылық басқару функциясын орталықтандыру.
2. Клиентке бағдарланған қаржыландыру үлгісін енгізу.
3. Еңбекақы төлеудің сараланған жүйесін енгізу.

**5 міндет:** Цифрландыру, технологиялық жаңғырту, инновациялар енгізу, санаторийлердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін маркетинг және сервисті дамыту.

Бұл міндет мынадай бағдарламалық міндеттермен жүзеге асырылады:

1. Санаторийлерді цифрландыру (оның ішінде өндірістік үрдістерді автоматтандыру) және телекоммуникациялық байланыстар жүйесін дамыту.
2. «Smart- санаторий» технологиясын енгізу.
3. Бірыңғай маркетинг саясатын іске асыру: маркетинг функциясын орталықтандыру, адам құрамын, нарықты, қызметті тұтынуды ескере отырып қызметтерді жылжытудың бірыңғай тәсілін құру.
4. Ұсынылатын қызметтердің түрлерін көбейту және сервис сапасын жақсарту жолымен клиентке бағдарланған сервис жүйесін қалыптастыру.
5. Санаторий қызметкерлерінің маркетинг және сервис саласындағы біліктіліктерін арттыру.

Индикаторлар. Үрдіс динамикасын неғұрлым объективті бағалау және түзетулерді уақтылы енгізу үшін әрбір тапсырма индикаторларды қалыптастыру қағидатына негізделген SMART-көрсеткіштерден (specific, measurable, achievable, realistic & time bound) тұрады.



## 7. Негізгі бағыттар және оларға жету жолдары

- 1) клиентке бағдарланған сапалы және тиімді санаториялық-курорттық қызмет көрсету жүйесін қалыптастыру,
- 2) стратегиялық менеджмент жүйесін енгізу;
- 3) тиімді ынталандыру жүйесін құру, персоналды толыққанды дамыту үшін жағдайлар жасау, бәсекелестік ортада жоғары білікті мамандарды тарту және оларды ұстап тұру арқылы кадрлық әлеуетті нығайту;
- 4) біріккен шипажайлардың кірістілігін арттыру және экономикалық өсуін қамтамасыз ету үшін олардың қаржылық ресурстарын және инвестициялық жобаларын басқару жүйесін жаңғырту;
- 5) Маркетинг және сервистің инновациялық әдістерін енгізу, цифрландыру және технологиялық жаңғырту, соның ішінде брендті жылжыту үшін кешенді IT жүйені құру арқылы заманауи нарық жағдайында санаторийлердің бәсекеге қабілетті холдингін құру.

### ***7.1. Клиентке бағдарланған сапалы және тиімді санаториялық-курорттық қызмет көрсету жүйесін қалыптастыру***

Сапаны тиімді жақсартудың негізі санаторийлердегі барлық өндірістік үрдістерді стандарттауға негізделген сапаны басқару жүйесі болып табылады. Әтүрлі өндірістік технологиялар мен үрдістерді олардың өлшенген тиімділік көрсеткіштерін көрсете отырып егжей-тегжейлі сипаттайтын ішкі нормативтік құжаттарды әзірлеу мен енгізу жалғасуда.

Медициналық қызметтердің жоғары сапасына мынадай жолдармен жету жоспарлануда:

- медициналық оңалту бойынша пациентке бағдарлану жүйесін енгізу;
- стандарттар мен операциялық рәсімдерді әзірлеу және жетілдіру;
- дәрігерлердің, орта және кіші медициналық қызметкерлердің өз бетінше шешім қабылдауда және күрделі учаскелерді уақытылы анықтауда өкілеттіктерін арттыру;
- менеджерлерді пациенттерге медициналық қызмет көрсету барысында туындайтын жасырын және әлеуетті күрделі учаскелерді анықтау үшін оқыту;
- сапаны үздіксіз жақсарту үрдісін енгізу (CQI – continuous quality improvement).

Бұдан басқа, осы іс-шараларды іске асыру үшін төмендегілерді әзірлеу және енгізу жалғаса береді:

- 1) дәлелді медицина қағидаттарына негізделген медициналық оңалту туралы клиникалық хаттамалар;
- 2) медициналық қызметкерлерге арналған кәсіби стандарттар;

3) мониторинг, басқару және іс-шараларды үйлестіру технологиялары.

Клиникалық хаттамаларды әзірлеу жеке медициналық технологияларды енгізу мен қолданудың орындылығын анықтау мақсатында арнайы талдамалы, клиничко-экономикалық және фармако-экономикалық зерттеулер жүргізу арқылы медициналық технологияларды бағалау жүйесі (health technology assessment) негізінде жүргізілетін болады.

Жоғарыда аталған стандарттау шаралары шеңберінде медициналық оңалтудың оның толықтығын, сапасын және сабақтастығын қамтамасыз етуге бағытталған кіріктірілген стандарттары әзірленеді және енгізілетін болады.

