

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України  
ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет  
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України»

**ВІСНИК  
СОЦІАЛЬНОЇ ГІГІЄНИ  
ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ОХОРОНИ  
ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
*НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ ЖУРНАЛ*

**1 (79) / 2019**

---

State Establishment «Ukrainian Institute of Strategic Researches of Ministry  
Health of Ukraine»

I. Horbachevsky Ternopil State Medical University

**BULLETIN  
OF SOCIAL HYGIENE  
AND HEALTH PROTECTION  
ORGANIZATION OF UKRAINE**  
*SCIENTIFIC AND PRACTICAL JOURNAL*

Київ – 2019  
Тернопіль – 2019

**Свідоцтво про державну реєстрацію серія KB № 21502-11302 ПР від 27.07.2015**  
 Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)  
 Науково-практичний журнал

Періодичність виходу – щоквартально

Заснований у січні 1999 р

**Засновники:** ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»  
 і ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І.Я. Горбачевського МОЗ У

**Видавець:** ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет  
 імені І.Я. Горбачевського МОЗ України»

---

### РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

---

Головний редактор **О.М. Дзюба**

---

Корда М.М. (заст. головного редактора), Вороненко Ю.В., Голяченко А.О.,  
 Голяченко О.М. (відповід. редактор), Грузєва Т.С., Лехан В.М.,  
 Медведовська Н.В., Ситенко О.Р. (відповід. редактор),  
 Слабкий Г.О., Сміянов В.А., Теренда Н.О., Чепелевська Л.А., Шульгай А.Г.

---

### РЕДАКЦІЙНА РАДА

---

Бояр І. (Польща), Волошин В.О. (Київ), Голубников М.В. (Київ), Гульній Л.П. (Київ),  
 Децик О.З. (Івано-Франківськ), Дудна О.О. (Київ), Дудник С.В. (Київ),  
 Думанський Ю.В. (Донецьк), Куковякін С.А. (Росія), Любінець О.В. (Львів),  
 Майоров О.Ю. (Харків), Нагорна А.М. (Київ), Овоц А. (Польща), Рудень В.В. (Львів),  
 Сайдакова Н.О. (Київ), Солоненко І.М. (Київ), Станчак Я. (Словаччина),  
 Шатило В.Й. (Житомир)

---

Журнал включено до Переліку фахових видань України, в яких можуть публікуватися результати дисерт  
 робіт на здобуття наукового ступеня кандидата і доктора наук (наказ Міністерства освіти і науки України  
 07.10.2015 р. № 1021)

Журнал індексується в Index Copernicus, CrossRef, Google Scholar і ULRIHSWEB GLOBAL SERIALS DIRECT

Рекомендовано до друку вченою радою  
 Українського інституту стратегічних досліджень

(протокол № 3 від 27.03.2019)

**Передплатний індекс – 22867**

#### Адреса редакції

02099, м. Київ, пров. Волго-Донський, 3  
 E-mail: [z.prika@ukr.net](mailto:z.prika@ukr.net)  
 Тел./факс: (044) 576-41-19; 576-41-09

#### Адреса видавництва і друкарні

46001, м. Тернопіль, Майдан Волі, 1  
 Видавництво «Укрмедкнига» ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет  
 імені І.Я. Горбачевського МОЗ України»  
 телефон: (0352) 43-49-56; 52-80-09; 52-72-33

Розрахунковий рахунок № 31251266204491 в ДКСУ м. Київ, МФО 820172 Код ЄДРПОУ 020108  
 Одержувач платежу: ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І.Я. Горбачевського  
 для журналу «Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України»  
 Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи ДК № 2215 від 16.06.2

Відповідальність за достовірність фактів та інших відомостей у публікаціях несуть автори. Цілковите або часткове

жонні в будь-якій формі матеріалів, опублікованих у цьому виданні, допускається лише з письмового дозволу [

---

© ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»  
© ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І.Я. Горбачевського МОЗ України»

**ЗМІСТ****Наука – практиці охорони здоров'я**

*Левицька Л. В.*  
 Результати впровадження інноваційної програми кардіореабілітації хворих на інфаркт міокарда з коморбідною патологією **4**

