

ПРАКТИКА ВИЗНАЧЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПАЦІЄНТІВ ЯКІСТЮ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

А. Г. Круть, В. В. Горачук

Національний університет охорони здоров'я України імені П. Л. Шупика

Задоволеність пацієнта медичною допомогою є індикатором якості клінічного результату та системи охорони здоров'я, з якою він взаємодіє. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в охороні здоров'я зобов'язує керівників закладів охорони здоров'я використовувати їх для збору, оброблення та аналізу інформації про задоволеність пацієнта. Особливо актуальним це питання являється для сертифікованих систем управління якістю медичної допомоги. Однак досліджень реальної практики з визначення задоволеності пацієнтів в умовах цифрового медичного простору обмаль. Представлено дослідження технології визначення задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги в реальній практиці діяльності закладів охорони здоров'я (на прикладі закладів стоматологічного профілю). В дослідженні використано контент-аналіз локальних документів сертифікованих систем управління якістю комунальних некомерційних підприємств: "Житомирське обласне стоматологічне медичне об'єднання", "Обласна стоматологічна поліклініка" (м. Харків), "Чернігівська обласна стоматологічна поліклініка" в частині визначення задоволеності пацієнта. Використано також методи порівняльного аналізу, узагальнення.

Виявлено, що в закладах існує система двосторонньої взаємодії з пацієнтами з метою визначення їх задоволеності стоматологічною допомогою. Однак сучасні можливості цифрових комунікацій використовуються не в повному обсязі. Анкети соціологічного опитування містять обмежений перелік складових якості, що унеможлиблює отримання повної інформації про задоволеність пацієнта для керівника закладу; практикується використання паперових носіїв для поширення примірників анкет і ручне їхнє оброблення. Офіційні веб-сайти та інтернет-форуми запроваджено не в кожному закладі. Опитування через мережеві спільноти, онлайн опитування, e-mail-анкетування також застосовуються не часто. У той же час на запроваджених ресурсах пацієнти висловлюють незадоволення результатами лікування, поведінкою персоналу, умовами надання стоматологічної допомоги. Щороку реєструються скарги громадян до керівництва закладів і вищих органів управління.

Вибіркове використання цифрових інформаційно-комунікаційних технологій засвідчило недооцінювання керівництвом досліджуваних закладів важливості налагодження регулярної тісної двосторонньої взаємодії з пацієнтами, чим порушуються задекларовані закладами стратегічні цілі та завдання в сфері якості стоматологічної допомоги.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, соціологічні опитування, анкета, якість стоматологічної допомоги, пацієнти.

PRACTICE OF DETERMINING PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DENTAL CARE

A. G. Krut, V. V. Horachuk

Shupyk National Healthcare University of Ukraine

Background. Patient satisfaction with health care is an indicator of the quality of the clinical outcome and the health care system with which he interacts. The rapid development of information and communication technologies in health care requires health care managers to use them to collect, process, and analyze patient satisfaction information. This issue is especially relevant for certified quality management systems. However, there is a lack of research to determine patient satisfaction in the digital medical space. The aim of the study: to investigate technologies for determining patient satisfaction with the quality of medical care in the practice of dental health facilities.

Materials and methods. Content analysis of local documents (19 units in total) of certified quality management systems of municipal non-profit enterprises: "Zhytomyr Regional Dental Medical Association", "Regional Dental Clinic" (Kharkiv), "Chernihiv Regional Dental Clinic" in terms of determining patient satisfaction. Methods of comparative analysis and generalization are also used.

Results. It was found that the system of bilateral interaction with patients in the studied institutions exists to determine patient satisfaction with dental care. However, modern digital communications capabilities are used to a limited extent. The list of components of quality in the questionnaires of the survey is incomplete. Paper copies of questionnaires and their manual processing are used. Official websites and Internet forums are not implemented in every institution. Surveys through online communities, online surveys, e-mail surveys are not used. At the same time, patients express dissatisfaction with the results of treatment, staff behavior, conditions of dental care on the introduced resources. Citizens' complaints are registered annually.

Conclusions. Selected analyses of digital information and communication technologies in the institutions where the study was conducted. This showed a low assessment of the need for regular close interaction with patients by the management of institutions. Strategic goals and objectives in the field of quality of dental care are violated by institutions.

Keywords: information and communication technologies, sociological polls, questionnaire, quality of dental care, patients.

Вступ. Задоволеність пацієнтів медичною допомогою, за даними численних досліджень, є не лише індикатором якості отриманого ними клінічного результату, але й якості системи охорони здоров'я, з якою пацієнти взаємодіють під час медичного обслуговування [15, 17]. У тісній двосторонній комунікації із закладом охорони здоров'я полягає, зокрема, посилення ролі пацієнтів у прийнятті управлінських рішень із розширення можливостей задоволення їх потреб у медичній допомозі, покращення діяльності шляхом аналізу причин розбіжностей між очікуваннями та реально отриманими результатами [11].

