

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту і права**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

**Завідувач кафедри,
д.е.н., проф.**

_____ **Олександр ВЕЛИЧКО**
« _____ » _____ **2024 р.**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА**

**Освітньо-професійна програма «Менеджмент»
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Ступінь вищої освіти: Бакалавр**

Здобувач

Анна ТРОФИМУК

**Науковий керівник,
к.держ.упр., доцентка**

Наталя ШПОРТЮК

Дніпро – 2024

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Менеджменту і маркетингу
Кафедра: Менеджменту і права
Освітньо-професійна програма: «Менеджмент»
Спеціальність: 073 «Менеджмент»
Ступінь вищої освіти: Бакалавр

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри менеджменту і
права, д.е.н., професор
_____ Олександр ВЕЛИЧКО
« ____ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на підготовку кваліфікаційної роботи

ТРОФИМУК АННІ ВЛАДИСЛАВІВНІ

- 1. Тема роботи:** «Удосконалення інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами підприємства»
Науковий керівник: Шпортюк Наталя Леонідівна, к.держ.упр., доцентка
затверджені наказом по ДДАЕУ від «__» _____ 20__ р. № _____
- 2. Термін подання здобувачем роботи:** «__» _____ 20__ р.
- 3. Вихідні дані до роботи:** річна статистична звітність підприємства, плани господарської діяльності, нормативно-правові та галузеві документи, які регламентують діяльність підприємства
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити)**
 1. Теоретичні засади формування інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами підприємства
 2. Дослідження сучасного стану організації інформаційного забезпечення діяльності КНП «Юр'ївський центр первинної медико-санітарної допомоги»
 3. Удосконалення інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами КНП «Юр'ївський центр первинної медико-санітарної допомоги».Висновки і пропозиції
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):**
 1. Сукупність ключових систем інформаційного забезпечення бізнес-процесів підприємства
 2. Організаційна структура КНП «Юр'ївський ЦПМСД»
 3. Обсяг фінансових ресурсів КНП «Юр'ївський ЦПМСД»
 4. SWOT-аналіз КНП «Юр'ївський ЦПМСД» Юр'ївської селищної ради
 5. Схема віддаленого спостереження та лікування пацієнта КНП «Юр'ївський ЦПМСД» з використанням ICSDM
 6. Схема інформаційного забезпечення КНП «Юр'ївський ЦПМСД»
 7. Класифікація розподілу впливу інформаційних технологій на ефективність КНП «Юр'ївський ЦПМСД»

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання «__» _____ 20__ р

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Обрання і затвердження теми кваліфікаційної роботи, узгодження об'єкта дослідження	Вересень 2023 року	<i>виконано</i>
2.	Формування і узгодження повного плану та завдання на кваліфікаційну роботу бакалавра	Вересень 2023 року	<i>виконано</i>
3.	Формування огляду джерел інформації щодо теоретичних аспектів досліджуваної проблеми. Написання першого розділу кваліфікаційної роботи.	Вересень - листопад 2023 року	<i>виконано</i>
4.	Аналіз господарської діяльності та системи менеджменту підприємства. Написання другого розділу кваліфікаційної роботи.	Грудень 2023 року – лютий 2023 року	<i>виконано</i>
5.	Визначення напрямів удосконалення організації елементів системи управління на підприємстві. Написання третього розділу кваліфікаційної роботи.	Березень - квітень 2024 року	<i>виконано</i>
6.	Формулювання висновків та пропозицій	Травень 2024 року	<i>виконано</i>
7.	Оформлення тексту кваліфікаційної роботи, підготовка супровідних документів.	Травень 2024 року	<i>виконано</i>
8.	Розробка доповіді та формування ілюстративного матеріалу до захисту кваліфікаційної роботи	Травень 2024 року	<i>виконано</i>
9.	Перевірка тексту для встановлення рівня оригінальності роботи та відсутності академічного плагіату, фабрикації та фальсифікації	Червень 2024 року	<i>виконано</i>
10.	Представлення роботи на засідання кафедри	Червень 2024 року	<i>виконано</i>
11.	Захист кваліфікаційної роботи	Червень 2024 року	

Здобувач вищої освіти

_____ (підпис)

Анна ТРОФИМУК

Науковий керівник роботи

_____ (підпис)

Наталія ШПОРТЮК

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА	6
1.1. Особливості організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємств	6
1.2. Роль інформаційного забезпечення в управлінні бізнес-процесами підприємства	11
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КНП «ЮР'ІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО-САНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»	21
2.1. Характеристика діяльності Комунального некомерційного підприємства «Юр'івський центр первинної медико-санітарної допомоги»	21
2.2. Аналіз системи управління та його інформаційного забезпечення в КНП «Юр'івський ЦПМСД»	27
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ КНП «ЮР'ІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО-САНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»	33
3.1. Впровадження сучасних комунікаційних технологій для забезпечення доступності медичного обслуговування пацієнтів	33
3.2. Автоматизація інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами КНП «Юр'івський ЦПМСД»	40
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних економічних умовах інформація має вирішальне значення і безпосередньо впливає на формування перспектив майбутнього економічного зростання підприємства. Водночас із розвитком світових економічних зв'язків реалізація інформаційних можливостей ускладнюється, оскільки відображає більш складні, глобальні та швидко мінливі бізнес-процеси. Основним завданням інформації в цьому контексті є надання можливості керівництву своєчасно та відповідним чином реагувати на глобальні економічні виклики з метою швидкого та ефективного прийняття відповідних бізнес-рішень. Забезпечення експертів і менеджерів достовірною, актуальною та своєчасною інформацією підвищує ефективність бізнесу. Роль інформації як самостійного ресурсу у системі управління підприємством полягає не тільки в забезпеченні інформацією бізнесу компанії, а й у використанні нових можливостей управління функціями компанії.

У зв'язку з цим зростає потреба у дослідженні адаптації корпоративного контенту, завдань управління інформацією та їх можливостей до сучасних реалій конкурентного середовища. Актуальність проблеми інформаційного забезпечення управління бізнесом пояснюється також тим, що більшість вітчизняних підприємств мають неефективні системи управління, обмежені фінансові можливості, недостатню забезпеченість спеціалістами та слабку організаційну культуру.

Проблемі інформаційного забезпечення присвячено багато наукових досліджень. Найважливіші розробки в цій сфері мають: Богач Ю.А., Бондарчук М.К., Боровик М.В., Галич О.А., Герасименко О.В., Гнатишин Л.Б., Дмитренко Д.М., Єршова Н.Ю., Кондратьєв Б.О., Кравченко А.В., Ліпич Л.Г., Макух Т.О., Миколюк О.А., Мішина С.В., Правдюк А. Л., Саєнко В.Г., Сміянов В.А., Череп А.В., Черчата А.О., Чикало І.В., Яценко М.С. та ін.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є з'ясування сутності та

характеристик інформаційного забезпечення управління в умовах сучасного економічного розвитку, дослідження сучасного стану інформаційного забезпечення управління медичної установи та визначення напрямків удосконалення інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами підприємства.

Відповідно до наведеної мети, **завданнями кваліфікаційної роботи бакалавра** є наступні:

- розкрити особливості організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємств;
- визначити роль інформаційного забезпечення в управлінні бізнес-процесами підприємства;
- надати характеристику діяльності Комунального некомерційного підприємства «Юр'ївський центр первинної медико-санітарної допомоги»;
- дослідити систему управління та його інформаційне забезпечення в КНП «Юр'ївський ЦПМСД»;
- обґрунтувати доцільність впровадження сучасних комунікаційних технологій для забезпечення доступності медичного обслуговування пацієнтів;
- визначити можливі напрямки автоматизація інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра виступає процес управління бізнес-процесами підприємства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра є інформаційне забезпечення управління бізнес-процесами підприємства.

Методологічною базою дослідження є роботи провідних вчених з теми дослідження, методи аналізу та синтезу, порівняння, динаміки та структури. Інформаційною базою виступали звітність установи, матеріали періодичних видань та Інтернет-сторінок медичних установ.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Особливості організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємств

У відповідності до того, які управлінські рішення розроблені та впроваджені, залежить поточна та перспективна конкурентоспроможність підприємства, ефективність його діяльності. Важливу роль у забезпеченні ефективного управління компанією відіграє аналітична підтримка, яка відповідає за відбір, оцінку та інтерпретацію фінансової, економічної та іншої інформації, що впливає на процес прийняття управлінських рішень.

Зміст аналізу, його глибина і повнота в першу чергу визначаються станом інформаційного забезпечення. Водночас для покращення управлінських та інвестиційних рішень також необхідна достовірна інформація про довіру до потенційних позичальників, емітентів цінних паперів та партнерів.

Інформація про поточний стан компанії необхідна різним суб'єктам, які безпосередньо беруть участь у господарській діяльності компанії: інвестор, який повинен приймати рішення щодо формування портфеля цінних паперів компанії; кредитори, які повинні переконатися, що вони здатні надавати кредити підприємствам, коли це необхідно, і погасити позики з відсотками до того, як підприємство збанкрутує; корпоративні партнери; вони повинні бути впевнені в платоспроможності покупця, щоб вони могли планувати власну економічну діяльність [14]. Дана інформація надсилається керівнику відділу маркетингу та реклами, і на основі цієї інформації створюється стратегія просування товару на ринку.

Від якості та оперативності інформаційного забезпечення значною мірою

залежить ефективність будь-якої технології управління. У загальному розумінні інформаційне забезпечення – це система показників і засобів їхнього опису (класифікації, коди, економічні документи, інформаційні бази).

Загалом інформацію можна визначити як інформацію про стан систем і середовищ, які сприймають люди або спеціалізовані пристрої. Управлінська інформація - інформація, необхідна для оптимального функціонування системи управління. Інформаційні потреби керівника мають характер у формі ставлення до конкретної інформації, необхідної для вирішення завдання. Основним чинником об'єктивного характеру, що впливає на формування інформаційних потреб менеджерів, є вид управлінської діяльності, функція виконуваних функцій у зв'язку з різними рівнями управлінської діяльності в економічній системі [32].

У ситуаціях невизначеності ефективне функціонування компанії залежить від її здатності приймати та реалізовувати нестандартні та креативні бізнес-рішення на основі інформації, яку вона отримує. Слід зазначити, що співвідношення між кількістю даних і якістю інформації, питання її корисності та актуальності є фундаментальними факторами.

Взаємозв'язок цілісності систем управління та інформаційних систем досліджено в роботі [21], де автори вважають, що підприємство має потенціал для досягнення очікуваних економічних результатів і достатнього рівня конкурентоспроможності як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Створення такої системи управління неможливе без достовірної та актуальної інформації.

В роботах дослідників виділяють декілька підходів до визначення сутності «інформаційного забезпечення» (рис. 1.1). Тому більшість науковців схиляються до думки, що інформаційне забезпечення трактується як сукупність засобів, способів і методів, джерел і потоків. Інформаційне забезпечення складається з набору показників. Дослідники схильні вважати, що ці системи можна класифікувати за певними критеріями, такими як:

- інформаційний потік - варіанти організації документообігу;
- система кодування та класифікації інформації;
- єдина система документації;
- масив інформації (файлів), що зберігається на машинному носії, організований на різних рівнях.

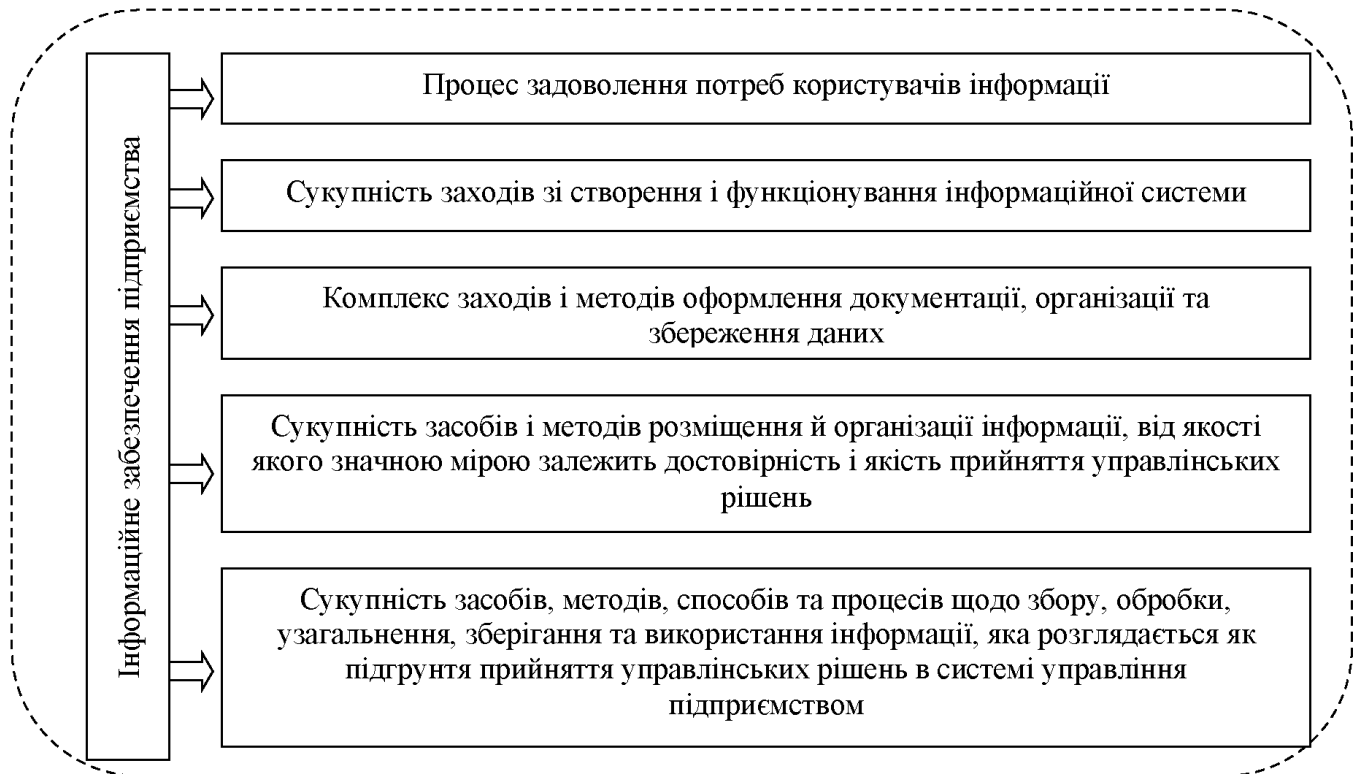


Рис. 1.1. Трактуювання категорії «інформаційне забезпечення підприємства» [18]

Згідно з нещодавнім опитуванням науковців, більшість (52,4%) опитаних керівників вітчизняних компаній вважають, що покращене інформаційне забезпечення є необхідною умовою ефективних бізнес-рішень. 42,6% респондентів зазначили, що основна причина конфлікту всередині компанії – це відсутність ефективних каналів спілкування на робочому місці

На завершення можна резюмувати думку науковців про те, що формування інформаційного забезпечення є досить складним і багатограним процесом, спрямованим на забезпечення зручної та ефективної форми обміну інформацією як всередині компанії, так і за її межами. Інформаційне забезпечення є своєрідною основою для подальшого розвитку компаній і дає можливість підвищити прибутковість, прибутковість і конкурентоспроможність. Для ефективного інформування потрібна інформація з декількох основних джерел: інформації ЗМІ та консалтингових фірм [8].