**Здоров'я населення: тенденції та прогнози**

*Лотоцька О. В., Кондратюк В. А., Кучер С. В.*  
 Якість питної води як одна з детермінант громадського здоров'я в Західному регіоні України **12**

*Самойленко А. В., Возна І. В.*  
 Потреба працівників заводу «Дніпроспецсталь» в стоматологічній ортопедичній допомозі **19**

*Холявка В. З., Лешко Х. С., Мочульська О. М., Кухтий А. О.*  
 Сучасні аспекти, фактори впливу і перспективи розвитку медичного та лікувально-оздоровчого туризму в Україні **25**

**Організація медичної допомоги**

*Самоходський В. М., Смирнова В. Л., Панчишин Н. Я., Голяченко Б. А.*  
 Алгоритм реалізації організаційно-економічних передумов доказового скринінгу та лікувального менеджменту в межах закладів охорони здоров'я трьох рівнів **34**

*Чопчик В. Д., Орлова Н. М.*  
 Формування медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі на принципах державно-приватного партнерства **44**

**Підготовка медичних кадрів**

*Сичкоріз О. Є., Рыберт Ю. О., Мінько Л. Ю., Олексюк О. Б., Скалат А. П.*  
 Результати порівняльного дослідження показників якості стоматологічної освіти на післядипломному етапі підготовки за спеціальністю «Стоматологія» (первинна спеціалізація та передатестаційний цикл) **50**

**Реформування системи охорони здоров'я**

*Пискливець Т. І., Шульгай А. Г., Левчук Р. Д., Сатурська Г. С.*  
 Муніципальне замовлення як механізм реформування охорони здоров'я міста Тернополя за умов децентралізації **55**

*Савка І. Г., Калинюк Н. М.*  
 Про права медичних працівників під час надання медичної допомоги в контексті реформування системи охорони здоров'я **62**

**Ювілеї****CONTENT****Science – for public health practice**

*Levytska L. V.*  
 Results of implementation of the program of cardiorehabilitation in myocardial infarction with comorbid p

**Health of the population: tendencies &**

*Lototska O. V., Kondratjuk V. A., Kucher S. V.*  
 Quality of drinking water as one of the of public health in the Western region

*Samoilenko A. V., Vozna I. V.*  
 The need of Dniprospecsstal plant prosthetic care

*Kholyavka V. Z., Leshko H. S., Mochukukhtyi A. O.*

Modern aspects of influence factors a of development of medical and health-tourism in Ukraine

**Organization of medical care**

*Samohodsky V. M., Smirnova V. L., Panchyshyn N. Ya., Holyachenko B. A.*  
 Algorithm for implementation of o and economical prerequisites for evi screening and therapeutic managem health care facilities of three levels

*Chopchik V. D., Orlova N. M.*  
 Formation of medical business-proc dental center on the principles of partnership

**Medical staff training**

*Sichkoriz O. E., Rybert Yu. O., Minko Oleksiuk O. B., Skalat A. P.*  
 Results of a comparative study of dentz quality indicators at the previous sta (privacy specialization and transmiss «Stomatology»

**Public Health System Reforming**

*Pysklyvets T. I., Shulhai A. H., Levch Saturska H. I.*  
 Municipal organization as a me health care reform of Ternopil i decentralization

*Savka I. H., Kalyniuk N. M.*  
 To the rights of the medical practiti context of the reforming of the health

**Jubilees**

До 90-річчя видатного вченого доктора медичних наук, професора Ярослава Володимировича Ганіткевича **68** 90<sup>th</sup> anniversary of the famous science Medicine, professor Yaroslav Hanitke

*ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)*

УДК 614.253.2:616.31-082:001.8(083.74)  
DOI 10.11603/1681-2786.2019.1.10282

В. Д. ЧОПЧИК<sup>1</sup>, Н. М. ОРЛОВА<sup>2</sup>

## ФОРМУВАННЯ МЕДИЧНИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У СТОМАТОЛОГІЧНОМУ ЦЕНТРІ НА ПРИНЦИПАХ ДЕРЖАВНО- ПРИВАТНОГО ПАРТНЕРСТВА

<sup>1</sup>Стоматологічний медичний центр Національного медичного університету імені О. О. Богомолу, м. Київ, Україна

<sup>2</sup>Національна медична академія післядипломної освіти імені П. Л. Шупика, м. Київ, Україна

**Мета:** науково обґрунтувати методологію стандартизації медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі на принципах державно-приватного партнерства.

