

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Пельвецький Віталій
**Використання інноваційних комунікаційних
моделей в процесі надання стоматологічних
послуг**

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
МЗОЗм-21
Пельвецький Віталій
підпис

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Чикало І.В.
підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття комунікаційних моделей в процесі надання стоматологічних послуг

1.2. Комунікаційні моделі та їх особливості в процесі надання стоматологічних послуг

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ КНП «ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА»

2.1. Організаційно - функціональна характеристика КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка»

2.2. Аналіз інформаційно-комунікаційного забезпечення роботи КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

2.3. Аналіз інституційних чинників, що детермінують використання інноваційних комунікаційних моделей у процесі надання стоматологічних послуг

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Формування інноваційної комунікаційної моделі в процесі надання стоматологічних послуг КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

3.2. Імплементация інноваційних підходів до організації комунікацій КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка»

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття комунікаційних моделей в процесі надання стоматологічних послуг

Комунікаційні моделі в охороні здоров'я відіграють надзвичайно важливу роль. Свідченням вказаного може слугувати той факт, що ВООЗ у документальній формі визначено «комунікації дев'ятою функцією громадської охорони здоров'я». [72]. Водночас ВООЗ наводить таке трактування її змісту: «Комунікація в інтересах громадської охорони здоров'я спрямована на підвищення рівня санітарної грамотності та покращання стану здоров'я окремих громадян і груп населення. Це мистецтво та техніка інформування окремих громадян, установ і різних аудиторій громадськості, впливу на них та створення у них певної мотивації відносно важливих питань і детермінант здоров'я» [72]. Таким чином, комунікації дозволяють «отримувати, розуміти та використовувати інформацію для зниження ризику, попередження хвороб, зміцнення здоров'я, уміння орієнтуватися у послугах охорони здоров'я і вірно ними користуватися, захисту політики охорони здоров'я та підвищення рівня благополуччя, якості життя і здоров'я громадян» [73-76]. За цих умов використання інноваційних комунікаційних моделей виступає передумовою налагодження ефективної взаємодії між з закладом охорони здоров'я та його пацієнтами. Вкрай важливим є формування ефективних комунікаційних моделей, що базуються на використанні сучасних інноваційних підходів у процесі надання стоматологічних послуг, які є доволі специфічними за своєю сутністю.

В рамках даного дослідження важливим є розуміння основних категорій, що розкривають його зміст. До таких категорій належать: «комунікації», «комунікаційна модель», «медичні послуги», «стоматологічні послуги».

Так, термін «комунікації» трактують по різному. У фаховій літературі наявні наукові підходи до трактування цього поняття, що наведено в табл.1.1.

Таблиця 1.1

Трактування поняття «комунікація» в рамках різних наукових підходів

Автор	Трактування поняття «комунікація»
<i>Соціальный підхід</i>	
Сагер Л.Ю.	Комунікація – це взаємодія, діяльність людей або тих чи інших організацій один з одним
Різун В.В.	Комунікація – це зумовлений ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів процес встановлення і підтримання контактів між членами певної соціальної групи чи суспільства в цілому на основі духовного, професійного або іншого єднання учасників комунікації
Льюїс Д., Гауер Н.	Комунікація – це, перш за все, спосіб діяльності, який полегшує взаємне пристосування діяльності люде Це такий обмін, який забезпечує кооперативну взаємодопомогу, роблячи можливою координацію дій більшої складності
<i>Економічний підхід 1</i>	
Кузьмін О.Е.	Комунікації – процеси зв'язку між працівниками, підрозділами, організаціями тощо
Хміль Ф.І.	Комунікація – обмін інформацією, у результаті якого керівник отримує інформацію, необхідну для прийняття ефективних рішень, і доводить її до відома співробітників
Лейхіфф Дж.Л., Пенроуз Дж.М.	Комунікація – засіб співробітництва, взаємодії, забезпечення досягнення цілей працівників, організації та суспільства через те, що сучасний бізнес являє собою складне виробництво, колективний характер праці, використання значних ресурсів
<i>Маркетинговий підхід</i>	
Примак Т.О.	Комунікація – це інформаційно-психологічні зв'язки між ринковими суб'єктами (споживачами, постачальниками, посередниками і т.д.), які встановлюються для забезпечення їх господарської діяльності з метою підтримання довготривалих взаємовигідних стосунків між ними в процесі створення певних цінностей
Гірченко Т.Д., Дубовик О.В.	Комунікації – це ефективне спілкування з фактичними чи потенційними покупцями продукції
Яловега Н.І.	Комунікація – це комплекс заходів, спрямований на встановлення двостороннього зв'язку між підприємствами споживчої кооперації та іншими суб'єктами ринку за допомогою відповідних інструментів, для посилення ефективності та впливової діяльності на ринку

Примітка. Наведено за [12].

Узагальнюючи наведені трактування комунікації розглядатимемо як багатогранний процес соціального характеру, що передбачає обмін інформацією за допомогою комунікаційних інструментів і засобів.

Таким чином, комунікації є важливою та невід'ємною складовою на всіх етапах діяльності медичної установи та безпосереднім елементом лікувального процесу. Саме, налагодження, простої і зрозумілої система комунікацій у медичному закладі дозволяє вийти на більш якісний, ефективніший та безпечніший рівень медичної допомоги. У цьому контексті варто розглянути пропонувані Всесвітньою організацією охорони здоров'я принципи ефективних комунікацій (рис.1.1.).

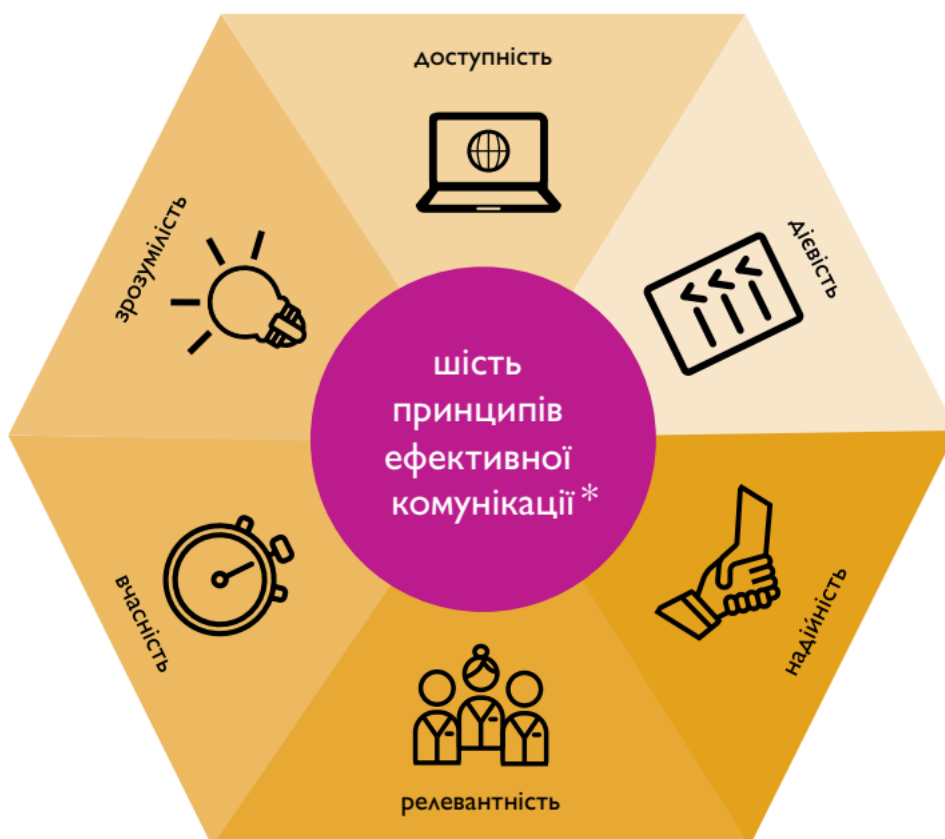


Рис.1.1. Принципи ефективних комунікацій у закладі охорони здоров'я

Так, до принципів ефективних комунікацій відносять наступні:

- «доступність;
- Дієвість;
- Надійність;
- Релевантність;
- Вчасність;
- Зрозумілість» [12].

Способи та методи взаємодії можуть змінюватися залежно від типу комунікації. Вони можуть бути внутрішніми (між лікарями, іншими працівниками та пацієнтами, а також внутрішня в команді) чи в залежності від цільової аудиторії (пацієнти, колеги, зовнішні партнери, зацікавлені сторони, громадськість, ЗМІ і т.д.).

Навичка успішної комунікації є важливою для всіх медичних працівників, проте не всі володіють нею від природи. Цю навичку можна і потрібно розвивати. Внутрішня комунікація включає взаємодію всередині закладу між лікарями, іншими працівниками та пацієнтами, а також взаємодію в межах команди.

Своєрідним інструментом, спрямованим на підвищення рівня санітарної грамотності та поліпшення стану здоров'я окремих громадян і груп населення є комунікаційна модель. Вона включає в себе мистецтво і техніку інформування окремих категорій населення, установ і різних аудиторій громадськості для формування у них мотивації щодо важливих аспектів і детермінантів здоров'я.

Комунікаційні моделі можуть базуватись на використанні різноманітних каналів, а саме: міжособистісне спілкування пацієнта та лікаря, ЗМІ, інформаційні ресурси організацій та невеликі групи, включаючи радіо, телебачення, газети, блоги, електронні дошки, обмін відеофайлами, розсилку повідомлень по мобільному телефону та онлайн-форуми.

Вивчаючи питання використання інформаційно - комунікаційних моделей в процесі надання стоматологічних послуг важливо розглянути сутність медичних послуг, зокрема стоматологічних.

На сьогодні одні фахівці трактують термін «медична послуга» як «платний захід (або комплекс платних заходів), що здійснюється в рамках медичної діяльності медиками-професіоналами, спрямований на профілактику захворювань, їх діагностику та лікування для задоволення потреб громадян у підтримці та відновленні здоров'я» [3, с. 30], інші – як «вид медичної допомоги, яка надається медичним працівником та установами охорони здоров'я населенню» [4]. Категорія «медична послуга» має економічну основу, оскільки

вона має певну вартість. Так, у Законі України «Про захист прав споживачів «послуга» трактується як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [7]. Водночас, «медична послуга» у фахівцями трактується як «...будь-яка професійна дія, спрямована на зміну або збереження фізичного чи психічного здоров'я, що має договірний характер і платну основу, метою якої є отримання користі її споживачем (пацієнтом), яка виражається у тій чи іншій формі» [5].

Фахівці виокремлюють такі особливості медичних послуг, як

- «пов'язані з кількісними аспектами послуг, такими як форма подання (товарна або безкоштовна) і вартість, що залежить від джерела фінансування» [4];
- «пов'язані із характеристиками результатів, такими як індивідуальний характер послуги, втілення результату у пацієнті, різноманітність результату за фізичним обсягом і терміном прояву, а також невизначеність необхідних ресурсів для досягнення результату» [5];
- «пов'язані із процесом надання послуг, такі як залежність від природно-кліматичних умов, активний взаємозв'язок між лікарем і пацієнтом, територіальні переміщення та тривалий період надання послуг» [9].

Нормами Закону України "Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування" [16], постачальниками медичних послуг є заклади охорони здоров'я різних форм власності та фізичні особи-підприємці з ліцензією на медичну практику, які уклали договір про медичне обслуговування з головними розпорядниками бюджетних коштів. Якісні характеристики суб'єкта, який надає медичні послуги, визначаються специфічними особливостями галузі, що включає як унікальність, так і відмінності від інших ринків.

Головними його відмінними рисами є: «ризик захворювання та пов'язана з ним певна невизначеність, зовнішні виклики, неефективні комунікації між

продавцем та покупцем, наявність етичних характеристик та можливе втручання держави» [9].

Різновидом медичних послуг є стоматологічні послуги. Стоматологічну послугу розглядають «як похідну від стоматологічної допомоги, у порівняно вужчому значенні – як комплекс дій стоматолога щодо проведення оцінки, діагностики, профілактики та лікування (хірургічних та нехірургічних) захворювань порожнини рота, щелепно-лицьової області та суміжних і пов'язаних з ними впливів на організм людини, які мають самостійне закінчене значення і визначену вартість» [6].