Отже, враховуючи вищезазначене, класифікуємо інформаційні ресурси підприємства (рис. 1.2).

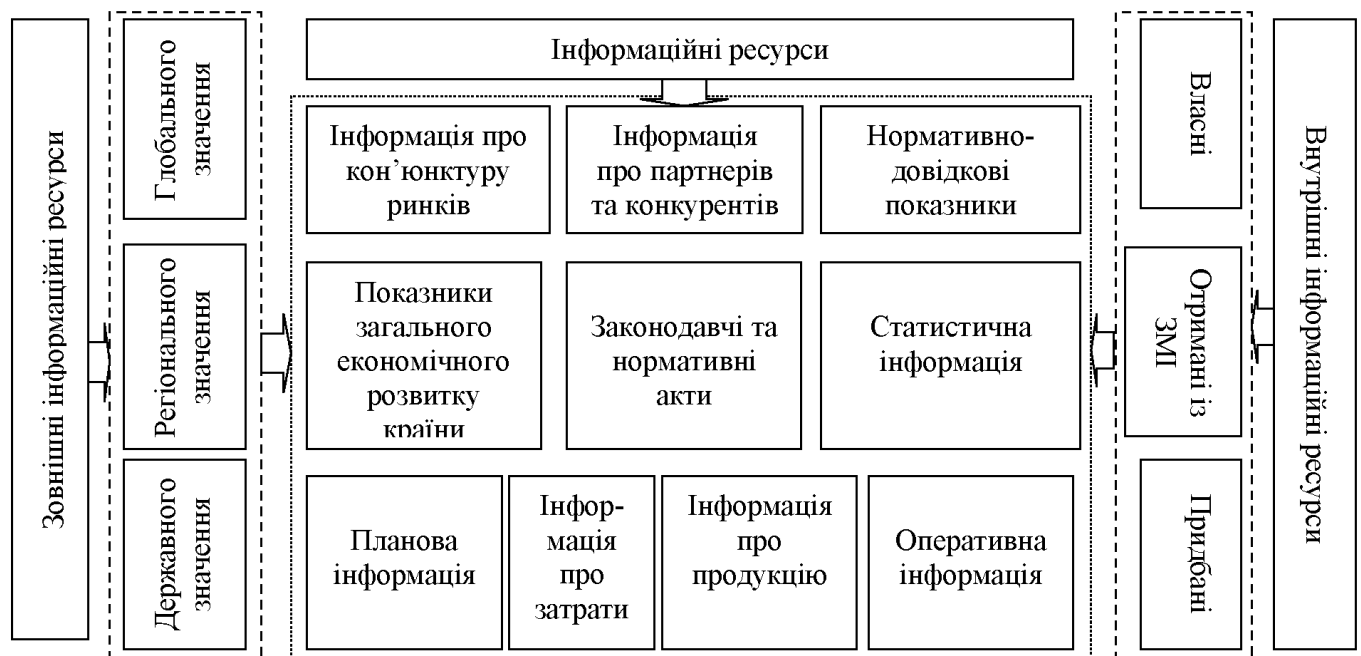


Рис. 1.2. Групування інформаційних ресурсів підприємства відповідно напрямів використання [24]

Можна сказати, що сучасні компанії дуже зацікавлені у створенні інформації, що характеризується високими стандартами якості. Це забезпечить високий рівень

довіри до компанії серед споживачів, постачальників та інших учасників господарської діяльності, що позитивно вплине на подальший розвиток бізнесу. Під час ведення господарської діяльності, міркування та прийняття рішень необхідно щоб керівники діяли на основі актуальної, правдивої та достовірної інформації про всі аспекти господарської діяльності компанії [30]. Слід зазначити, що якість інформації впливає на ефективність реалізації управлінських процесів, адже чим вищий стандарт якості інформації, тим більше можливостей керівників для прийняття оптимальних управлінських рішень.

Отже, інформаційне забезпечення – це накопичення та групування отриманих даних, що позитивно впливає на діяльність конкретного підприємства. Метою надання інформації компаніям є отримання обробленої та агрегованої інформації на основі набору зібраних вихідних даних, на основі якої вони можуть приймати оптимальні бізнес-рішення.

На завершення можна зробити висновок, що сучасні розробки цифрових технологій мають значний вплив на діловий світ. Тому існує нагальна потреба в розробці інформації, яка підтримує управління бізнесом. Нові можливості дозволяють компаніям долати сучасні виклики та створювати нові перспективи для майбутнього зростання. А саме диверсифікація діяльності, розширення кола важливих партнерів, співпраця з різними учасниками бізнес-процесів, збільшення ресурсної бази, оптимізація структури витрат, гармонізація доходів, оптимізація каналів збуту та комунікаційних ланцюгів, розширення джерел постачання та дизайну пропозиції, збільшення споживчих сегментів, лояльності клієнтів та розвиток подальших напрямків діяльності.

Отже, для прийняття ефективних управлінських рішень щодо подальшого розвитку підприємства інформаційне забезпечення менеджменту підприємства має бути надійним, своєчасним і точним.

1.2. Роль інформаційного забезпечення в управлінні бізнес-процесами підприємства

Збільшення обсягів даних та складність бізнес-рішень визначили орієнтацію сучасних компаній на інформаційно-аналітичну підтримку для досягнення конкурентних переваг та ефективного управління. Швидкі технологічні зміни та постійний розвиток інформаційних технологій спонукали компанії до створення та впровадження сучасних систем, які дозволяють збирати, аналізувати та інтерпретувати великі обсяги даних для розробки детальних стратегій та рішень. Інформаційна підтримка бізнес-рішень є важливим інструментом досягнення ефективності та інноваційності в сучасному бізнес-середовищі [15].

Бізнес-процес компанії є основоположним елементом в управлінні діяльністю та визначенні напрямків розвитку. Висока конкуренція та нестабільність у зовнішньому та внутрішньому середовищі вимагають від компаній використання комплексної та ефективною інформаційної системи, яка забезпечує компанію та її бізнес-процеси всіма необхідними даними [2]. Завдання інформаційної підтримки полягає в тому, щоб забезпечити важливу інформацію в системі підходу до бізнес-процесів для контролю та поширення всередині компанії для продуктивного функціонування всіх відділів окремо та організацій компанії.

На сучасному етапі розвитку економіки та управління більшість українських компаній керуються структурним підходом до управління, який бере свій початок ще з часів переходу компаній на конвеєрне складання продукції.

Структурний підхід базується на використанні різних типів організаційних структур бізнесу, найпоширенішою з яких є ієрархічна, яка передбачає керівництво через структурні підрозділи, секції, магазини, відділи тощо та співпрацю через взаємодію Адміністратора та структурних елементів різного рівня.

Процесний підхід до управління базується на концепції бізнес-процесів, метою яких є виконання завдань для досягнення конкретних результатів і створення

товарів і послуг, корисних для споживачів.

Його основні особливості: вдаватися до повного делегування завдань і повноважень; зменшити зусилля при прийнятті рішень для підвищення ефективності та скорочення часу; підвищення важливості збереження та забезпечення якості продукції та роботи підприємства; використання автоматизованих систем функціонування бізнес-процесів та управління.

Структурний підхід до управління має суттєві недоліки, які призводять до зростання витрат, втрату конкурентоспроможності підприємства, балансу якості продукції та витрат тощо (рис 1.3.). Вдосконалення та модернізація корпоративного управління може базуватися на бізнес-процесному підході.

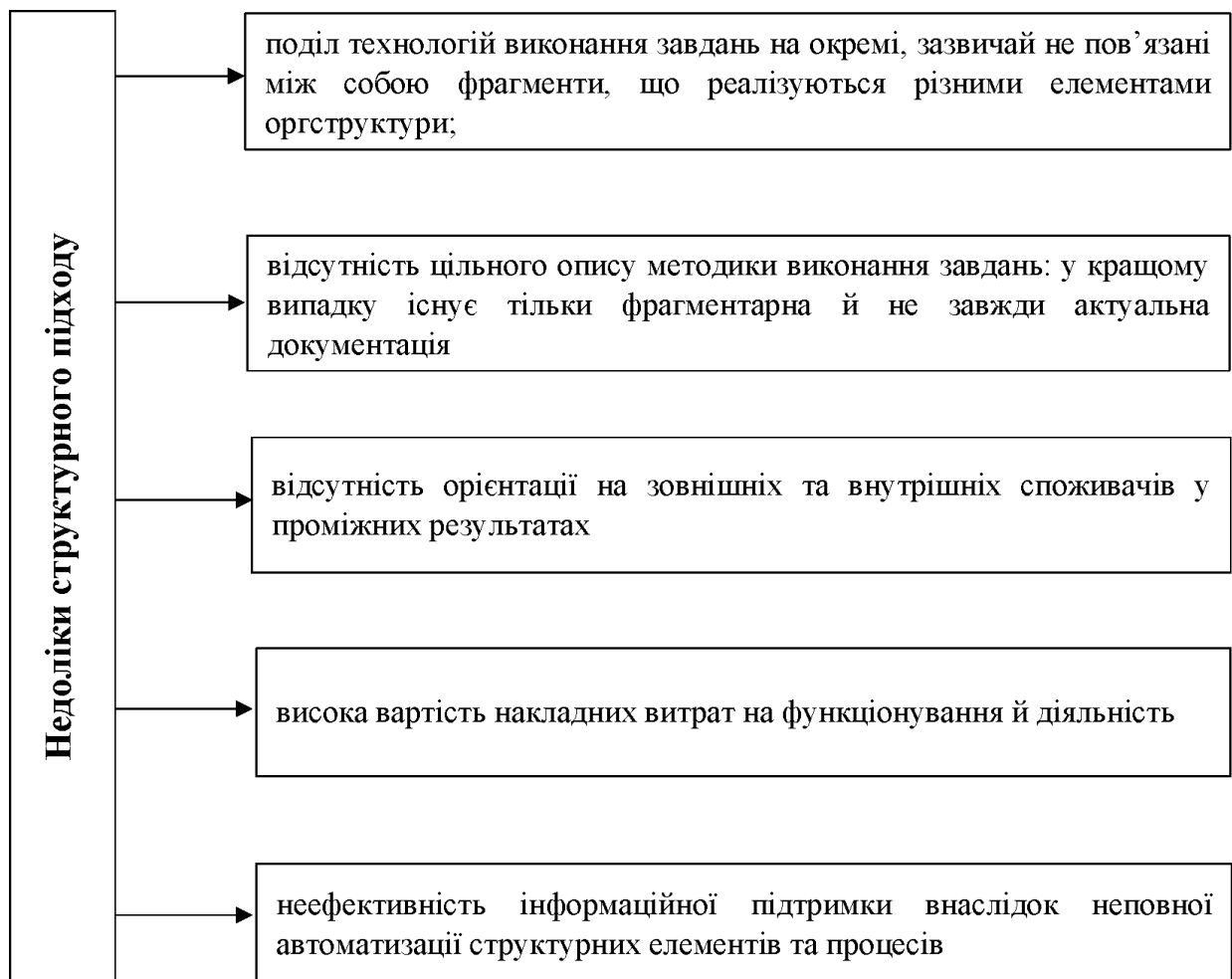


Рис. 1.3. Недоліки структурного підходу до управління [16]

При цьому управління процесами та бізнес-планування здійснюється в різних аспектах і сферах діяльності всередині компанії. Одним із таких елементів є інформаційне забезпечення, оскільки без нього неможливо організувати належну систему бізнес-процесів.

У галузі економіки під інформацією розуміють дані, які збираються з ключових економічних показників компаній і обробляються, передаються, аналізуються, використовуються та зберігаються як частина процесів прийняття бізнес-рішень. Іншими словами, інформація, що міститься в бізнес-системах, є ресурсом, який допомагає компаніям гарантувати, що їх діяльність здійснюється для збільшення прибутку [6].

При цьому інформація повинна відповідати п'яти найважливішим характеристикам: актуальність, правдивість, точність, повнота і достовірність.

Джерела інформації, які можуть зацікавити вашу компанію, включають:

- дані інших компаній і організацій;
- дані, опубліковані та поширені у відкритому доступі (Інтернет, радіо, телебачення, журнали тощо);
- внутрішньогосподарські джерела: договори, контракти, судові рішення тощо;
- дані, зібрані у співпраці зі спеціалізованими компаніями в інформаційному секторі.