Бұл қызметтердің сапасын жақсарту, күту уақытын қысқарту мақсатында пациенттердің қозғалыс бағыттарының ашық және ұтымды механизмдерін әзірлеу және енгізу болып табылады.

Медициналық оңалту сабақтастықты қамтамасыз ету үшін медициналық көмек көрсетудің барлық деңгейіндегі диагностика хаттамалары мен емдеу негізінде ауруларды басқару бағдарламасына (АББ) кіріктірілетін болады.

Оңалту әлеуетін анықтау және тиімді әлеует пен өткізілген санаториялық-курорттық емдеу тиімділігін бағалау үшін мультитәртіптік топ құру жоспарлануда.

Соған сәйкес, ауруларды емдеудің кешенді тәсілін, үрдістің жоғары тиімділігін және жалпы оңалту үрдісінің ұзақтығын қысқартуды қамтамасыз ете отырып, әртүрлі мамандармен ауруларды емдеудің параллельді үрдістері жүргізілетін мультитәртіптік тәсілдерді дамыту жүзеге асырылатын болады.

Бұған қоса, амбулаторлық-емханалық қызметті қаржылық ынталандыру механизмінде «feedback» арқылы «асқынулар мен мүгедектіктер аз болған сайын бонустар көп болатын» оңалтудың соңғы нәтижесінің көрсеткіштері қарастырылуы тиіс. Бұл аурудан оңалтудың тиімділігін бағалау, асқыну жиілігін және ауруханаға жатқызу деңгейін төмендету мен тиімді алдын алу шараларын іске асыруды бағалауға ынталандырады.

Сондай-ақ, қызметкерлерге қолданылатын технологиялардың тиімділігін арттыру үшін үлгілі орындаушылық немесе «жіберілген бұзушылықтар» үшін «көтермелеу/жазалауды» бағалаудың балдық механизмін енгізу арқылы сараланған төлем жүйесі жетілдірілетін болады.

Емдеу-оңалту қызметін көрсетудің мынадай жаңа үлгілерін әзірлеу және тәжірибеге енгізу арқылы жоғары тиімді оңалту әдістерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету жалғастырылады: МҚЖБ, миокард инфарктісі, ӨСОА, онкопатологиясы бар, кардиохирургиялық және мүшелерді алып тастау оталарынан кейін, тірек-қимыл аппаратының аурулары бар клиенттерге арналған оңалту пакеттері, сау пациенттерге арналған пакеттер («қалыпты ұйқы», «сау буындар», «антистресс» және т.б.).

Оңалту үлгілерінің тізбесі нозологияны ескере отырып кеңейтілетін болады.

Әрбір үлгі бойынша халықаралық кәсіби ұйымдармен ұсынылған клиникалық нұсқаулар және хаттамалар негізінде іс-әрекеттер жоспарлары (Action Plan) әзірленіп, іске қосылады, олардың шеңберінде жоспарланған негізгі іс-шаралар мен көрсеткіштер, соның ішінде оларға жету үшін қажетті оқулар анықталатын болады.

Енгізілетін жаңа медициналық технологиялар мен әдістер оңалтуға мұқтаж, қазіргі уақытта ең сұранысқа ие патологияларға бағытталады. Сондықтан, көрсетілетін қызметтердің, қолданылатын әдістердің көлемі нозологияны есепке ала отырып қалыптастырылады.

Оңалту қызметтерін көрсетуді келешектегі 2022 жылға дейін одан әрі жетілдіру ісі бойынша 100 жаңа бағдарлама мен әдістерді енгізу жоспарлануда.

Сонымен бірге, медициналық-экономикалық стандарттар жыл сайын, ал қажет болған жағдайда тіркелген құрамның қажеттілігін ескере отырып қайта қаралатын болады.

Медициналық қызметтерді ұсыну үшін жоғары этикалық стандарттарды қалыптастыру бойынша жұмыс жалғасады: пациенттерді түсінікті және анық түрде ақпараттандыру; жасырын ақпараттарды жарияламау және құпиялылығын сақтау.

Сауықтыру емінен кейін профилактикалық бағытталу аясында мыналарға көңіл бөлінетін болады:

- тіркелген құрамның өз денсаулығы үшін ортақ жауапкершілігін қалыптастыру, әлеуметтік-маңызды және басқа да аурулардың алдын алу туралы ақпараттандыруды арттыру.
- тіркелген құраммен салауатты өмір салтын, ұтымды тамақтану, Медициналық оңалту аясында денсаулық сақтау мектептері арқылы санитариялық және дене тәрбиесін дамытуды насихаттау бойынша ақпараттық-түсіндірме жұмыстарын жетілдіру.