Узагальнюючи наведені вище положення комунікаційні моделі в процесі надання стоматологічних послуг розглядатимемо як форму взаємодії та обміну інформацією між пацієнтом і стоматологічним провайдером (лікарем або стоматологічною клінікою). Ця модель враховує всі етапи взаємодії, починаючи від перших контактів з клієнтом і закінчуючи наданням післяопераційної або післялікувальної підтримки. Основні складові комунікаційної моделі надання стоматологічних послуг можуть включати: перший контакт і прийом пацієнта, консультація та діагностика, власне лікування та процедури, інформаційна підтримка, післялікувальна та післяопераційна догляд.

Комунікаційні моделі надання стоматологічних послуг спрямовані на створення ефективної взаємодії між пацієнтом і медичним персоналом стоматологічних установ, що базуються на довірі для забезпечення найвищого рівня догляду та задоволення пацієнта.

Основними винаходами, що дали поштовх розвитку інноваційних комунікаційних моделей в медицині прийнято вважати такі винаходи в сфері інформаційних технологій, як створення комп'ютерних мереж та розвиток бездротового зв'язку. Нові технології, такі як комп'ютерні мережі, Інтернет, електронна та голосова пошта, факс, телеконференції, відеоконференції, електронний обмін даними і внутрішні мережі, з'явилися як результат цього впливу.

У сучасних умовах, з урахуванням викликів, таких як розвиток нових технологій, пандемія COVID-19, військові дії в країні, що детермінували певні обмеження та сприяли віртуалізації життя все більш актуальними стають в медицині. Однак прогрес у галузі медицини не обмежується лише світовою мережею.

Використання електронних засобів комунікації є важливою умовою для конкурентоспроможності медичних закладів на ринку медичних послуг. Інтернет-комунікації сприяють привертанню уваги клієнтів (пацієнтів) та швидкому обміну інформацією як між працівниками медичного закладу, так і зі споживачами. Кожен заклад охорони здоров'я створює свій веб-сайт, який вважається найефективнішим засобом цифрової комунікації для багатьох пацієнтів.

Із використанням мереж сучасні можливості взаємодії медичних установ оцінюються за різними параметрами, такими як статистика відвідувань сайту, мультимедійний імідж закладу, створення бази даних пацієнтів та постачальників, електронні платежі та обробка запитів клієнтів через сайт медичного закладу.

Інформатизація системи комунікацій в сфері охорони здоров'я «включає в себе впровадження комп'ютеризації в медичних закладах та на робочих місцях лікарів з доступом до Інтернету, а також створення веб-сайтів для установ охорони здоров'я та особистих кабінетів лікарів. Застосування сучасних інформаційних технологій виявляється ключовим елементом комунікативної діяльності медичних працівників» [45]. Для забезпечення ефективного управління потрібні чіткі управлінські структури та система моніторингу й оцінки результативності комунікативних заходів.

1.2. Комунікаційні моделі та їх особливості в процесі надання стоматологічних послуг

Розвиток комунікацій на сьогодні охоплює різні аспекти. Так, комунікації у сфері охорони здоров'я, мають базуватись на сприйнятті та врахуванні потреб різних аудиторій. Поширення інформації відбувається серед різних аудиторій за допомогою форматів та каналів, які є доступними, зрозумілими та зручними для користувачів. Важливим елементом у цьому плані є пояснення та захист ідеї про необхідність розробки та формування здорового середовища. Це потребує перманентного навчання комунікацій у галузі охорони здоров'я та формування необхідних навичок і знань серед фахівців.

Для досягнення ефективності комунікаційних програм в галузі охорони здоров'я необхідний комплексний міжсекторальний підхід. Втілення такого підходу вимагає, з одного боку, налагодження системи професійного навчання для фахівців, які є компетентними та здатними працювати в команді. З іншого боку, впровадження такого підходу потребує відповідного організаційного забезпечення комплексного комунікаційного процесу.

При розробці та впровадженні сучасних підходів до створення системи комунікацій в охороні здоров'я важливо враховувати належне забезпечення ресурсами, базуватися на сучасних технологіях комунікацій, забезпечувати безперервність, своєчасність та адекватність подачі інформації. Основними характеристиками ефективності комунікацій є їх відповідність реальним потребам та очікуванням користувачів. Досягнення ефективності функціонування системи комунікацій неможливе без постійного її вдосконалення, для чого важлива сучасна система підготовки та підвищення кваліфікації відповідних кадрів.

Формування комуникативних моделей в охороні здоров'я може відбуватись як на національному рівні, так і на рівні закладу охорони здоров'я. Модель взаємовідносин суб'єктів та об'єктів комуникативного впливу системи комунікацій в охороні здоров'я схематично можна представити наступним чином (рис.1.2).

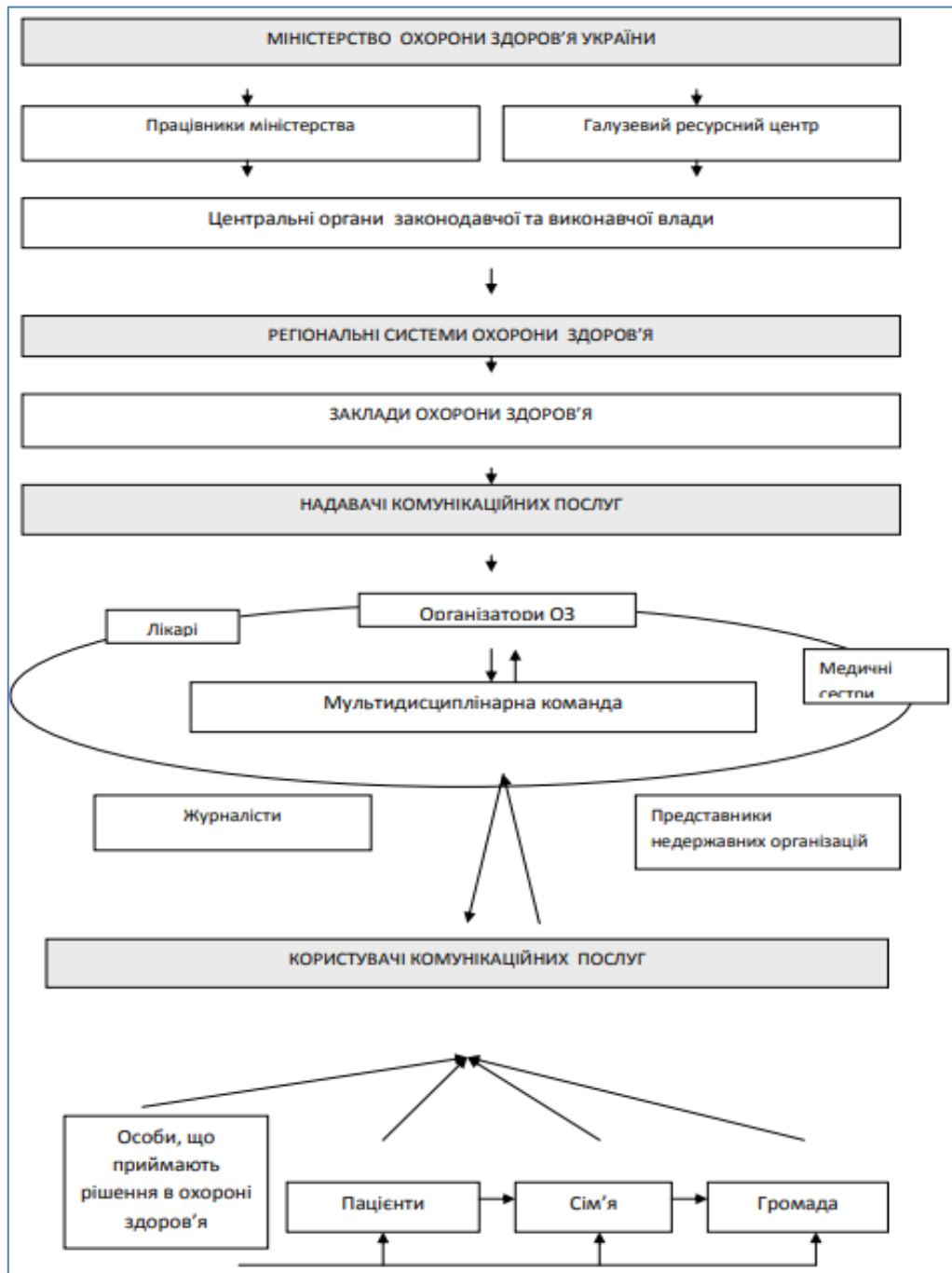


Рис. 1.2. Модель взаємовідносин суб'єктів та об'єктів комунікативного впливу системи комунікацій в охороні здоров'я

Примітка. Наведено за [12].

Коімунікаційна модель на рівні закладу охорони здоров'я включає суб'єкт, об'єкт управління та регулювання регулювання. Складові елементи такої моделі є функціонально та організаційно взаємопов'язаними (рис.1.3).

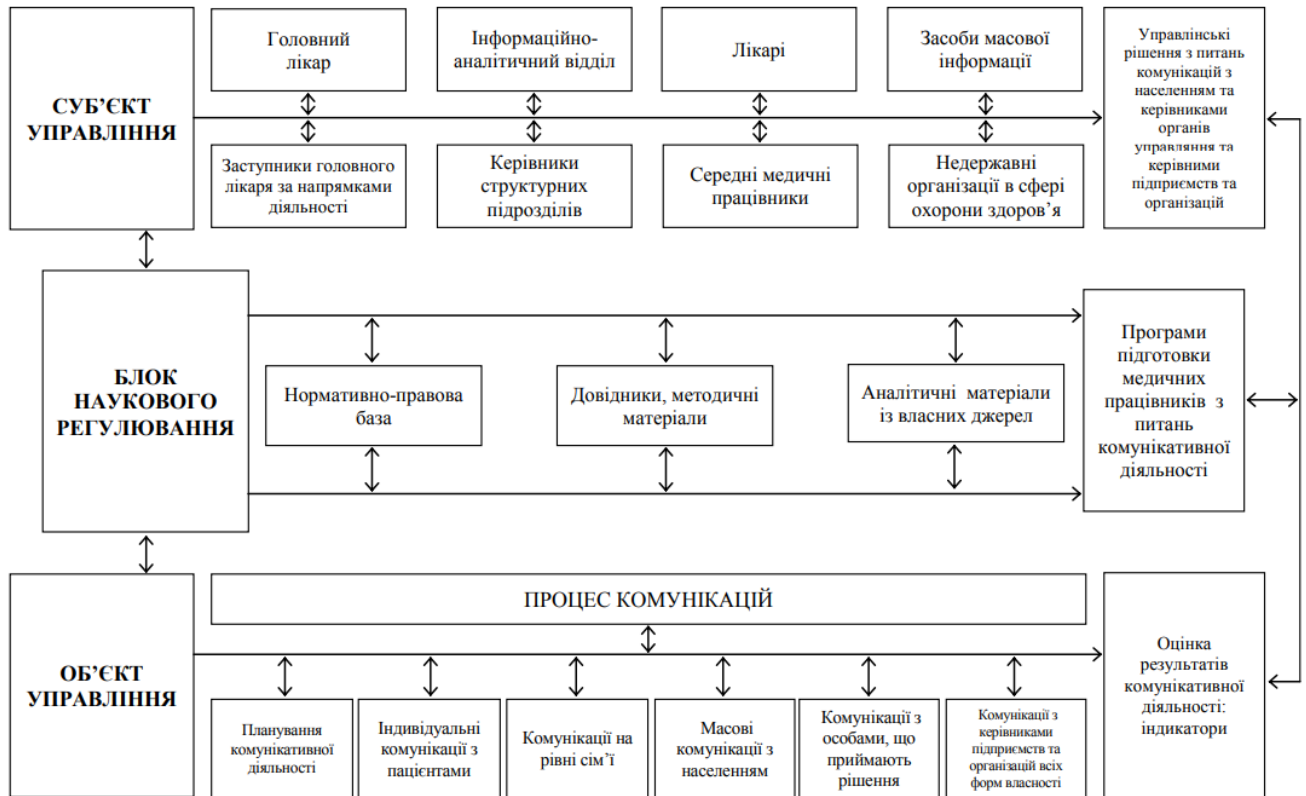


Рис.1.3. Модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я

Примітка. Наведено за [13].