При цьому безумовною вимогою до інформації при процесному підході є наявність структури, що включає носій, джерела доходу, одержувачів і встановлення каналів зв'язку між ними.

Для того, щоб бізнес-процеси компанії функціонували ефективно, інформація повинна бути отримана з різних джерел різними способами для отримання необхідних даних, а потім на основі їх аналізу має бути організовано подальше використання, передача та зберігання інформаційного забезпечення.

В даний час системи, доступні підприємствам для підтримки інформації про

бізнес-процеси, можна розділити на шість категорій (рис. 1.4).

Управління бізнес-ефективністю (BPM) є одним із механізмів, які компанії впроваджують для вимірювання ефективності та передачі інформації у своєму внутрішньому та зовнішньому середовищах. Метою BPM є залучення поточних і історичних даних про фактичну ефективність і продуктивність для покращення майбутнього та покращення прийняття управлінських рішень.

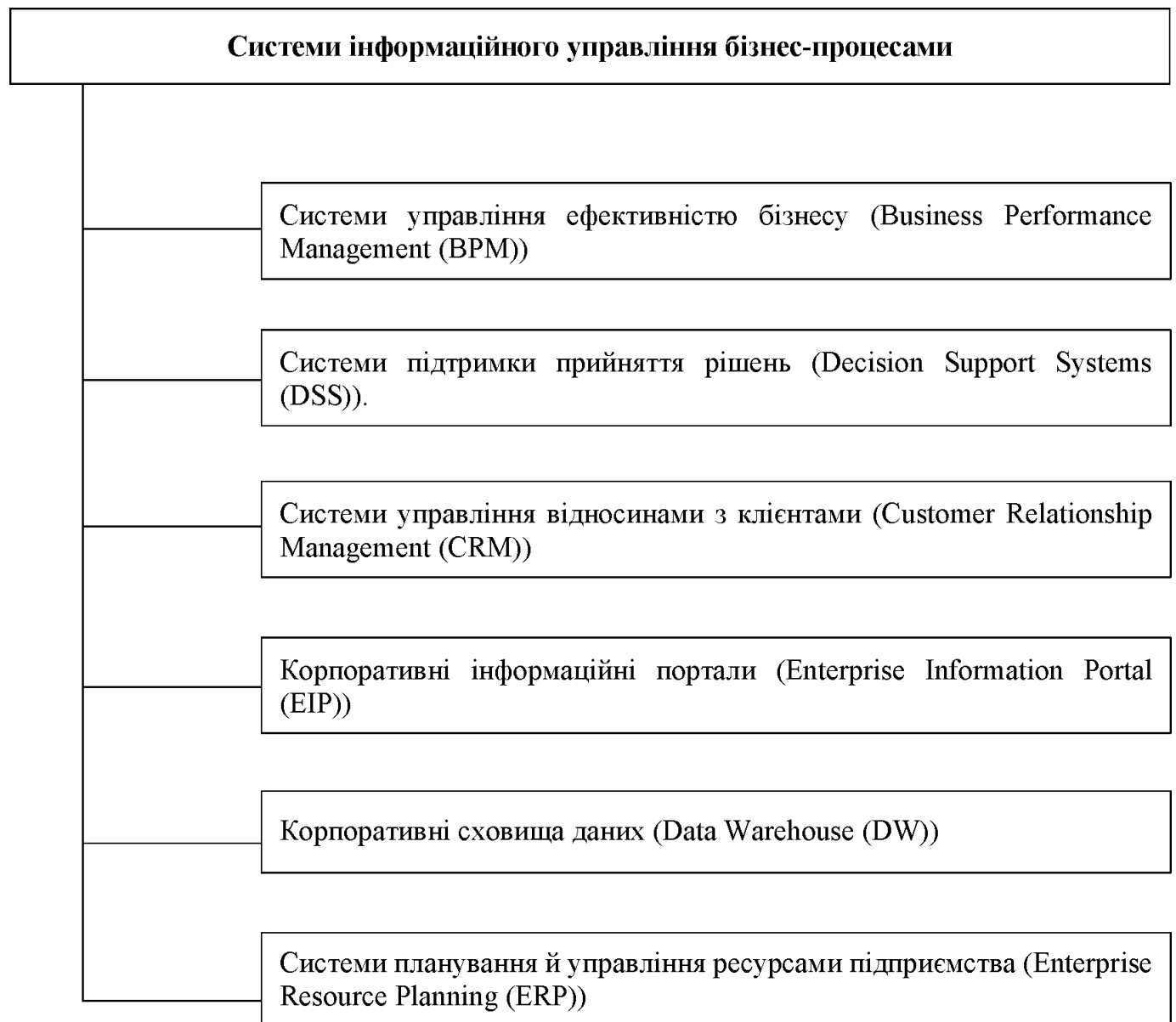


Рис. 1.4. Сукупність ключових систем інформаційного забезпечення

бізнес-процесів підприємства [39]

Перевагами цієї системи є:

- краще надання інформації для прийняття важливих рішень;
- підвищення ефективності вашого персоналу;
- підвищення узгодженості поведінки між відділами, підрозділами, підрозділами;
- зниження ризику шляхом забезпечення інформаційного бачення [9].

Цю систему інформаційної підтримки можна використовувати для таких бізнес-процесів, як бюджетування, планування та прогнозування, бізнес-моделювання; фінансова, юридична та адміністративна звітність; корпоративне управління та внутрішній контроль; кризовий менеджмент; бізнес-аналітика та прогнозна аналітика.

Система підтримки прийняття рішень (DSS) – це автоматизована програма, яка використовує штучний інтелект і може використовуватися для підтримки внутрішнього прийняття рішень, переглядів розробки та інструкцій щодо дій. DSS здійснює пошук і перевірку великих обсягів даних для збору детальної інформації, яка зазвичай використовується для вирішення проблем і прийняття рішень у рамках підходу до бізнес-процесів. Типова інформація, яка потрібна системі DSS, включає дані про продажі та прибутки компанії, цифри продажів, управління запасами або дані бізнес-процесів [11].

Переваги цієї системи полягають у тому, що вона дає змогу приймати більш обґрунтовані рішення, підвищує ефективність своєчасного вирішення проблем та вирішення спірних питань, що виникають, а також планування та управління бізнесом.

Система управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) – це технологія управління процесом взаємодії з клієнтами, постачальниками, посередниками тощо наявними та потенційними активами компанії; Метою цієї системи є надання актуальної інформації, яка допоможе покращити ділові відносини та розвивати

бізнес. CRM-системи допомагають компаніям керувати інформацією про контакти, продажі, роботу агентів тощо.

Корпоративний інформаційний портал (або бізнес-портал (EIP)) – це програма, яка дозволяє керувати процесом розповсюдження звітів та їх зберігання в компанії [31]. EIP забезпечує внутрішній доступ до збереженої інформації, роботу захищеного середовища, налаштування та можливість віддаленого доступу.

Сховище даних підприємства (DW) – це тип системи управління даними, призначений для забезпечення роботи бізнес-процесів компанії та підтримки діяльності з аналізу діяльності [14]. Сховища даних спеціально розроблені для запитів та аналізу та часто містять великі обсяги даних. Функції системи DW дозволяють компаніям отримувати цінну інформацію про бізнес з даних і покращувати процеси прийняття рішень.

Системи планування ресурсів підприємства (ERP) поєднують багато бізнес-процесів і покривають потребу в обміні даними між ними [7]. Системи ERP збирають загальні дані про діяльність організації з багатьох джерел, запобігаючи дублюванню даних і забезпечуючи їх послідовність за допомогою єдиного джерела інформації. Такі системи дозволяють компаніям швидше отримувати доступ до необхідної інформації, підвищують задоволеність клієнтів і співробітників, швидше реагують на зміни та вимоги, а також підвищують точність. Оскільки бізнес працює ефективніше, ніж без автоматизованих систем, пов'язані з ним витрати часто зменшуються.

Сучасна ситуація стрімкого розвитку технологій вимагає від компаній використання сучасних систем автоматизації для організації інформаційного забезпечення своїх бізнес-процесів.

Основними вимогами, які необхідно враховувати при використанні системи автоматичного збору та управління інформацією, є індивідуальні особливості кожної компанії, бізнес-процеси, сфери діяльності, загальні цілі і т. д.

Важливою тенденцією в організації інформаційної діяльності в менеджменті

є підвищення ролі та значення організаційної інфраструктури в підготовці інформації та реалізації стратегічних планів і проектів менеджменту. Безперечно, зміни в соціально-політичній та економічній сферах є важливими чинниками, що впливають на розробку стратегії управління в усіх сферах суспільного життя, а отже й на організацію інформаційного забезпечення управління.

Організація інформаційної діяльності в менеджменті враховує специфіку сфери управління, а саме ієрархію (управління різними рівнями ієрархії: управління країною, управління галуззю, регіональне/регіональне управління, управління установами/підприємствами/організаціями) та її необхідні деталі; інформаційні потреби в управлінській сфері (інформація, необхідна для прийняття управлінських рішень, інформація для прийняття управлінських рішень і контролю за їх виконанням) [2].

На кожному етапі організації інформаційної діяльності в менеджменті відзначалася тенденція до залежності організаційних основ інформаційного забезпечення менеджменту від нормативно-правової бази у сфері інформації, документації та інформаційної діяльності. Фактором, який зумовлював тісний зв'язок організації розвідувальної діяльності з правовими нормами (загальнодержавними та галузевими), була жорстка регламентація адміністративної сфери на всіх ієрархічних рівнях. Розвиток унікальної нормативно-правової бази у сфері управління та інформаційної діяльності був зумовлений змінами політичного устрою країни та демократичними процесами в суспільно-політичному житті. Законодавство України регулює сферу інформації та документів, зокрема «Закон про інформацію», «Закон про державну таємницю» та «Закон про доступ до публічної інформації».

Законодавство, яке стало правовою сферою організації інформаційної діяльності в управлінні, – «Закон України про інформацію». Закон регулює відносини щодо створення, отримання, збирання, зберігання, використання, поширення та захисту інформації, а також організації всіх видів інформаційної

діяльності. Основний Закон визначив основні напрями інформаційної політики, які враховуються при організації інформаційної діяльності. Це означає забезпечення рівних можливостей у роботі з інформацією, забезпечення відкритості, забезпечення прозорості діяльності інформаційних суб'єктів, побудову інформаційних систем і мереж, розвиток інформації. Сприяння електронному уряду, сприяння міжнародному співробітництву в інформаційній сфері та входження країни у світовий інформаційний простір. Закон вимагає від органів влади створити спеціальний підрозділ або призначити відповідальну особу для забезпечення доступу до управлінської інформації. Закон також визначає статус учасників інформаційних відносин.

Положення Закону про інформацію покладено в основу Закону України «Про державну таємницю», який регулює суспільні відносини, пов'язані з віднесенням інформації до державної таємниці (відомості у сферах оборони країни, економіки, зовнішніх зносин, національної безпеки), розголошення яких може завдати шкоди інтересам держави, засекречування, розсекречування та охорони державної таємниці з метою захисту національної безпеки, а також питань доступу до державної таємниці. Цей закон регулює повноваження державних органів і посадових осіб у сфері охорони державної таємниці. Положення цього Закону регулюють державні органи та їх працівників, які створюють, приймають і зберігають документи, що становлять державну таємницю. Організація діяльності щодо інформації, що становить державну таємницю, регулюється спеціальними нормативними актами. Під час архівування документів, що становлять державну таємницю, секретний відділ установи/організації тісно співпрацює з аналогічними структурами державного архіву [15].

У зв'язку з процесами інформатизації, глобалізації та інтеграції суспільства в досліджуваній сфері діяльності виникають нові тенденції. Характеризуючи сучасні тенденції організації інформаційної діяльності в менеджменті, відзначимо сильний вплив світового досвіду на організаційне забезпечення інформаційно-

документаційного забезпечення менеджменту. При розробці міжнародних стандартів і нормативів враховуються досягнення різних країн в області організації інформаційного забезпечення управління. Запровадження нових національних стандартів та гармонізація з міжнародними стандартами були актуалізовані з прийняттям Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) набору стандартів, що регулюють сферу інформації, документації та інформаційної діяльності. Починаючи з 1990-х років важливу роль у вирішенні проблеми організації інформаційної діяльності в менеджменті відіграє досвід Європейського Союзу. Це зумовлено визначенням стратегічного вектору у сфері інформаційної діяльності – входження України до електронного цифрового простору ЄС. Директиви ЄС щодо захисту даних, захисту прав інтелектуальної власності, електронної комерції, використання електронних печаток, електронних підписів, електронних позначок часу тощо торкаються організації, методів і форм інформаційної діяльності [28]. Тому процеси глобалізації та інтеграції модернізували організацію управлінської інформаційної діяльності та звернулися до передового зарубіжного досвіду, тобто до світової практики стандартизації роботи з управлінською інформацією на найвищому ієрархічному рівні.

Важливими чинниками організації інформаційної діяльності в управлінській сфері стали збільшення обсягів інформації та диверсифікація джерел інформації. Його характерними тенденціями є поява нових структур, суб'єктів інформаційної діяльності та інформаційних посередників, які постачають інформацію на різні рівні управлінських структур.

Сучасними тенденціями організації інформаційної діяльності в управлінні слід назвати активізацію роботи інформаційно-аналітичних відділів установ. Їхня діяльність зосереджена на зборі, аналізі та інтеграції зовнішньої та внутрішньої інформації (управлінської інформації конкретної установи), організації інформаційного забезпечення діяльності установи, формуванні баз даних та баз даних. Інформаційно-аналітичні служби тісно співпрацюють з усіма організаціями в

установі, зокрема з відділом загального управління/супроводу адміністративної документації, відділом кадрів, бухгалтерією тощо [12].

