

Туристичні компанії використовують широкий спектр маніпулятивних технік, щоб стимулювати попит і прискорювати ухвалення рішень. Розуміння цих механізмів допомагає людям ухвалювати більш усвідомлені рішення та не піддаватися імпульсивним покупкам під впливом маркетингових маніпуляцій.

Список використаних джерел:

1. Кулиняк І.Я., Жигало І.І., Коваль С.О. Вплив на прийняття рішень споживачів на ринку туристичних послуг за допомогою технологій нейромаркетингу. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки». 2022. № 2. doi: 10.25313/2520-2294-2022-2-7892.

2. Кулиняк І.Я., Жигало І.І., Коваль С.О. Соціологічне дослідження сприйняття респондентами впливу технологій нейромаркетингу під час туристичної подорожі. Підприємництво та інновації. 2022. Вип. 23. С. 25-31. doi: 10.37320/2415-3583/23.5.

3. Жигало І.І. Використання кольору в рекламі: психологічні аспекти впливу на споживачів. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2023. №5 (322). С. 146-151. doi: 10.31891/2307-5740-2023-322-5-24.

УДК 614.23.25:352.07

Посилкіна О.В.,

доктор фармацевтичних наук, професор,
професор кафедри менеджменту, маркетингу та
забезпечення якості у фармації,

Куций Д. В.,

здобувач вищої освіти,

Національного фармацевтичного університету

**ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ В ЗАКЛАДАХ
ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ
ТЕХНОЛОГІЙ**

Актуальність дослідження концепції управління змінами в закладах охорони здоров'я (ЗОЗ) обумовлена стрімкими темпами реформування галузі, використанням нових моделей фінансування, впровадженням інформаційних систем з надання медичних послуг та зростаючими вимогами до якості медичної допомоги з боку пацієнтів. Ефективне управління змінами стає для ЗОЗ критично важливою здатністю для забезпечення ефективного функціонування в умовах зростаючої конкуренції на ринку медичних послуг та невизначеності бізнес-середовища.

В умовах активного розвитку цифрових технологій та реформування системи охорони здоров'я України для ЗОЗ особливого значення набуває розробка та реалізація стратегії впровадження цифрових технологій. Одним з ключових елементів цієї стратегії є впровадження сучасної медичної інформаційної системи (МІС). Вона має забезпечувати автоматизацію всіх основних бізнес-процесів закладу, включаючи ведення електронних медичних карт, облік медичних послуг, управління ресурсами, формування звітності.

Важливим напрямком є також розвиток телемедицини, яка дозволяє надавати консультативну допомогу пацієнтам дистанційно, проводити консилиуми з колегами з інших медичних закладів, забезпечувати безперервне навчання персоналу. Це особливо актуально для надання медичної допомоги пацієнтам з віддалених районів.

Стратегія цифровізації діяльності ЗОЗ передбачає створення єдиного інформаційного простору закладу, який забезпечує інтеграцію всіх інформаційних систем та швидкий обмін даними між підрозділами. Вона також має передбачати розвиток електронних сервісів для пацієнтів: онлайн-запис на прийом, особистий кабінет пацієнта, можливість отримання результатів досліджень в електронному вигляді, система інформування про призначені процедури та прийом ліків тощо.

Особливе значення має і впровадження систем підтримки прийняття клінічних рішень, які базуються на технологіях штучного інтелекту. Вони дозволяють підвищити точність діагностики, оптимізувати вибір методів лікування, зменшити ризик лікарських помилок.

Важливим напрямком є розвиток цифрових систем моніторингу стану пацієнтів. Це включає використання відповідних пристроїв для контролю життєвих показників, систем дистанційного моніторингу хронічних захворювань, автоматизованих систем оповіщення про критичні стани.

Стратегія передбачає також впровадження систем управління якістю медичної допомоги на основі цифрових технологій. Це дозволяє автоматизувати процеси контролю якості, проводити аналіз великих даних для виявлення проблемних зон, оптимізувати клінічні процеси.

Для успішної реалізації стратегії впровадження цифрових технологій в ЗОЗ важливе значення має визначення чітких критеріїв оцінки її ефективності. Вони мають охоплювати різні аспекти діяльності закладу та дозволяти об'єктивно оцінити результати впроваджених змін. Запропонована система критеріїв оцінки стратегії впровадження цифрових технологій в ЗОЗ наведена в табл. 1.

Отже, впровадження цифрових технологій в ЗОЗ має здійснюватися в тісній співпраці з усіма зацікавленими сторонами, включаючи медичний

персонал, пацієнтів, партнерів, органи управління охороною здоров'я тощо. Важливою умовою досягнення ефективності впроваджуваних в ЗОЗ змін є належне організаційне і ресурсне забезпечення.

Таблиця 1

Запропонована система критеріїв оцінки стратегії впровадження цифрових технологій в ЗОЗ

Критерій	Формула розрахунку	Бажане значення критерію
Рівень автоматизації бізнес-процесів ($A_{\text{бп}}$)	$A_{\text{бп}} = \frac{K_a}{K_z}$, де K_a – кількість автоматизованих бізнес-процесів, K_z – загальна кількість бізнес-процесів	1
Доступність цифрових сервісів для пацієнтів ($D_{\text{цс}}$)	$D_{\text{цс}} = \frac{K_{\text{дцс}}}{K_{\text{рцс}}}$, де $K_{\text{дцс}}$ – кількість доступних пацієнтам цифрових сервісів, $K_{\text{рцс}}$ – кількість існуючих цифрових сервісів	1
Ефективність використання інформаційних систем ($E_{\text{іс}}$)	$E_{\text{іс}} = \frac{\Delta O_p}{K_{\text{вкл}}}$, де ΔO_p – зміна результату (збільшення доходу, прибутку, кількості пацієнтів, зменшення часу на черги, зниження трудомісткості процедури (як адміністративної, так і лікувальної) і т. д.), $K_{\text{вкл}}$ – вкладений капітал на впровадження інформаційної системи, грн	Окремі рівні для різних результатів: збільшення доходу, прибутку, кількості пацієнтів: > 1
Рівень цифрових компетенцій персоналу ($P_{\text{цк}}$)	$P_{\text{цк}} = \frac{\sum_1^m K_{\text{фцк}}^m}{m \times K_{\text{нцк}}}$, де m – чисельність персоналу, чол, $K_{\text{фцк}}^m$ – фактична кількість цифрових компетенцій у m -того працівника, $K_{\text{нцк}}$ – кількість необхідних цифрових компетенцій у працівника за нормативом	1
Економічна ефективність впроваджених рішень (NPV)	$NPV = \frac{ГП}{(1+i)^n}$, де ГП – грошовий потік, грн; i – ставка дисконту, n – рік реалізації проекту	> 0
Задоволеність пацієнтів якістю цифрових сервісів ($Z_{\text{цс}}$)	$Z_{\text{цс}} = \frac{K_{\text{пзс}}}{K_{\text{пцс}}}$, де $K_{\text{пзс}}$ – кількість пацієнтів, задоволених якістю цифрових систем, $K_{\text{пцс}}$ – кількість пацієнтів, що користуються цифровими системами закладу	1

Джерело: власна розробка