Для забезпечення ефективності комунікаційних програм необхідний комплексний міжсекторальний підхід. Втім, впровадження такого підходу вимагає, з одного боку, налагодження системи професійного навчання фахівців, які є компетентними та здатними працювати в команді. З іншого боку, необхідне відповідне організаційне забезпечення комплексного комунікаційного процесу.

Розробка та впровадження сучасних підходів до створення системи комунікацій в охороні здоров'я повинні враховувати забезпечення відповідними ресурсами, базуватися на сучасних технологіях комунікацій та гарантувати безперервність, своєчасність та адекватність подачі інформації. Основними характеристиками ефективності комунікацій є їхня відповідність як реальним потребам, так і очікуванням користувачів. Досягнення ефективності функціонування системи комунікацій неможливе без постійного її вдосконалення, що гарантує сучасна система підготовки та підвищення

кваліфікації відповідних кадрів, таких як лікарі, психологи, соціальні працівники і т. д.

Схематично вище викладене можна представити наступним чином (рис.1.4).

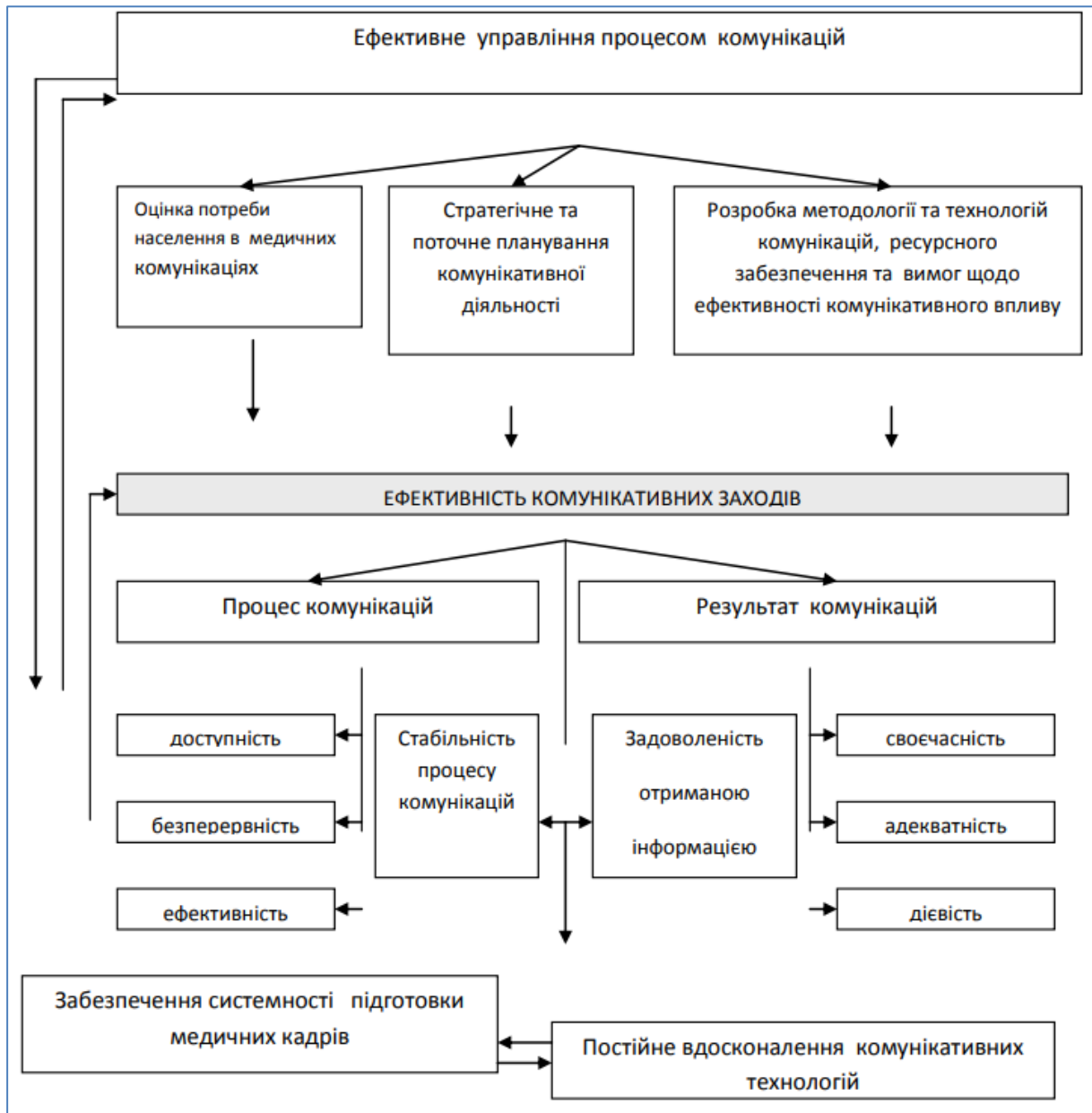


Рис.1.4. Концептуальний підхід до побудови ефективної комунікаційної моделі в процесі надання медичних послуг

Примітка. Наведено за [7].

Взаємодійний стиль комунікації визначає постійний метод взаємодії між особами, зокрема у сфері медичної взаємодії між медичним персоналом та пацієнтами. Серед «ключових факторів для правильного вибору стилю

взаємодій служать довіра, воля, відкритість, відсутність страху та наявність доброзичливого взаєморозуміння серед учасників групи» [1]. Традиційно взаємовідносини та комунікація між лікарем і пацієнтом ґрунтувались на "авторитарному" стилі. Але на сучасному етапі значно важливішим є застосування "пацієнторієнтованого підходу", в якому основний акцент зроблено на якості взаємодії. Відбувається зміна ролі лікаря, який раніше виступав як єдиний експерт, що передавав інформацію пацієнту, який пасивно її сприймав. На сучасному етапі взаємодій відносини стають демократичними, всі учасники стають активними суб'єктами взаємодії, і обмін інформацією та думками кожного виявляється ключовим. Ефективна комунікація, що сприяє взаємній довірі, стає важливим елементом в будь-яких відносинах, зокрема взаємодії між лікарем і пацієнтом. Таким чином, виникає необхідність у вирішенні питання викриття бар'єрів, що перешкоджають впровадженню "пацієнторієнтованого підходу"

У процесі надання стоматологічних послуг спілкування лікаря і пацієнта може базуватись на використанні таких комунікаційних підходів, як: «інженерна модель, колегіальна модель, партнерська модель» [11]. Характеристика цих моделей представлена в табл.1.2.

Таблиця 1.2

Комунікаційні моделі спілкування лікаря і пацієнта

№ з/п	Комунікаційна модель	Характеристика моделі
1	Інженерна модель	Лікар говорить лише по справі, не виявляючи турботи й емпатії та не втаємничуючи в подробиці лікування. Попри те, що результати терапії можуть бути успішними, а лікар – професіоналом, така модель спілкування не налаштовує на партнерство і може залишити відчуття незадоволеності. У пацієнта є право відмовитися від лікування чи попросити альтернативу.
2	Колегіальна модель	Лікар і пацієнт спільно вирішують, як відновити здоров'я, розбираючи результати аналізів і досліджень. Головний мінус – нестабільний психологічний стан пацієнта може заважати лікуванню. Ця модель не є популярною, оскільки більшості лікарів і пацієнтів дискомфортно в атмосфері "співпраці", коли справа доходить до серйозних діагнозів.
3	Партнерська модель	Лікар домінує в ухваленні рішення щодо лікування, проте детально розповідає пацієнтові про кожну дію і процедуру, докладно відповідає на запитання, уважно приймає вхідну інформацію. Лікар завжди прислухається до бажань клієнта, розуміє його побоювання. Ця модель спілкування вважається еталонною у світі, але, на жаль, зустрічається не в кожному медичному центрі .

Примітка. Побудовано за [6].

В контексті досліджуваної проблематики, варто зауважити, впровадження інноваційні комунікаційні технології в медичній сфері започатковано такими нормативно-правовими актами, як Закон України "Про підвищення доступності та якості медичного обслуговування в сільській місцевості" [12], норми якого спрямовані на поліпшення форм отримання медичної допомоги, і його важливим аспектом є впровадження телемедицини, а також Указом МОЗ України "Про затвердження нормативних документів щодо застосування телемедицини в сфері охорони здоров'я" [14].

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ
МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ
КНП «ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА СТОМАТОЛОГІЧНА
ПОЛІКЛІНІКА»

2.1. Організаційно - функціональна характеристика КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка»

Дослідження проблематики використання інноваційних комунікаційних моделей в процесі надання стоматологічних послуг потребує вивчення особливостей надання стоматологічних послуг, аналізу інформаційно-комунікативних технологій, які застосовуються у процесі функціонування закладу охорони здоров'я та вивчення особливостей інформаційного середовища, що впливає на формування комунікаційної взаємодії.

Об'єктом дослідження у цій кваліфікаційній роботі виступають інноваційно-комунікативні технології в процесі надання стоматологічних послуг КНП «Тернопільською стоматологічною поліклінікою» (ТСП). Цей медичний заклад «створений у 1992 році внаслідок реорганізації заснованої в 1960 році обласної стоматологічної поліклініки. З 01.11.2017 року заклад було реорганізовано в комунальне некомерційне підприємство «Тернопільська міська комунальна стоматологічна поліклініка», а рішенням сесії Тернопільської міської ради від 19.12.2018 року № 7/31/32 шляхом об'єднання з комунальним некомерційним підприємством «Тернопільська дитяча стоматологічна поліклініка» – реорганізовано в комунальне некомерційне підприємство «Тернопільська стоматологічна поліклініка» Тернопільської міської ради і підпорядкована відділу охорони здоров'я та медичного забезпечення Тернопільської міської ради» [5].

Метою діяльності КНП «ТСП» є «надання населенню згідно з вимогами відповідних нормативно-правових актів стоматологічної допомоги та стоматологічних медичних послуг, спрямованих на збереження, поліпшення та відновлення здоров'я дитячого населення та дорослого населення » [5].

Мета: надання населенню згідно з вимогами відповідних нормативно-правових актів стоматологічної допомоги та стоматологічних медичних послуг, спрямованих на збереження, поліпшення та відновлення здоров'я дитячого населення та дорослого населення

Предмет діяльності:

- здійснення іншої діяльності необхідної для належного забезпечення профілактики, діагностики та лікування захворювань зубо-щелепової ділянки.
- Організація взаємодії з іншими закладами охорони здоров'я на різних рівнях та ефективного використання ресурсів системи медичного обслуговування.
- Надання медичних, стоматологічних та інших послуг, не заборонених чинним законодавством України, фізичним та юридичним особам на платній основі, у порядку та за тарифами встановленими/затвердженими Уповноваженим органом управління.
- Аналітично-інформаційна діяльність.
- Участь у проведенні інформаційної та освітньої – роз'яснювальної роботи серед населення щодо формування здорового способу життя та здійснення заходів з профілактики стоматологічних захворювань.
- Забезпечення повного і якісного обстеження, встановлення діагнозу і організація своєчасного лікування, консультативної медичної стоматологічної допомоги та направлення хворих до інших закладів охорони здоров'я.
- Організація та забезпечення надання ортодонтичної допомоги населення.
- Забезпечення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників підприємства. Адміністративно-господарська робота:
- Ресурсне забезпечення статутної діяльності та виконання державних і регіональних програм –
- Юридично-правове забезпечення (ліцензування, акредитація, правова та нормативна база, взаємодія з контролюючими органами)
- Комунікативно-інформаційне забезпечення (аналіз інформації директивних органів та підготовка розпорядчих документів для роботи Підприємства, координація роботи та системи взаємозв'язку з закладами охорони здоров'я всіх рівнів
- Підвищення професійної кваліфікації кадрів
- Впровадження сучасних управлінських та медичних технологій -Участь у реалізації гуманітарних програм (професійні об'єднання, гуманітарна допомога, участь у благодійних програмах тощо

Рис. 2.1. Мета та предмет діяльності КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

Примітка. Побудовано автором за [40].