**Матеріали і методи.** Методологію стандартизації медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі обґрунтовано на основі системного підходу і системного аналізу із використанням інформаційно-аналітичного методу. Інформаційною базою для її формування є наукові праці фахівців із організації та управління здоров'ям, а також результати власних досліджень.

**Результати.** Основна мета радикальної зміни медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі на державно-приватного партнерства – запровадження абсолютно нових способів виконання робіт, реструтуризації виробництва послуг, що забезпечить підвищення ефективності управління, фінансово-господарської та якості послуг. У дослідженні здійснено обґрунтування методології структуризації діяльності стоматологічного центру, виділено основні медичні бізнес-процеси із вказанням ключових чинників, які їх формують; визначено та вихідні події кожної групи бізнес-процесів, а також необхідні ресурси, функції і керуючі впливи для їх виконання. Все це забезпечує орієнтацію роботи стоматологічного центру на пацієнта, підвищує ефективність використання наявних ресурсів, покращує контроль над діяльністю медичного персоналу і забезпечує підвищення якості медичної допомоги, що в кінцевому результаті сприяє збереженню стоматологічного здоров'я населення.

**Висновки.** Запропонована у статті методологія стандартизації медичних бізнес-процесів, яка забезпечує формування груп бізнес-процесів при наданні стоматологічної допомоги, забезпечує орієнтацію роботи стоматологічного центру на пацієнта, підвищує ефективність використання наявних ресурсів, покращує контроль над діяльністю медичного персоналу, забезпечує підвищення якості медичної допомоги.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** стоматологічний центр; медичні бізнес-процеси; державно-приватне партнерство

Запропонована у статті методологія стандартизації медичних бізнес-процесів, яка забезпечує формування груп бізнес-процесів при наданні стоматологічної допомоги, забезпечує орієнтацію роботи стоматологічного центру на пацієнта, підвищує ефективність використання наявних ресурсів, покращує контроль за діяльністю медичного персоналу, забезпечує підвищення якості медичної допомоги.

У сучасних економічних умовах України державна система стоматологічної допомоги перебуває у складному стані, а її адаптація до ринкових умов вимагає нових підходів та ініціатив для забезпечення її виживання. Механізмом для залучення додаткових ресурсів та інструментом стимулювання економічної активності державних стоматологічних закладів є державно-приватне партнерство (ДПП). Партнерство держави з організаціями приватного сектора може забезпечити стоматологічні заклади новими джерелами фінансування, висококваліфікованими кадрами і

Варто зазначити, що це партнерство гармонізованим з національними пріоритетами у сфері охорони стоматологічного здоров'я населення, повинно доповнювати, а не замінювати державні ініціативи та інтегруватися з охороною здоров'я без будь-якого конфлікту інтересів [3].

Одними з структуроутворювальних елементів державно-приватного партнерства у сфері охорони здоров'я на базі стратегічного альянсу є державні клініки та приватні центри. Їх створення є доцільним для розвитку клінічної та наукової діяльності для розвитку якісної стоматологічної допомоги, орієнтованої на задоволення потреб пацієнтів.

**Мета роботи:** науково обґрунтувати методологію стандартизації медичних бізнес-процесів у стоматологічному медичному центрі на принципах державно-приватного партнерства.

**Матеріали і методи.** Методологію стандартизації медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі обґрунтовано на основі системного підходу і системного аналізу із використанням інформаційно-аналітичного методу.

сучасними високими технологіями [3, 8].

заці медичних бізнес-процесів у сто  
ному центрі обґрунтовано на основі с

© В. Д. Чолчик, Н. М. Орлова, 2019

ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)



## ОРГАНІЗАЦІЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

підходу і системного аналізу із використанням інформаційно-аналітичного методу Інформаційною базою для її формування є наукові праці фахівців із організації та управління охороною здоров'я, а також результати власних досліджень.