У сертифікованих системах управління якістю медичної допомоги, призначення яких демонструвати потенційним і реальним пацієнтам високий рівень якості медичної допомоги, проведення моніторингу й оцінювання задоволеності пацієнтів для визначення того, як вони сприймають ступінь задоволення їхніх потреб у медичній допомозі, є обов'язковими вимогами [1]. Постійний взаємозв'язок із пацієнтами також слугує зміцненню стосунків і кращого розуміння поглядів пацієнтів на різні аспекти функціонування закладу охорони здоров'я [2].

Заклади охорони здоров'я можуть використовувати різні способи отримання даних про задоволеність пацієнтів – опитування, відгуки, інформацію при безпосередніх зустрічах, претензії, скарги тощо. Важливим є визначення характеристик якості медичної допомоги, за якими проводиться моніторинг і оцінювання, швидкість та якість збору даних, їх оброблення та аналізу. З метою виконання даних функцій можливо застосування інформаційних технологій.

У сучасній охороні здоров'я відбуваються великі цифрові трансформації унаслідок широкого запровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Міжнародний досвід свідчить, що максимальна віддача від використання медичних інформаційних систем отримується в сфері забезпечення якості медичної допомоги та безпеки пацієнтів [12, 14], медичної практики через віддалений електронний інтерфейс [13], використання порталів пацієнтів для їхнього індивідуального навчання та обміну інформацією з медичним працівником [16].

Звідси відкриваються можливості й для застосування інформаційно-комунікаційних технологій у сфері менеджменту якості в охороні здоров'я, одним із механізмів якого є сертифікація систем управління якістю, задекларована на нормативно-

му рівні [5] та достатньо поширена, зокрема, серед закладів стоматологічного профілю.

Проте наукових праць із результатами дослідження використовуваних технологій дотримання вимог [1] у частині визначення задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги практично не існує, що обумовлює актуальність даного дослідження (на прикладі стоматологічної допомоги).

Мета дослідження: дослідити технології визначення задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги в реальній практиці діяльності закладів охорони здоров'я стоматологічного профілю.

Матеріал і методи дослідження. Проведено контент-аналіз локальних документів, що підтверджують розроблення, впровадження та підтримку функціонування сертифікованих систем управління якістю стоматологічною допомогою в частині визначення задоволеності пацієнта на прикладі комунальних некомерційних підприємств: "Житомирське обласне стоматологічне медичне об'єднання", "Обласна стоматологічна поліклініка" (м. Харків), "Чернігівська обласна стоматологічна поліклініка" (всього 19 одиниць). Використано також методи порівняльного аналізу, узагальнення. Дослідження проводилось у 2021 році.

Результати та їх обговорення. Встановлено, що документом, який є обов'язковою складовою сертифікованої системи управління якістю являється "Політика в сфері якості". Ним передбачено розвиток взаємовідносин із усіма зацікавленими сторонами, набуття довіри та поваги пацієнтів, вчасне реагування на їхні запити та пропозиції. Регулярне дослідження задоволеності пацієнтів передбачено також такими локальними документами як "Настанова з якості" та методиками проведення соціологічних опитувань.

Зокрема, досліджуваним закладам було необхідно визначити способи взаємодії з пацієнтами, склад критеріїв, за якими проводиться оцінювання задоволеності, методи отримання, моніторингу й аналізу даних.

Разом із тим, контент-аналіз матеріалів, де засвідчена реальна діяльність за визначеними напрямками, показав різний ступінь досягнення вимог, що задекларовано в установчих документах.

У КНП "Житомирське обласне стоматологічне медичне об'єднання" передбачено взаємодію з пацієнтами шляхом анонімного анкетування на паперових носіях. Структура розробленої анкети представлена демографічними даними респондентів, блоком запитань, що відображають критерії

оцінювання задоволеності стоматологічною допомогою, подяку за участь в опитуванні.

Критеріями оцінювання задоволеності обрано: відношення персоналу; санітарно-гігієнічні умови закладу; доступність медикаментів, діагностичних досліджень, протезування, лікування в стаціонарі; можливість для пацієнта висловити побажання щодо покращення медичної допомоги та медичного обслуговування.

Оброблення відповідей респондентів передбачено статистичними методами, з підрахунком відносних величин у відсотках стосовно кожного запропонованого критерію якості, ручним способом.

Отже, анкетні запитання містять обмежений перелік складових якості, задоволеність якими можна визначити у пацієнтів. За даними [9, 10], врахування таких критеріїв якості стоматологічної допомоги, як безпека, економічна ефективність, орієнтованість на пацієнта, своєчасність, справедливість, результативність, доступність є відправною точкою для оцінювання пацієнтами якості медичної допомоги та медичного обслуговування. Як показує порівняння з анкетними запитаннями, не всі включені критерії дозволять визначити задоволеність пацієнта складовими якості стоматологічної допомоги, а отже, інформація від пацієнтів для управлінського аналізу є неповною.