Досліджувана поліклініка «надає спеціалізовану кваліфіковану допомогу з терапевтичної, хірургічної, ортопедичної стоматології – дорослому населенню та консультативну допомогу мешканцям області» [9] .

Аналізуючи структуру поліклініки варто виокремити три відділення:

- «госпрозрахункове лікувальне відділення платних послуг № 1;
- госпрозрахункове лікувальне відділення платних послуг № 2;
- відділення платних ортопедичних послуг» [9].

У структурі поліклініки функціонують:

- «реєстратура;
- лікувальні відділення: до складу яких входять лікувальні кабінети, кабінет хірургічний, кабінет гігієни та профілактики стоматологічних захворювань;
- ортопедичне відділення: до складу якого входить ортопедичні кабінети та зуботехнічна лабораторія;
- рентгенологічний кабінет» [8] (рис.2.1).

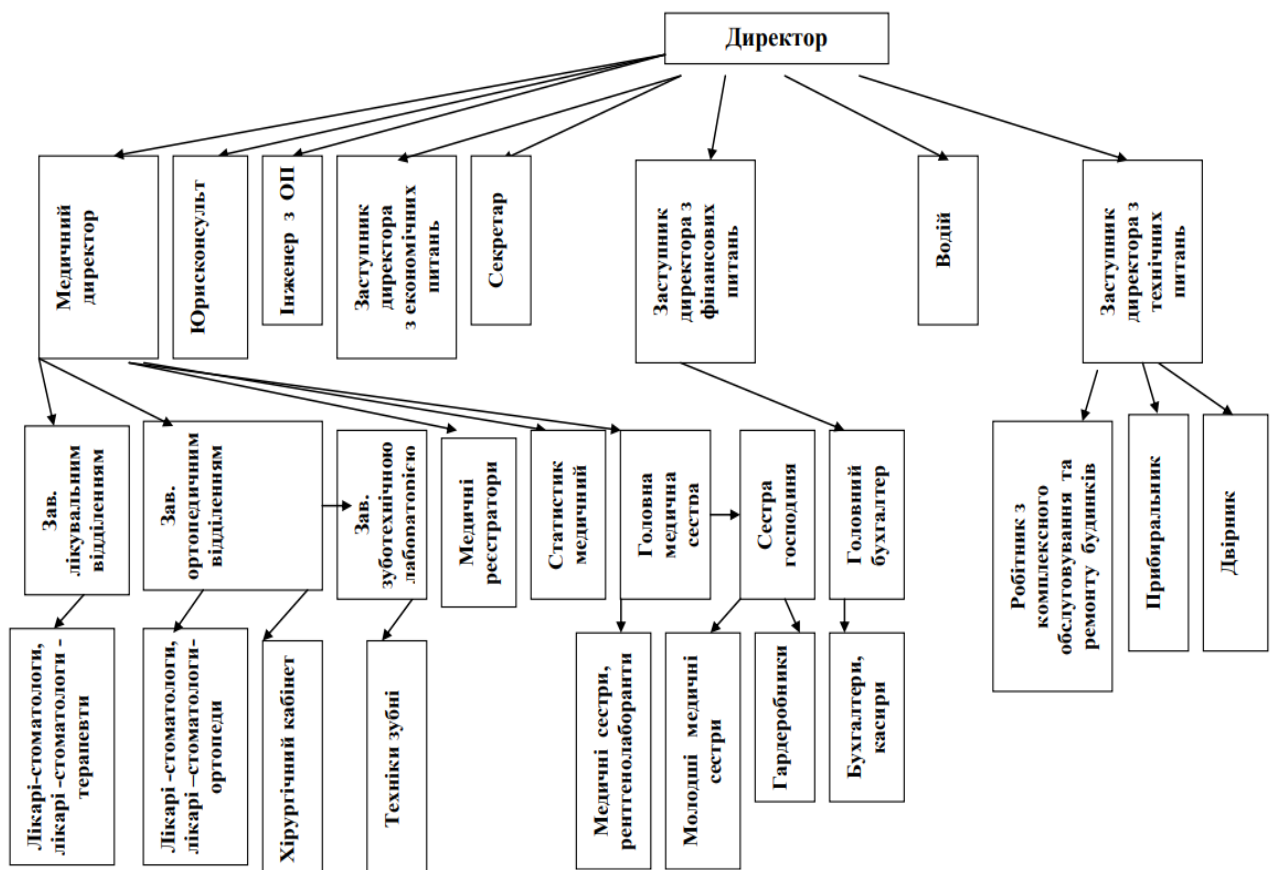


Рис.2.1. Організаційна структура КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

Примітка. Побудовано автором за [40].

Таким чином, функціональна структура управління будується на горизонтальному поділі праці.

Стоматологічні послуги у досліджуваній медичній установі надаються як на платній, так і на безоплатній основі.

Перелік платних послуг та їхня вартість затверджені «Наказом відділу охорони здоров'я та медичного забезпечення Тернопільської міської ради «Про встановлення тарифів на платні медичні послуги» № 140 від 26.12.2019 року» [18].

Відділення оснащене сучасним стоматологічним обладнанням, включаючи рентгенологічний кабінет для проведення рентгенографії зубів як для пацієнтів поліклініки, так і для громадян, які приходять з інших стоматологічних закладів міста.

Поліклініка впроваджує наукові розробки, нові методи діагностики, лікування і профілактики стоматологічних захворювань, а також проводить інформаційно-аналітичну роботу.

З урахуванням обмеженого фінансування «тимчасово надається безкоштовна допомога, за винятком зубопротезування, учасникам АТО, вдовам (вдівцям) та батькам померлої особи учасника АТО, а також реабілітованим, репресованим ветеранам ОУН-УПА, з видачею пільгових талонів. У випадку, якщо ці талони не використані, вони будуть видаватися особам з інвалідністю I групи або переноситися на інший термін» [19].

Список осіб, які мають право на пільгову допомогу, безкоштовну стоматологічну допомогу корегується залежно від обсягів фінансування.

Загальна чисельність працівників стоматології становить 55 осіб.

Аналізуючи структуру фінансування досліджуваного медичного закладу зазначимо, що у структурі доходів домінують інші доходи, частка яких складає 42%. 28% фінансування закладу – кошти НСЗУ, 18% - кошти місцевого бюджету.

Також у структурі доходів 6% складає дохід (виручка) від наданих стоматологічних послуг на платній основі. У абсолютному вираженні сума доходу складає 1010,4 тис.грн. Структуру доходів представлено на рис.2.2.

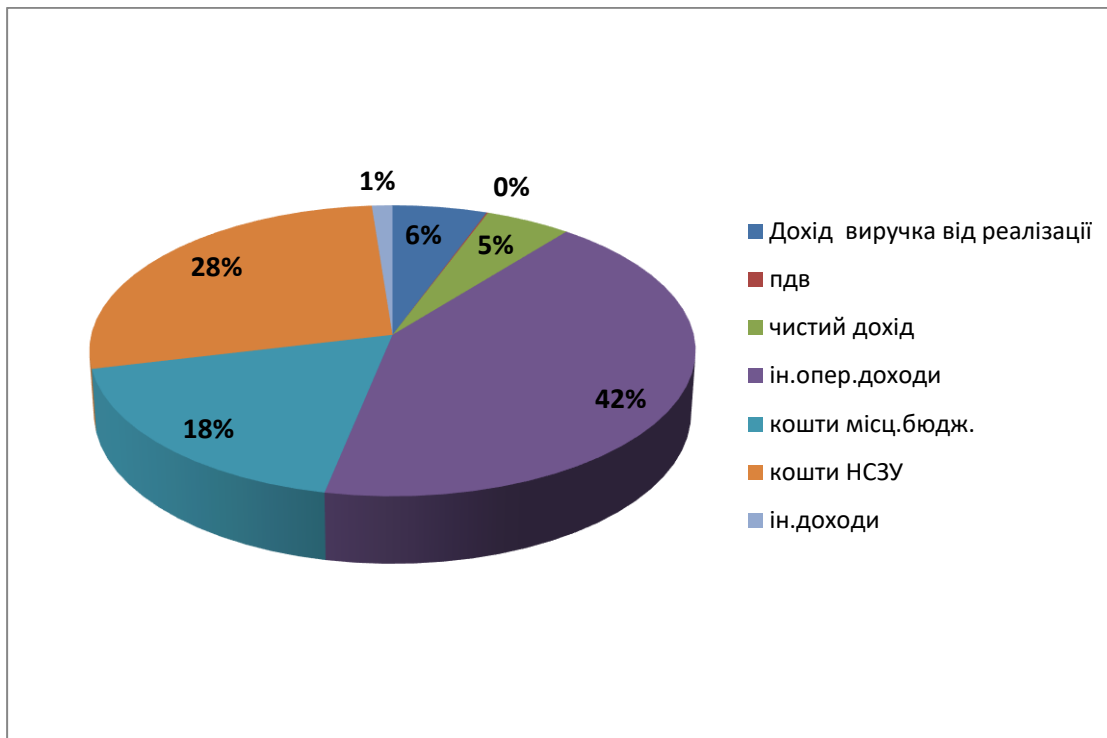


Рис.2.2. Структура доходів КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

Примітка. Побудовано автором за [40].

Щодо витрат досліджуваного мед закладу, то серед них домінують собівартість послуг, частка яких у загальній структурі складає 82%. 14% припадає на адміністративні витрати. 4% - інші операційні витрати (рис.2.3).

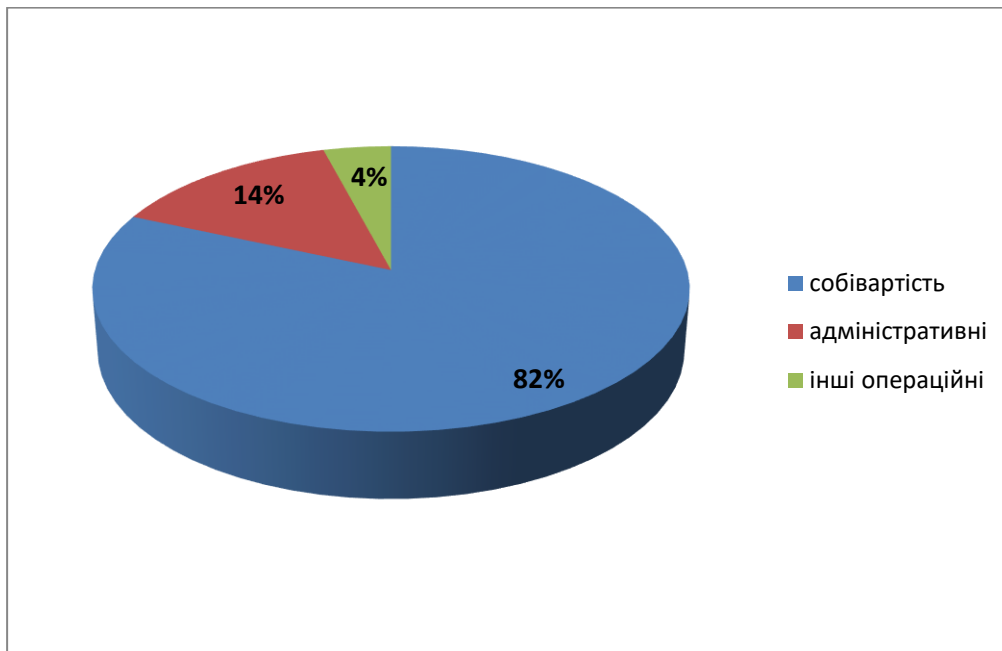


Рис.2.3. Структура доходів КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»
Примітка. Побудовано автором за [40].

