

## ЕЛЕМЕНТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕФЕКТИВНИХ ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЙ В ГАЛУЗІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

*У статті розглянуто основні процеси проведення інтернет-комунікацій в галузі охорони здоров'я з використанням соціальних медіа та веб. Наведені результати досліджень щодо комп'ютеризації та наявності веб-сайтів медичних закладів обласних центрів України. Обґрунтовано ефективність веб-сайту в плані проведення комунікацій, досягнення стратегічних цілей закладу, таких як формування позитивного іміджу, підвищення популярності фірми, забезпечення припливу нових клієнтів, просування нових послуг, зміцнення зв'язків з партнерами, посилення клієнт-орієнтованості, залучення кваліфікованих співробітників.*

*Ключові слова: комунікації, Інтернет, Інтернет-комунікації, система охорони здоров'я, галузь охорони здоров'я, заклад охорони здоров'я, соціальні медіа, веб-сайт.*

REVENOK V.

Vinnitsa Institute of Trade and Economics of KNTU

## ELEMENTS OF EFFECTIVE INTERNET COMMUNICATIONS IN HEALTH

*In the article the basic processes of Internet communications in healthcare using social media and the web. The results of studies on computerization and availability of websites medical institutions of regional centers of Ukraine. Efficacy of a website in terms of communication, achievement of strategic goals of institutions such as the formation of positive image, increasing the popularity of the company, ensuring the inflow of new customers, promote new services, strengthening relationships with partners, strengthen customer focus, to attract qualified employees.*

*Keywords: communications, Internet, health care, health industry, social media, web, website.*

**Постановка проблеми.** Не викликає сумніву, що використання мережі Інтернет з кожним роком збільшується, як в діяльності закладів охорони здоров'я, так і серед потенційних або реальних пацієнтів даних закладів які шукають шляхи вирішення проблем, пов'язаних з погіршенням здоров'я. На жаль, переважна більшість закладів охорони здоров'я України не надають або не мають можливості надати в Глобальну мережу достатньої інформації про свою діяльність, що суттєво обмежує отримання професійної інформації, якої потребує населення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питаннями щодо інформаційної діяльності установ охорони здоров'я та використання населенням мережі Інтернет для пошуку медичної інформації висвітлено багатьма вітчизняними і зарубіжними авторами Є.М. Кривенко, О.Р. Ситенко, М.А. Знаменською, Г.О. Слабким, В.О. Качмаром, А.І. Хвищун, L. Rennis, G. McNamara, E. SeidelJoseph, D.J. Amante, T.P. Hogan, A. Diaz, Rebecca A. Griffith та ін. Однак специфіка щодо актуальності, подання і пошуку інформації медичної інформації в Глобальній мережі на наш погляд вимагає більш детального розгляду.

Перш за все слід підкреслити, що сьогодні в розвинутих країнах будь-яка людина з комп'ютером, який підключений до Інтернету може отримати медичну інформацію, починаючи від простої ангіни до більш серйозних, як бронхіт і астма. Однак потенціал для дезінформації в Глобальній мережі досить високий. Проблема полягає в тому, що не можливо довіряти всьому, що пишуть в Інтернеті. Наприклад, велика частина інформації, що з'являється при Інтернет-пошуку про безпеку сну дитини є неправильною. Вважають, що менше половини веб-сайтів США надають точні факти про безпеку сну для немовлят [1].

З іншої сторони, виникає питання щодо представлення вітчизняних закладів охорони здоров'я в Глобальній мережі і наскільки вони готові задовольнити попит громадян на інформацію медичного характеру.

**Формування цілей статті.** Основна мета статті полягає в аналізі Інтернет-середовища відносно наявності якісної інформації медичного спрямування і можливість вітчизняних закладів охорони здоров'я щодо її надання.

**Виклад основного матеріалу.** У світі, де все змінюється з неймовірною швидкістю і не має часу приділяти достатню увагу своєму здоров'ю, у випадку його порушення надійним джерелом для вирішення проблеми може стати мережа Інтернет, зокрема соціальні медіа та веб.

Сьогодні все більше і більше представників медичної професії освоюють соціальні медіа для обміну корисною медичною інформацією та забезпечення догляду за пацієнтами. Pricewaterhouse Coopers провели опитування більше тисячі пацієнтів і понад сто керівників охорони здоров'я стосовно того, що вони думають відносно соціальних медіа та Інтернету. Результати показали, що найбільш надійними онлайн-ресурсами є ті, на яких присутні лікарі (60 відсотків), медсестри (56 відсотків), а також лікарні (55 відсотків) [2].