Основними тенденціями організації інформаційної діяльності в менеджменті є такі. Зростання ролі організаційної інфраструктури в реалізації стратегічних планів менеджменту та залежність організаційної інфраструктури від законодавчих і нормативних актів інформаційного забезпечення менеджменту. нормативна база в цій сфері. Інформація, документація та інформаційна діяльність, організація інформаційної діяльності в управлінні включає всі етапи життєвого етапу управлінських документів, підпорядкованість інформаційно-писемного забезпечення управління політичним цілям і завданням, організація інформаційної діяльності в управлінській сфері організаційна інфраструктура, демократизація національного життя та доступ до публічної інформації, технологічний розвиток і швидка адаптація до новітніх технологій створення та експлуатації документованої інформації, підвищення ролі науки та вдосконалення основ організації, міжнародний досвід організації основи інформаційного забезпечення та документування керівництва в ситуаціях впливу, поява нових тем розвідувальної діяльності та активізація інформаційно-аналітичних відділів розвідувальних служб та установ, інформація з правових питань щодо функціональності та використання. Подальше вивчення цих тенденцій та визначення перспектив розвитку організаційної бази інформаційної діяльності в окремих сферах призведе до формування оптимальних організаційних моделей, що забезпечують ефективне управління на національному, регіональному, галузевому та місцевому рівнях та на рівні конкретних установ/організацій [5].

Підсумовуючи проаналізовані та представлені дані, можна сказати, що процесний підхід на даному етапі є актуальним методом управління та організації управлінських структур, який дозволяє більш ефективно функціонувати елементам компанії та її бізнес-формі. У той же час для забезпечення ефективності процесного підходу організаціям необхідні налагоджені елементи інформаційного забезпечення, представлені автоматизованими технічними системами управління. Він має широкий набір функцій і може використовуватися компаніями для залучення додаткової інформації.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КНП «ЮР'ІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО-САНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»

2.1. Характеристика діяльності Комунального некомерційного підприємства «Юр'івський центр первинної медико-санітарної допомоги»

Комунальне некомерційне підприємство «Юр'івський центр первинної медико-санітарної допомоги» (далі КНП «Юр'івський ЦПМСД») Юр'івської селищної ради розташований за адресою Україна, Павлоградський р-н, Дніпропетровська обл., селище міського типу Юр'івка, вулиця Вишнева, будинок, 61/3. Структура даної медичної установи представлена на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Організаційна структура КНП «Юр'івський ЦПМСД»

У 2023 році на виконання завдань закладів первинної медико-санітарної допомоги, в тому числі заходів у медичній галузі сільської програми «Здоров'я населення Юр'івщини на період 2023-2027 роки» використано 731,5 тис. грн. Кошти

витрачені на: знеболювальні засоби для онкохворих; відшкодування рецептів дітям-інвалідам; проведення масової туберкулінодіагностики у дітей; засоби індивідуального захисту медичного персоналу; тест-смужки для вимірювання рівня цукру в крові; реагенти для щеплення від грипу групам ризику перед сезоном; сухе молоко для ВІЛ-інфікованих дітей та засоби індивідуального захисту медичних працівників від COVID-19.

Для надання якісних медичних послуг у 2023 році проведено капітальних ремонтів на суму 41,15 млн грн, з них 31,7 млн. грн. – з обласного бюджету та 1,25 млн грн – з селищного. Додатково було профінансовано із Фонду соціальних інвестицій України кошти у сумі 8200,0 тис. грн.

Очікуваний результат проведених інвестицій та витрат:

- посилити медичне обслуговування людей;
- створити належні умови для пацієнтів та медичних працівників, забезпечити своєчасну діагностику та лікування;
- створення єдиного електронного медичного простору;
- зменшення смертності населення.

Основні завдання КНП «Юр'ївський ЦПМСД»: забезпечення рівня доступності медичних послуг та ефективної допомоги населенню.

Основна напрямки діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД»:

- забезпечити ефективне функціонування мережі аптек, медичних пунктів та ПМД;
- підвищення інтересу до якості професійних медичних оглядів;
- особлива увага приділяється зниженню захворюваності дітей;
- укладення договорів на державне охорону здоров'я;
- посилення постачання лікарськими засобами та виробами медичного призначення;
- забезпечити ведення та оновлення електронного реєстру пацієнтів аптечної групи;

- забезпечення підготовки та підвищення кваліфікації сімейних спеціалістів;
 - заохочення педіатрів, терапевтів, стоматологів та інших медичних працівників до роботи в місцевих медичних закладах.

Медичну допомогу надають терапевти, сімейні лікарі, педіатри та лікарі швидкої медичної допомоги, медичні сестри та фельдшерські працівники суміжних спеціальностей (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Види медичного обслуговування громадян в КНП «Юр'ївський ЦПМСД»

№ з/п	Вид послуги	Опис послуги
1	Медичний рівень наданої послуги	Початковий
2	Огляд пропонуваніх медичних послуг	Послуги, які надають сімейні лікарі, терапевти та педіатри
3	Перелік пакетів медичної допомоги громадянам за Програмою медичних гарантій, укладених з НСЗУ.	Первинна медична допомога. Мобільна паліативна допомога дорослим та дітям. Підтримка та лікування дорослих і дітей, хворих на туберкульоз, на первинному рівні медичної допомоги. Підтримка та лікування на рівні первинної медичної допомоги для дорослих та дітей з розладами психічного здоров'я Організація медичної допомоги за участю лікарів внутрішньої медицини та забезпечення індивідуального потенціалу медичної системи

На поточний період штатна чисельність закладу складає 38 штатних одиниць, із них:

- лікарі 23;
- середній медичний персонал 7;
- спеціалісти не медики 5;
- інший персонал 3.

Адаптація до нових військових умов негативно вплинула на кадровий стан, але завдяки злагодженій роботі та введенню в команду нових спеціалістів вдалося зберегти 94% особового складу КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Що стосується кадрового складу КНП «Юр'ївський ЦПМСД», то за останні

три роки кількість лікарів та молодих медичних працівників зменшилась. З 1 січня 2021 року до 1 січня 2023 року зросла кількість працівників вторинної медичної допомоги та економічних послуг. Це пов'язано, серед іншого, з такими факторами:

- збільшення обсягу роботи, що потребує додаткового кваліфікованого персоналу;
- збільшення фінансування первинної медичної допомоги.

У 2023 році доходи від програми медичного страхування значно зросли порівняно з 2021 роком. Це пов'язано з такими факторами:

- збільшення кількості медичних послуг, що надаються за програмою медичного забезпечення;
- збільшення вартості медичних послуг, що надаються за програмою гарантій здоров'я;
- збільшення кількості застрахованих.

Таблиця 2.2

Фінансування діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» за джерелом надходження, тис. грн.

Джерело надходження	2021 рік	2022 рік	2023 рік
НСЗУ	26 815,2	35 029,9	45 690,9
Бюджетні кошти	2 749,3	23 037,8	4 271,3
Платні послуги	2,2	46,8	115,5
Орендні надходження	74,4	117,2	180,3
Інші надходження	33,8	90,0	164,4

У 2023 році також спостерігається зростання надходжень від бюджетних коштів а також зростання надходжень від платних послуг. Це пов'язано з наступними факторами:

- збільшенням обсягу субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на забезпечення медичного обслуговування населення;
- збільшенням обсягу пільгових медичних послуг, які надаються за рахунок бюджетних коштів.

- збільшенням попиту на платні медичні послуги;
- розширенням асортименту платних медичних послуг, які надаються медичним закладом.

Інші надходження за всі роки становлять незначну частку загальних надходжень. Ці надходження включають: благодійні внески, гранти, інші кошти, отримані від різних джерел.

Загалом, надходження медичного закладу за всі роки мають тенденцію до зростання. Це свідчить про стабільність фінансового стану медичного закладу.

Загальні підсумки фінансової діяльності медичного закладу за 2023 рік є позитивними (табл. 2.3). Медичний заклад отримав дохід у розмірі 7652,4 грн, що свідчить про його фінансову стійкість та здатність фінансувати свою діяльність за рахунок власних коштів.

Таблиця 2.3

Обсяг фінансових ресурсів КНП «Юр'ївський ЦПМСД»

Показник	2021 р.	2022 р.	2023 р.	Зміна 2023 р. проти 2021 р.
Загальна вартість активів	17003,5	16051,8	17127,4	100,73
Загальна вартість необоротних активів	16839,4	15849,4	5686,0	33,77
Загальна вартість оборотних активів	164,1	202,4	729,0	444,24
Загальна вартість власного капіталу	16839,9	15849,4	16398,4	97,38
Загальна вартість запозичених та залучених коштів	163,6	202,4	729,00	445,60
Разом витрати	7262,4	7652,4	7723,6	106,35
Разом доходи	7262,4	7652,4	7723,6	106,35

Загальна сума активів медичного закладу у 2023 році становить 17127,4 тис. грн. Основу активів складають довгострокові активи, вартість яких 5686,0 тис.грн. Основними довгостроковими активами медичних закладів є: будівлі та споруди; медичне обладнання; транспортні засоби.

Оборотні кошти КНП «Юр'ївський ЦПМСД» становлять 729,0 тис. грн. Основними складовими оборотних коштів є: дебіторська заборгованість.

Сума власного капіталу КНП «Юр'ївський ЦПМСД» у 2023 році становить 16398,4 тис. грн. Це свідчить про те, що фінанси медичного закладу досить стабільні та не залежать від залучених коштів. Загальна вартість запозичень КНП «Юр'ївський ЦПМСД» у 2023 році становить 729 тис. грн. Це означає, що медзаклад має не значну суму заборгованості перед кредиторами і перебуває практично на самофінансуванні.

Загалом фінансові результати діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» за період дослідження є позитивними. Сума доходів дорівнювала сумі витрат по КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Це свідчить про його фінансову стабільність та можливість фінансувати свою діяльність за рахунок власних ресурсів.

Для виявлення сильних і слабких сторін КНП «Юр'ївський ЦПМСД» проведено SWOT-аналіз (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

SWOT-аналіз КНП «Юр'ївський ЦПМСД» Юр'ївської селищної ради

Сильні сторони	Можливості
<p>Високий професійний рівень та досвід персоналу.</p> <p>Ефективна система навчання персоналу та підвищення його кваліфікації.</p> <p>Позитивний імідж закладу та довіра пацієнтів.</p> <p>Комфортні умови для пацієнтів.</p> <p>Місце розташування закладу.</p> <p>Сучасні зручності.</p> <p>Ми використовуємо новітні технології, а також методи тестування та лікування.</p> <p>Відповідність національним та міжнародним стандартам якості обслуговування.</p>	<p>Актуальні та необхідні реформи в медичній галузі.</p> <p>Більша свобода в розробці управління майном, фінансової та кадрової політики, а також внутрішньої організаційної структури закладу (після медичної реформи 2017 року).</p> <p>Потенційні можливості впровадження найкращого світового досвіду (з країн ЄС та інших міст України).</p> <p>Освоювати нові методи та напрямки охорони здоров'я.</p> <p>Оптимізувати роботу відділу.</p> <p>Встановлення тарифів за впровадження платних послуг.</p>
Слабкі сторони	Загрози

<p>Міграція спеціалістів. Низький рівень зарплати. Складність модернізації будівель через їх вік. Упереджене ставлення населення до закладів охорони здоров'я. Існують обмеження здатності установи швидко реагувати на зміни потреб населення в охороні здоров'я. Обмежене фінансування.</p>	<p>Зменшення населення та падіння національного добробуту внаслідок війни. Нестабільна геополітична ситуація; Нестача медичного персоналу. Процес закупівлі необхідних медикаментів занадто довгий. Висока плинність кадрів. Збільшення видатків на закупівлю товарів першої необхідності та медичного обладнання для комунальних служб та медичних закладів.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Загалом у КНП «Юр'ївський ЦПМСД» можна виділити декілька сильних сторін, які забезпечують можливість надавати якісні медичні послуги. Однак існує багато вразливостей і загроз, які можуть вплинути на роботу організації.

Щоб подолати ці загрози та підвищити конкурентоспроможність даної установи, ми рекомендуємо наступне:

- вжити заходів щодо підвищення заробітної плати та поліпшення умов праці медичного персоналу, щоб уникнути кадрових втрат;
- розробити та впровадити ефективні системи мотивації медичних працівників;
- сприяти розвитку внутрішньої мотивації медичного персоналу шляхом підвищення його професійної майстерності та участі в управлінні закладом;
- впровадити системи моніторингу та оцінки якості медичних послуг з метою своєчасного реагування на зміни потреб населення;
- розширити джерела фінансування закладу, в тому числі за рахунок створення платних послуг.

КНП «Юр'ївський ЦПМСД» також має враховувати поточну ситуацію в Україні, пов'язану з війною та економічною кризою. У цьому контексті необхідно розробити план дій, який передбачає заходи щодо забезпечення безперервності медичної допомоги у разі погіршення ситуації.

2.2. Аналіз системи управління та його інформаційного забезпечення в КНП «Юр'ївський ЦПМСД»

В діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» переважно задіяна ієрархічна (авторитарна) система управління. Вона характеризується жорсткою централізацією і включає чіткий розподіл відповідальності, індивідуальне керівництво, субординацію, стандартизацію та сумісність у процесі керівництва. Найважливіші властивості ієрархічних структур:

- ієрархічні зв'язки між різними рівнями та горизонтальні зв'язки між підсистемами одного рівня ієрархії; дії вищого та нижчого рівнів взаємозалежні;
- підсистеми вищого рівня віддають пріоритет втручанню та управлінню;
- дії на вищих і нижчих рівнях структури взаємозалежні;
- структури, розташовані вище в ієрархії, мають справу з більшими підсистемами та охоплюють ширші аспекти загальної поведінки системи;
- на вищих рівнях рішення приймаються довше, ніж на нижчих;
- вищі рівні мають справу з проявами систем нижчого рівня;
- постановки проблем на вищих рівнях менш структуровані, менш формалізовані та містять більше невизначеності.

