

5. Caucasus International University (2023). Georgian Educational Program in Dentistry. Available at: <https://tinylink.info/11cnO>
6. Tbilisi State Medical University (2024). One-Cycle Dental Education Program. Available at: <https://tinylink.info/YeZY>
7. Akaki Tsereteli State University (2022). Curriculum. Available at: <https://shorturl.at/q5E4N>
8. Ivane Javakhishvili Tbilisi State University (2020). One-Cycle Educational Program in Dentistry (Georgian Language) – Accreditation Expert Group Report. Available at: <https://shorturl.at/IVipG>

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-640-2-37>

## **ОСВІТНЬО-ЦИФРОВА ЕКОСИСТЕМА ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ МЕДИЧНИМ ЗАКЛАДОМ**

***Горіщак Сергій Петрович***

*кандидат медичних наук,*

*директор*

*КНП «Дитяча міська поліклініка № 6» ОМР Compass,*

*доцент кафедри менеджменту охорони здоров'я та психології*

*Одеський національний медичний університет*

*м. Одеса, Україна*

Сучасна система охорони здоров'я перебуває в умовах масштабної цифрової трансформації, що супроводжується змінами у підходах до управління медичними закладами, організації кадрової політики, комунікації з пацієнтами та контролю якості медичних послуг. Традиційні моделі адміністративного управління, які базувалися переважно на реактивному прийнятті рішень, поступово втрачають ефективність в умовах високої динаміки медичних, соціальних та технологічних викликів. Натомість сучасний медичний менеджмент дедалі більше орієнтується на data-driven підходи, інтеграцію цифрових інструментів, аналітичних систем та безперервного професійного розвитку персоналу [5].

Особливої актуальності ці процеси набувають у контексті реформування системи охорони здоров'я України, цифровізації медичних сервісів та необхідності підвищення стійкості медичних закладів до кризових викликів. У цих умовах перспективними стають

комплексні управлінські моделі, які поєднують освітні, аналітичні та цифрові компоненти в єдину функціональну екосистему [3].

Метою дослідження є аналіз екосистеми «Compass» як інноваційної моделі інтеграції цифрових технологій, аналітики та освітніх інструментів у системі управління сучасним закладом охорони здоров'я на прикладі КНП «Дитяча міська поліклініка № 6» ОМР.

Концепція екосистеми «Compass» базується на поєднанні двох взаємопов'язаних компонентів: освітнього та цифрового. Освітній компонент спрямований на безперервний професійний розвиток персоналу, формування внутрішніх механізмів підготовки кадрів та розвиток лідерських компетентностей. Цифровий компонент включає аналітичну прозорість, цифровий контроль процесів, сервісно-комунікаційні рішення та систему управлінської аналітики. Взаємодія цих елементів формує багаторівневу інтегровану систему сучасного медичного менеджменту.

Одним із ключових елементів моделі є внутрішній освітній хаб Compass Education, який функціонує як система адаптивного професійного розвитку медичного персоналу. Особливістю цієї моделі є проведення навчання безпосередньо всередині медичного закладу із залученням власних фахівців як тренерів [2]. Такий підхід дозволяє швидко реагувати на зміни клінічних протоколів, нові вимоги НСЗУ та актуальні виклики медичної практики.

Система також виконує важливу HR-функцію через програму стажування «Інтеграція», спрямовану на адаптацію нових працівників та зниження плинності кадрів. Важливо, що освітня екосистема не обмежується лише класичними тренінгами, а включає мультидисциплінарні напрями професійного розвитку: лабораторну справу, паліативну допомогу, реабілітацію, психологічну підтримку та розвиток медсестринства [1].

Окремий напрям діяльності пов'язаний із формуванням власного науково-методичного середовища. У межах екосистеми здійснюється створення практичних посібників та методичних матеріалів для лікарів і пацієнтів, що сприяє накопиченню інституційного досвіду та розвитку бренду медичного закладу.

Цифрова архітектура екосистеми «Compass» представлена чотирирівневою моделлю, що включає стратегічний, аналітичний, сервісно-комунікаційний та операційний рівні. Стратегічний рівень забезпечує прогнозування ризиків та підтримку управлінських рішень. Аналітичний рівень орієнтований на обробку даних та формування внутрішніх цифрових дашбордів. Сервісно-комунікаційний компонент забезпечує взаємодію з пацієнтами та механізми цифрового зворотного

зв'язку. Операційний рівень охоплює автоматизацію запису, лабораторних систем та стандартизацію процесів.