Мұнымен қатар электрондық денсаулық сақтау кабинетімен кіріктірілген электрондық курорттық карталарды дамыту арқылы медициналық оңалту деректерін есепке алу жүйесін және смарт-медицина технологияларына (қадам өлшегіш, тамыр бүлкілін өлшегіш, салмақ өлшегіш және сатурация функциялары бар ақылды браслет) бейімделуді жетілдірілу қажет.

Ұсынылатын медициналық қызметтердің сапасын бағалау үшін шығарылғаннан кейін Follow-up (пациенттердің қызметтерге қанағаттанушылығын маркетингтік талдау) және Follow-on (мониторинг) (пациенттердің электрондық кабинеттері, емдеу дәрігерінің қоңырау шалуы, шығарылғаннан кейін пациенттерге жіберілетін мамандардың ұсыныстарымен электрондық хаттар) жүйелерін енгізу және т.б.

Санаторийлерді бағалау мақсатында «Оқжетпес» ЕСК» АҚ және «Алматы» санаторийі» АҚ-ны сыртқы кешенді бағалау Ұлттық аккредитация стандарттарына сәйкес жүргізіледі. Аккредитацияға дайындық аясында аталған санаторийлерде жаңа стандарттар қабылданады

және пациентке бағдарланған, әрбір қызметкермен тәжірибеленген қолда бар ішкі стандарттар өзектіленеді.

Әлемдік стандарттарға сәйкес келетін сапалы қызмет көрсетуге қол жеткізу үшін әлемдік тәжірибеде танылған халықаралық аккредитацияны алу жоспарланып отыр.

Бағдарлама аясында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамаларының нормаларына сәйкес сақтандыру және ағымдағы санитариялық-эпидемиологиялық қадағалау тиімділігін одан әрі арттыру жөніндегі шаралар жоспарланып отыр.

Бағдарламаны іске асыру кезеңінде қамтамасыз ету қажет:

- Медициналық орталықтың Даму бағдарламасында жоспарланған көрсеткіштерге сәйкес санаториялық-курорттық көмектің сапа көрсеткіштерінің индекстеріне қол жеткізу;
- Медициналық орталықтың Даму бағдарламасында жоспарланған көрсеткіштерге сәйкес пациент/клиенттің қанағаттану индексіне қол жеткізу;
- тамақтану, гигиена және т.б. байланысты пайда болған ауруларды есепке алмағанда, жедел ішек инфекцияларының шекті жиілікте болуын сақтау.

## ***7.2. Стратегиялық менеджментті енгізу***

Стратегиялық менеджменттің мақсаты тұрақсыз сыртқы, бәсекелес орта жағдайына ұйымның төтеп беруі мен тиімді қызмет ету стратегиялық қабілетін қолдау және әлеуетін дамыту болып табылады.

Ұйымның сыртқы және ішкі ортасына жүргізілген талдау бизнесті дамыту стратегиясын әзірлеуге және оны іске асыру үшін орынды әрекеттерді анықтауға мүмкіндік береді.

Кез келген ұйымның табысты экономикалық қызметі оның нақты құрылған миссиясына, қойылған мақсатына, ішкі және сыртқы ортаның талдауына, барлық қолжетімді ресурстардың барынша тиімді қорларын анықтауға және бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, шаруашылық субъектілерінің қаржылық нәтижелерін жақсартуға мүмкіндік беретін белгілі бір стратегияларды және олардың іске асырылуын бақылауға байланысты.

Осыған байланысты, қойылған мақсатты, стратегиялық міндеттерді тиімді іске асыру үшін Біріккен санаторийлердің 2018-2022 жылдарға арналған стратегиялық жоспары әзірленеді. Стратегиялық жоспар стратегиялық, оның ішінде қаржылық көрсеткіштерді қадағалауды бағалаудың айқын құралы болып табылады.

Стратегиялық жоспарды әзірлеу алдында санаторийлер жағдайында стратегиялық менеджменттің негізгі келесі қағидаттарын қабылдау үшін талдау жұмыстары жүргізіледі: бірыңғай бағыт, даму басымдылықтарын айқындау, үнемділік және стратегияның тиімділігі, жеке мүдделердің ұйымның жалпы мүдделеріне тәуелділігі, персоналды ынталандыру, еңбекті ұтымды бөлу, корпоративтілік (корпоративтік мәдениет).

Әзірленген корпоративтік мәдениет кодексінде қызметтің өнімділігі мен нәтижелілігін ынталандыра отырып ұйымның тиімділігін арттыру үшін стратегиялық құралдарды басқаруға көңіл бөлінетін болады.

Жұмыс беруші мен қызметкер арасындағы келісімшартта стратегиялық көрсеткіштерді KPI ретінде инкорпорациялау, бұл жағдайда құрылымдық бөлімшелердің басшыларына қатысты бағалау құралы ретінде, сондай-ақ олардың арасындағы корпоративтік мәдениетті нығайту үшін пайдаланылуы мүмкін.

