

УДК: 352

**М.П. Галушак, канд. техн. наук, доц.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

**Н.В. Лобанець, канд. мед. наук**

Тернопільський національний медичний університет імені І.Я. Горбачевського, Україна

## **ВИКОРИСТАННЯ QR-КОДІВ У ЛІКУВАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ З МЕТОЮ ПОКРАЩЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ ТА ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАНИХ ПОСЛУГ**

**M.P. Halushchak, Ph.D., Assoc. Prof.**

**N.V. Lobanets, Ph.D. (Medical Sciences)**

### **USE OF QR-CODES IN MEDICAL INSTITUTIONS IN ORDER TO IMPROVE COMMUNICATIONS AND ASSESS THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED**

Світова пандемія Covid-19 актуалізувала потребу в ефективній диджиталізації суспільства, й медицини зокрема, використання інновацій в умовах цифрової трансформації та удосконалення комунікацій усіх ланок. Сучасний стан системи охорони здоров'я до того ж характеризується обмеженим інформаційним простором та фрагментованою інтеграцією лікувальних установ різних рівнів й всередині одного рівня, що гальмує функціонування галузі, як єдиного цілого та, як наслідок, виконання основного завдання - підтримання здоров'я населення шляхом надання якісних, безпечних, доступних медичних послуг [1]. Ще однією із нагальних проблем теперішньої медичної галузі є відсутність моніторингу задоволеності пацієнтів від отриманих послуг. Така система аналізу повинна проводитись на постійній основі.

Процес трансформування медичної галузі із переорієнтацією на клієнта з врахуванням якості обслуговування запрацював нещодавно. Для широкого впровадження таких змін необхідно перш за все сформувавши прояснений тип мислення в організації, починаючи з керівництва, з залученням усіх працівників медичної установи. Іншими словами, необхідно сформувавши нову філософію й культуру медичного закладу[3]. Саме безперервне піклування про пацієнтів виступає запорукою досягнення кінцевої цілі – якості наданих медичних послуг. Звідси випливає, що система управління якістю потребує постійного вдосконалення у відповідно до задоволення потреб пацієнтів та регулюється нормою ISO 9001:2000[1]. Проте знову виникає проблема для керівництва лікарень у наявності чіткої інформації про комплекс показників на всіх етапах надання якісних медичних послуг пацієнтам. З іншого боку, якість наданих медичних послуг впливає на їх ціну. Із підвищенням якості обслуговування зростає й оплата за них. Тому оцінка економічного змісту продукуює якість і ціни, як наслідок, трансформує якість у самостійний товар.

Впровадження системи електронного інформування у лікарнях призведе до отримання зворотного зв'язку від пацієнтів про якість та сервіс обслуговування та можливість швидкого реагування, вплине на продуктивність закладів. Відтак, отримати зазначену інформацію медичні установи зможуть через надсилання листів на електронні поштові скриньки пацієнтів, заповнення паперових анкет, on-line анкетування з інтернет-сайту. Недоліком цього є затратність часу для пацієнтів та необхідність певного рівня навиків їх електронної грамотності. Значним чином об'єктивність інформації залежатиме від рівня освіченості самого пацієнта.

Можна використати більш простіший та зручніший метод, відомий як QR-код – двовимірний штрих-код, який легко розпізнається фотокамерою мобільного телефону з наявним програмним забезпеченням. Сам код опублікований у стандартах ISO без специфікації формату даних. Відтак створення такого коду не потребує спеціальних

комп'ютерних навиків, можливо поновлювати інформацію для опитування, швидко отримувати «фідбек» та аналізувати відгуки і пропозиції, що є перевагою для медичних установ. Пацієнти можуть одразу ж надіслати відгук, приклавши камеру телефону до розміщеного QR-коду.

Після зчитування QR-коду камерою мобільного телефону пацієнт може моментально оцінити якість медичного обслуговування та надіслати відгук (рисунок 1).

Згенерований QR-код для пацієнтів щодо оцінки якості медичного обслуговування представлено на рисунку 2.

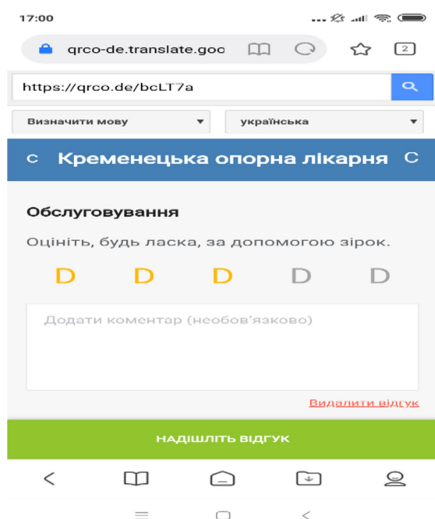


Рисунок 1 – Розпізнаний пацієнтом QR-код для оцінки якості медичного обслуговування з можливістю написати відгук

Рисунок 2 – QR-код для пацієнтів щодо оцінки якості медичного обслуговування

Отже, використання QR-кодів у практичній діяльності лікарень дасть можливість оцінити якість медичних послуг населенню та визначити, які питання вимагають додаткової до себе уваги. Практика впровадження інновацій у щоденну діяльність закладів охорони здоров'я призведе до покращення інтеграційних процесів та комунікацій різних ланок, що забезпечить підвищення якості управління.

### Література:

1. Електронний ресурс: Важливість впровадження сучасної системи управління якістю послуг у медичній практиці - URL:<http://qsys.com.ua/node/18>.
2. Лехан В. М. Охорона здоров'я України: проблеми та напрямки розвитку. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. – 2011. – № 4. – С. 5-19.
3. Електронний ресурс: Петрова С. В. Державна політика України у сфері охорони здоров'я в контексті реформи медичного обслуговування. Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. - 2014. - № 2. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu\\_2014\\_2\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2014_2_14)