Концепція ієрархічної системи передбачає: завдяки чіткому розподілу праці на кожну посаду потрібен кваліфікований спеціаліст; ієрархічне управління, при якому нижчі рівні слідують і контролюються вищими рівнями; наявність формальних правил і норм, які забезпечують послідовне виконання керівниками завдань і обов'язків; дух формальної безособовості, з яким чиновники виконують свої обов'язки; вас приймуть на роботу відповідно до кваліфікаційних вимог до цієї посади.

Система управління КНП «Юр'ївський ЦПМСД» відповідає лінійно-функціональній організаційній структурі. У цьому випадку кожен виробничий підрозділ має свого керівника, який виконує всі адміністративні функції. Кожен

працівник окремого підрозділу підпорядковується лише своєму начальнику. Менеджери підзвітні найвищим рівням організації.

Суть ієрархічного управління полягає в тому, що кожен керівник виробничого підрозділу дає прямі вказівки своїм підлеглим, а керівники вищого рівня не можуть оминати своїх безпосередніх керівників і давати прямі вказівки працівникам. Спеціалісти можуть допомагати начальству в зборі та обробці інформації, аналізі господарської діяльності та підготовці господарських рішень, але не мають повноважень давати вказівки своїм прямим підлеглим.

Такий тип управління має такі переваги:

- чіткі стосунки між відділами: ця структура дозволяє ефективно спілкуватися між різними відділами організації;
- послідовність і чіткість наказів: працівники отримують чіткі та послідовні накази від своїх безпосередніх начальників;
- послідовність дій: дії керівника скоординовані та пристосовані до загальних цілей підрозділу та організації;
- підвищена відповідальність: керівники беруть на себе персональну відповідальність за результати роботи своїх підрозділів;
- швидкість прийняття рішень: система дозволяє швидко та ефективно приймати рішення;
- отримання ресурсів, наданих виконавцем: замовлення включає надання ресурсів для виконання завдання.

До недоліків можна віднести наступне:

- високі вимоги до менеджерів: менеджери повинні мати широкий спектр знань і досвіду, які може бути важко отримати;
- перевантаження інформацією: велика кількість документів і контактів може призвести до перевантаження;
- відсутність експертів у певних функціях: відсутність експертів у певних сферах може знизити ефективність управління;

- не відповідає сучасним вимогам: може бути неефективним у задоволенні сучасних вимог виробництва та управління.

У системі управління персоналом КНП «Юр'ївський ЦПМСД» ми бачимо переважання демократичного підходу, заснованого на принципах рівних прав і можливостей для всіх працівників. Особливістю цієї системи є те, що рішення приймаються менеджерами спільно, іноді з можливістю залучення експертів для вирішення комплексних завдань.

Система управління КНП «Юр'ївський ЦПМСД» реалізована із застосуванням цілісного підходу.

До організаційної структури КНП «Юр'ївський ЦПМСД» входять відділи медичних закладів, немедичні структурні підрозділи, допоміжні відділення та служби обслуговування.

Коротко охарактеризуємо складові організаційної структури КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Управління контролю та контролю за ВІЛ-інфекцією – координує реалізацію програм профілактики, діагностики та лікування ВІЛ-інфекцій. До їх завдань також належить: розробка нормативно-правових актів та стратегії у сфері контролю за ВІЛ та приведення їх у відповідність до міжнародних стандартів; удосконалення збору, обробки, аналізу та звітності статистичної інформації щодо профілактики та лікування віл-інфекції; здійснення організаційно-методичного забезпечення профілактики, діагностики та лікування віл-інфекції; координує програмні заходи щодо контролю та профілактики віл-інфекції; забезпечує управління лікарськими засобами, що належать до сфери діяльності КНП, а також інвентаризацію лікарських засобів; витрачання державних коштів згідно бюджету на реалізацію профілактичних програм та контролювати їх ефективність.

- Управління контролю за вірусними гепатитами та опіоїдною залежністю - координує національні зусилля щодо боротьби з опіоїдною залежністю та вірусними гепатитами В і С.

- Контроль за наркотиками та управління запасами - збір, інтеграція та аналіз даних про стійкість та використання лікарських засобів (далі - фармакологія), імунобіологічних продуктів (далі - ІВР) та медичних виробів (далі - МВ); аналіз стану постачання ЛЗ, ДБЖ та СН в базові підрозділи. Здійснює організаційно-методичний супровід закладів охорони здоров'я щодо розподілу/перерозподілу виробів медичного призначення, внутрішньо переміщених осіб та виробів медичного призначення для цільового та раціонального використання. Організаційно-методичний супровід медичних закладів у підготовці заявок на медичні вироби та щорічних закупівлях медичних виробів за кошти державного бюджету, а також участь у технічній оцінці заявок. КНП «Юр'ївський ЦПМСД» здійснює організаційно-методичний супровід розрахунку потреби ДБЖ для щорічних закупівель за кошти державного бюджету.

Управління з догляду та профілактики туберкульозу – координує реалізацію програм з профілактики, діагностики та лікування туберкульозу. Бере участь у розробці рекомендацій щодо профілактики та контролю туберкульозу та ко-інфекцій туберкульоз/ВІЛ на основі міжнародних рекомендацій та доказів, а також у розробці та перегляді національних стандартів ведення випадків туберкульозу та туберкульозу/ВІЛ. Займається удосконаленням нормативно-правової бази у сфері профілактики туберкульозу; приймає участь в аналізі якості медичної допомоги хворим на туберкульоз; здійснює організаційно-методичне забезпечення лікувально-профілактичних закладів з профілактики, діагностики та лікування туберкульозу.

- Відділ статистичного аналізу - координує збір медичних статистичних даних і готує аналітичні бюлетені, пам'ятки та презентаційні матеріали, організує збір даних та подання звітів до міжнародних організацій.

- Відділ протимікробної резистентності та інфекційного контролю – забезпечує профілактику інфекцій, інфекційний контроль і контроль за поширенням резистентних патогенів. Організація утилізації медичних відходів та прання, переробка медичних виробів та застосування антимікробних засобів.

Відділ інформаційних технологій - координує процес розробки та впровадження ІТ у сфері охорони здоров'я, відповідає за інформаційну безпеку та кібербезпеку; формує нормативно-технічну документацію.

Інформаційна безпека – це специфічна форма контролю загроз здоров'ю населення.

Інформаційна діяльність КНП «Юр'ївський ЦПМСД» здійснюється шляхом: визначення вашої цільової аудиторії; доставки важливі повідомлення, які базуються на надійних науково обґрунтованих даних; встановлення систематичного інформування цільових груп (системи охорони здоров'я та неурядові організації, що працюють у сфері боротьби з туберкульозом, повинні регулярно поширювати надійну, повну та актуальну інформацію про туберкульоз); визначення каналів поширення інформації та налаштування форматів повідомлень відповідно до деталей каналу; забезпечення відкритості, повноти та достовірності інформації про туберкульоз;

КНП «Юр'ївський ЦПМСД» є учасником Загальнодержавної програми протидії поширенню ВІЛ-інфекції та туберкульозу щодо забезпечення єдиного інформаційного простору в Україні шляхом створення та розвитку національної системи епіднадзора за ВІЛ-інфекцією та туберкульозом, що контролюється.

Але оскільки єдиної електронної бази, яка б узагальнювала інформацію про випадки захворювання на території України, немає, необхідне комплексне епідеміологічне розслідування цих випадків, аналіз випадків захворювання та комплексний моніторинг розвитку епідеміологічної ситуації. Це стало практично неможливим на території України через повномасштабне вторгнення росії.

Інформаційна стратегія на 2022-2025 роки, розроблена за участю Центру громадського здоров'я МОЗ України, описує загальний напрямок використання інформаційних ресурсів та дає огляд засобів комунікації, на які вона спрямована.

Основними напрямками даної стратегії є: сприяти зміні ставлення суспільства до проблеми туберкульозу, у тому числі усунути упередження та дискримінацію

хворих на туберкульоз; позитивно змінити поведінку пацієнтів, забезпечити надійну участь у лікуванні туберкульозу, створити позитивне психологічне середовище під час лікування, створити умови та можливості для людей та спільнот, уражених туберкульозом; впровадження ефективних методів спілкування в професійне середовище (між медичними працівниками та соціальними працівниками); брати участь у вирішенні проблем туберкульозу та впливати на прийняття рішень.

Ця інформаційна стратегія пропонує використовувати комунікаційні принципи для зміни поведінки як населення в цілому, так і менеджерів у секторі охорони здоров'я, зокрема планування інформаційних операцій та створення інформаційних просторів за допомогою унікального та глобального підходу.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ КНП «ЮР'ІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО- САНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»

3.1. Впровадження сучасних комунікаційних технологій для забезпечення доступності медичного обслуговування пацієнтів

Сьогодні основним принципом удосконалення організації охорони здоров'я є здійснення трансформації, коли якість медичної допомоги та її результати не відповідають очікуваному рівню. Цей підхід до забезпечення якості базується на внутрішніх потребах і оцінках якості самими лікарями та їхніми пацієнтами. У цьому розділі кваліфікаційної роботи бакалавра описано декілька технологічних досягнень у галузі медицини та актуальність їх впровадження в КНП «Юр'івський ЦПМСД» з управління якістю медичної допомоги. Ці технології менеджменту істотно змінюють склад стандартних медичних послуг.

Метою багатьох стратегій покращення якості медичної допомоги є забезпечення базових ресурсів, таких як технології, матеріали, ліки та навчання кваліфікованих медичних працівників. Ці стратегії орієнтовані на постачання та розроблені для підтримки надання послуг відповідно до клінічних рекомендацій. Проте підходи до підвищення якості медичної допомоги шляхом залучення самих пацієнтів до процесу моніторингу стану здоров'я та запровадження дистанційного зворотного зв'язку між лікарями та пацієнтами залишаються недостатньо вивченими.

Нові інформаційні технології в сучасному суспільстві є ознакою прогресу, вони покращують якість медичних послуг, які визначають наше життя, і відіграють важливу роль у санітарно-профілактичній освіті, пов'язаній із профілактикою, діагностикою та лікуванням захворювань. Інформаційна система – це сукупність

методичних прийомів, технічних засобів і алгоритмів контролю, призначених для збору, зберігання, обробки та передачі інформації з питань контролю якості в охороні здоров'я на різні рівні управління.

Інформаційні системи спостереження в охороні здоров'я пропонують різноманітні варіанти використання медичних баз даних. Такі системи реалізують «гнучку» концепцію моніторингу, засновану на використанні технології комп'ютерно-локальної мережі.

Дистанційний моніторинг стану здоров'я пацієнта здійснюється шляхом дослідження важливих фізіологічних параметрів.

Такі параметри, як частота серцевих скорочень, кров'яний тиск, показники ЕКГ і життєві об'єми легень. При оцінці фізичного здоров'я враховуються також суб'єктивні емоційні, соціальні, кліматичні та інші фактори конкретної людини.

Сьогодні можна з упевненістю сказати, що комп'ютери входять у «повсякденне життя» життя та роботи людей, у тому числі й у професійну діяльність лікарів. У деяких випадках сучасні смартфони можуть перевершити стаціонарні комп'ютери. Зокрема, у 2022 році світові продажі досягли 1,75 мільярда пристроїв. Комунікаційні пристрої, такі як Bluetooth і WLAN, роблять смартфони незамінними помічниками.

Протягом наступного десятиліття країни повинні звернути особливу увагу на наступні сфери співпраці в галузі електронної охорони здоров'я, щоб забезпечити своїм громадянам загальнодоступну та високоякісну медичну допомогу, незалежно від їх соціального статусу чи місця проживання. Основними заходами досягнення даної мети є:

- розробка законодавчої бази для регулювання використання ікт в охороні здоров'я, зокрема, закону «про телемедичні послуги»;
- розробка та впровадження стандартів в електронній медичній галузі на основі міжнародних стандартів;
- створення сумісної національної системи телемедичної консультації та

діагностики;

- розробка технології моніторингу особистого здоров'я;
- використання ікт для покращення доступу до медичних послуг та надання населенню широкого спектру медичних можливостей;
- розвиток систем надання державних послуг громадянам і компаніям в електронному вигляді в медичній сфері;
- створення загальних інформаційних систем для запобігання, моніторингу та контролю поширення небезпечних інфекційних захворювань;
- формування мереж на базі ікт для надання медичної допомоги під час гуманітарних катастроф та надзвичайних ситуацій;
- побудова системи надання телемедичних послуг мешканцям у важкодоступних районах;
- дистанційне навчання в системах професійної підготовки та підвищення кваліфікації персоналу медичних закладів;
- розробка єдиного електронного протоколу обміну інформацією про пацієнта на основі міжнародних стандартів у сфері електронної медицини.

Інформаційна технологія охорони здоров'я надає різноманітні електронні засоби для збору, аналізу, керування та зберігання даних незалежно від місцезнаходження пацієнта. Це дозволяє вирішувати проблеми на багатьох рівнях надання медичної допомоги, від центрів первинної медичної допомоги (КНП «Юр'ївський ЦПМСД») та клінік до громадських організацій. Інформаційна технологія має охоплювати широкий спектр послуг, від охорони здоров'я та профілактики до діагностики та лікування, і забезпечувати можливість безперервного, одночасного та двонаправленого зв'язку з будь-якого місця. Інновації в медичних інформаційних технологіях дозволяють пацієнтам не тільки брати на себе більше відповідальності за власне здоров'я, але й брати більш активну роль у моніторингу та лікуванні хронічних захворювань.

Оскільки Google замінює енциклопедії, а кількість поінформованих

комп'ютерів зростає, часто з'являється велика кількість дезінформації, яка шкодить як здоров'ю пацієнтів, так і роботі лікарів. Інформаційні технології охорони здоров'я надають високоякісну інформацію, яку можна використовувати для загальної комунікації як засіб ефективної комунікації між лікарями та пацієнтами.