### ***7.3. Тиімді ынталандыру жүйесін құру, кадрларды толыққанды дамыту үшін жағдай жасау, бәсекелестік ортада жоғары білікті мамандарды тарту және ұстап тұру арқылы кадрлық әлеуетті нығайту***

Кадрлық әлеует тұтынушыларға, оның ішінде тіркелген құрамға көрсетілетін қызметтер сапасын жақсартудың негізгі элементтерінің бірі болып табылатын бірыңғай кадрлық саясатты іске асыру есебінен нығайтылады.

Бірыңғай кадрлық саясат санаторийлердің мақсаттары, стратегиялары мен құрылымдарына кадрлық саясаттың міндеттері мен мазмұнын үйлестіре отырып персоналды басқару әдістерін қалыптастыруға және үнемі жетілдіруге мүмкіндік береді.

HR стратегия мынадай төмендегі механизмдер мен тәсілдерге негізделеді: «Headhunting» қағидаттары мен әдістерін енгізу, тиімді кадрлық жоспарлау, қызметкерлерді дамыту үшін жеке «жол карталарын» қалыптастыру арқылы құзыреттілік тәсілін жетілдіру, сараланған еңбекақы төлеу жүйесін жетілдіру, қызметкерлерге әлеуметтік қолдау көрсету, кадр саясатының тиімділігін бақылау.

Аталған механизмдер мен тәсілдер жоғары сапалы және жоғары тиімді қызметтерді көрсете алатын, сондай-ақ жағымды экономикалық тиімділікті қамтамасыз ете алатын, бірыңғай корпоративтік мәдениетпен біріктірілген жоғары кәсіби, құзыретті, бәсекеге қабілетті кадрлық әлеуетті құруға мүмкіндік береді.

Тұрақты негізде ұйымдарды дамытудың стратегиялық бағытына, қолданылатын технологиялар мен пациенттердің мұқтаждықтарына, сондай-ақ халықаралық стандарттарға сәйкес қажетті мамандықтардың құрылымын есепке ала отырып кадрлармен қамтамасыз етуді талдау жүргізіледі.

Әкімшілік аппараттардың, медициналық, қонақ үй және басқа бөлімшелердің құрылымы ең жақсы халықаралық тәжірибеге сәйкес қайта қаралатын болады. Пропорцияны және теңгерімді қолдау үшін қызметкерлердің өкілеттіктері мен жауапкершіліктерін бөлуге айрықша көңіл бөлінеді.

Кадрлық жоспарлаудың тиімді көрсеткіштері кадрлардың тұрақтамауын азайту және жинақтау деңгейін жоғарылату болып табылады.

Headhunter қағидаттары мен технологияларын пайдалана отырып, HR-менеджмент жүйесі әзірленетін болады. Нарық жағдайында хедхантингтің көмегімен ең жақсы топ-менеджерлер мен сирек мамандарды табуға болады.

Бүгінде барлық салалардағы мамандар сұранысқа ие. Білікті кадрлар – барлық ұйымдарға жеткіліксіз шектеулі ресурс. Хедхантинг объектілері топ-менеджерлер, стартаперлер, өндіріс басшылары, бас технологтар,

IT-директорлар, қаржы директорлары және бас бухгалтерлер болып табылады.

Хедхантингтің негізгі құралдары - қаржылық ынталандыру және материалдық емес ынталандыру.

Барлық құрылымдық бөлімшелердің басшылары үшін KPI ретінде бекітілетін мақсатты стратегиялық көрсеткіштерге, ұсынылатын қызметтердің сапалық көрсеткіштеріне қол жеткізу арқылы қызметкерлерді ынталандыру принциптері қолданылады.

Қызметкерлерді ынталандыру қағидаттары шеңберінде сараланған еңбекақы төлеу механизмдері жетілдірілетін болады, медициналық қызметкерлердің еңбек шығындарын бағалау критерийлерін әзірлеу, медициналық қызмет көрсетудің және шығындардың көлемін бағалау және талдау бойынша шаралар қабылданатын болады.

Қосымша төлемдер деңгейін анықтау кезінде көрсетілетін қызметтер көлемін және сапасын жоғарылату, ресурс үнемдейтін технологияларды пайдалану, сапаға қанағаттану деңгейін және бизнес-процестерді оңтайландыру ескерілетін болады.

Осылайша, сыйақы деңгейі жекелеген қызметкерлердің және жалпы ұйымның жетістіктеріне байланысты болатын ашық еңбекақы төлеу жүйесі енгізілетін болады.

Жоғары білікті кадрларды жинақтау және ұстап тұру үшін ынталандыру механизмдерінің интегралды жиынтығын: өзін-өзі жүзеге асыруды, кәсіби және ғылыми өсуді, әлеуметтік пакеттерді, тұрғын үймен және т.б. қамтамасыз ету жоспарлануда.