Існують твердження, що соціальні медіа являють собою середовище з підвищеним рівнем ризику, так як це в основному відкритий форум. Вважається, що сайти соціальних мереж підходять більше для маркетингу і загальної комунікації, ніж для медичного застосування. Ніщо не повинно зайняти місце

розмови лікаря з пацієнтом. Неможливо надати конкретні рекомендації, діагностувати користувачів за допомогою соціальних медіа [3].

Соціальні медіа є складним середовищем для лікаря через закон про відповідальність НІРАА (Health Insurance Portability and Accountability Act). Дуже складно говорити про медичну допомогу без персоналізації змісту (контенту), не порушуючи НІРАА. Крім того, практика медицини вимагає ретельної історії поточного стану пацієнта і ретельного медичного обстеження, перш ніж встановити діагноз і призначити лікування. Людина з сильним головним болем протягом декількох місяців може страждати від простого головного болю до мігрені або алергічної реакції на пухлину головного мозку, яка загрожує життю. [4] Як лікар або комп'ютерна програма може встановити різницю між цими діагнозами без безпосередньої розмови з пацієнтом і проведення досліджень?

Мають місце позитивні результати використання мережі Інтернет в системі охорони здоров'я. Це відноситься до онлайн-терапії та інших подібних методів, які проводять віртуальні сеанси. Наприклад, так званий, електронний диван – безкоштовна онлайн програма, яка пропонує різні модулі, що забезпечують допомогу при депресії, різних тривожних станах і серцево-судинних захворюваннях. По суті, онлайн-терапія допомагає особам, які мають проблеми з психічним здоров'ям, але не отримують допомоги, тому що вони не здатні вийти з дому, знаходяться у віддалених районах, мають обмежені фізичні можливості і т. п. Таким чином, Інтернет-терапія знижує планку для людей, які потребують допомоги [5].

Багато пацієнтів, які страждають від серйозних захворювань, також звертаються до соціальних медіа для підтримки. Вони є членами різних груп і використовують їх для співчуття іншим людям, що страждають від подібних захворювань, а також діляться своїм досвідом з лікарями відносно дії медикаментів і альтернативних методів лікування. Крім використання сайтів соціальних мереж для підтримки зв'язку з іншими пацієнтами, ефективною можливістю є пошук потенційних лікарів, будь-яких ліків за рецептом, а також інформації спеціалізованих за захворюваннями сайтів, (migraine.com, thysa.org присвячені раку щитовидної залози), веб-сайтів, таких як Medline Plus, або "сайтів .gov чи .org ", що належать лікарням або медичним центрам. Зазвичай використовують додаток iPhone, що дозволяє підтримувати зв'язок зі своїми лікарями через пряме сполучення, і вони, як правило, відповідають протягом дня.

Таким чином, глобальна мережа і охорона здоров'я можуть йти поряд, доповнюючи один одного.

Питання, щодо використання мережі Інтернет українцями для вирішення проблем свого здоров'я, а також наявності відповідних ресурсів, практично не досліджено. Враховуючи, що основою вітчизняної охорони здоров'я, як і раніше, залишається державний сектор, у населення відсутня достовірна інформація про ситуацію в даному секторі охорони здоров'я, його проблеми і шляхи їх вирішення. А це неминуче приводить до недовіри з боку громадськості. Діяльність медичної спільноти ускладнюється тим, що більшість населення досі негативно ставиться до державної системи охорони здоров'я. Відсутність чітко налагодженої системи комунікацій між органами охорони здоров'я та громадськістю, повсюдно існуюча думка про низьку якість медичних послуг негативно позначаються на функціонуванні установ і на розвитку галузі охорони здоров'я в цілому. Робота над створенням нового образу вітчизняної медицини проводиться постійно. Але вона здебільшого обмежується просвітницькою діяльністю: проведенням конференцій, брифінгів, випуском прес-релізів, співробітництвом із засобами масової інформації та громадськими організаціями [6].

Варіант комунікативної програми, що пропонує Всесвітня організація охорони здоров'я в рамках інформаційної складової ставить перед собою такі завдання:

1. Формування інформаційних мереж і порталів, які дають змогу здійснити інтерактивний зв'язок (проконсультуватися, обмінятися досвідом, сформувати локальні групи розробників тощо), легко і швидко вийти на потрібні електронні ресурси. Сюди входять: створення сайтів (надання населенню інформації, консультацій, психологічної допомоги) та телефонних каналів, видання друкованої продукції, проведення заходів.