В Україні електронна медицина ще не налагоджена і єдиний електронний простір на всіх рівнях управління галуззю, який допоможе задовольнити потреби пацієнтів, медперсоналу, керівників, науковців і, особливо, медперсоналу заблоковано. Актуальним залишається впровадження сучасних індустриальних моделей, які постійно підвищують якість надання медичної допомоги в закладах охорони здоров'я шляхом розробки та використання автоматизованих інформаційно-комунікаційних систем. Ключовим моментом удосконалення є запровадження електронних медичних карток, електронних медичних карток та електронних паспортів пацієнта, які містять інформацію про клінічні діагнози, запис до лікаря, результати лабораторних та діагностичних досліджень, динаміку захворювання та недоліки в медичній допомозі. Це дає змогу в режимі реального часу та в найкоротші терміни відслідковувати клінічні результати та динамічно контролювати стан здоров'я пацієнта.

У розвинутих країнах світу прогресує розробка та впровадження державних послуг електронної охорони здоров'я. На території нашої країни починають розвиватися мобільні та електронні технології в медицині. З метою подолання проблем у сфері медичної реформи МОЗ України та представники громадських ініціатив у березні 2017 року підписали угоду про співпрацю щодо створення електронної системи охорони здоров'я.

В роботі досліджено та запропоновано до впровадження в інформаційно-аналітичну систему КНП «Юр'ївський ЦПМСД» нагадування для хворих на артеріальну гіпертензію. Було доведено, що це медично, соціально та фінансово ефективно на місцевому рівні. Проте аспект вибору способу взаємодії пацієнта в аптеці з сімейним лікарем (сімейним лікарем), тобто система двостороннього зв'язку

та обміну інформацією може оптимізувати роботу лікаря для здійснення динамічного спостереження. Моніторинг стану здоров'я пацієнтів у клініці та їх участь у моніторингу стану їх здоров'я залишаються малодослідженими.

Таким чином впровадження інформаційних технологій дозволяє лікарям дистанційно спостерігати за пацієнтами та брати відповідальність за власне здоров'я. Водночас лікарі можуть використовувати інформаційно-комунікаційні системи для віддаленого моніторингу стану пацієнтів протягом тривалого часу та планування медичних візитів.

Ми вважаємо, що розробка автоматизованих систем є важливою для вирішення вищезазначених проблем. Зокрема, це стосується інформаційно-комунікаційної системи телемоніторингу (ICS DM) на рівні первинної медичної допомоги та закладів охорони здоров'я.

Розглянемо ICS DM, який може автоматизувати різноманітні процеси організації медичної допомоги населенню в КНП «Юр'ївський ЦПМСД», включаючи збір та реєстрацію фізичних даних (артеріального тиску, пульсу, рівня цукру в крові тощо). Цей програмний модуль забезпечує зворотній зв'язок від пацієнта до лікаря. Це підвищує самоконтроль, посилює відповідальність пацієнтів за власне здоров'я, підтримує здоровий спосіб життя та дотримується призначень.

ICS DM можна використовувати на рівні первинної медичної допомоги для надання інформації про амбулаторну допомогу пацієнтам, які страждають на хронічні захворювання або належать до груп ризику та потребують активного спостереження. Ця система спрямована на вирішення таких проблем, як:

- Амбулаторне обслуговування хворих з підтвердженим клінічним діагнозом, які належать до груп ризику, а також інших пацієнтів, які потребують диспансерного спостереження;
- збір та реєстрація даних про основні показники здоров'я людини, їх зберігання, інтеграція та аналіз;
- прогнозувати та визначати ризики погіршення здоров'я людини;

- організація оперативного реагування на надзвичайні ситуації;
- допомога у відновному лікуванні та динамічному спостереженні процесів;
- можливість двонаправленого дистанційного зв'язку між пацієнтом і лікарем;
- посилення моніторингу стану здоров'я пацієнтів для покращення якості життя, забезпечення здорового способу життя та раннього виявлення захворювань;
- надання інформації про лікувально-профілактичні медичні заходи та дистанційний моніторинг показників здоров'я пацієнтів у віддалених районах.

Впровадження ICSDM для пацієнтів з неінфекційними захворюваннями на рівні закладів первинної медико-санітарної допомоги продемонструвало свою ефективність у профілактичному та лікувальному процесі.

На рис. 3.1 представлена схема алгоритму спостереження та лікування хворих у КНП «Юр'ївський ЦПМСД» з використанням ICSDM.

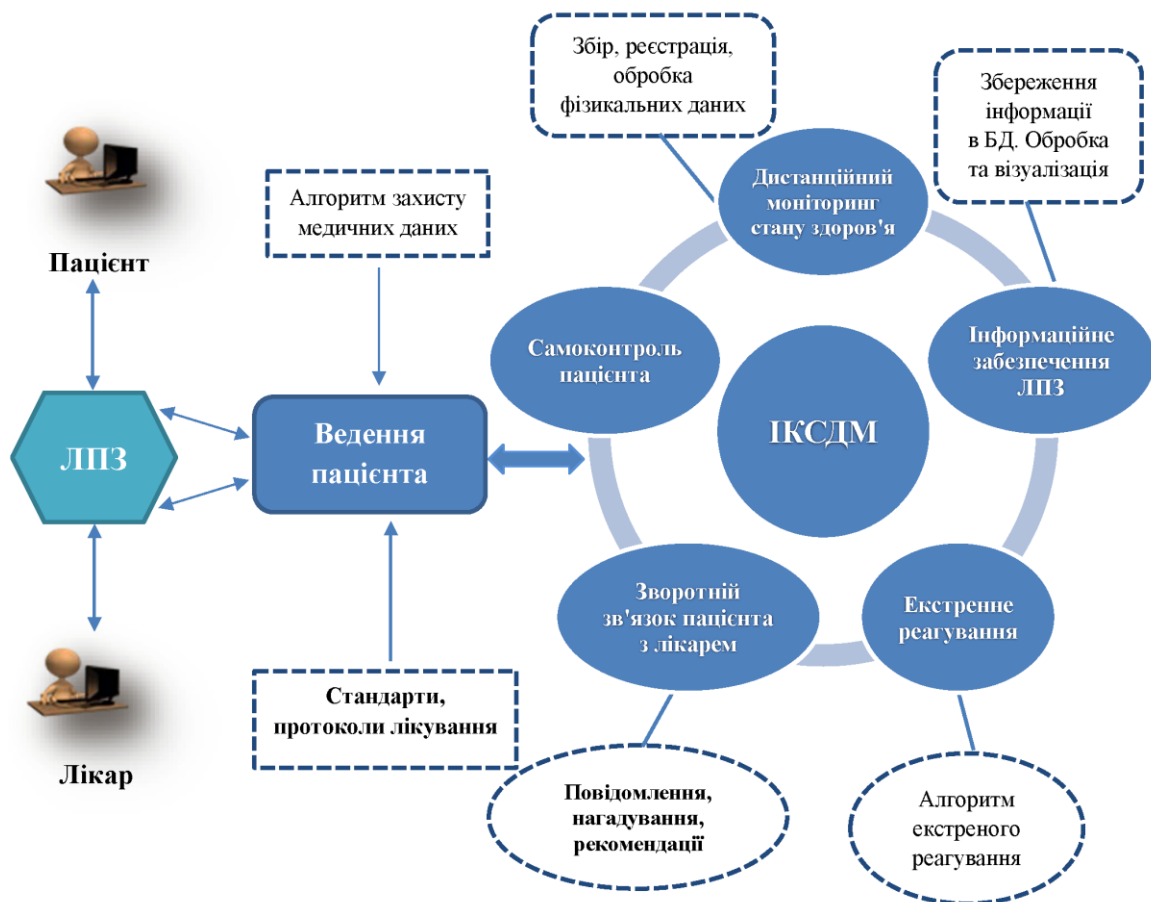


Рис. 3.1. Схема віддаленого спостереження та лікування пацієнта КНП

«Юр'ївський ЦПМСД» з використанням ICSDM

Проведене дослідження демонструє, що забезпечення якості медичної допомоги населенню є пріоритетним напрямком діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД». У процесі державного контролю за якістю медичного обслуговування своїх громадян активно використовуються контрольовані державою нормативно-правові механізми. Проте сьогодні ключовим принципом удосконалення є внесення змін, коли якість медичної допомоги та її результати не відповідають очікуваним рівням.

Хронічні неінфекційні захворювання завдають значної шкоди здоров'ю людей, знижують продуктивність праці та соціально-економічний розвиток через високу захворюваність, інвалідність та смертність. Тому питання профілактики та боротьби з хронічними неінфекційними захворюваннями стає все більш актуальним для КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Електронні засоби охорони здоров'я розглядаються як спосіб досягнення сучасної медичної допомоги пацієнтам. Дистанційний двосторонній обмін медичною інформацією між пацієнтами та лікарями надає важливі можливості для спілкування, підвищення підзвітності та залучення пацієнтів до власного медичного обслуговування.

3.2. Автоматизація інформаційного забезпечення управління бізнес-процесами КНП «Юр'ївський ЦПМСД»

Від того, наскільки інформаційне забезпечення відповідає вимогам систем менеджменту, залежить можливість забезпечення сталого розвитку та нормального функціонування КНП «Юр'ївський ЦПМСД» у поточній ситуації. На жаль, КНП «Юр'ївський ЦПМСД» використовують інформацію безсистемно з дуже високою часткою інформаційно-допоміжних функцій. Ефективність результативних рішень досліджуваної медичної установи все більше залежить від повноти економічної

інформації, основною метою якої є забезпечення загальної інформації, організація, регулювання та вдосконалення правового та фінансового середовища. Тому пошук шляхів вдосконалення досліджень, оцінки та інформаційного менеджменту діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» є актуальним завданням і потребує подальшого розвитку.

Незважаючи на широкі наукові дослідження інформаційного забезпечення, теоретичні основи формування інформаційного забезпечення систем управління установами та медичними закладами з урахуванням зв'язаності та взаємозалежності залишаються недостатньо вивченими. Системи інформаційного забезпечення систем управління також потребують подальшого розвитку з урахуванням концепції сталого розвитку. Крім того, вкрай необхідна наукова перевірка моделей інформаційних потоків у системах управління операційною стійкістю.

В умовах глобалізації, інформатизації та інновацій інформація стала найважливішим стратегічним ресурсом, від ефективного використання якої залежать перспективи розвитку медичного закладу та забезпечення його безпеки. Сьогодні інформація набула важливого практичного значення. Іншими словами, інформація є економічним ресурсом, і її значення продовжує зростати. Інформація є економічним товаром, що пояснює зростання нової галузі: інформаційних послуг. На основі аналізу підходів до розшифровки сутності інформації ми дійшли висновку, що корпоративне управління базується на інформаційних системах, які є сукупністю всіх видів інформації, що циркулює як всередині компанії, так і в зовнішньому середовищі. У цьому контексті деякі вчені, і ми одностайні з цим питанням, розрізняють три типи інформаційних потоків: зовнішня інформація, яку ми отримуємо із зовнішніх джерел (інформація про конкурентів, постачальників, дослідження фінансового ринку); вихідна інформація формується всередині організації і свідомо передається в зовнішнє середовище різними формальними і неформальними каналами. Організація інформаційного потоку КНП «Юр'ївський ЦПМСД» як система пов'язана з його інформаційним забезпеченням (рис. 3.2).

Інформація призначена для задоволення потреб усіх рівнів управління, включаючи стратегічне та поточне управління, для виявлення та оптимізації використання ресурсів, а також для забезпечення об'єктивної оцінки діяльності кожного відділу та компанії в цілому. Економічний інформаційний потік – це набір повідомлень у різних форматах (усних, письмових, графічних тощо), які виникають під час виконання виробничо-управлінськими відділами компанії своїх функцій управління. Система інформаційних потоків — це сукупність інформаційних потоків, які дають змогу підприємству здійснювати фінансово-господарську діяльність. Потік інформації забезпечує належне функціонування вашого бізнесу. Тому, основною метою управління інформаційними потоками є оптимізація діяльності всієї компанії.