**Результати дослідження та їх обговорення.** Фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів з урахуванням запровадження у стоматологічних центрах принципів державно-приватного партнерства та з метою досягнення максимального ефекту виробничо-господарської та фінансово-економічної діяльності за такими індикаторами, як вартість, якість, сервіс і под., визначається як реінжиніринг бізнес-процесів (англ. Business process reengineering) [1-5]. Реінжиніринг бізнес-процесів, як інструмент управління медичними організаціями, вперше описаний у зарубіжних дослідженнях [10, 11].

Наукові основи формування бізнес-процесів забезпечують ефективність діяльності медичних організацій та підвищення якості медичної допомоги [2, 6, 7]. Основна мета радикального перепроєктування – запровадження абсолютно нових способів виконання робіт, реструктуризація виробництва послуг, що забезпечить підвищення ефективності управління,

фінансово-господарської діяльності та надання послуг. Основним методом реструктуризації є «зміна організаційної системи шляхом реорганізації комплексу бізнес-груп» [4, 6]. Х. К. Рамперсада [9], універсальна казників об'єднує методологію збірки системи показників із концепціями якості, навчанням і компетенціями.

Детальна характеристика і стандартизація бізнес-процесів є необхідною умовою їхньої реалізації.

Медичні бізнес-процеси надання медичної допомоги у стоматологічному центрі повинні визначатися відповідно до їхньої потреби пацієнта. Першочерговим пріоритетом пацієнта при отриманні стоматологічної допомоги є встановлення правильного діагнозу. Діагностика формує ланцюжок бізнес-процесів, який визначає всю подальшу діяльність взаємопов'язаних дій співробітників і пацієнта як до, так і після його встановлення. Виділяють групи бізнес-процесів, організаційні осередки встановлення правильного діагнозу, і визначити ефективну схему лікування і лікування, досягти успішних результатів лікування захворювання. В основному формування бізнес-процесів (рис. 1).



Рис. 1. Групи медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі.

Ключовими чинниками, які формують структуру груп медичних бізнес-процесів у стоматологічному центрі, є:

- 1) характер обслуговування (страховка, договір, безпосередня оплата);
- 2) програма обслуговування (обсяг послуг);
- 3) причина звернення (заявляючі діагностичні

- 4) якість діагностики (обґрунтованість відповідності плану ведення пацієнта);
- 5) якість лікування (правильність лікування);
- 6) гнучкість у наданні медичних послуг (заміна лікаря, послуги на прийом);
- 7) автоматизація стоматологічних

тика, профілактика).

4) характер комунікації стоматологічного центру і пацієнта (регулярність).

Логічну послідовність представлених груп медичних бізнес-процесів зображено на рисунку 2.

*ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)*



Рис. 2. Схема бізнес-процесів.

**Перша група бізнес-процесів «До встановлення діагнозу»** характеризується тим, що у ході виконання, включених до неї дій, для пацієнта будуть сформовані обсяг і структура відвідувань до стоматологічного центру.

У цьому випадку як вхідні події необхідно розглядати звернення пацієнта з метою запису на прийом, прикріплення до стоматологічного центру, отримання довідкової інформації.

**Вихідна подія** ініціює виконання співробітниками стоматологічного центру наступних функцій:

- первинне спілкування з пацієнтом, формування запису в розкладі;
- укладення угоди на надання стоматологічних послуг;
- підписання добровільної інформованої згоди;
- узгодження умов надання стоматологічної допомоги (час, лікар-стоматолог і т. д.);
- формування медичної карти, статистичного талона;
- контроль явки пацієнта (нагадування про візит);
- підготовка до візиту пацієнта робочого місця лікаря-стоматолога.

**Керуючим впливом** для реалізації цих функцій буде ініціативне звернення пацієнта (дзвінок або відвідування ресстратури) та/або ініціативне звернення лікаря-стоматолога (організація повторного візиту), а також посадові інструкції, внутрішні нормативні документи, у разі наявності медичної інформаційної системи – відповідна відмітка у базі даних.

**Ресурсами**, які реалізують функції цієї групи бізнес-процесів, є ресстратура, комерційний (договірний) відділ, середній медичний персонал, медична інформаційна система.