2.2. Аналіз інформаційно-комунікаційного забезпечення роботи КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

Забезпечення ефективного функціонування закладу охорони здоров'я в сучасних умовах потребує належного інформаційно-комунікативного забезпечення.

Основним інструментом інформаційно-комунікативного забезпечення, що використовується для ведення електронних медичних записів у КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка» є медична інформаційна система. «Обов'язковою вимогою НСЗУ для закладів, що отримують кошти від НСЗУ за Програмою медичних гарантій є підключення закладу до Електронної системи охорони здоров'я (ЕСОЗ) - eHealth. У системі eHealth визначаються центральний та зовнішні компоненти» [31]. Центральний компонент відповідає за зберігання та обробку інформації. Зовнішній компонент включає програмні рішення від приватних медичних інформаційних систем (МІС) (рис.2.4).



Рис.2.4. Архітектура системи e-Health

Примітка. Наведено за [30].

Ці сервіси дають змогу закладам охорони здоров'я взаємодіяти з центральним державним компонентом eHealth, реєструвати заклади, пацієнтів і укладати електронні угоди.

Також вагомою перевагою використання інформаційних технологій має є прозорість даних, оскільки всі показники, що характеризують результати поточної діяльності відображаються в електронних документах.

Важливою складовою інформаційно-комунікативного забезпечення досліджуваного медичного закладу є його медична інформаційна система, тобто спеціалізоване програмне забезпечення, що розроблене на основі врахування потреб охорони здоров'я та специфічних особливостей функціонування цього закладу.

Аналізуючи використання медичним закладом цієї системи можна зробити висновок про ефективність використання інформаційно-комунікативних технологій.

Медичні інформаційні системи надають можливість зберігати та одночасно опрацьовувати інформаційні потоки, забезпечуючи функціонал, медзакладу для взаємодії з eHealth та Національною службою здоров'я України.

У світлі сучасних викликів, спричинених військовими подіями у країні, використання інформаційних технологій є надзвичайно важливим і необхідним аспектом функціонування установи охорони здоров'я. Інтеграція інформаційних технологій у медичну галузь сприяє наданню високоякісних медичних послуг без залежності від відстані та часових обмежень. Застосування автоматизованих медичних інформаційних систем дозволяє «використовувати електронний документообіг, організувати взаємодію з пацієнтами на основі вивчення їхніх потреб та адаптації до них, а також гарантує виконання всіх функцій та завдань установи охорони здоров'я» [8]. Всі медичні заклади мають свої інформаційні системи.

Так, КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка» підключена до eHealth, що дає змогу обмінюватись медичною інформацією та впроваджувати програми медичних гарантій для населення.

КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка» використовує медичну інформаційну систему «УкрМедСофт».

"УкрМедСофт" забезпечує оптимізацію управлінських процесів, формування звітності та автоматизації обробки інформаційних масивів. Ця система надає можливість користувачам підлаштувати і адаптувати її функціонал під власні потреби.

Система управління доступом в інформаційній системі "Укрмедсофт" забезпечує та регулює можливості отримання доступу до електронних документів для кожного користувача, дозволяючи обмежувати доступ до документів на основі різних критеріїв, таких як відсутність доступу, право перегляду інформації, внесення та редагування або видалення, формування статистичних звітів.

Поміж статистичних звітів в програмі доступна можливість створення: оперативної звітності щодо кількості відвідувань, звіту на щоденник лікарів

стоматологів, а також звітів для стоматолога-ортодента та стоматолога-ортопеда.

Функціонал програми передбачає формування: «...оперативної звітності про кількість відвідувань, звіт по щоденнику лікарів стоматологів, стоматолога-ортодента, стоматолога-ортопеда» [4]. Використання медичної інформаційної системи у процесі функціонування досліджуваної стоматологічної поліклініки дає змогу:

- по-перше, «автоматизувати ведення електронних медичних карток, що покращує якість медичної документації, а, отже, рівень поінформованості пацієнта та інших фахівців;

- по-друге,- скоротити час обробки медичної документації та забезпечити оперативний доступ до медичної інформації пацієнтам та медичним співробітникам» [21];

- по-третє, «здійснювати повноцінне ведення статистичного, фінансового обліку та аналізу послуг, наданих установою, окремими підрозділами та конкретними виконавцями, що дозволяє оптимізувати планування та використання ресурсів (складання графіків роботи лікарів, графіків використання приміщень та обладнання, призначення пацієнтам часу прийому у лікаря або проходження процедури тощо);

- по-четверте, генерувати звітну та аналітичну документацію по всій базі наявних даних прийняття своєчасних управлінських рішень. Використання сучасних інформаційних технологій дозволило перетворити інформаційний простір клініки на середовище погодження сторін» [4];

Інформаційна система включає сукупність модулів, на основі яких відбувається автоматизація роботи персоналу медичних закладів, що дозволяє вести документообіг медичних записів.

Також в електронній формі формується та ведеться документація стоматологічної поліклініки та автоматично створюється зведена звітність як по пацієнту, так і по роботі лікаря.

Первинним медичним документом пацієнта є «медична карта стоматологічного хворого, який лікується в амбулаторно-поліклінічному закладі, в якій зберігається вся інформація про хворого – реєстраційні дані, результати оглядів лікаря» [23].

Використання медичної інформаційної системи спрощує процеси ведення, обліку, розстановки, підготовки, перепідготовки та атестації всіх співробітників, незалежно від їхньої професійної категорії (лікарі, середні медичні працівники, немедичні працівники). Також можна оперативно створювати штатний розклад та перевіряти його відповідність класифікатору професій, що дає можливість постійно впливати на процес управління. Крім того, інформаційна система забезпечує облік всіх аспектів функціонування стоматологічної поліклініки, включаючи організаційні питання. Використання цієї інформаційної системи сприяє формуванню реєстру працівників, враховуючи їхні посади, підготовку та перепідготовку.

Інформаційна система «Укрмедсофт» передбачає кодування медичної інформації в межах стандарту ICPC2.

Функціонал системи дозволяє вести електронний журнал медичних епізодів - "life story", фрагмент якого наведено на рис.2.5.

№	№	Повідь	Дата	Адреса	Вік	Категор	Госпіталь	Відвіз	Дата	Діагно	Діагно	Діагно при	Діагно гр	Статус	ІД	Доопраш	Післяопера	Кость	Кость	Вк	Життя	Молочники	Серце	Кость	Кость	Кость	Кость	Молочни	
3477							екстрено	Стоматологічний	06.05.2003	1				неправильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3478							екстрено	Стоматологічний	05.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3480							екстрено	Стоматологічний	05.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3481							екстрено	Стоматологічний	05.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3482							екстрено	Хірургічний	05.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3484							екстрено	Стоматологічний	05.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3483							екстрено	Стоматологічний	05.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3485							екстрено	Підприємство	06.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3486							планово	Відділення	06.05.2003	1	Біологічний	МОО	Міжнародний	408.00	правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село						
3488							планово	Відділення	06.05.2003	1	Циркульний	Е10	Циркульний	Е10	правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село						
3489							екстрено	Стоматологічний	06.05.2003	1	Травна	опа	505	Травна	опа	505	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3490							планово	Відділення	06.05.2003	1	Поліклінічний	ДБ1	3	Поліклінічний	ДБ1	3	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3491							екстрено	Відділення	06.05.2003	1	Травна	не	Р55	Травна	не	Р55	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3492							екстрено	Стоматологічний	06.05.2003	1				Перелом	кіст	М46	74	правильна	0	0	0	0	длина	село					
3493							екстрено	Хірургічний	06.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3494							екстрено	Стоматологічний	06.05.2003	1				Перелом	пл	М46	1	правильна	0	0	0	0	длина	село					
3495							екстрено	Клінічний	06.05.2003	1	Гематологічний	Р55		Гематологічний	Р55		правильна	0	0	0	0	длина	село						
3496							екстрено	Хірургічний	06.05.2003	1	Гастрит	але	К35	Гастрит	але	К35	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3497							екстрено	Підприємство	06.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3498							планово	Стоматологічний	07.05.2003	1	Скарлатинний	зуби	К02	Скарлатинний	зуби	К02	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3499							екстрено	Хірургічний	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3500							екстрено	Хірургічний	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3501							планово	Відділення	07.05.2003	1				викликані	1						длина	село							
3502							екстрено	Біологічний	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3503							екстрено	Відділення	07.05.2003	1	Наш	зраки	Б30	Наш	зраки	Б30	викликані	0	0	0	0	длина	село						
3504							екстрено	Відділення	07.05.2003	1	Наш	зраки	Б30	Наш	зраки	Б30	викликані	0	0	0	0	длина	село						
3505							екстрено	Хірургічний	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3506							екстрено	Підприємство	07.05.2003	1				Перелом	кіст	М60	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3507							екстрено	Підприємство	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3508							екстрено	Підприємство	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3509							екстрено	Підприємство	07.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3510							екстрено	Стоматологічний	07.05.2003	2				Перелом	пл	М46	18	правильна	0	0	0	0	длина	село					
3511							екстрено	Стоматологічний	07.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3512							екстрено	Стоматологічний	07.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3513							екстрено	Відділення	07.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3514							екстрено	Відділення	07.05.2003	2				Судова	не	Р56	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3515							екстрено	Хірургічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3516							екстрено	Відділення	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3517							екстрено	Відділення	08.05.2003	1	Судова	не	Р56	Судова	не	Р56	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3518							екстрено	Відділення	08.05.2003	1	Судова	не	Р56	Судова	не	Р56	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3519							екстрено	Відділення	08.05.2003	1	Судова	не	Р56	Судова	не	Р56	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3520							екстрено	Рентгенологічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3521							екстрено	Відділення	08.05.2003	1	Судова	не	Р56	Судова	не	Р56	правильна	0	0	0	0	длина	село						
3522							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	1				Гастрит	але		правильна	0	0	0	0	длина	село						
3523							екстрено	Хірургічний	08.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3524							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	2				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3525							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3526							екстрено	Відділення	08.05.2003	1				викликані	5						длина	село							
3527							екстрено	Хірургічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3528							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3529							екстрено	Хірургічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3530							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							
3531							екстрено	Стоматологічний	08.05.2003	1				правильна	0	0	0	0	0	0	длина	село							

Рис.2.5. «Журнал медичних епізодів»

Примітка. Наведено за [29].

Зручним для практичного застосування в організації діяльності медичного закладу є функціонал електронного журналу зведених карт стоматологічних обстежень (рис.2.6).

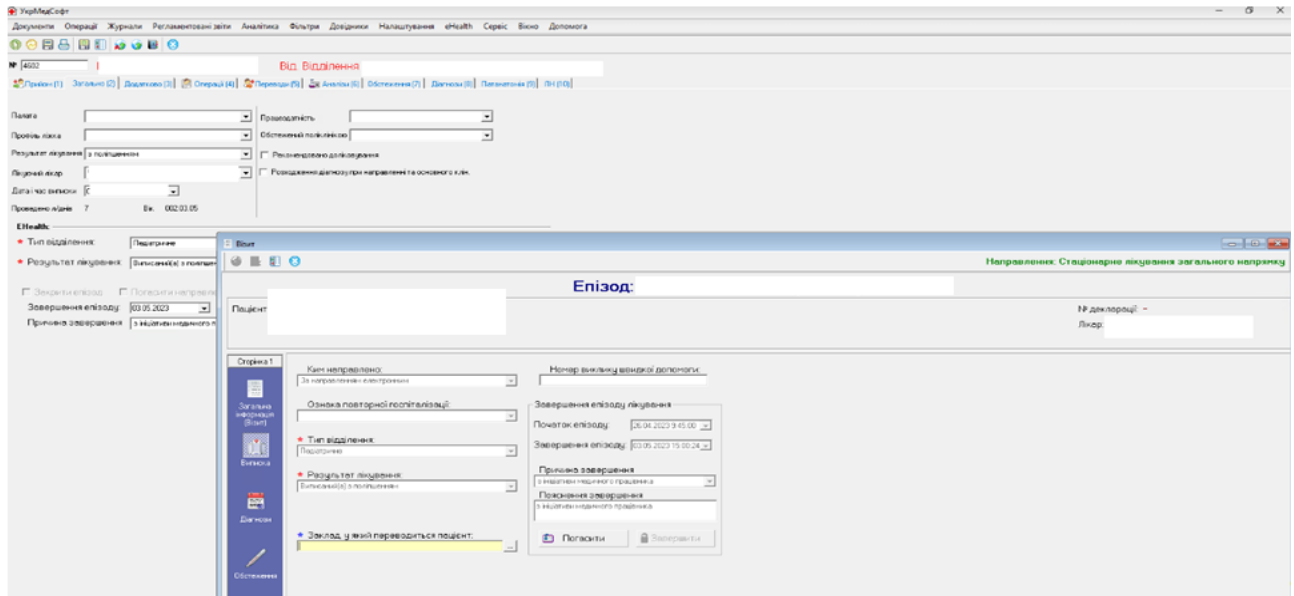


Рис.2.6. «Електронний журнал карт стоматологічних обстежень»

Примітка. Наведено за [29].

