

Анастасія ТОМЧУК

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
(науковий керівник: д-р екон. наук, доцент, професор
кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ
Аліна ЖУКОВСЬКА)

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

У сучасних умовах цифрова трансформація стає визначальним фактором розвитку системи охорони здоров'я та потребує глибокого переосмислення організації діяльності медичних закладів. Цифровізація вже давно перестала бути лише процесом упровадження технічних інструментів; вона трансформує логіку управління, структуру інформаційних потоків, систему взаємодії з пацієнтами та механізми надання медичних послуг. Фактично медичний заклад у цифрову епоху функціонує в новій парадигмі, де швидкість доступу до даних, інтегрованість інформаційних систем, аналітичні можливості, захист персональних даних та цифрова компетентність персоналу визначають не тільки ефективність його діяльності, але й конкурентоспроможність у медичному просторі [1].

Організація діяльності медичних закладів в умовах цифровізації вимагає системного, комплексного підходу до зміни всіх внутрішніх процесів, включаючи адміністративну діяльність, клінічні маршрути пацієнтів, фінансове планування, кадрове управління, ведення документації, комунікацію та інформаційну безпеку. У традиційній моделі медичні установи часто працювали у фрагментованому інформаційному середовищі, де значна частина даних зберігалася на паперових носіях, доступ до яких був обмежений, а обмін інформацією – повільним і не завжди точним. Цифровізація дозволяє подолати ці недоліки, створюючи цілісне,

інтегроване інформаційне середовище, де всі процеси взаємопов'язані та прозорі.

Одним із ключових напрямів цифрової трансформації є впровадження медичних інформаційних систем, які моделюють і регулюють увесь життєвий цикл взаємодії з пацієнтом – від першого звернення до завершення лікування. Такі системи дозволяють спростити реєстрацію пацієнтів, підвищити точність ведення електронних медичних карток, забезпечити автоматизацію маршрутизації, скоротити адміністративні витрати та підвищити контроль над якістю надання послуг. Використання медичних інформаційних систем (MIS) змінює характер управлінської діяльності: замість того щоб орієнтуватися на ручне введення даних і паперові документи, заклад починає працювати на основі цифрової аналітики, реального часу та наскрізної координації між структурними підрозділами [2].

Електронні медичні картки є ще одним визначальним елементом цифрової перебудови медичної установи. Вони забезпечують лікарям можливість доступу до повної історії пацієнта, включаючи попередні діагнози, виписки, лабораторні дослідження та призначення. Це зменшує ризик помилок, сприяє безперервності лікування та створює умови для підвищення клінічної точності. Електронний документообіг, у свою чергу, оптимізує внутрішні процеси, скорочує час обробки даних, зменшує навантаження на персонал і сприяє впорядкуванню управлінської діяльності. Однак упровадження електронних карток висуває низку вимог: від готовності персоналу до роботи з новими системами до необхідності високого рівня цифрової гігієни та відповідального зберігання записів.

Одним із найбільш інноваційних напрямів цифрової трансформації є розвиток телемедицини. Вона не лише забезпечує можливість дистанційних консультацій, але й стає інструментом вирівнювання доступу до якісної медичної допомоги для населення,

що проживає у віддалених або малозабезпечених регіонах. Телемедичні технології дозволяють здійснювати дистанційний моніторинг хронічних пацієнтів, контролювати динаміку лікування, забезпечувати взаємодію між лікарем первинної ланки та вузьким спеціалістом, а також скорочувати черги та навантаження на персонал. Проте їхнє впровадження супроводжується організаційними викликами: необхідністю адаптації протоколів, формуванням довіри пацієнтів, забезпеченням технічної стабільності, регулюванням юридичних аспектів дистанційної відповідальності та дотриманням етичних норм [1].

Цифровізація також відкриває нові горизонти використання аналітичних інструментів, зокрема технологій штучного інтелекту, які здатні підтримувати прийняття клінічних рішень, прогнозувати ризики, здійснювати аналіз медичних зображень, автоматизувати сортування пацієнтів та покращувати управління ресурсами. Штучний інтелект стає потужним інструментом для підвищення ефективності діяльності медичних закладів, проте його використання потребує чітких етичних та правових рамок, стандартизації алгоритмів і контролю за їхньою точністю [3].

Водночас цифровізація значно змінює формат взаємодії медичного закладу з пацієнтами. Застосування мобільних додатків, чат-ботів, онлайн-запису, електронних сповіщень, інформаційних порталів і систем електронного кабінету пацієнта робить медичну допомогу більш доступною, комфортною та прозорою. Цифрові сервіси дозволяють не лише скоротити черги та зменшити час очікування, але й підвищити рівень довіри, оскільки пацієнт отримує розуміння, на якому етапі перебуває його звернення та які кроки передбачає маршрут лікування. Разом із тим використання цифрових інструментів висуває нові вимоги до організації діяльності закладу, оскільки для ефективної роботи сервісів необхідно забезпечити підтримку технологій, навчити персонал,

налагодити технічну підтримку та інтегрувати ці сервіси у загальну систему управління.

Одним із критично важливих аспектів цифрової діяльності є кібербезпека. Медичні заклади працюють із великим обсягом чутливих персональних даних, тому захист інформації стає пріоритетом. Порушення безпеки може мати серйозні наслідки: від втрати даних і фінансових збитків до падіння довіри пацієнтів і юридичної відповідальності. Цифровізація висуває вимогу до закладів створювати багаторівневі системи захисту, навчати персонал роботі з інформаційними системами та формувати культуру обережності у роботі з медичними даними.

Завершальним, але надзвичайно важливим напрямом цифрової трансформації є розвиток цифрових компетентностей персоналу. Медичні працівники повинні не тільки вміти працювати зі спеціалізованими медичними інформаційними системами, але й орієнтуватися в телемедичних інструментах, засобах кібербезпеки, аналітичних платформах, мобільних сервісах і цифрових правилах комунікації. Без належного навчання та формування цифрової грамотності цифровізація залишається формальною і не здатна забезпечити реальні організаційні зміни.

Таким чином, організація діяльності медичних закладів в умовах цифровізації – це складний і багаторівневий процес, який охоплює технічні, управлінські, кадрові, інформаційні, етичні та юридичні аспекти. Успіх цифрової трансформації залежить від стратегічного бачення, комплексності впровадження цифрових інструментів, здатності персоналу адаптуватися до змін і готовності закладу інвестувати у технології, навчання та кібербезпеку. Цифровізація стає не просто модернізацією, а фундаментальною перебудовою моделі діяльності, що відкриває нові можливості підвищення якості медичних послуг, розширення доступності та створення сучасного, ефективного та пацієнт-орієнтованого медичного середовища.

Список використаних джерел:

1. Жуковська А.Ю., Чигур О.В. Інноваційні технології надання медичних послуг. Інноваційна економіка. 2022. № 1. С. 60-66. URL:
<https://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/889/968>
2. Zhukovska, A., Brechko, O., Zheliuk, T., Chygur, O., Shushpanov, D., Nytko, O. Information System and Technologies in the Health Care Management. 12th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (26-28 September, 2022). Spišská Kapitula, Slovakia, 2022. pp. 249-254. <https://doi.org/10.1109/ACIT54803.2022.9913132>
3. Zhukovska, A., Zheliuk, T., Shushpanov, D., Brych V., Brechko, O., Kryvokulska, N. Management of the Development of Artificial Intelligence in Healthcare. 13th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (21-23 September, 2023). Wrocław, Poland, 2023. pp. 241-247. DOI: <https://doi.org/10.1109/ACIT58437.2023.10275435>