Важливим прикладом практичної реалізації цифрових рішень є Compass Lab, інтеграція лабораторної інформаційної системи, медичної інформаційної системи та електронного документообігу. Це дозволило скоротити час обробки результатів досліджень та забезпечити швидке інформування лікарів і пацієнтів у цифровому форматі. Крім того, лабораторія бере участь у міжнародних програмах зовнішньої оцінки якості.

Суттєву роль у моделі відіграє цифровий моніторинг якості медичних послуг. Через платформу Revisor реалізовано систему QR-зворотного зв'язку в режимі реального часу, що дозволяє аналізувати рівень задоволеності пацієнтів та оперативно реагувати на проблемні ситуації. Важливим показником ефективності є стабільно високий індекс підтримки споживача (NPS) на рівні 70–82%. Контакт-центр поліклініки опрацював понад 323 тисячі звернень, що свідчить про масштаб цифрової комунікації з пацієнтами.

Інноваційним елементом екосистеми є використання цифрового тріажу Sympto.me, який дозволяє оптимізувати навантаження на лікарів шляхом попереднього аналізу симптомів пацієнтів. Такий підхід сприяє зменшенню рутинних звернень, підвищенню ефективності розподілу лікарського часу та профілактиці професійного вигорання медичного персоналу.

Аналітичний компонент системи включає використання інструментів бізнес-аналітики та HR-моніторингу. Застосування біометричного контролю присутності персоналу та аналізу показників продуктивності формують нові можливості для управлінського контролю, підвищення дисципліни та прозорості внутрішніх процесів [4].

Важливою складовою екосистеми є створення безбар'єрного та безпечного середовища. У межах цифрової модернізації реалізовано інклюзивні рішення: навігаційні системи зі шрифтом Брайля, автоматизовані двері, температурний скринінг та моніторинг якості повітря. Це свідчить про поєднання цифрових технологій із принципами універсального дизайну та пацієнтоорієнтованого підходу.

Ефективність моделі підтверджується професійним визнанням. КНП «ДМП № 6» стало переможцем конкурсу «Найкращий цифровий заклад охорони здоров'я» в межах eHealth Summit 2024 та отримало відзнаку Helsi Awards за інноваційний підхід до роботи з медичною інформаційною системою. Екосистема «Compass» демонструє перспективну модель інтеграції цифрових, освітніх та аналітичних рішень у системі медичного менеджменту. Її особливістю є поєднання професійного розвитку персоналу, управління на основі даних,

цифрового сервісу та пацієнтоорієнтованого підходу в єдиній системі. Досвід КНП «ДМП № 6» свідчить про значний потенціал масштабування таких моделей у закладах охорони здоров'я різних рівнів, що відповідає сучасним тенденціям цифрової трансформації медицини та стратегічним пріоритетам розвитку системи охорони здоров'я України.

### Література:

1. Гордієнко І., Федіна О., Філіппов Д. [та ін.]. Паліативна допомога у практиці сімейного лікаря: інформаційно-навчальний посібник / за заг. ред. С. Горішчака, К. Гурієнко; рец. А. Яцульчак, З. Максимова. Одеса: Сімекс-прінт, 2026. 240 с. ISBN 978-617-8727-04-8

2. Горішчак С. П. Освітньо-цифрові сервіси як невід'ємна складова успішного менеджменту сучасного закладу охорони здоров'я (на прикладі КНП «Дитяча міська поліклініка № 6» ОМР COMPASS). *Маркетинг і цифрові технології*, в. 10, п. 1, р. 72–81, <https://doi.org/10.15276/mdt.10.1.2026.6>

3. Мартинюк, О., Кусик, Н., Рудінська, О., & Криленко, В. (2024). Формування організаційно-економічного механізму управління закладом охорони здоров'я в сучасній парадигмі розвитку. *Економіка та суспільство*, (64). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-56>

4. Рудінська О. В., Гурієнко К. О., Горішчак С. П., Дружкова І. С. Аналітичне забезпечення управління закладами охорони здоров'я у взаємодії з Національною службою здоров'я України. *Сталий розвиток економіки*. 2026. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2026-59-114>

5. Atasoy H , Greenwood B.N., McCullough J. S. 2019. The Digitization of Patient Care: A Review of the Effects of Electronic Health Records on Health Care Quality and Utilization. *Annual Review Public Health*. 40:487-500. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-040218-044206>

6. Kruse C.S., Stein, A., Thomas, H. et al. The use of Electronic Health Records to Support Population Health: A Systematic Review of the Literature. *J Med Syst* 42, 214 (2018). <https://doi.org/10.1007/s10916-018-1075-6>