**Вихідними подіями**, які завершують дані бізнес-процеси, наприклад можуть бути:

- явка пацієнта на прийом;
- відмова пацієнта від обслуговування;
- направлення на додаткове обстеження

– явка пацієнта на прийом;

– направлення на додаткове обстеження Функції:

– прийом хворого, діагностика, вста попереднього діагнозу, надання невідкл. допомоги;

– визначення обсягу стоматологічних відповідності програмі добровільного страхування;

– визначення необхідності надання вих послуг;

– попереднє узгодження оплати до послуг;

– оформлення медичної документації

– визначення дати повторного візиту толога (запуск вхідну подію бізнес-процесу встановлення діагнозу);

– консультації інших спеціалістів, регічні, лабораторні та інші дослідження;

– аналіз результатів рентгенологічних досліджень, встановлення остаточного

**Керуючі впливи:** розклад, заявка на стоматологічної допомоги, план веден та, стандарт лікування, чинне закон програма медичного страхування, посадові інструкції та інші внутрішні нормативні документи.

**Ресурси:** лікарі-стоматологи та середній персонал відділень стоматологічного центру, ресстратура, діагностичні підсистеми інформаційна система.

**Вихідні події:** направлення на консультації інших фахівців, встановлення остаточного діагнозу, направлення на лікувальні процедури, направлення на диспансерне спостереження.

**Для третьої групи бізнес-процесів** подіями будуть:

– встановлення остаточного діагнозу

– направлення на лікувальні процедури

– направлення на диспансерне спостереження

Друга група бізнес-процесів описується за аналогічним принципом. У цій групі вхідною подією буде вихідна подія попередніх бізнес-процесів.

– надання додаткових послуг (оплат годжена);  
– визначення обсягу і способів лікува

ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)

## ОРГАНІЗАЦІЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

– виконання планових лікувальних процедур і маніпуляцій.

- контроль ефективності лікування,
- формування медичної статистики,
- забезпечення динамічного спостереження.

**Керуючі впливи:** розклад, план ведення пацієнта, стандарт лікування, чинне законодавство, програма медичного страхування, посадова інструкція, ініціативне звернення лікаря-стоматолога (виклик для динамічного спостереження), посадові інструкції та інші внутрішні нормативні документи.

**Ресурси:** лікарі-стоматологи та середній медичний персонал відділень стоматологічного центру, ресстратура

**Вихідні події:** звернення пацієнта з метою запису на вторинний прийом, профілактичний огляд, консультація у лікарів-стоматологів інших

спеціальностей, відмова пацієнта від вання.

### Висновки

Запропонована у статті методологізація медичних бізнес-процесів, яка формування груп бізнес-процесів і стоматологічної допомоги, забезпечує роботи стоматологічного центру на підвищує ефективність використання і сурсів, покращує контроль за діяльн ного персоналу, забезпечує підвищ медичної допомоги.

**Перспективи подальших дослід** гають у використанні запропонованих цесів при розробці оптимізованої мс тологічного центру для університетс яка працює на принципах державно партнерства.

### Список літератури

1. Блинов О. А. Реинжиниринг бизнес-процессов как управленческая инновация современных организаций: логический аспект / О. А. Блинов, Г. А. Яшева // Вестн. Витебск. гос. технолог. ун-та. – 2014. – № 26. – С. 147–160.
2. Горачук В. В. Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я / В. В. Горачук. – І «Меркюрі Поділля». 2012. – 213 с.
3. Добаган Е. К. Факторы и современные тенденции развития ГЧП в здравоохранении на примере опыта / Е. К. Добаган // Человек, капитал и профессионал. образование. – 2016. – № 2. – С. 75–78.
4. Зеленков Ю. А. Об измерении эффективности бизнес-процессов и поддерживающих их инф систем / Ю. А. Зеленков // Управление большими системами. – 2013. – Вып. 41. – С. 146–161.
5. Златкина А. А. Методология реинжиниринга бизнес-процессов и типовые приемы ее применения / А. А. Златкина // Омский научный вестник. – 2016. – № 1. – С. 117–120.
6. Князюк Н. Ф. От менеджмента качества к стратегическому управлению медицинской организации: использование сбалансированной системы показателей / Н. Ф. Князюк // Менеджер здравоохранения. № 4. – С. 21–29.
7. Орлова Н. М. Методология системного целевого управления деятельностью амбулаторно-поликлиники / Н. М. Орлова, І. В. Корецький // Галицький лікарський вісник. – 2013. – Т. 20, № 3. – С. 142–145.
8. Основы государственно-частного партнерства (теория, методология, практика) / В. Варнавский, В. Мочальников, С. Сильвестров. – М.: Анкил, 2015. – 252 с.
9. Рамперсад Х. К. Универсальная система показателей: Как достигать результатов, сохраняя / Х. К. Рамперсад; пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2009. – 352 с.
10. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов / М. Робсон, Ф. Уллах. – М.: Юнити-Дана, 2010. – 110 с.
11. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи Ю. А. Корнилович. – М.: Манн, Иванов и Фебер, 2009. – 287 с.