МІС забезпечує різні можливості для автоматизації функціональної діяльності медичного закладу починаючи від автоматизації роботи реєстратури, упорядкування процедур запису пацієнтів на прийом, структурування інформації про пацієнтів і працівників лікарні до управління матеріальними потоками та наданням стоматологічних послуг. Також ця система дозволяє готувати звіти й систематизувати аналітику.

Впровадження медичних інформаційних систем в галузі медицини сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності медичних установ. Це спрощує процеси планування та організації медичної допомоги, а також дозволяє проводити більш точну та зручну роботу з даними пацієнтів і управлінням ресурсами. Таким чином, використання сучасних інформаційних технологій в організації роботи закладу охорони здоров'я в сучасних умовах виступає одним із ключових факторів успіху та однією із конкурентних детермінант.

Використання медичної інформаційної системи в КНП "Тернопільська стоматологічна поліклініка" дає змогу говорити про наступні переваги: «усунення необхідності повторного введення даних та внесення інформації в інші документи, оскільки лікарі та персонал, які мають доступ до карти пацієнта, можуть звертатися до історії хвороби, результатів лікування та досліджень з одного централізованого джерела» [34]; сприяє формуванню «ефективного зв'язку між керівництвом та персоналом для оптимального використання робочого часу, задоволення потреб працівників та забезпечення ефективності роботи стоматологічної поліклініки; полегшує взаємодію з іншими закладами охорони здоров'я через обмін інформацією» [13]. Використання передових цифрових технологій та наукових відкриттів у сфері охорони здоров'я сприяє підвищенню ефективності та якості медичних послуг, зменшенню обсягу паперової роботи лікарів, забезпеченню прозорості фінансової діяльності, підвищенню лояльності клієнтів та продуктивності праці персоналу, а також сприяє наданню медичної допомоги віддалено.

Одним із найважливіших етапів цифрової трансформації організації є своєчасне навчання кадрів, формування у спеціалістів різних профілів необхідних компетенцій, а також підготовка працівників для використання нових технологій у професійній діяльності. Тренд у розвитку цифрових та проектних компетенцій кадровий потенціал очевидний для адміністрації стоматологічної поліклініки: співробітники проходять навчання за відповідними програмами підготовки та перепідготовки для досягнення мети успішної реалізації проектів у сфері цифрової трансформації. Моделювання інформаційних процесів сфери охорони здоров'я актуально в даний час та спрямоване на реформування системи охорони здоров'я, що дозволить регулювати процеси цифровізації медичної інформаційної системи усіма медичними закладами

В сучасних умовах у усіх сферах життя, в тому числі й в охороні здоров'я, відбувається процес трансформації паперової документації та документообігу в електронну форму, розробка та затвердження відповідної

нормативної бази. Але по суті залишається незмінним головне – визначення обсягу та формату медичної документації, обов'язкового для ведення, інструкції щодо заповнення, регламентація подальшого використання цієї інформації. «Функціональне поле медичних інформаційних систем визначається такими функціями: ведення електронної картотеки пацієнтів; автоматична перевірка полісів обов'язкового соціального страхування; ведення розкладу роботи лікарів; облік руху пацієнтів із відділень стаціонару; взаємодія з лікарняною аптекою; облік наданих медичних послуг; облік результатів лабораторних досліджень; облік результатів інструментальних досліджень; облік лікарських призначень; облік проведення диспансеризації; формування рахунків з обов'язкового медичного страхування; формування державних форм статистичної звітності» [41]. Відповідно електронна форма дозволяє оптимізувати та спростити ведення медичних записів, уникнути зайвої писанини, а також, забезпечити ефективний автоматизований документообіг та спільне використання інформації усіма зацікавленими сторонами. Однак, нові інструменти потребують додаткового навчання та підтримки, особливо в умовах реформування сфери охорони здоров'я.

Використання медичної інформаційної системи в КНП "Тернопільська стоматологічна поліклініка" призводить до численних переваг. По-перше, вона елімінує необхідність повторного введення даних та заповнення інших документів, оскільки лікарі та персонал, які мають доступ до карти пацієнта, можуть отримувати інформацію з історії хвороби, результатів лікування та досліджень з єдиної централізованої бази даних. Далі, вона сприяє формуванню ефективного комунікаційного зв'язку між керівництвом та персоналом для оптимального використання робочого часу, задоволення потреб працівників та підвищення ефективності роботи стоматологічної поліклініки. Крім того, вона спрощує взаємодію з іншими закладами охорони здоров'я через обмін інформацією. Використання передових цифрових технологій та наукових відкриттів у сфері охорони здоров'я сприяє підвищенню ефективності та якості медичних послуг, зменшенню обсягу паперової роботи лікарів, забезпеченню

прозорості фінансової діяльності, підвищенню лояльності клієнтів та продуктивності праці персоналу, а також сприяє наданню медичної допомоги віддалено.

2.3. Аналіз інституційних чинників, що детермінують використання інноваційних комунікаційних моделей у процесі надання стоматологічних послуг

Надання медичної допомоги у випадках стоматологічних захворювань є однією з широко поширених форм медичної допомоги населенню і, згідно з останньою статистикою, займає друге місце за рівнем відвідуваності, одразу після терапевтичного обслуговування.

В цьому плані важливо зазначити, що м.Тернопіль «віднесений до регіону з високою ураженістю населення стоматологічними захворюваннями – поширеність становить 93%, а ураженість карієсом – 9,5 на одну особу, що підлягає лікуванню. Значною є також ураженість захворюваннями пародонту (65%)» [4].

В контексті цього дослідження варто звернути увагу на загальні тенденції, що мають місце на ринку стоматологічних послуг. Так, розглядаючи в динаміці стан ринку медичних послуг зазначимо, що з 2017-2021 рр. наявна тенденція щодо зростання обсягу реалізованих стоматологічних послуг (рис.2.7).



Рис.2.7. Обсяг наданих медичних послуг у динаміці 2017-2021 рр.

Примітка. Наведено за [6].

Водночас можна спостерігати тренд щодо довіри традиційним медичним закладам у питаннях надання стоматологічних послуг. Свідченням цього є статистичні дані, які вказують на те, що послуги з відбілювання зубів, найбільша кількість пацієнтів готова зробити у стоматологів загальної медицини (рис.2.8).

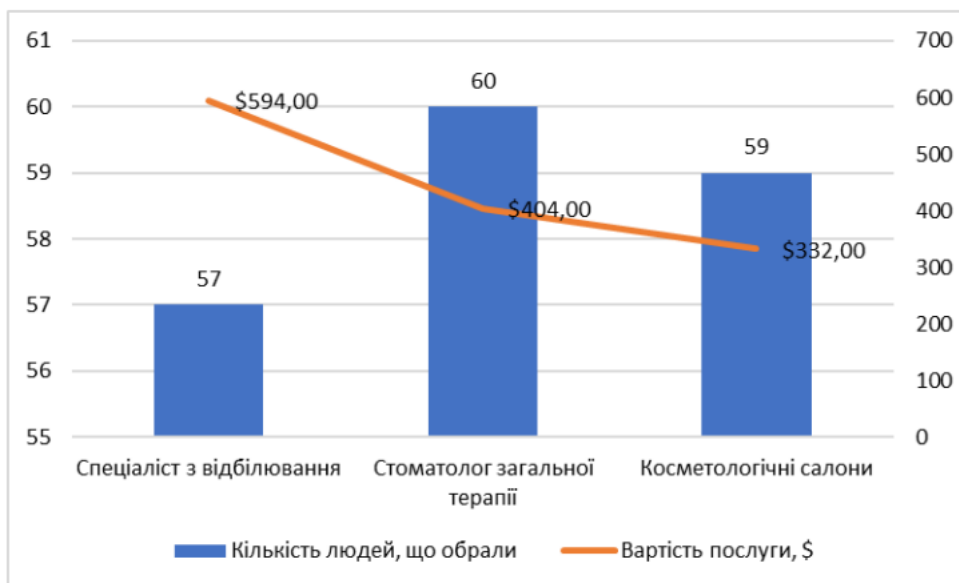


Рис.2.8. Вибір людей щодо придбання послуги з відбілювання зубів у відношенні ціна-спеціаліст.

Джерело: складено на основі даних [10].

На використання сучасних інформаційних технологій в організації роботи закладу охорони здоров'я значний вплив має інформаційне середовище в якому цей заклад функціонує. Інформаційне середовище закладу охорони здоров'я формується під впливом факторів зовнішнього середовища, які характеризуються показниками демографічної статистики та індикаторами громадського здоров'я, а також тими трендами, що мають місце у розвитку цифрових технологій та їхньому застосунку щодо здоров'я населення.

Інформаційна інфраструктура медичного закладу включає технології та методики для збору, обробки, зберігання та передачі інформаційних даних, необхідних для забезпечення високоякісних медичних послуг та ефективного управління. Окрім медичних інформаційних систем, структура стоматології охоплює комунікаційну мережу, що дозволяє обмін даними між різними структурними підрозділами, такими як інформаційні мережі, електронна пошта, засоби стаціонарного зв'язку тощо. Забезпечення ефективної та надійної комунікації визначається як ключовий фактор для координації дій медичного персоналу, обміну інформацією про пацієнтів та передачі необхідних даних.

При аналізі інформаційного середовища діяльності медичного закладу важливо враховувати фактори, які впливають на його формування. Основними серед них є фактори, пов'язані з розвитком інформаційних технологій. Варто відзначити, що розвиток цифрових технологій вніс значні зміни у надання медичних послуг, сприяючи переходу від централізованої системи до пацієнтоорієнтованої моделі. Такий підхід створює передумови для поступового розширення інформаційних технологій в галузі охорони здоров'я, що призводить до позитивної динаміки зростання цього сегмента ринку.

Значущий внесок у «розвиток інформаційних технологій у галузі охорони здоров'я зробила пандемія COVID-19. Умови обмеженого особистого спілкування пацієнтів і лікарів обумовили потребу в зміні стратегії надання медичної допомоги, зосереджуючи увагу на можливостях телемедицини та

інших форм віддалених консультацій» [13]. В цих умовах спостерігається зростання інвестицій у цифрове здоров'я та розширення можливостей мобільних додатків, із змінами у їхній структурі, зокрема, збільшенням кількості додатків для управління станом здоров'я та зменшенням частки додатків для управління здоров'ям.

Результати досліджень міжнародних компаній свідчать про інтенсивний розвиток цифрових технологій в галузі охорони здоров'я та зростання зацікавленості в їх використанні. Згідно з «звітом Digital Health Trends 2021 від IQVIA Institute for Human Data Science, ці зміни свідчать про активний розвиток цифрових технологій у галузі охорони здоров'я та високий рівень інтересу громадськості до використання цифрових медіа для отримання інформації про своє здоров'я» [51].

На сьогодні відзначається інтенсивний розвиток сфери мобільних комунікаційних технологій, що відкриває нові можливості для використання мобільних додатків. За «словами AppScript App Database, починаючи з 2015 року, відбувається певна динаміка змін у структурі мобільних застосунків, присвячених здоров'ю. У 2020 році 47% застосунків були спрямовані на управління станом здоров'я, порівняно з 27% у 2015 році, і водночас зменшилася частка застосунків для оздоровчого менеджменту, зокрема програм для фізичних вправ та фітнесу» [52] (рис.2.9).