Медициналық кадрларды кәсіби даярлауды жетілдіру, клиникалық тәжірибеде табысты және қауіпсіз пайдалану үшін жаңа практикалық дағдылар мен шеберліктерді меңгеруге жағдай жасауға ерекше рөл беріледі.

Кадр резервіне үздіксіз мониторинг жүргізу, біріккен санаторийлерді штаттық қамтамасыз ету үшін тәуекелдерді анықтау және болжау жүргізіледі.

2018-2020 жж. аралығында отандық мамандарға медициналық оңалтуда да, сервис саласында да қызмет көрсетуде жетекшілік ету жолымен және мастер-класстар өткізу арқылы білім мен дағдыларды беру үшін жетекші шетелдік мамандарды тарту жоспарланып отыр.

Қызметкерлерді кәсіби дамыту оқытуды егжей-тегжейлі жоспарлаумен, соның ішінде өткізілген оқу іс-шараларының тиімділігін бағалау және дамыту үшін жеке «жол карталарын» әзірлеу

арқылы, қажеттілікті айқын және негізді бағалау негізінде қызметкерлер санаттары, позициялары және/немесе мамандықтары бойынша сараланатын болады.

Қазіргі заманғы білім беру технологияларын кеңінен қолданып, мамандардың негізгі жұмыстан босатылуын мейлінше азайта отырып орта медициналық қызметкерлердің біліктілігін көтеру және оларды жетілдіру жүйесін құру мамандардың кәсіби деңгейін қолдау мен оқытудың неғұрлым тиімді әдістері болып табылады. Осы бағытта оқу жоспарларын әзірлеу арқылы каскадты оқыту әдісін одан әрі дамыту және жетілдіру жұмыстары жалғастырылады.

Медициналық мамандарды даярлаудан басқа, медициналық емес қызметкерлерді дамытуға көп көңіл бөлінетін болады. Стратегиялық менеджмент, қаржылық менеджмент, сервис саласында оқыту, жобаларды басқару, маркетинг, инновациялық менеджмент, HR, кайдзен және т.б. сияқты салаларда кәсіби оқытудың кешенді бағдарламалары әзірленетін болады.

Сондай-ақ, қашықтықтан және электрондық оқыту бағдарламалары (e-learning system), алыс шетелдердің алдыңғы қатарлы университеттерінде және медициналық орталықтарында кәсіби және ғылыми тағылымдама бағдарламалары әзірленетін болады.

Корпоративтік мәдениетті дамыту үшін келесі іс-шаралар жүзеге асырылады:

- корпоративтік мәдениет кодексі әзірленеді және бекітіледі;
- Медициналық орталықтың және ұйымының өзінің миссиясын және стратегиялық мақсаттарын әрбір қызметкерге жеткізу;
- қызметкерлердің жұмыс сапасына жеке жауапкершілік сезімін қалыптастыру және оны жетілдіруге қызығушылық туғызу, оқыту, рөлдік ойындар өткізу;
- әртүрлі жағдайлар кезіндегі мінез-құлықты стандарттау, сапа және қауіпсіздік стандарттарына сәйкес клиенттер/пациенттермен және әріптестермен қарым-қатынас мәдениетін сақтау;
- білім мен тәжірибенің сабақтастығын дамыту;
- еңбек қатынастарының ұзақ мерзімді сипаты;

Сонымен бірге корпоративтік мәдениет пен құндылықтарды қалыптастырудың этикалық аспектілеріне ерекше көңіл бөлінеді. Кәсіби қызметтің нағыз адамгершілік бағыттарына негізделген дәрігерлер, медбикелерге арналған этика кодексін енгізу жоспарлануда. Ұйымның стратегиялық мақсаттарына жету үшін ең қолайлы болып табылатын, корпоративтік мәдениетті модельдеуге және жүзеге асыруға мүмкіндік беретін механизмдер енгізілетін болады, ол қызметкерлердің тиімділігі мен пациенттерге күтім көрсету сапасына айтарлықтай әсер етеді.

***7.4. Қаржы ресурстарын басқару жүйесін жаңғырту мен кірістілікті арттыру және біріккен санаторийлердің экономикалық өсуін қамтамасыз ету үшін инвестициялық жобалар.***

Ведомстволық қарасты акционерлік қоғамдарды санаторийлерді қайта ұйымдастыру түрінде біріктіру: «Оқжетпес» ЕСК» АҚ-ға «Алматы» санаторийін және «Астана» ЖШҚ еншілес ұйымын қосу бірыңғай қаржылық саясатты іске асыру үшін тиімді құрал болып табылады.

Бірлескен санаторийлердің холдингін құру қысқа және орта мерзімді келешекте мыналарға мүмкіндік береді:

- 1) қаржылық басқару тиімділігін арттыру;
- 2) бірыңғай резервтік (депозиттік) қор құруға;
- 3) «емдеу-сауықтыру кешені» бейінін және жеңілдікпен салық салуды қамтамасыз етеді;
- 4) негізгі құралдарды тиімді пайдалану;
- 5) шығыстарды оңтайландыру;
- 6) маркетинг және жарнамалық қызмет бойынша бірыңғай саясатты жүргізуге жәрдемдеседі.