### References

1. Blinov, O.A. & Yasheva, G.A. (2014). Reinzhiniring biznes-protsessov kak upravlencheskaya innovatsiya i organizatsiy: metodologicheskij aspekt [Reengineering of business processes as managerial innovati organizations; methodological aspect], *Vestnik Vitebskogo gosudarstvennogo tekhnologicheskogo univers of Vitebsk State Technological University*, 26, 147-160 [in Russian].
2. Horachuk, V.V. (2012). *Upravlinnia yakistiu medychnoi dopomohy v zakladi okhorony zdorovia [Management of quality of medical care at the institution of health care]*, Vinnytsia : TOV "Mercuri-Podillia" [in Ukrainian].
3. Dobagyan, Ye.K. (2016). Faktory i sovremennyye tendentsii razvitiya GChP v zdravookhraneni na primere opyta [Factors and current trends in the development of PPP in health care on the example of foreign *Chelovecheskiy kapital i professionalnoye obrazovaniye – Human Capital and Vocational Education*, 2, 75-78.
4. Zelenkov, Yu.A. (2013). Ob izmerenii effektivnosti biznes-protsessov i podderzhivayushchikh ikh inf sistem [Measuring the efficiency of business processes and their supporting information systems], *Upravl sistemami – Management of Large Systems*, IPURAN, 41, 146-161 [in Russian].
5. Zlatkina, A.A., & Gegechkon, Ye.T. (2016). Metodologiya reinzhinirina biznes-protsessov i tipovyye primeneniya [The methodology of business process reengineering and typical methods of its application]. *On*

vestnik – *Omsk Scientific Herald*. 1. 117-120 [in Russia].

6. Knyazyuk, N.F. (2010). Ot menedzhmenta kachestva k strategicheskomu upravleniyu meditsinskoj s ispolzovaniyem sbalansirovannoy sistemy pokazateley [From quality management to strategic man

*ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)*

- medical organization using a balanced scorecard]. *Menedzher zdavookhraneniya – Health Care Manage* [in Russian].
7. Orlova, N.M. & Koretskyi, I.V. (2013). Metodolohiya systemnoho tsilovoho upravlinnya diialnistiu ni poliklinichnoho zakladu [Methodology of system target management of outpatient-polyclinic institution activity]. *likarskyi visnyk – Galician Medicinal Herald*, 20 (3), 142-145 [in Ukrainian].
8. Vamavskiy, V., Zeldner, A., Mochalnikov, V. & Silvestrov, S. (2015). *Osnovy gosudarstvenno-chastnogo (teoriya, metodologiya, praktika) [Basics of public-private partnership (theory, methodology, practice)]*. Moscow: Russian].
9. Rampersad, H.K. (2009). *Universalnaya sistema pokazateley: Kak dostigat rezultatov, sokhranyaya tselostn: achieve results while maintaining integrity*. Moscow: Alpina Publisher [in Russian].
10. Robson, M. & Ullah, F. (2010). *Reinzhining biznes protsessov [Business process reengineering]*. Moscow: Daria [in Russian].
11. Hammer, M. & Champi, J. (2009). *Reinzhening korporatsii: Manifest revolyutsii v biznese [Reengineering C The Manifesto of the Revolution in Business]*. Komilovich, Yu.A. (Trans). Moscow: Mann, Ivanov i Feber [in Ru

## ФОРМИРОВАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМ ЦЕНТРЕ НА ПРИНЦИПАХ ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА

V. D. Chopchik<sup>1</sup>, N. M. Orlova<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Стоматологический медицинский центр Национального медицинского университета имени А. А. Богомольца, г. Киев, Украина

<sup>2</sup>Национальная медицинская академия последипломного образования имени П. Л. Шупика, г. Киев, У

**Цель:** научно обосновать методологию стандартизации медицинских бизнес-процессов в стоматологическом центре на принципах государственно-частного партнерства.