Виявлено, що існують і інші способи взаємодії з пацієнтами зазначеного закладу. Можливість для пацієнтів надати відгуки представлена на сторінці каталогу закладів охорони здоров'я стоматологічного профілю Житомирської області [6], медичних закладів misto.ua [3]. Тобто, для оцінювання пацієнтами роботи закладу використовуються сучасні засоби цифрових комунікацій, але вони сторонні; власного веб-сайту у цього закладу немає.

Виявлено, що із 17 відгуків пацієнтів на цих ресурсах дев'ять були негативними з причин незадоволеності організацією стоматологічної допомоги, один – станом приміщень закладу, оскільки вони вимагають ремонту.

У КНП Харківської обласної ради "Обласна стоматологічна поліклініка" задоволеність пацієнта передбачено визначати також шляхом анонімного анкетного опитування на паперових носіях за розробленою методикою раз на рік. Анкета містить запитання про ставлення персоналу до пацієнта (реєстратора, лікаря), передбачає оцінювання пацієнтом взаємовідносин у колективі закладу, оцінювання зовнішнього вигляду персоналу, пропозиції про покращення роботи. Отже, простежується ана-

логічний підхід до розроблення опитувальників, як і в КНП "Житомирське обласне стоматологічне медичне об'єднання", а саме, з неповним переліком запитань стосовно складових якості; наявні торкаються переважно етико-деонтологічних моментів; використовуються паперові носії.

Відповіді на запитання анкети передбачають оцінювання за бальною шкалою. Так, у 2020 році було проведено опитування 200 пацієнтів. Оцінювання відповідей респондентів представлена таким чином: від 58,5 % до 80,0 % учасників опитування надали відповіді на різні запитання анкети з оцінюванням у 5 балів; від 13,0 % до 27,0 % – 4 бали; від 2,5 % до 7,0 % – 3 бали; від 1,0 % до 1,5 % – у 2 бали, в один бал – до 2,0 % респондентів.

Тобто, підрахунки оцінювання задоволеності пацієнтів здійснюються не шляхом визначення середнього балу, а у відсотках респондентів, які надали відповідь із певною кількістю балів, що свідчить про відсутність переходу в даному закладі до сучасних методів оброблення соціологічних даних на основі бальних оцінок.

"Настановою з якості" даного закладу передбачено також отримання інформації про задоволеність пацієнтів шляхом використання інтернет-форуму на офіційному веб-сайті, усного опитування під час надання та по завершенні стоматологічних процедур, опитувань пацієнтів по телефону (після завершення лікування), аналізу регіональної преси представником керівництва закладу з якості.

За даними матеріалів офіційного веб-сайту [7], із 56 відгуків пацієнтів 19, або 33,9 % – негативні. Їх причинами були переважно ускладнення наданої стоматологічної допомоги, а саме, внаслідок анестезії, механічного травмування (перелом щелепи, підвивих сусіднього з патологічним зубом), запалення м'яких тканин після лікування зубів, неочікуваного (негативного) результату лікування (короткого строку утримування пломби після лікування, дефектів при пломбуванні зубів), а також високої вартості лікування, нечемної поведінки персоналу, проблем із телефонним зв'язком.

Зареєстровані у закладі звернення громадян засвідчили, що у 2015 році їх надійшло 397 од., у 2016 – 132 од., із них 6 скарг, у 2017 – 63 од., із них скарг – 8 од., у 2018 – 67 од., із них 5 скарг, у 2019 – 35 од., із них 3 скарги.

Незважаючи на те, що кількість звернень постійно зменшувалася, слід зазначити, що скарги реєструються щороку, а це відображає крайній ступінь незадоволеності пацієнтів стоматологіч-

ною допомогою та взаємодією з даним закладом охорони здоров'я.

У КНП "Чернігівська обласна стоматологічна поліклініка Чернігівської обласної ради" акцент уваги керівництва зміщено на претензії пацієнтів про якість надаваних послуг. З цією метою розглядаються звернення громадян за методикою відповідно до законодавства України. За даними реєстрації, упродовж 2010-2019 років із приводу незадоволеності пацієнтів із питань, що мають відношення до різних складових якості стоматологічної допомоги (неякісне протезування; висока вартість послуг; відшкодування сплати за неякісну послугу; некоректна поведінка працівників та інші) надійшло до управління охороною здоров'я Чернігівської обласної державної адміністрації та директора закладу 110 звернень громадян (у 2010 році – 6 од.; 2011 – 5 од., 2012 – 7 од., 2013 – 20 од., 2014 – 5 од., 2015 – 12 од., 2016 – 13 од., 2017 – 12 од., 2018 – 20 од., 2019 – 10 од.).

