**ОРГАНІЗАЦІЇ СТОМАТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК**

**БІЗНЕС-ПРОЦЕС В УМОВАХ ВІЙНИ**

***Чередниченко А.В.***, ***Чередниченко В.А.***

Детермінація стратегічних пріоритетів управління лежить в основі формування та виконання стратегії системного розвитку закладів охорони здоров’я, зокрема, в сфері надання стоматологічних послуг, та виступає відправною точкою при плануванні перспективних планів системного розвитку. Оскільки без належного планування бізнес-процесів управління медичного закладу відбувається за стохастичним принципом з низьким рівнем керованості та прогнозованості результатів господарювання [1]. Відсутність чітко визначених стратегічних пріоритетів системного розвитку фактично унеможливлює ухвалення результативних рішень при вирішенні поточних проблем функціонування медичних закладів, а також обмежує можливості у повній мірі здійснювати контроль за розвитком бізнес-процесів через відсутність достовірної інформації.

Зважаючи на багатоаспектність поняття системного розвитку стратегічні пріоритети та завдання політики управління його забезпеченням у закладах надання стоматологічних послуг повинні збалансовано корелювати з перебігом бізнес-процесів з урахуванням фінансової, кадрової, господарської, матеріально-технічної, інноваційної, маркетингової та загально управлінської складових системного розвитку стоматологічних закладів. З огляду на споживчо-орієнтованість підприємств сфери медичних послуг, на нашу думку, місія закладів охорони здоров’я у вузькому розумінні має зводитися до якісного та повноцінного задоволення потреб споживачів у лікувально-діагностичних і консультаційних послугах та, у широкому значенні, за структурно процесним підходом, повинна володіти набором певних характеристик у зрізі ключових компонентів системного розвитку закладів, що надають стоматологічні послуги.

Для досягнення високого рівня соціальної відповідальності у стоматологічному бізнесі насамперед необхідно реалізовувати соціальні проєкти орієнтовані на запобігання захворюваності та покращення здоров’я населення [2]. Надання медичних послуг в умовах війни може бути дуже складною задачею. Військові конфлікти мають серйозний вплив на інфраструктуру, що призводить до руйнування медичних закладів, зниження доступності медичної допомоги та збільшення ризику інфікування внаслідок незадовільної гігієни. Однак, в таких умовах стоматологічна допомога може бути критично важливою для тих, хто постраждав внаслідок війни. Також воєнні дії можуть призвести до травм та інших захворювань, які потребують невідкладної стоматологічної допомоги. У цьому відношенні високої актуальності набирають управлінські заходи направлені на безкоштовне діагностування та профілактику особливо небезпечних захворювань, медико-соціальну підтримку соціально незахищених верств населення, проведення просвітницьких заходів з метою підвищення рівня медичної грамотності (обізнаності) населення.

Не менш прикладними, на наш погляд, є заходи спрямовані на безоплатний трансфер медичних технологій, реалізацію соціальних проєктів, які сприяють освітньо-професійній інклюзії та корпоративних проєктів з удосконалення техніко-технологічної і соціальної інфраструктури. Реалізація заходів за цими напрямами дозволить закладу охорони здоров’я забезпечити позитивний імідж в суспільстві, збільшити попит на власні медичні послуги, розширити клієнтську базу та створити передумови для горизонтальної диверсифікації бізнесу через формування і впровадження у практичну діяльність інноваційних бізнес-ідей.

З метою оцінювання ефективності управління кадровою складовою системного розвитку закладів надання стоматологічних послуг необхідно проводити системний моніторинг та контроль результатів діяльності медичних працівників через діагностику рівня ефективності наданих медичних послуг, детермінацію міри задоволеності споживачів. Водночас, з іншого боку, працівникам HR-відділу слід впроваджувати заходи направлені на освоєння передових практик та технологій управління персоналом, в тому числі здійснювати регулярне планування інтеграційних заходів і пошук альтернативних шляхів модернізації наявних та імплементація інноваційних підходів до нарощення інтелектуальної складової кадрового капіталу закладів охорони здоров’я з урахуванням вимог часу і потреб суспільства. Це забезпечить зростання якості і конкурентоспроможності медичних послуг, створить передумови для розширення асортименту та номенклатури послуг, посилення продуктивної внутрішньої конкуренції і покращення рівня професійно-кваліфікаційних характеристик медичного персоналу.