**Материалы и методы.** Методология стандартизации медицинских бизнес-процессов в стоматологическом центре обоснована на основании системного подхода и системного анализа с использованием информационно-аналитического метода. Информационной базой для ее формирования являются научные работы специалистов по организации и управлению здравоохранением, а также результаты собственных исследований.

**Результаты.** Основная цель радикального изменения медицинских бизнес-процессов в стоматологическом центре на принципах государственно-частного партнерства – внедрение новых способов выполнения работ, реструктуризация производства услуг, что обеспечит повышение эффективности управления, финансово-хозяйственной деятельности и качества услуг. В статье осуществлено обоснование методологии структуризации деятельности стоматологического центра, выделены основные медицинские бизнес-процессы с указанием ключевых факторов, которые влияют на достижение определенных событий на входе и выходе каждой группы бизнес-процессов, а также назначены ресурсы, функции и управляющие воздействия для их реализации. Все это обеспечивает оптимизацию работы стоматологического центра на пациента, повышает эффективность использования и контроль над деятельностью медицинского персонала и обеспечивает повышение качества медицинской помощи, что в конечном итоге способствует сохранению стоматологического здоровья населения.

**Выводы.** Предложенная в статье методология стандартизации медицинских бизнес-процессов в стоматологическом центре обеспечивает формирование групп бизнес-процессов при оказании стоматологической помощи, обеспечивает пациентоориентированную организацию работы стоматологического центра, повышает эффективность использования имеющихся ресурсов, улучшает контроль за деятельностью медицинского персонала, повышение качества медицинской помощи.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** стоматологический центр; медицинские бизнес-процессы; государственно-частное партнерство.

## FORMATION OF MEDICAL BUSINESS-PROCESSES IN THE DENTAL CENTER ON THE PRINCIPLES OF PUBLIC-PRIVATE PARTNERSHIP

V. D. Chopchik<sup>1</sup>, N. M. Orlova<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dental Medical Center of O. Bohomolets National Medical University

<sup>2</sup>P. Shupyk National Medical Academy of Postgraduate Education

**Purpose:** to scientifically substantiate the methodology of standardization of medical business-processes at the dental center, on the principles of public-private partnership.

**Materials and Methods.** The methodology standardization of medical business-processes at the dental center developed on the basis of a systematic approach and system analysis using information-analytical method. The

base for its formulations were scientific works of specialists in the organization and management of health care and the results of own research.

*ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)*



## ОРГАНІЗАЦІЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

---

**Results.** The main objective of the radical change of medical business processes in the dental center on a public-private partnership is the introduction of completely new ways of carrying out the work, restructuring of services, which will increase the efficiency of management, financial and business activities and the quality of services. The research substantiates the methodology of structuring the activities of the dental center. The main medical business processes are identified with a list of key factors that shape them; defined events at the input and output of business processes, as well as the necessary resources, functions and management impacts for their implementation; this provides orientation of the dental center to the patient, increases the efficiency of resource use, improves the activities of medical personnel and improves the quality of medical care, which ultimately helps to improve the health of the population.

**Conclusions.** The methodology of standardization of medical business processes, which ensures the form of business processes in the provision of dental care, provides a patient-oriented organization of the work of the dental center, increases the efficiency of the use of available resources, improves control over the activities of medical personnel and improves the quality of medical care.

**KEY WORDS:** dental center; medical business-processes; public-private partnership.

*Рукопис надійшов до редакції*

### **Відомості про авторів:**

**Чопчик Віталій Дмитрович** – кандидат медичних наук, в. о. заступника директора з медичної частини Стоматологічного медичного центру Національного медичного університету імені О. О. Богомольця;  
**Орлова Наталія Михайлівна** – доктор медичних наук, професор кафедри медичної статистики Національної академії післядипломної освіти імені П. Л. Шупика; тел.: +38(044) 278-77-79.

*ISSN 1681-2786. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79)*