Тұрақты табысқа қол жеткізу және кірістерді жоспарлау мен пайдаланудың қазіргі заманғы тәсілдерін енгізу үшін келесі тәсілдер мен іс-шаралар жүзеге асырылады:

- 1) ақылы қызмет түрлерінің және көлемдерінің кеңеюі (ұсынылатын қызметтердің түріне, қызмет түрлеріне байланысты түрлі бизнес-пакеттер);
- 2) шығыстарды оңтайландыру, шығындарды азайту және көрсетілетін қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру (сервисті жетілдіру арқылы);
- 3) ұсынылатын қызметтер тізбесін кеңейту, нарықтық және бәсекелестік ұсыныстарға сәйкес келетін табыстылықтың қолайлы нормаларын қолдану;
- 4) көрсетілетін медициналық қызметтердің көлемін бақылауды күшейту, қаржылық тәртіпті сақтау;
- 5) медициналық қызмет көрсету нарығында бәсекелес ортаны құру;
- 6) еңбекақы төлеу жүйесін реформалау (медициналық көмектің көлемі мен сапасына қарай медицина қызметкерлерінің еңбекақысын есептеу әдістемесін әзірлеу және енгізу);
- 7) ақылы медициналық қызмет көрсетуден түскен табыстың үлесін арттыру;
- 8) негізгі құралдарды қайта жаңғырту үшін қайта инвестициялау мақсатында қаржы ресурстарын жинақтауға арналған резервтік қорларды пайдалану.



Тұтастай алғанда, біз қызмет көрсету шеңберінде бизнес-бағдарланған қаржыландыру үлгісіне ауысамыз.

Төлемнің әртүрлі әдістері әзірленеді: интернет-ресурстар арқылы электрондық төлемдерді қабылдау, депозиттік карталық төлем әдісін енгізу және т.б.

Көрсетілген медициналық қызметтердің сапасын жақсарту, сондай-ақ мүмкіндіктерді кеңейту үшін «Оқжетпес» санаторийінің қосымша емдеу бөлімшесімен 100 бөлмелі жатын ғимаратының құрылысы» инвестициялық жобасын іске асыру қажет, бұл өз кезегінде жүктелімді және тиісінше кірістілікті арттырады. Қаржыландыру механизмінде мемлекеттік-жеке меншік әріптестік жүйесі қарастырылатын болады.

2018-2022 жылдарға арналған бірлескен санаторийлердің стратегиялық жоспарына, теңгерім ұстаушы мен санаторийлердің топ-менеджменттері арасындағы еңбек келісімшарттарына «Резервтерді толықтыру және оларды ұтымды пайдалану», «Табыс жоспарларының орындалуы», сондай-ақ «Инвестициялық жобаларды іске асыру» сияқты нысаналы индикаторлар енгізілуі тиіс.

Кірістерге жоспарланған қаржылық көрсеткіштер, резервтік қорларды толықтыру және кірістілік көрсеткіштері жоспарлы түрде жоғарыланатын болады.

***7.5. Заманауи және инновациялық маркетинг әдістерін енгізу, технологиялық жаңғырту, инновацияларды (соның ішінде IT) енгізу және брендті жылжытудың кешенді жүйесін құру арқылы қазіргі заманғы нарықтық жағдайларда бәсекеге қабілетті санаторийлер холдингін құру.***

Біріккен санаторийлердің бірыңғай маркетингтік саясатын іске асыру жалғасады. Бірыңғай маркетинг саясатын әзірлеу үшін келесі міндеттерді іске асыру жоспарлануда:

- корпоративтік клиенттердің үлесін арттыру;
- қызмет көрсету сапасын арттыру;
- клиентке бағдарлану.

Қызметтерді тұтынушылардың құрамына негізінен B2C және B2B сегменттері жатады.

B2C сегменті:

1. 30 жастан асқан аурулары жоқ адамдар, денсаулықтың алдын алу үшін;
2. Созылмалы ауруларды оңалтуды қажет ететін науқастар;
3. Ірі ұлттық компаниялардың қызметкерлері;
4. Алыс және таяу шетелдерден келген пациенттер және қонақтар.

B2B сегменті:

1. Ұлттық компаниялар;
2. Ірі бизнес-компаниялар;
3. шетелдік компаниялар өкілдіктері;
4. Сақтандыру сомасы шегінде санаториялық-курорттық емдеуді ұсынатын сақтандыру ұйымдары;
5. Тіркелген құрам (мемлекеттік қызметшілер)
6. Тіркелген құрамға жатпайтын әкімдіктердің мемлекеттік қызметкерлері, мемлекеттік қызметшілерді жетілдірудің өзектілігін арттырады және олардың өз қызметкерлерін сауықтыру үшін бюджет қаражатын бөлулерін ынталандырады.