2. Розробка і проведення виставок та конференцій:

- виставок, які дають змогу фахівцям, а також іншим особам ознайомитися з новітніми технологіями у сфері охорони здоров'я, широким асортиментом товарів і послуг, представлених на ринку медичного обслуговування;

- електронних і відеоконференцій, телемостів, конференцій у режимі он- і оффлайн, необхідних для консолідації зусиль лікарів і тих, хто пов'язаний з соціопсихологічною профілактикою захворювань у боротьбі з епідеміями та пандеміями.

3. Використання інформаційних технологій, пов'язаних із соціальним моніторингом захворювань, скринінгом і диспансерним наглядом, що дають змогу прискорити процес обробки і аналізу даних.

Виникає питання спроможності вирішення таких завдань закладами охорони здоров'я, відповідними департаментами обласної і міської держадміністрацій. У 2015 році в Україні проведено дослідження з метою вивчення рівня комп'ютеризації та інформатизації закладів охорони здоров'я різних рівнів надання медичної допомоги як фактора, який сприяє запровадженню ефективної системи комунікацій в охороні здоров'я [7]. На першому етапі дослідження було вивчено рівень забезпеченості закладів охорони

здоров'я різного рівня медичної допомоги персональними комп'ютерами. Загалом в Україні за рівнями надання медичної допомоги найвищий рівень забезпечення персональними комп'ютерами є на третинному рівні (18,3%), а найнижчий – на первинному (3,0%) рівні надання медичної допомоги. На вторинному рівні надання медичної допомоги рівень забезпеченості персональними комп'ютерами склав 6,0%. Далі вивчали питання наявності в закладах охорони здоров'я доступу до мережі Інтернет. Рівень доступу до мережі Інтернет встановлювали із числа закладів, які комп'ютеризовано. Встановлено, що найвищий рівень доступу до мережі Інтернет має місце на третинному (93,8%) рівні надання медичної допомоги, а найнижчий – на первинному (10,1%) рівні надання медичної допомоги. На вторинному рівні надання медичної допомоги рівень забезпеченості персональними комп'ютерами склав 87,5%. Таким чином можна зробити висновок про низький рівень комп'ютеризації закладів охорони здоров'я першого та другого рівнів, а також низький рівень доступу до мережі Інтернет закладів першого рівня. В цілому можна констатувати, що існуючий рівень інформатизації закладів охорони здоров'я не дозволяє впровадити ефективну систему комунікацій в охороні здоров'я.

Виходячи з твердження, що якісну інформацію медичного спрямування спроможні надавати виключно офіційні заклади охорони здоров'я, доцільно вивчити наскільки вітчизняні заклади охорони здоров'я представлені в Глобальній мережі. Інакше кажучи, чи має відповідний заклад офіційний веб-сайт.

Перш за все слід підкреслити найважливішу інформаційну роль веб-сайту в розвитку закладу. Виглядає актуальним більш детальний аналіз комунікативних можливостей сайту. Повноцінний веб-ресурс може надавати в режимі «24 години» всім зацікавленим особам відомості, документи, фото-, аудіо-та відеоматеріали, необхідні для формування правильного уявлення про діяльність компанії. Тому грамотно зроблений сайт є ефективним іміджевим інструментом, оскільки безпосередньо впливає на сприйняття фірми контрагентами, в тому числі представниками PR-сфери (ЗМІ, громадськими та державними організаціями).

Орієнтованість сайту на цільові групи сприяє досягненню ряду найбільш популярних компаній стратегічних цілей. У сегменті клієнтів сайт дозволяє зміцнити лояльність і відданість організації існуючих клієнтів і залучити нових. Це стає можливим за рахунок оперативності та спрощення роботи з клієнтською базою, розвитку сервісних (прийом заявок, замовлень, технічне онлайн-консультування, рубрика «Поставити питання лікарю») і інформаційних (новини, статті, поради експертів, аналітичні огляди, статистика, організація форумів) ресурсів на сайті.

Значною перевагою сайту перед іншими інструментами маркетингових комунікацій є можливість сегментації споживачів за видами захворювань (розсилки, опитування). Це дозволяє реалізувати клієнт-орієнтований маркетинговий підхід, а, як відомо, орієнтація на споживача (CRM) сьогодні одна з стратегічних доміант будь-якої компанії.

Особливу роль для компанії відіграє можливість комунікації з іншими закладами охорони здоров'я за допомогою сайту, який може виступати як майданчик для обговорення галузевих проблем, обміну думками, передовим досвідом [8].