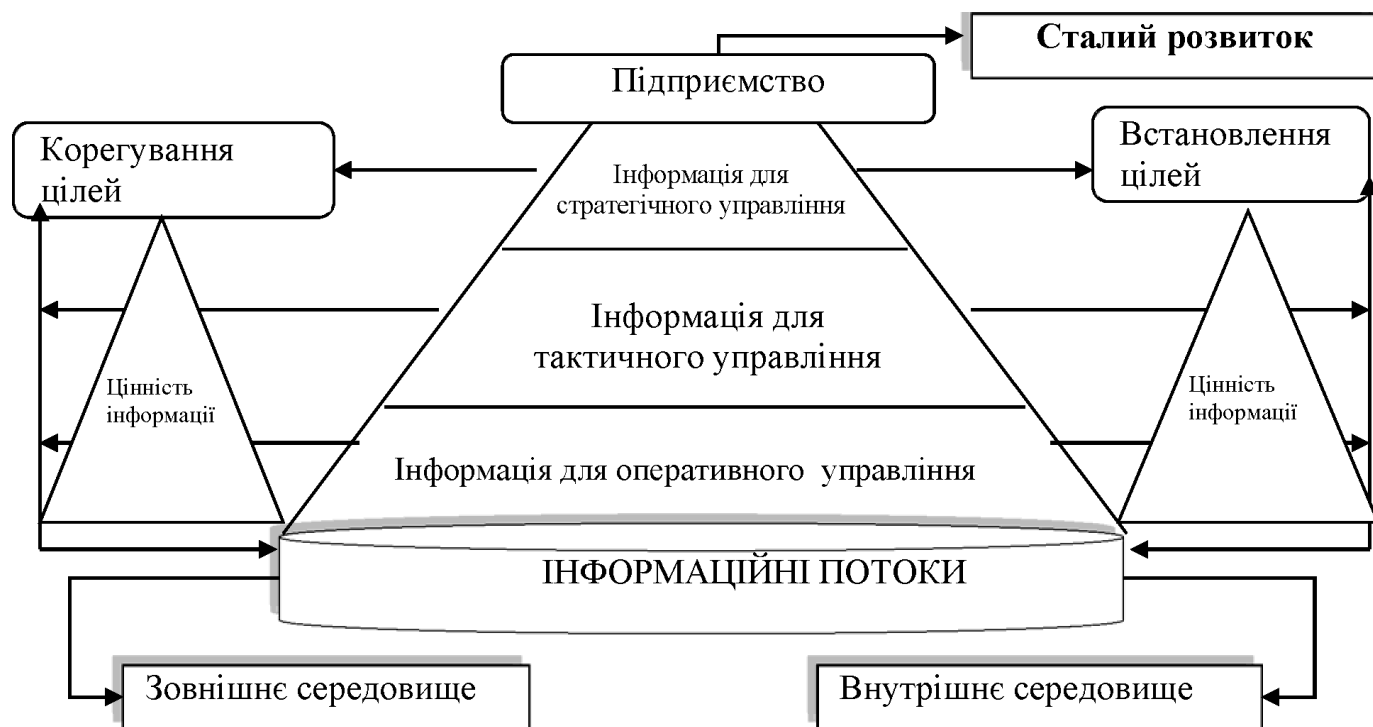


Рис. 3.2. Схема інформаційного забезпечення КПП «Юр'ївський ЦПМСД» згідно його рівнів управління та інформаційних потоків

Ми провели емпіричне дослідження, щоб зрозуміти та оцінити рівень задоволеності інформаційним забезпеченням КНП «Юр'ївський ЦПМСД». В опитуванні взяли участь 26 співробітників КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Результати цього дослідження можна вважати пілотною версією дослідження. Результати опитування показали, що 65,4% респондентів сприймають інформацію як важливий економічний ресурс. Лікарі вважають, що для надання якісних медичних послуг їм потрібні ефективні методи управління, підкріплені інформаційними системами. Проте лише 14,6% респондентів вважають, що в КНП «Юр'ївський ЦПМСД» використовуються автоматизовані системи управління та обробки інформації.

Одним із критеріїв задоволеності користувачів інформацією була релевантність, тобто відношення кількості корисної інформації до загальної кількості інформації, отриманої під час інформаційного пошуку. Іншими словами, це передбачає зіставлення документів, знайдених інформаційно-пошуковою системою, з інформаційними потребами користувачів. Рівень задоволеності лікарів прийняттям управлінських рішень з використанням інформаційного забезпечення оцінювався за п'ятибальною шкалою. Згідно з результатами, 10,5 % респондентів сказали, що мають занадто багато інформації. 22,4% респондентів сказали, що вони мають «достатню інформацію», 50,6% сказали, що не отримали достатньо інформації, а 14,5% сказали, що вони «незадоволені наданою інформацією».

Об'єктивна валідність була збережена як один із критеріїв задоволеності користувачів інформацією. Для оцінки відповідності інформаційних потоків об'єктивній реальності ми запропонували три варіанти відповіді: повна відповідність, часткова відповідність і повна невідповідність. Лише 20,6 % респондентів заявили, що повністю дотримуються інформаційного потоку об'єктивної реальності.

Про наявність надлишкової інформації та перешкод у потоці інформації усвідомлюють 21,4 % респондентів, 12,5 % респондентів кажуть, що стороння інформація доступна завжди. І при цьому 49,8% опитаних заявили, що інформація є

частково зайвою. Проте 3,4 % респондентів наголосили на повній відсутності надлишкової інформації в інформаційному забезпеченні.

Аналіз потреби в отриманні інформації показує, що 12,4 % респондентів задоволені регулярним отриманням інформації, 81,3 % респондентів потребують поступового отримання інформації. Ми виявили, що це підкреслює необхідність отримання інформації в режимі реального часу. Також було запропоновано оцінити середній час обробки інформації. Відповідно, 69,5 % респондентів заявили, що вони витрачають до 70 % свого робочого часу на обробку інформації.

Наприкінці емпіричного дослідження респондентам було запропоновано вказати основні недоліки системи інформаційних потоків КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Співробітники установи дали кілька варіантів відповідей, зокрема дублювання наданої інформації, відсутність важливої інформації, відсутність чіткого розподілу відповідальності за документацію, необхідність уточнення інформації та повільне надання інформації. Згідно з результатами, 68,9 % респондентів назвали дублювання інформації найбільшим недоліком.

Проведені дослідження дозволяють стверджувати, що основним напрямом підвищення ефективності управлінських рішень КНП «Юр'ївський ЦПМСД» є вдосконалення інформаційного забезпечення.

Виходячи з питань управління інформацією про оперативну стійкість, ми запропонуємо алгоритм операцій, який заснований на проектному підході, в якому крок за кроком реалізуються такі етапи:

- Етап отримання інформації: відбір інформаційних ресурсів із зовнішніх і внутрішніх джерел (бухгалтерських, небухгалтерських), які представляють собою первинні аналітичні дані.

- Етап розрахунку: дані перетворюються в аналітичну інформацію, необхідну для прийняття бізнес-рішень для забезпечення сталого розвитку компанії.

- Етап аналізу: аналіз інформації, її використання для цілей прогнозування та формулювання бізнес-рішень.

Щоб бізнес-рішення були ефективними, вони повинні базуватися на здатності особи, яка приймає рішення, отримувати дані, перетворювати їх на інформацію, необхідну для прийняття рішень, і правильно їх інтерпретувати. Впровадження ІТ у виробничі процеси та системи дистрибуції наприкінці 80-х і в роки 20 століття призвело до зростання залежності від автоматизації виробничих процесів, що призвело до необхідності зниження витрат на обладнання та операційні системи [10]. Компанії, які не хотіли використовувати ІТ у своєму бізнесі, як інші, почали втрачати свою конкурентну перевагу. Багато факторів спонукали компанії до впровадження ІТ у свій бізнес. Згідно з дослідженнями Янга С., фактори, що підвищують продуктивність праці, залежать від рівня використання конкретної інформаційної системи [6]. Вплив автоматизації збільшує використання трудових ресурсів за рахунок прискорення роботи та зменшення зусиль, необхідних для вирішення складних завдань.

Вивчення взаємозв'язку між стратегічним використанням ІТ та факторами, що впливають на організаційну ефективність КНП «Юр'ївський ЦПМСД», показує, що зміни зовнішнього середовища, конкуренція та невизначеність впливають як на рівень якості медичних послуг та швидкість їх отримання, так і на ефективне використання інформаційних технологій. Діяльність КНП «Юр'ївський ЦПМСД» піддається високому рівню невизначеності в ринковому середовищі та характеризується дуже швидким розвитком, що ще більше ускладнює контроль для компаній без стратегічного бачення. Однак при впровадженні нових технологій необхідно грамотно планувати технологічні інвестиції та бізнес-рішення, і ми вважаємо важливим визначити стратегію розвитку КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Крім того, певні фактори можуть сприяти або перешкоджати впровадженню ІТ. Наприклад, брак фінансових чи технічних ресурсів або наявність неадекватних організаційних структур може затримати або перешкодити впровадженню ІТ у КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Зв'язок між інвестиціями в ІТ та їхнім впливом на ефективність діяльності

установи є предметом численних дискусій. Однак не було розроблено послідовного підходу для визначення впливу цих інвестицій на компанії, зокрема щодо їх стратегічного розвитку та економічного зростання. Однак більшість дослідників виявили тісний зв'язок між впровадженням ІТ та ефективністю діяльності.

Однак значні інвестиції в ІТ не гарантують високих чи очікуваних прибутків чи результатів. Скоріше ми вважаємо, що ефективне використання ІТ полягає в створенні умов для отримання бізнес-вигод, таких як підвищення продуктивності, зростання якості послуг, зниження операційних витрат, розширення клієнтської бази та краще прийняття рішень для менеджерів.

Ця нова хвиля технологій та інновацій дозволить КНП «Юр'ївський ЦПМСД» не тільки підвищити якість медичних послуг і ефективність, але й досягти стратегічної цінності для установи, створюючи конкурентну перевагу завдяки тому, як вони керують усім ланцюжком створення вартості.

Щоб визначити вплив ІТ-технологій на ефективність КНП «Юр'ївський ЦПМСД», ми визначили 16 показників, пов'язаних із впровадженням.

ІТ поділяються на чотири різні категорії: внутрішні потреби, зовнішній тиск, організаційне середовище та передбачувані переваги. Одразу після цієї класифікації ми охарактеризували вплив цих класифікацій на впровадження інформаційних технологій. Для досягнення поставленої мети була проведена аналітична оцінка впровадження технології в КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Таким чином, визначення та узагальнені результати для кожної конструкції представлені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

**Класифікація розподілу впливу інформаційних технологій на ефективність
КНП «Юр'ївський ЦПМСД»**

Категорія	Сутність
Внутрішня потреба	Щоб забезпечити безперервну роботу, КНП «Юр'ївський ЦПМСД» запровадили нові технології, щоб краще задовольняти свої потреби.
Організаційне середовище	КНП «Юр'ївський ЦПМСД» впровадила цю технологію, тому що середовище придатне для її використання, і співробітники можуть успішно використовувати цю технологію з відповідною організаційною структурою.

Зовнішній тиск	КНП «Юр'ївський ЦПМСД» приймають технологію з таких причин, як інтенсивна конкуренція, той факт, що безпосередні конкуренти використовують цю технологію, або вплив клієнтів, постачальників або урядових рішень.
Передбачувані переваги	Усвідомлюючи переваги в повсякденній діяльності, КНП «Юр'ївський ЦПМСД» впровадила цю технологію для підвищення продуктивності співробітників і покращення безпеки, контролю та обслуговування клієнтів під час виконання завдань і діяльності компанії.

Ми розробили запитання для опитування, щоб зрозуміти, чому КНП «Юр'ївський ЦПМСД» доцільно інвестувати в ІТ, і очікуваний вплив цих інвестицій на показники ефективності компанії. Опитування включало чотири запитання, які оцінювали вплив ІТ на діяльність установи за п'ятибальною шкалою від «низького» до «високого». Питання для оцінки впливу ІТ на ефективність бізнесу включають:

- Скільки технологій використовується в КНП «Юр'ївський ЦПМСД»?
- Ви хочете зменшити операційні витрати вашої установи?
- Чи допоможе це збільшити кількість та якість медичних послуг?
- Чи буде ваш процес більш продуктивним?
- Чи допоможе це вам отримати нових клієнтів?

У рамках тренінгів та семінарів з підвищення якості менеджерів було роздано анкети 26 співробітникам у та зібрано відповіді. У 15 анкетах на всі запитання було дано повні відповіді та проведено більш детальний аналіз. Цей аналіз дав змогу виявити причини, які підтверджують необхідність КНП «Юр'ївський ЦПМСД» інтегрувати ІТ у свою діяльність. 42,8% респондентів в якості основної причини назвали зовнішній тиск, якому піддається установа. Наявність сприятливого організаційного середовища було названо фактором впровадження ІТ у 22,5% відповідей. Існуюча конкуренція призвела до того, що 7,6 % опитуваних працівників установи вважають необхідним впроваджувати засоби автоматизації. В опитуванні ми також отримали відповіді про вплив впровадження ІТ на прийняття рішень у виробничому процесі. Було відмічено, що існує потреба в комунікації в інформаційному полі при здійсненні таких сервісних операцій, як бухгалтерський облік, звітність та податкові платежі, які потребують використання інформаційних технологій.

Водночас найнижче визначення отримав коефіцієнт корисності як вплив на впровадження ІТ у КНП «Юр'ївський ЦПМСД» (3,2%). Переваги, які ІТ приносять КНП «Юр'ївський ЦПМСД», здається, не повністю розуміють керівники закладу, особливо коли вони вирішують запровадити певні технології. Виявляється, що в багатьох випадках рішення про використання ІТ приймається не для підтримки стратегічного напрямку розвитку компанії і не базується на економічних критеріях. Це, безумовно, має вплинути на очікування менеджерів щодо впливу ІТ на ефективність діяльності.

Інвестиційна діяльність передбачає компроміс між ризиком і прибутковістю. У цьому контексті зазвичай припускають, що впровадження ІТ є дорогим і пропонує лише скромні переваги з точки зору підвищення продуктивності бізнесу. Водночас вплив автоматизованих процесів на підвищення конкурентоспроможності є значним. Такий підхід частково обмежує інвестиційну діяльність і передбачає високий рівень ризику. Троє з 26 опитаних співробітників не знали про позитивний вплив автоматизації процесів. Це свідчить про те, що ефективність інвестицій низька і не впливає на стратегію розвитку КНП «Юр'ївський ЦПМСД».

Тому ми розробили три сценарії для досягнення стратегії трансформації керівних організацій на основі ІТ, яку фінансові менеджери можуть швидко реалізувати для посилення своєї конкурентоспроможності, незважаючи на невизначеність і стагнацію.

- сценарії стрес-тестів і використання ІТ для боротьби з невизначеністю в стратегіях трансформації бізнесу;
- переоцінка напрямку розвитку бізнесу та визначення ключових факторів, такі як вплив ІТ на підвищення продуктивності бізнесу;
- переосмислення процесу прийняття рішень, щоб забезпечити гнучкість стратегії розвитку

У цьому дослідженні розглядається зв'язок між причинами використання ІТ та їх впливом на ефективність діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» та досягнення

ним визначених стратегічних цілей. Продемонстровано вплив ключових факторів на впровадження ІТ, вигоди, внутрішні потреби, зовнішній тиск і організаційне середовище. Ці фактори були проаналізовані за допомогою емпіричних методів дослідження та збору досвіду за допомогою анкет. Вплив ІТ на продуктивність і ефективність КНП «Юр'ївський ЦПМСД» було продемонстровано та перевірено з точки зору зниження витрат, зростання продуктивності, підвищення якості медичних послуг та зростання продажів.