Корпоративтік клиенттердің үлесін арттыру үшін төмендегілер жүзеге асырылады:

- санаториялық қызметтер нарығын кешенді зерттеу және маркетингтік талдау;
- халықтың барлық топтары үшін қол жетімді жарнама жасау және радио, теледидар, бұқаралық ақпарат құралдарын, ақпараттық-жарнамалық материалдарды, тікелей тарату және интернет-жарнаманы пайдалану арқылы тиімді таратуды ұйымдастыру және т.б.
- интернет-форумдар және қауымдастықтармен белсенді жұмыс жасау;
- санаториялық-курорттық бизнесті дамытуға байланысты қазақстандық және халықаралық салалық көрмелерге, конференцияларға және басқа да іс-шараларға қатысу үшін емдеу-сауықтыру кешендерінің сауықтыру орындары өкілдерінің қатысуын ұйымдастыру;
- сақтандыру ұйымдарына, корпоративтік клиенттерге, туристік агенттіктерге арналған «Оқжетпес» ЕСК» АҚ санаторийлері бойынша орталықтандырылған жарнамалық-танысу сапарларын өткізу;
- персоналдың кәсіби деңгейін және қонақжайлылық деңгейін халықаралық стандарттарға дейін көтеру.

Сервистік қызмет көрсетудің клиенттерге бағдарланған үлгісі әзірленеді.

Осы міндет әлемдік сапа стандарттарына сәйкес сервистік қызмет көрсету сапасын жақсарту, қызметтерді стандарттау негізінде жеке тәсілді енгізу, клиенттердің санаторийде болу мерзімін ұлғайтуға қызығушылықтарын арттыру, сондай-ақ клиенттердің пікірлері негізінде қызмет көрсетудің жаңа түрлерін енгізу жолымен іске асырылатын болады.

Өндірістік үдерістерді автоматтандыру бірыңғай ақпараттық жүйені біріктіре отырып қонақ үй қызметі, тамақтану бөлімі, медициналық пункт, мейрамханалар, спорттық-сауықтыру кешенін қамтиды.

Қызметтерді отандық және халықаралық нарықтарда жылжыту үшін санаторийлердің сервис саласында кейіннен экстраполяциялау арқылы қонақ үй бизнесінің үздік сервисін ұсыну үлгілері зерттелетін болады.

UCS Shelter кәсіби қонақ үй басқару жүйесі бір қонаққа қызмет көрсету уақытын 2-3 минутқа дейін қысқартады, тұру уақытын есепке алу дәлдігін арттырады, санаторийлер ресурстарын ретті түрде басқаруға, санаторийлердің қызмет әрекеттерінің ашықтығына әкеледі.

Shellter негізіндегі «Медицина» модулі емшаралар, тағайындаулар, зерттеулер, әр науқас үшін негізгі есептерді жасау мүмкіндігімен ұйымның қызметтеріне ақы төлеу (электрондық ауру тарихы, мәлімдемелер, тағайындаулар және т.б.) бойынша емделушілерге күтім жасаудың сапасын жедел қадағалауға мүмкіндік береді.

Санаторийлердегі өндірістік үрдістердің алуан түрлерін ескере отырып, ағымдағы есепке алу жүйесінде ақаулықтарды болдырмау үшін іс-әрекеттерді автоматтандыруды енгізу бірте-бірте жүзеге асырылатын болады.

Негізгі кезеңдерді 2020 жылдың соңына дейін аяқтау жоспарлануда, ал 2021 жылға қарай санаториялық-курорттық қызметтерді жаңарту және жетілдіруді ескере отырып 100%-ға автоматтандыру жоспарланып отыр.

Цифрландыруды дамыту мен одан әрі іске асыру және ақпараттық ресурстарды дамыту мақсатында мыналар қажет:

а) жұмыс орындарын автоматтандырудың міндетті элементі ретінде ақпараттық жүйелерді әзірлеу және енгізу жолымен бірыңғай ақпараттық-талдамалы желіні ұйымдастыру (медициналық құжаттарды электрондық басқару, сапаны басқару, білімді тексеру және т.б.);

б) санаторийлер холдингінің бірыңғай сайтын құру, оны жаңғырту және дамыту;

с) IOS және Andriod платформалары үшін мобильді қосымшаларды әзірлеу;

г) телекеңестер, теледәрістер, онлайн конференциялар мен вебинарлар - телекоммуникациялық байланыс жүйесін дамыту.