Для визначення наявності веб-сайтів закладів охорони здоров'я в мережі Інтернет використовувався ресурс Google Maps. З наведених результатів дослідження (табл. 1) видно, що найбільша кількість веб-сайтів серед комунальних закладів охорони здоров'я (ЗОЗ) мають такі обласні центри, як Київ і Львів (19%). Дещо поступаються міста Хмельницький (18%), Вінниця (15%), Чернівці (13%). Інші регіони мають низький або нульовий показник щодо наявності веб-сайтів. Слід відмітити, що у всіх містах кількість веб-сайтів приватних ЗОЗ переважає над державними.

Таблиця 1

Наявність веб-сайтів закладів охорони здоров'я в розрізі обласних центрів

Місто	Всього ЗОЗ, кількість	ЗОЗ з сайтом, кількість	ЗОЗ з сайтом, % (до загальної кількості ЗОЗ)	Комунальних ЗОЗ з сайтом, кількість	Комунальних ЗОЗ з сайтом, % (до загальної кількості ЗОЗ)
Вінниця	33	16	48	5	15
Дніпропетровськ	20	4	20	1	5
Донецьк	22	1	5	0	0
Житомир	16	6	38	0	0
Запоріжжя	26	9	35	1	4
Івано-Франківськ	21	8	38	0	0
Київ	68	46	68	13	19
Кіровоград	11	2	18	0	0
Луганськ	30	2	7	0	0
Луцьк	22	14	64	2	9
Львів	81	41	51	15	19

Місто	Всього ЗОЗ, кількість	ЗОЗ з сайтом, кількість	ЗОЗ з сайтом, % (до загальної кількості ЗОЗ)	Комунальних ЗОЗ з сайтом, кількість	Комунальних ЗОЗ з сайтом, % (до загальної кількості ЗОЗ)
Миколаїв	8	0	0	0	0
Одеса	40	10	25	1	3
Полтава	17	7	41	0	0
Рівне	52	16	31	2	4
Суми	12	0	0	0	0
Тернопіль	41	19	46	3	7
Ужгород	12	4	33	0	0
Харків	41	9	22	1	2
Херсон	29	8	28	0	0
Хмельницький	11	4	36	2	18
Черкаси	16	11	69	1	6
Чернівці	24	14	58	3	13
Чернігів	15	6	40	0	0

**Висновок.** Встановлено, що якісну інформацію медичного спрямування в Інтернет-середовищі повинні надавати фахівці медичної галузі. Існуючий рівень інформатизації, а також кількість веб-сайтів закладів охорони здоров'я України не дозволяє впровадити ефективну систему комунікацій в охороні здоров'я. Веб-сайт закладу охорони здоров'я з регулярним маркетинговим аудитом і грамотною політикою просування завжди зможе стати ефективним комунікативним інструментом, а також сприяти досягненню стратегічних цілей закладу таких як формування позитивного іміджу, підвищення популярності фірми, забезпечення припливу нових клієнтів, просування нових послуг, зміцнення зв'язків з партнерами, посилення клієнт-орієнтованості, залучення кваліфікованих співробітників.

#### Література

1. Kristina Fiore Google Gets It Wrong on Baby Sleep Safety. URL: <http://www.medpagetoday.com/Pediatrics/GeneralPediatrics/34037>
2. Social media "likes" healthcare: From marketing to social business. URL: <http://www.pwc.com/us/en/health-industries/publications/health-care-social-media.html>
3. Dr. Rob Lamberts Expect More From Your Doctor. URL: <http://doctorlamberts.org/>
4. Thomas H. Lee. URL: <https://twitter.com/thomasleemd>
5. Ecouch. URL: <https://ecouch.anu.edu.au/welcome>
6. Кривенко Є.М. Роль комунікації та PR-технологій у взаємодії галузі охорони здоров'я і громадськості / Є.М. Кривенко, О.Р. Ситенко // Україна. Здоров'я нації. – 2013. – № 4 (28). – С. 101–106.
7. Знаменська М.А. Інформатизація закладів охорони здоров'я як основа ефективних комунікацій в системі охорони здоров'я / М.А. Знаменська, Г.О. Слабкий // Медична інформатика та інженерія. – 2015. – № 2. – С. 85–88.
8. Ревенок В.І. Інтернет-сайт – ефективний інструмент маркетингової діяльності закладу охорони здоров'я / В. І. Ревенок, С. В. Кисілевич // Вісник Хмельницького національного університету. – 2015. – № 5. Т. 1 (228). – С. 246–250.

Надійшла 08.08.2016; рецензент: д. е. н. Бондаренко В. М.