Рис. 2.9. Структура використання мобільних застосунків у динаміці

Примітка. Наведено за [52].

Медичні додатки, що мають понад 10 мільйонів завантажень, користуються найвищою популярністю. Серед них «особливо визначаються «WebMD», яке надає пацієнтам інформацію про різні стани та їх симптоми, і «GoodRx», яке сприяє пошуку аптек з оптимальними цінами на ліки. Крім того, уряди кількох країн розробили ряд додатків для оптимізації роботи систем охорони здоров'я та компенсації витрат. До прикладів таких додатків відносяться «Mobile JKN» в Індонезії, який об'єднує пацієнтів із постачальниками медичних послуг по всій країні; «MHRM Mobil», централізована система запису на прийом до лікаря в Туреччині; «L'assurance Maladie» в Франції та інші» [7].

За звітом компаній Deloitte та MedTech Innovator, прогнозується, що «до 2040 року дві третини витрат на охорону здоров'я будуть спрямовані на поліпшення добробуту людей, раннє виявлення захворювань, профілактику та лікування. Ймовірно, це сприятиме розвитку медичних пристроїв із сенсорним керуванням, що може створити значний ринок нових медичних технологій» [65]. Дослідження вказує на те, що «продукти цього ринку володіють розширеними цифровими можливостями, що робить їх особливо привабливими для споживачів. Категорії продуктів у сфері охорони здоров'я, такі як штучний інтелект та машинне навчання (28%), мобільні додатки або платформи (18%), носимі технології (13%), датчики (11%), телемедицина (11%), ІТ в охороні здоров'я (7%) та великі аналітичні дані (Big Data Analytics) (6%), визначаються як найбільш ефективні у цифровому відношенні» [64].

З метою внесення пропозицій до Проекту нових пріоритетних напрямів науково-технологічного розвитку України на 2021–2030 рр., проведено дослідження найбільш перспективних науково-технологічних напрямів у галузі медицини для досягнення Україною Цілі сталого розвитку № 3 "Міцне здоров'я і благополуччя".

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Формування інноваційної комунікаційної моделі в процесі надання стоматологічних послуг КНП «Тернопільська стоматологічна поліклініка»

На сьогодні у практиці функціонування досліджуваного закладу охорони здоров'я відсутній системний підхід, який би базувався на врахуванні впливу зовнішніх екстерналій та враховував структуроване функціональне представлення вимог, включаючи реєстри медичного втручання та контексти практики. Як показали результати проведеного дослідження всі теоретичні комунікаційні моделі є частковими і характеризують виключно окремий аспект або окрему проблематику комунікації у медичній сфері.

Враховуючи специфіку медичних послуг, які надає досліджувана стоматологічна поліклініка комунікаційна модель має враховувати основні вимоги сьогодення та основні потреби отримувачів таких послуг. Вважаємо, що комунікаційні зв'язки між основними учасниками комунікаційного процесу надання стоматологічних послуг має базуватись на засадах безбар'єрності.

У цьому плані зауважимо, що на сьогодні безбар'єрність розглядається не лише у фізичному вимірі, але й в інформаційному та освітньому вимірах.

В рамках інформаційної безбар'єрності важливим важливу роль, на наш погляд, відіграють питання організування якісної комунікації серед пацієнтів щодо проблем безбар'єрності.

Нормативно-правовим підґрунтям для формування такої моделі слугуватиме «Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні», у якій прописані заходи та механізми для усунення перепон у різних сферах життя, розширення можливостей та забезпечення доступності стоматологічних послуг для всіх українців. У цій стратегії виокремлено шість вимірів безбар'єрності – «освітній, громадянський, цифровий, фізичний, суспільний та економічний» [33].

Власне безбар'єрність передбачає усунення перешкод та створення можливостей, тобто «безбар'єрність – це внутрішня готовність врахувати потреби різних людей і створити для них зручне середовище» [12]. Також полегшенню цьому процесу слугуватиме використання сучасних інформаційних комунікаційних технологій.

У цьому плані важливим є забезпечення будівлі КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка» обладнанням, що дозволяє адаптувати і покращити їхню доступність для маломобільних груп. Такі пацієнти потребують додаткової, більш інтенсивної та специфічної підтримки, що може бути вирішено за рахунок прийняття рішення, «до якого необхідно звертатись у критичних (крайніх) ситуаціях, коли для універсальних чи доступних рішень не вистачає достатнього простору, економічних чи правових чинників для їхньої реалізації або інших зовнішніх обставин» [6]. Адаптація передбачає можливості «для розв'язання локальних проблем, але завдяки їй неможливо побудувати повну безбар'єрність, оскільки вона вирішує проблему доступу окремої людини, деякі групи людей можуть мати труднощі через абсолютно інші «просторові» бар'єри. Адаптація є допоміжним засобом для досягнення універсального дизайну у наявному конкретному просторі» [18].

В першу чергу, в рамках цього дослідження адаптацію розглядаємо як процес пристосування існуючого простору або предмету до рівня доступності. У більш широкому контексті використовується термін "розумне пристосування", що передбачає впровадження необхідних модифікацій і адаптацій для забезпечення реалізації конституційних прав осіб з особливими потребами на рівні з іншими громадянами.

У процесі налагодження комунікацій із пацієнтом, спілкуючись стоматологу важливо акцентувати увагу на такі аспекти, як: «основні скарги, медичний анамнез, стоматологічний анамнез, анамнез болю» [22].

Ми вважаємо, що розв'язання проблеми доступності стоматологічної допомоги для пацієнтів із порушенням слуху вимагає організації в межах визнаних моделей організації медичних послуг. До таких моделей входять

«соціально-екологічна модель (SEM), модель використання медичних послуг Андерсена з урахуванням поведінкових аспектів та модель Precede-proceed (PPM)» [22]. Ці моделі у сукупності, формують умовну концептуальну модель системи охорони здоров'я, спрямовану на поліпшення надання стоматологічної допомоги особам із порушенням слуху. Характеристика перелічених комунікаційних моделей подана в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Характеристика комунікаційних моделей надання стоматологічних послуг на засадах берзбар'єрності

№з/п	Назва моделі	Характеристика комунікаційної моделі
1	Соціально-екологічна модель (SEM)	розроблена для подальшого розуміння динамічних взаємозв'язків між різними особистісними та екологічними факторами (автори – соціологи Чиказької школи, які працювали після Першої світової війни). В основу цієї моделі покладено чотири рівня: індивідуальний; міжособистісний; громада, організація та постачальник медичних послуг; федеральні, державні та місцеві інституції
2	Поведінкова модель використання медичних послуг Андерсена	– модель, яка підкреслює зв'язок «контекстуальних факторів» у наданні таких послуг. У середині окремих компонентів моделі є три основні конструкції: сприятливі фактори, не сприятливі фактори та потреби. Контекстуальні фактори включають фактори навколишнього середовища та особистісні, які можуть мати вплив на людину у певному стані здоров'я і стані, пов'язаному зі здоров'ям. Фактори навколишнього середовища організовано в класифікацію, щоб зосередитися на двох різних рівнях: індивідуальному та соціальному.
3	Модель Precede-proceed (PPM)	це система оцінки витрат і вигод (розроблена в 1974 році дослідниками Лоуренс та Грін), що допомагає політикам та експертам аналізувати ситуації та ефективно планувати програми в сфері охорони здоров'я. PPM встановлює взаємозв'язок між соціальними та несоціальними факторами, включаючи індивідуальні особливості кожної людини та забезпечує покроковий підхід до вирішення проблем надання медичної допомоги

Примітка. Побудовано на основі [6].

Врахування перерахованих моделей (табл.3.1) дає змогу сформувати агреговану концептуальну модель, яка схематично матиме наступний вигляд (рис.3.1).



Рис. 3.1. Агрегована концептуальна комунікаційна модель надання стоматологічних послуг на засадах безбар'єрності

Так, ключовими аспектами безбар'єрності стоматологічної допомоги для пацієнтів з особливими потребами, зокрема тих, у кого є порушення слуху можна виокремити «законодавчі, економічні аспекти, освітні ініціативи (розробка навчально-методичного забезпечення, навчання та перепідготовка фахівців), практичні вдосконалення (застосування сучасних форм, методів та технологій) та адаптивні заходи (забезпечення доступності якісних стоматологічних послуг)» [11].

Важливо врахувати той факт, що на сьогодні думка пацієнта відіграє вагому роль у процесі вдосконалення системи надання медичної допомоги, а рівень задоволеності пацієнтів є ключовим індикатором ефективності медичної допомоги та одним із детермінантів ключових чинників, що визначають успіх закладу охорони здоров'я.

На сьогодні актуальною є проблема забезпечення населення доступною та високоякісною стоматологічною допомогою. Здійснення цієї мети можливе за рахунок впровадження державних фінансових гарантій та встановлення загальнообов'язкового державного медичного страхування, в рамках якого державні фінансові гарантії будуть функціонувати як страхові програми та гарантії.

Зазначимо, що питання доступності може передбачати окрім фізичних зручностей та пристосувань і використання інформаційних технологій. Таким дієвим інструментом одночасного забезпечення доступності та безбар'єрності може бути використання технологій «телестоматології». Зауважимо, що у світовій практиці така форма активно використовується у США.

Телестоматологія є складовою «телемедицини» (telemedicine), яка «використовує електронні медичні записи, інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), цифрову фотографію та Інтернет для консультацій, спостереження, підвищення кваліфікації» [5].

Технології телемедицини у стоматології можуть використовуватись для надання віддалених клінічних послуг, а саме діагностики та моніторингу. «Технології «telehealth» (мобільні інструменти) є привабливою інновацією завдяки мобільному підключенню, покращенню можливостей цифрової фотографії та обчислювальної потужності смартфонів, що дозволяє користувачам виконувати різноманітні завдання, такі як обробка, зберігання та передача даних, а також доступ до недорогих хмарних платформ» [9].

Використання камери смартфона у стоматологічній фотографії розглядається як підхід для документування початкового стану здоров'я

порожнини рота перед клінічним обстеженням. Це може бути корисно для підтвердження діагнозу та розроблення відповідного плану лікування

Оскільки смартфони широко поширені та доступні в будь-який час, їх зручно використовувати як засоби для надання медичної допомоги для поліпшення стоматологічних послуг, зорієнтованих на пацієнтів. Послуги телемедицини виявляються оптимальними для сільського населення, осіб з особливими потребами, в умовах пандемії, воєнного часу і т.д. (для тих, хто не має або обмежено має доступ до медичних установ). Дослідження показують, що використання стоматологічної фотографії для скринінгу є можливим і має помірну діагностичну точність у відношенні візуального стоматологічного скринінгу.

Сьогодні у стоматологічній практиці широко застосовуються різні сучасні технології, які дають змогу провести різнопланові обстеження, серед яких варто виокремити такі, як: «рентгенографія (прицільна рентгенографія, ортопантомографія, комп'ютерна томографія), магнітно-резонансна томографія, T-scan, ВІО-JVA, гальванометрія, електроміографія, реографія, електроодонтодіагностика, гнатодинамометрія, періотест, аксіографія, мастикаціографія тощо» [42].

Лабораторні-діагностичні технології мають важливе значення в діагностиці захворювань і часто виступають «золотим стандартом» у встановленні остаточного діагнозу, адже суто клінічних даних в переважній більшості випадків є недостатньо. Водночас додаткові методи обстеження дають змогу лікарю спостерігати на скільки ті чи інші маніпуляції виконано правильно; оцінити остаточний результат лікування. Отже цей складник послуг також впливає на задоволеність пацієнтів щодо наданого лікування. Відтак необхідно зважати на доступність, безбар'єрність лабораторного-діагностичних послуг для пацієнтів з особливими потребами

Лабораторно-діагностичні технології грають ключову роль у визначенні захворювань і часто є "золотим стандартом" при встановленні остаточного діагнозу, оскільки тільки клінічні дані в більшості випадків не є достатніми. У

той же час додаткові методи обстеження дозволяють лікареві оцінити ефективність проведених медичних процедур та оцінити кінцеві результати лікування. Таким чином, цей аспект медичних послуг також впливає на задоволеність пацієнтів наданою медичною допомогою. У зв'язку з цим важливо враховувати доступність та безбар'єрність лабораторно-діагностичних послуг для пацієнтів з особливими потребами.

