

**Анастасія ТОМЧУК**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я»

Науковий керівник: д-р екон. наук, доцент, професор кафедри

менеджменту, публічного управління та персоналу

Західноукраїнського національного університету

Аліна ЖУКОВСЬКА

## **ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

У період цифрової трансформації суспільства та модернізації системи охорони здоров'я використання цифрових інструментів стало критичним чинником підвищення ефективності, прозорості та стійкості закладів охорони здоров'я. Особливо в умовах обмежених ресурсів, високої динаміки змін та вимог до пацієнтоорієнтованого підходу цифрові рішення дають змогу оптимізувати управління, покращити якість медичних послуг і забезпечити швидкий доступ до медичної інформації. Цифровізація більше не є трендом – вона є необхідністю для функціонування сучасного закладу охорони здоров'я у контексті національної політики eHealth та глобальних викликів.

Цифрові технології охоплюють усі ключові аспекти діяльності закладу охорони здоров'я – від адміністративного управління до клінічної практики, від комунікації з пацієнтами до внутрішнього документообігу. Умовно можна виділити такі основні напрями їхнього використання:

1. Медичне обслуговування та клінічна підтримка: електронні медичні картки (ЕМК), електронні рецепти, системи підтримки клінічних рішень (CDSS), телемедицина, діагностичні інтерфейси на основі штучного інтелекту.

2. Управління ресурсами та логістикою: цифрові інструменти для управління персоналом, графіками чергувань, обліком медикаментів, моніторингом ліжкового фонду, планування закупівель.

3. Фінансово-економічна діяльність: електронні системи обліку, формування звітності, аналіз фінансових показників, бюджетне

планування, автоматизований контроль витрат.

4. Комунікація з пацієнтами: онлайн-запис на прийом, чат-боти, sms-розсилки, мобільні застосунки для зворотного зв'язку, надання результатів аналізів через особистий кабінет.

5. Інформаційна безпека та захист персональних даних: впровадження стандартів кібербезпеки, систем доступу до медичної інформації, цифрові сервіси аутентифікації.

6. Освітня та наукова діяльність: онлайн-платформи для безперервного професійного розвитку, електронні бібліотеки, системи управління знаннями в колективі.

Таким чином, цифрові інструменти стають інтегрованою частиною організації роботи закладів охорони здоров'я, змінюючи не лише інструментарій, а й логіку управлінських і медичних процесів.

Цифрова трансформація закладу охорони здоров'я базується на впровадженні інноваційних інформаційних систем, інтелектуальних технологій і платформ, які автоматизують, синхронізують та аналітично підтримують управлінські й клінічні процеси. Найбільш ефективними цифровими рішеннями в сучасних закладах охорони здоров'я є:

1. E-health системи (зокрема ЕСОЗ – електронна система охорони здоров'я): інтеграція електронних медичних записів, направлень, е-рецептів, доступ до історії хвороб, цифрова комунікація з НСЗУ.

2. МІС (медичні інформаційні системи): програмні продукти для внутрішнього адміністрування, розподілу ресурсів, координації клінічних служб і зберігання даних про пацієнтів.

3. CRM-системи для управління взаєминами з пацієнтами: персоналізація сервісу, нагадування про візити, сегментація пацієнтської бази, побудова моделей лояльності.

4. Телемедичні технології: онлайн-консультації, дистанційна діагностика, телемоніторинг хронічних станів — особливо актуальні для пацієнтів у сільській місцевості чи в умовах воєнного стану.

5. Хмарні сервіси та електронний документообіг: зберігання даних у захищених середовищах, доступ з різних пристроїв, спрощення звітності й обміну даними між підрозділами.

6. Аналітичні платформи та ВІ-системи (Business Intelligence):

формування звітності в реальному часі, візуалізація ключових показників, прогнозування навантаження й витрат.

7. AI/ML-рішення: використання алгоритмів штучного інтелекту для аналізу зображень, прогнозування ризиків, підтримки діагностичних рішень.

Упровадження таких інструментів сприяє підвищенню прозорості, точності рішень, персоніфікації підходів до пацієнтів і загальній ефективності закладу.

Отже, цифрові інструменти стають невід'ємною частиною ефективного функціонування сучасного закладу охорони здоров'я, забезпечуючи оперативність, прозорість, аналітичність і пацієнтоорієнтованість управлінських процесів. Їх впровадження відкриває нові можливості для оптимізації ресурсів, підвищення якості послуг та стратегічного розвитку, водночас висуваючи вимоги до цифрової грамотності, технічного забезпечення та організаційної зрілості. Успішна цифровізація передбачає не лише використання технологій, а й створення цілісної цифрової екосистеми, в якій кожен компонент – від керівника до пацієнта – інтегрований у єдину логіку інноваційного розвитку медичного закладу.

#### **Список використаних джерел:**

1. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: кол. монографія за науковою ред. Шкільняка М. М., Желюк Т. А. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с. URL: [http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon\\_uzoz\\_t.pdf](http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uzoz_t.pdf)
2. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Шкільняка М. М., Желюк Т. А., Тернопіль, Крок. 2021. 438 с. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/48106>
3. Шкільняк М., Желюк Т., Дудкіна О., Жуковська А., Попович Т. Управління закладами охорони здоров'я: виклики та перспективи (аналітичні рекомендації за результатами круглого столу (Тернопіль – Збараж, Збаразький замок, 9 вересня 2021 року.) *Вісник економіки*. 2021. № 4. С. 225-233. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45703/1/%D0%A8%D0%BA%D1%96%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8F%D0%BA.PDF>