Відтак заходи управління системним розвитком закладів охорони здоров’я у контексті забезпечення інноваційно-технологічного поступу бізнесу варто напрацьовувати у векторі реалізації ключових завдань, до яких належить дифузія інновацій та трансфер провідних медичних технологій, модернізація наявної матеріально-технічної бази медичної діагностики а також удосконалення системи моніторингу, контролю та оперативного регулювання бізнес-процесів. Задля імплементації інноваційних медичних технологій у практичну діяльність керівництву закладів надання стоматологічних послуг слід налагоджувати та посилювати співпрацю з установами науково-освітньої сфери, провідними міжнародними медичними організаціями, профільними органами влади та інноваційно інтегрованими структурами медичного профілю, які займаються розробкою, дослідженням та впровадженням інноваційних методів та практик діагностування і лікування поширених захворювань та удосконаленням наявних медичних технологій.

Зважаючи на багатоваріантність медичних технологій лікування та діагностики стоматологічних захворювань, для раціоналізації процесів трансферу і дифузії медичних технологій управлінському персоналу варто розробити своєрідний алгоритм пошуку та відбору технологій, враховуючи при цьому рівень унікальності, клінічну, соціально економічну та етичну корисність та безпеку споживачів. При цьому додатково слід зважати на факт мінливості кон’юнктури ринку стоматологічних послуг та виклики конкурентного середовища.

Не менш прикладне значення для підвищення ефективності процесів управління матимуть заходи, пов’язані із посиленням цифровізації бізнес-процесів та впровадженням інформаційно-аналітичних технологій в тому числі хмарних систем, штучного інтелекту [3]. Позаяк, це прискорить процес прийняття дієвих управлінських рішень та дозволяє керівництву ціленаправлено впливати на кінцеві результати діяльності закладів охорони здоров’я через оптимізацію комунікаційних каналів.

На сучасному етапі, виходячи з проблем функціонування підприємств сфери надання стоматологічних послуг, стратегічними пріоритетами управління їх системного розвитку є забезпечення високого рівня соціальної відповідальності бізнесу, нарощування кадрового потенціалу, інноваційно-технологічний поступ, удосконалення організаційно-управлінської структури, посилення комунікації зі споживачами медичних послуг та розвиток цифрового маркетингу, посилення фінансово-економічної резистенційності в умовах ринкової турбулентності, що виникають на фоні подій на фронті та в тилу.

Реалізація стратегічних пріоритетів та завдань політики управління системним розвитком дозволяє комплексно підвищити ефективність бізнес-процесів та нормалізувати діяльність стоматологічних закладів головно через задоволення зростаючого попиту на їх послуги, розширення клієнтської бази, покращення іміджу в суспільстві, зростання якості і конкурентоспроможності медичних послуг.

**Список використаних джерел**

1. Лепський, В. В. і Дзюба, Т. В. (2018) Моделі бізнес-процесів проектно-орієнтованого медичного закладу, *Вісник Черкаського державного технологічного університету*, 1(2), с. 114–119. doi: 10.24025/2306-4412.2.2018.162521.
2. Сірий Є.В Соціальна відповідальність бізнесу у палітрі концептуальних інтерпретації. - [Електронний ресурс]: <https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/aktprob.19.59_0.pdf>
3. Ткачук В.О., Обіход С.В., Зіміна Н.П. Цифровізація бізнес-процесів підприємства в умовах переходу в діджитал-середовище. - [Електронний ресурс]: <http://market-infr.od.ua/journals/2020/47_2020_ukr/24.pdf>.