У цьому плані варто погодитись із думкою фахівців, які слушно зазначають та окреслюють важливість діагностики та оцінки очікуваних результатів у медицині: «стоматологи мають використовувати всі знання, щоб поставити діагноз та обрати найкращий варіант лікування. Вони також повинні передбачати результат лікування. Однак, у деяких випадках лікарі не мають достатньо інформації, щоб прийняти правильне клінічне рішення за обмежений час. Додатки з штучним інтелектом можуть бути їх «путівником», щоб вони могли приймати кращі рішення та працювати ефективніше» [17].

3.2. Імплементация інноваційних підходів до організації комунікацій КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка»

Для забезпечення ефективного функціонування закладу охорони здоров'я вкрай важливим є налагодження дієвих комунікаційних зв'язків та врахування факторів мікро- та макросередовища.

Складовими елементами зовнішнього середовища досліджуваного медичного закладу є такі складові, як (див. рис. 3.2): «взаємодії з клієнтами, постачальниками та конкурентами; спілкування із зацікавленими сторонами та особами, зацікавленими у діяльності медичного закладу; взаємодії із засобами масової інформації; взаємодії з банками та фінансово-кредитними установами; взаємодії з громадськістю, формування іміджу та репутації; реклама та стратегії управління брендом; співпраця з контролюючими організаціями, такими як державні та муніципальні органи, які здійснюють

контроль над діяльністю закладу охорони здоров'я; врахування законодавчої та нормативної бази, що регулює діяльність установи в сфері охорони здоров'я» [36].

Зауважимо, що всі елементи зовнішнього середовища можна поділити на внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів, кожна група яких має певний інтерес та зацікавленість щодо функціонування медичного закладу, й певні очікування з одного боку, з іншого – може здійснювати певний вплив на його функціонування. Схематично це можна представити таким чином (3.2).


Групи стейкхолдерів (карта зацікавлених сторін)		Ризики	Радощі	Рішення
<i>Рівень зацікавленості</i> 		<i>тримати в курсі стейкхолдерів та залучати їх</i>		
споживачі	<i>Рівень впливовості</i>	вплив	довіра, фізичне здоров'я	мета залучення, вразливі групи
клієнти		страхи	довіра, психічне здоров'я	формат залучення
сім'я, друзі		бар'єри	підтримка, позитивний зворотній зв'язок	меседж
постачальники			партнерство, ментальне здоров'я	канал зв'язку
представники організаторів проєкту, інвестори			прозорість, публічність, висока репутація, партнерство, позитивний зворотній зв'язок	«точка напруги»
громади та ГО			позитивне ставлення до проєкту, його організаторів та учасників, підтримка	«вразливість стейкхолдерів»
персонал та їхні об'єднання			успішні кейси, партнерство, позитивне ставлення до проєкту, його організаторів та учасників	
ЗМІ			позитивне ставлення до	

Рис.3.2 Карта стейкхолдерів медичного закладу

Примітка. Сформовано автором

Комунікаційні потреби досліджуваної КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка» у процесі надання стоматологічних послуг повинна застосовувати різні засоби інструменти комунікації та вибудовувати ефективні взаємозв'язки з елементами свого зовнішнього оточення.

Розвиток інформаційних технологій призводить до суттєвих змін у сфері комунікацій та обміну інформацією на ринку медичних послуг. Два основних досягнення в галузі інформаційних технологій - комп'ютерні мережі та бездротовий зв'язок - мають найбільший вплив на спосіб передачі та обміну інформацією в цьому секторі. Це призвело до виникнення нових технологій та засобів передачі інформації, таких як комп'ютерні мережі, включаючи Інтернет, електронну та голосову пошту, факс, телеконференції, відеоконференції, електронний обмін даними та внутрішні мережі.

«Використання електронних засобів комунікацій стає однією з ключових умов виживання закладів охорони здоров'я на ринку медичних послуг в конкурентних умовах. Інтернет-комунікації сприяють появі можливості залучення клієнтів (пацієнтів), швидкого поширення інформації як між працівниками медичної установи, так і споживачами. Кожен заклад охорони здоров'я має можливість створити свій сайт у мерехі Інтернет. А за даними зарубіжних досліджень веб-сайт медичної організації є найкращим засобом цифрової комунікації для багатьох пацієнтів» [8, с. 65].

У даний час робота з сайтами для КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка» надає можливості в розрізі основних напрямів діяльності, а саме:

- «відстеження статистики відвідувань сайту;
- створення мультимедійного іміджу закладу охорони здоров'я;
- формування бази даних пацієнтів;
- здійснення електронних розрахунків за надані стоматологічні послуги;
- формування баз даних ділових партнерів;

створення центру реагування на запити клієнтів (пацієнти та постачальники можуть отримувати необхідну інформацію з сайту медичної установи або запитувати її електронною поштою, що підвищує оперативність обслуговування)» [9].

В Україні є досвід розвитку дистанційних онлайн-сервісів, які базуються на основі цифрових технологій та передбачають взаємодію у форматі «пацієнт – медичний персонал». «Дані міжнародних експертів показують, що така форма комунікації здатна забезпечити прийнятну якість інформаційної взаємодії між пацієнтом та як суб'єктами ринку медичних послуг та може суттєво вплинути на доступність медичних послуг за умов територіальної віддаленості, кадрового та інфраструктурного дефіциту» [9]. Сьогодні лікар зможе вислухати пацієнта в ході онлайн-консультування, «зібрати анамнез, заповнити історію хвороби онлайн, на відеоконференції оглянути пацієнта разом із колегами, при необхідності відразу записати на планові процедури» [9].

Незважаючи на те, що найбільш перспективними є програми на основі API для інтернет-ресурсів та мобільних телефонів, а дієвими в бізнес-практиці медичних закладів є інтернет-консультації та запис на прийом у режимі онлайн.

На сьогодні у стоматології активно використовуються різні інновації, більшість з яких стосуються діагностики. Розглянемо окремі із них. В сучасній стоматології основним завданням стоматолога є не лише правильна анатомічна установка імплантату. Суттєвим технологічним проривом в цій галузі стало використання конусно-променевої комп'ютерної томографії, яка замінила спіральну томографію. Іншою значущою інновацією в стоматологічній терапії є застосування хірургічних мікроскопів. Ця техніка дозволяє проводити дослідження не лише зубів, а також скронево-нижньощелепних суглобів, синусів носа, піраміди скроневої кістки та інших частин лицьового скелета. З використанням програм для обробки цифрових зображень можна отримати додаткову інформацію та створювати тривимірні моделі щелепи. Іншою цифровою технологією, яка впроваджується в українську стоматологію, є

внутрішньо-ротові сканери. Ці сканери дозволяють отримувати знімки, які лікар може використовувати за допомогою спеціальних програм для створення різноманітних форм і кольорів зубів.

Ключовою тенденцією, яка сьогодні впливає на розвиток комунікацій на ринку медичних послуг є телемедицина, що передбачає використання комп'ютерних та телекомунікаційних технологій для обміну медичною інформацією. Також телемедицину можна розглядати як «...надання медичних послуг, де відстань є критичним чинником, усіма медичними працівниками з використанням інформаційно-комунікаційних технологій для обміну достовірною інформацією з метою проведення діагностики, лікування та профілактики захворювань і травм, досліджень та оцінювання, а також безперервного навчання працівників охорони здоров'я з метою покращення здоров'я людей і громад» [13].

Для КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка віддалена комунікація з фахівцем зможе стати додатковим сервісом, орієнтованим на підвищення лояльності пацієнтів.

Значущою складовою медичних проєктів є розробка різноманітних комунікаційних програм, спрямованих на удосконалення якості медичного обслуговування. Ці програми можуть включати засоби для збору інформації про пацієнтів, перетворення письмової документації в електронний формат, а також системи оцінки задоволеності пацієнтів роботою конкретних медичних установ і лікарів. Україна вже набула досвіду в розвитку дистанційних онлайн-сервісів, базованих на цифрових технологіях для взаємодії між пацієнтом і медичним фахівцем. Міжнародні дослідження підтверджують, що такий вид комунікації може забезпечити задовільну якість інформаційної взаємодії між пацієнтом і медичним закладом, впливаючи на доступність медичних послуг у віддалених регіонах, а також у умовах дефіциту кадрів та інфраструктури.

Сучасний лікар може проводити онлайн-консультації, вислуховувати пацієнта, збирати анамнез та заповнювати історію хвороби через відеоконференції. Також можливо проводити віртуальний огляд пацієнта

разом із колегами та в разі потреби негайно записувати на планові процедури. Хоча «програми на основі API для інтернет-ресурсів та мобільних телефонів вважаються перспективними, а практично в дії ефективними є інтернет-консультації та онлайн-записи на прийом, головною тенденцією, що впливає на комунікації в медичному сегменті, є телемедицина. Цей підхід, як вже зазначалось вище, використовує комп'ютерні та телекомунікаційні технології для обміну медичною інформацією. Телемедицина вигідна для пацієнтів, забезпечуючи максимальну мобільність і економію часу» [9].

Для приватних медичних закладів телемедицина може стати додатковим сервісом для підвищення лояльності пацієнтів, забезпечуючи доступ до фахівців у режимі 24/7. Ринок телемедицини вважається висококонкурентним, особливо серед спеціалізованих сервісів та сайтів-агрегаторів для пошуку фахівців.

Оператори зв'язку, стільникові компанії та фінансові установи послідовно впроваджують власні проекти у цій області. Проте рівень залучення вітчизняної медицини до сфери сучасних комунікацій вважається низьким. Наприклад, можливість використання реклами доступна лише тим медичним установам, які мають хоча б мінімальний набір необхідних атрибутів. З технічної точки зору це можна легко виправити. Однак важко змінити ситуацію, коли нові ініціативи та маркетингові інструменти сприймаються із підвищеним рівнем скептицизму. З грамотним підходом до вирішення проблем сучасних інформаційних комунікацій для окремих медичних закладів на ринку медичних послуг цей напрямок є дуже цінним, оскільки Інтернет сьогодні представляє широку аудиторію споживачів: цільову, активну у пошуках, найбільш платоспроможну та позитивно настроєну. Ігнорування такої аудиторії може призвести до втрат у сфері медичного бізнесу. Контекстна реклама, зокрема та у результатах пошуку Google, дозволяє спрямовувати рекламу на аудиторію за місцем проживання, часом показу, вибирати майданчики рекламної мережі та виділяти вузькі групи слів і словосполучень, які точно відповідають потребам користувачів.

Проте на сьогодні рівень залучення сучасних комунікацій до вітчизняної медицини є низьким.

Напрямами залучення пацієнтів та інших стейкхолдерів до взаємодії з КНП «Тернопільська міська стоматологічна поліклініка» у процесі надання стоматологічних послуг можуть бути наступні: «...діагностичні додатки для iPhone, Android, скринінгові дослідження в соціальних медіа, інтернет-кіоски, рекомендаційні API додатки, чіпи з медичною інформацією, тощо. При цьому все більші можливості віртуальної реальності, за якими найближче майбутнє, на халь, сьогодні поки що використовують не всі заклади охорони здоров'я» [5].

Вказане дозволяє констатувати, що за рахунок використання інноваційних комунікаційних моделей досліджувана стоматологія може розширити горизонти своєї діяльності, збільшити коло споживачів, мінімізувати витрати. З цією метою досліджуваний медичний заклад повинен здійснювати вдосконалення системи комунікацій на основі використання сучасних інноваційних підходів у рамках комунікативної діяльності, що підвищить рівень ефективності його функціонування, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності на ринку стоматологічних послуг.