2018 жылы клиенттердің IOS және Android жүйесімен басқарылатын смартфондары мен планшеттеріне арналған «Resort Gadget» мобильді қосымшасын әзірлеу жоспарланып отыр. Тұтастай алғанда бұл әзірleme қонаққа барынша қолайлылықты арттыруға, қызмет көрсету сапасын жақсартуға, қызметтерді көрсетуге байланысты санаторийдің барлық үрдістерін автоматтандыруға арналған.

2018 жылы коммерциялық ұсыныстарды дайындау, ал 2018 жылдың 2-ші жартысынан бастап жыл сайын жаңа қосымшалар және жаңартулармен толықтыру арқылы негізгі қосымшаларды енгізуді бастау, 2021 жылы «Resort Gadget» мобильдік қосымшасын әзірлеуді аяқтау жоспарлануда.

2022 жылға дейінгі онлайн-төлемдерді жалпы соманың 25%-на дейін жеткізу төленген брон бойынша келу кепілдігін ұлғайтуға, қонақты орналастыру кезінде уақытты үнемдеуге мүмкіндік береді.

Біздің қонақтар үшін онлайн төлеу артықшылықтары ретінде мыналарды айтуға болады: ыңғайлы төлем жасау, уақыт үнемдеу, төлем қауіпсіздігі, төлем жасау түрлерін таңдаудың кең мүмкіндігі, төлем жасау үшін интернет желісіне қосылу ғана қажет.

Санаторийлердің бірыңғай брендін танымал ету мақсатында халықаралық маркет-алаңдарда тегеурінді жұмыс жасау жоспарланы отыр. Санаторийлер қызметін Booking.com, TripAdvisor.com, Hotel.com, Kayak.com және тағы басқа сайттарда алға тарту жұмыстары жүргізіледі.

Ақпараттық қауіпсіздікті дамыту мақсатында Медициналық орталықтың ақпараттық қауіпсіздік жүйесін дамыту саясаты және Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының, оның ведомстволары мен ведомстволық қарасты ұйымдарының DLP және вирусқа қарсы қорғаныс жүйесін енгізу жолымен ақпараттандыруды дамытудың 2016-2019 жылдарға арналған жоспары негізінде желілік-есептеу қауіпсіздік жүйесін енгізу жоспарланып отыр.

Дигитализация (цифрландыру) дамуы смарт-медицинаның мүмкіндіктерін медициналық тәжірибеде қолдану мүмкіндіктерін күннен күнге артуда. Олардың ішіндегі ең қарапайым және қолжетімдісі: SMS және e-mail-хабарламалар, онлайн жазба, интернет-сервис төлем жүйелері арқылы қызметтерді төлеу, электрондық сауалнама және пациенттердің электрондық кабинеттері болып табылады.

Аталған технологияның ең оңтайлы әдістері медициналық оңалтудың тиімділігін арттыру, оның тиімділігін бағалау, амбулаториялық-емханалар буыны, стационар және санаторийлер арасындағы сабақтастықты қамтамасыз ету және қызмет көрсету деңгейін арттыру үшін санаторияларға енгізу үшін зерттелетін болады.

Пациенттерге арналған қосымша қызметтердің болуы қызметтің тартымдылығы мен ыңғайлылығын едәуір арттырады. Сондықтан, смарт технологияларды енгізген санаторийлер бизнес-процестерді оңтайландыру есебінен де, имидждік құрамдас бөліктер есебінен де маңызды бәсекелестік артықшылықтарға ие болады.

Сонымен қатар, пациенттерге қосымша сервис түрлерін ендіру оның тартымдылығын арттырып, қызмету көрсетуді оңтайландыра түседі. Осыған орай, Медициналық орталық санаторий-курорттық ұйымдары смарт-технологиясын ендіре отырып өзінің имджі бойынша, сондай-ақ бизнес процестерді оңтайландыру бойынша бәсекелестік артықшылық алады.

Күтілетін нәтижелер:

Жоғарыда көрсетілген мақсаттар мен міндеттерді табысты іске асыру санаторийлердің көрсеткіштерін келесі деңгейлерге жеткізуге әкеледі:

- 1) 2022 жылға қарай көрсетілетін қызметтерден түсетін кірісті 4 707 млрд. теңгеге дейін ұлғайту;
- 2) 2022 жылға қарай төсек-орынмен қамтамасыз етуді 190 мың төсек-орынға дейін ұлғайту;
- 3) 2022 жылы ішкі келушілердің санын 24,5 мың адамға дейін арттыру;
- 4) 2022 жылы сыртқы келушілер санын 0,5 мың адамға дейін арттыру;
- 5) пациенттерге бағдарланған жүйе мен қызмет көрсету сапасы бойынша халықаралық сапа стандарттарына негізделген оңалту қызметтерін көрсетудің 100% жоғары сапасына қол жеткізу;
- 6) 2022 жылға қарай Медициналық орталық санаторий-курорттық ұйымдарын 100% цифрландыру;
- 7) 2022 жылға қарай 500 resort&wellness топтың қатарына қосылу.