Було виявлено, що зовнішній тиск і організаційне середовище є основними мотивами для впровадження інформаційних технологій у КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Він заохочує керівників установи приймати нові стратегії розвитку, особливо в контексті боротьби з наслідками пандемії. Для забезпечення конкурентної переваги компанії на ринку необхідно збільшити інвестиції в ІТ на основі запропонованого сценарію розвитку бізнесу. Подібні сценарії можуть допомогти вам переоцінити напрямок діяльності та інтегрувати керування сценаріями стрес-тестів і використання ІТ, щоб усунути невизначеність у стратегії трансформації, таким чином підвищивши вашу конкурентоспроможність у часи невизначеності та стагнації.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Інформаційне забезпечення – це накопичення та групування отриманих даних, що позитивно впливає на діяльність конкретного підприємства. Метою надання інформації компаніям є отримання обробленої та агрегованої інформації на основі набору зібраних вихідних даних, на основі якої вони можуть приймати оптимальні бізнес-рішення. Формування інформаційного забезпечення є досить складним і багатограним процесом, спрямованим на забезпечення зручної та ефективної форми обміну інформацією як всередині компанії, так і за її межами. Інформаційне забезпечення є своєрідною основою для подальшого розвитку компаній і дає можливість підвищити прибутковість, прибутковість і конкурентоспроможність. Для ефективного інформування потрібна інформація з декількох основних джерел: інформації ЗМІ та консалтингових фірм.

2. Комунальне некомерційне підприємство «Юр'ївський центр первинної медико-санітарної допомоги» (далі КНП «Юр'ївський ЦПМСД») Юр'ївської селищної ради містить у своєму складі 3 Амбулаторії загальної практики сімейної медицини та 6 пунктів охорони здоров'я. Основна напрямки діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД»: забезпечити ефективне функціонування мережі аптек, медичних пунктів та ПМД; підвищення інтересу до якості професійних медичних оглядів; особлива зниженню захворюваності дітей; укладення договорів на державне охорону здоров'я; посилення постачання лікарськими засобами та виробами медичного призначення; забезпечення ведення та оновлення електронного реєстру пацієнтів аптечної групи; забезпечення підготовки та підвищення кваліфікації сімейних спеціалістів та ін. Медичну допомогу надають терапевти, сімейні лікарі, педіатри та лікарі швидкої медичної допомоги, медичні сестри та фельдшерські працівники суміжних спеціальностей. Загальні підсумки фінансової діяльності медичного закладу за 2023 рік є позитивними. Медичний заклад отримав дохід у

розмірі 7652,4 грн, що свідчить про його фінансову стійкість та здатність фінансувати свою діяльність за рахунок власних коштів.

3. В діяльності КНП «Юр'ївський ЦПМСД» переважно задіяна ієрархічна (авторитарна) система управління. Вона характеризується жорсткою централізацією і включає чіткий розподіл відповідальності, індивідуальне керівництво, субординацію, стандартизацію та сумісність у процесі керівництва. Система управління КНП «Юр'ївський ЦПМСД» відповідає лінійно-функціональній організаційній структурі. У цьому випадку кожен виробничий підрозділ має свого керівника, який виконує всі адміністративні функції. Кожен працівник окремого підрозділу підпорядковується лише своєму начальнику.

4. Забезпечення якості медичного обслуговування населення є пріоритетним напрямком роботи КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Електронні засоби охорони здоров'я розглядаються як спосіб досягнення сучасної медичної допомоги пацієнтам. Модульна, автоматизована, багатофункціональна інформаційно-комунікаційна платформа з сервісною платформою, спрямована на примусове залучення пацієнта в процес профілактики та лікування та моніторинг і контроль основних фізіологічних показників, що характеризують стан організму людини. Продемонстровано актуальність впровадження інформаційно-комунікаційних технологій на рівні КНП «Юр'ївський ЦПМСД» для підвищення якості медичних послуг. Дистанційний двосторонній обмін медичною інформацією між пацієнтами та лікарями надає важливі можливості для спілкування, підвищення підзвітності та залучення пацієнтів до власного медичного обслуговування.

5. Продемонстровано вплив ключових факторів на впровадження ІТ, вигоди, внутрішні потреби, зовнішній тиск і організаційне середовище. Ці фактори були проаналізовані за допомогою емпіричних методів дослідження та збору досвіду за допомогою анкет. Вплив ІТ на продуктивність і ефективність КНП «Юр'ївський ЦПМСД» було продемонстровано та перевірено з точки зору зниження витрат, зростання продуктивності, підвищення якості медичних послуг та зростання

продажів. Було виявлено, що зовнішній тиск і організаційне середовище є основними мотивами для впровадження інформаційних технологій у КНП «Юр'ївський ЦПМСД». Він заохочує керівників установи приймати нові стратегії розвитку, особливо в контексті боротьби з наслідками пандемії. Для забезпечення конкурентної переваги компанії на ринку необхідно збільшити інвестиції в ІТ на основі запропонованого сценарію розвитку бізнесу. Подібні сценарії можуть допомогти вам переоцінити напрямки діяльності та інтегрувати керування сценаріями стрес-тестів і використання ІТ, щоб усунути невизначеність у стратегії трансформації, таким чином підвищивши вашу конкурентоспроможність у часи невизначеності та стагнації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августинович Я.І. Сучасний погляд на необхідність удосконалення організації роботи Центру первинної медико-санітарної допомоги для обслуговування населення об'єднаних територіальних громад. *Україна. Здоров'я нації*. 2021. № 2. С. 14-19. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uzn_2021_2_4
2. Богач Ю.А., Кривокульська Н.М., Скочиляс С.М. Інформаційно-аналітичне забезпечення як організаційний ресурс для прийняття управлінських рішень. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 5. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2021_5_8
3. Бондарчук М.К. Інформаційне забезпечення моніторингу бізнес–структур. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: Економічні науки. 2023. № 10(2). С. 103-108. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2023_10\(2\)_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2023_10(2)_17)
4. Боровик М.В., Павлова Є.С. Оцінка якості управління інформаційним забезпеченням діяльності організації. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2021. Вип. 6. С. 71-75. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cxeebu_2021_6_12
5. Виганяйло С. М. Інформаційне забезпечення професійної діяльності: навч. посіб. Харків : ХНУВС. 2021. 108 с.
6. Воронкова В.Г. Технології інформаційного менеджменту в державному управлінні. *Вісник Національного університету цивільного захисту України*. Серія: Державне управління. 2021. Вип. 2. С. 70-79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2021_2_11
7. Галич О.А., Демидкін О.С. Особливості інформаційних систем й технологій публічного управління та адміністрування в контексті євроінтеграційних процесів. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. № 2. С. 151-166. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efmapnp_2021_2_13

8. Герасименко О.В., Семен І.В. Комунікації та інформаційний простір в управлінні та розвитку територіальної громади. *Молодий вчений*. 2019. № 11(2). С. 800-803. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_11\(2\)_105](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_11(2)_105)
9. Гнатишин Л.Б., Прокопишин О.С., Трушкіна Н.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення управління діяльністю підприємств учасників ринку кормових добавок. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 9. С. 40-46.
10. Гудзь О.Є., Стрельнікова С.Ю. Організаційно-інформаційні аспекти управління розвитком сучасного підприємства. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2020. № 1. С. 5-10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/естебі_2020_1_3
11. Дмитренко Д.М. Формування системи інформаційного забезпечення підтримки рішень у діагностиці ефективності управління фінансово-господарською діяльністю підприємства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2023. № 7. С. 31-36.
12. Єршова Н.Ю. Удосконалення теоретико-методичних основ інформаційного забезпечення управління сталим розвитком підприємства. *Енергозбереження. Енергетика. Енергоаудит*. 2020. № 10. С. 38-44. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecee_2020_10_7
13. Качан Я., Римар Ж. Основні завдання первинної медичної допомоги на місцевому рівні. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 4 (10). С. 110-120.
14. Клепікова О. А. Інформаційно-аналітичні системи прийняття рішень в управлінні підприємством // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. Одеса: Одеський національний економічний університет. 2017. № 1(62). С. 196-204. URL: <http://vsed.oneu.edu.ua/collections/2017/62/pdf/196-204.pdf>.
15. Климова К. Організація інформаційної діяльності в управлінні: тенденції розвитку та фактори впливу. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2021. Вип. 12. С. 191-208. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cdk_2021_12_12
16. Кондратьєв Б.О., Єршова Н.Ю. Інформаційне забезпечення управління сталим розвитком підприємства як актуальний напрям сучасних наукових досліджень. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 40. С. 227-232. URL:

http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrctr_2020_40_42

17. Кравченко А.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення підтримки бізнес-рішень. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: Економічні науки. 2023. № 8. С. 210-217. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2023_8_28
18. Ліпич Л.Г., Хілуха О.А., Кушнір М.А. Еволюція розвитку інформаційних систем управління підприємством. *Економічний форум*. 2021. № 4. С. 85-94. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2021_4_14
19. Макух Т.О. Сутність економічної інформації при прийнятті управлінських рішень. *Молодий вчений*. 2021. № 2(1). С. 10-12. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2021_2\(1\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2021_2(1)_5)
20. Миколук О.А., Бобровник В.М. Особливості інформаційного забезпечення управління підприємством. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2021. № 3. С. 48-52. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2021_3_9
21. Мішина С.В., Мішин О.Ю. Інформаційно-аналітичне забезпечення управління соціально-трудовами відносинами. *Ефективна економіка*. 2023. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2023_1_21
22. Обіход С.В. Імплементация інформаційно-комунікаційних технологій у систему управління бізнес-процесами вітчизняних підприємств у контексті розвитку цифрової економіки. *Економіка, управління та адміністрування*. 2021. № 4. С. 10-17. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzhdtu_econ_2021_4_4
23. Овчаренко П.Є. Удосконалення оцінки діяльності закладів первинної медико-санітарної допомоги у взаємодії з елементами інституційного середовища. *Ефективна економіка*. 2023. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2023_3_60
24. Павлик В.П. Систематизація методів у інформаційному забезпеченні управління підприємствами. *Економіка АПК*. 2020. № 1. С. 95-100. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/E_apk_2020_1_12
25. Письменна М.С. Стратегія трансформації організації управління підприємством

- на основі інформаційних технологій. *Причорноморські економічні студії*. 2020. Вип. 53. С. 233-237. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2020_53_38
26. Правдюк А. Л., Прутська Т. Ю., Правдюк М. В. Інформаційне забезпечення управління підприємницькою діяльністю на засадах інституціоналізму: монографія. Київ: «Центр учбової літератури». 2019. 360 с.
27. Правдюк Н.Л., Кожухар В.В. Інформаційне забезпечення управління у галузі садівництва. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2022. № 2. С. 49-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efmapnp_2022_2_6
28. Саєнко В.Г., Демидова І.А. Інформаційне забезпечення промислового підприємства на шляху стійкого розвитку економіки: монографія. Луганськ: СНУ ім. В. Даля, 2009. 372 с.
29. Смерічевський С. Ф., Захаров В.О. Управління бізнес-процесами: Навч. посібник. 2-ге вид. Донецьк: ДонДУУ. 2007. 199 с.
30. Сміянов В.А., Дрига Н.О. Перспективи впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних систем на рівні первинної медико-санітарної допомоги. *Україна. Здоров'я нації*. 2019. № 1. С. 159–166. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uzn_2019_1_26
31. Тиркало Ю.Є. Економіко-математична модель оптимізації інформаційного забезпечення системи управління підприємством в контексті сталого розвитку. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: Економічні науки. 2022. № 10. С. 119-130. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2022_10_18
32. Череп А.В., Панченко О.М., Птіцина Л.А. Інформаційне забезпечення в системі управління промисловим підприємством: монографія. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2014. 266 с.
33. Черноіванова Г.С. Інформаційне забезпечення в системі управління інноваційною складовою підприємств. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія : Економіка і менеджмент. 2018. Вип. 31. С. 58-61.

34. Черчата А.О., Тарасова Т.О., Штогрин М.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення управління сталим розвитком інституціональних одиниць. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Серія: Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості.* 2020. № 2. С. 99-108. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvifnunge_2020_2_11
35. Чикало І.В. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень в сучасних умовах. *In: The 2th International scientific and practical conference "Modern education using the latest technologies" (January 17-20, 2023) Lisbon, Portugal.* International Science Group. 2023. С. 152.
36. Чурилова Г.В. Інформаційне та аналітичне забезпечення прийняття управлінських рішень. *Креативний простір.* 2023. № 11. С. 57-59. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/krpr_2023_11_24
37. Шедяков В.Є. Інформаційне забезпечення організаційно-управлінської діяльності як фактор конкуренції. *Формування ринкових відносин в Україні.* 2023. № 9. С. 96-102. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2023_9_14
38. Шлайфер М.Б., Микитин О.З. Розвиток інформаційного забезпечення системи менеджменту вітчизняних підприємств. *Management and entrepreneurship in Ukraine: the stages of formation and problems of development.* 2022. Vol. 4, numb. 2. С. 148-155. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/meu_2022_4_2_20
39. Шупрудько Н.В. Основи управління інформаційними процесами на підприємстві. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки.* 2020. Вип. 4. С. 163-180. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchtei_2020_4_14
40. Якименко О.Г., Пойда С.А. Формування безпечного цифрового середовища сучасного медичного закладу охорони здоров'я. 2023. URL: <https://dspace.vnmu.edu.ua/handle/123456789/6462>
41. Яценко М.С., Моренченко К.Г. Інформаційне забезпечення бізнес-процесів

підприємства. *Приазовський економічний вісник*. 2022. Вип. 2. С. 83-87. URL:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/priaev_2022_2_16