Громадяни можуть звернутися особисто з запитаннями та пропозиціями до керівництва закладу електронною поштою, через сторінку офіційного веб-сайту або мережі Facebook. За останніми даними записів, 1458 осіб підтвердили високий рівень якості медичного обслуговування в даному закладі, а 1748 осіб стежать за роботою закладу [8]. Однак рубрика "Форум" на офіційному веб-сайті для обговорення пацієнтами їхнього досвіду спілкування з закладом відсутня.

Активного опитування з використанням анкет у даному закладі охорони здоров'я не проводиться. Отже, отримати інформацію про задоволеність стоматологічної допомоги за її детальними характеристиками неможливо.

Слід зазначити, що соціологічні дослідження в закладах охорони здоров'я дозволяють отримати більш достовірну інформацію про задоволеність пацієнтів медичною допомогою на популяційному рівні, оскільки не кожен незадоволений пацієнт звертається зі скаргами або претензіями. Тому відмовлятися від практики використання анкетування недоцільно. Разом із тим керівництву закладів охорони здоров'я необхідно враховувати зміни, що відбулись у сфері комунікаційних технологій, які дозволяють проводити онлайн опитування, e-mail-анкетування та опитування через мережеві спільноти. Важливим являється врахування актуальних критеріїв якості, що мають бути внесені до опитувальника. Одним із варіантів є застосування цільового програмного продукту, за допомогою

якого може здійснюватися збір і статистичне оброблення даних.

Широкі можливості цифрових технологій сприяють різноманіттю способів спілкування керівництва закладів і пацієнтів. Зокрема, традиційний прийом громадян може бути проведений із застосуванням послуг віддаленого відеоконференц-зв'язку. Офіційний веб-сайт можна використовувати для інформування про нові види медичних послуг або зміни, що в них відбуваються, і які можуть вплинути на задоволеність пацієнтів. Інформація, оприлюднена на веб-сайті, може включати в себе і нові та/або змінені організаційні технології з поліпшення діяльності закладу.

Висновки. 1. Виявлено, що у досліджуваних закладах із метою вивчення задоволеності пацієнтів стоматологічною допомогою налагоджена система комунікацій із використанням опитувань за допомогою анкет, офіційних веб-сайтів, інтернет-форумів, телефонної "гарячої лінії". Однак із доступних способів спілкування про оцінювання задоволеності заклади використовують не всі сучасні можливості інформаційно-комунікаційних технологій.

2. Доведено, що запитання анкет формуються з урахуванням обмеженого спектру складових якості стоматологічної допомоги. Це унеможливає отримання повної інформації керівництвом закладів про задоволеність пацієнта якістю одержаної стоматологічної допомоги та медичного обслуговування. Анкети представлені на паперових носіях і обробляються ручним способом.

3. Виявлено, що на наявних офіційних веб-сайтах і інтернет-форумах пацієнти висловлюють своє незадоволення результатами лікування, поведінкою персоналу, умовами, в яких надається стоматологічна допомога. Для зменшення вірогідності випадків незадоволеності стоматологічною допомогою запропоновано регулярне отримання інформації шляхом соціологічних опитувань та спілкування керівництва закладу охорони здоров'я з пацієнтами з використанням більш широкого спектру цифрових технологій (онлайн опитувань, e-mail-анкетувань, опитувань через мережеві спільноти, відеоконференцій) та своєчасного реагування на неї.

4. Результати дослідження свідчать про недооцінювання керівництвом досліджуваних закладів важливості налагодження регулярної тісної двосторонньої взаємодії із пацієнтами із використанням

сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, чим порушуються задекларовані стратегічні цілі та завдання в сфері забезпечення якості стоматологічної допомоги.

Література.

1. ДСТУ EN 15224:2019 Системи управління якістю. EN ISO 9001:2015 у сфері охорони здоров'я (EN 15224:2016, IDT) (Державний Стандарт України). – Будстандарт: веб-сайт. – Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82162.

2. ДСТУ ISO 10004:2019 (ISO 10004:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання. – Будстандарт: веб-сайт. – Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=87681.

3. Каталог медичних закладів. – Місто.УА: веб-сайт. – Режим доступу: <https://micto.ua/zhytomyrskе-oblasne-stomatolohichne-medychne-obiednannia-i157918/>.

4. Областное стоматологическое медицинское объединение. – Справочная Житомира: веб-сайт. – Режим доступу: <https://1552.com.ua/catalog/oblastnoe-stomatologicheskoe-meditsinskoe-obiedinenie-5675/>.

5. Про внесення змін до наказу МОЗ України від 14.03.2011 № 142 "Про вдосконалення державної акредитації закладів охорони здоров'я": наказ МОЗ України від 20.12.2013 № 1116. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0031-14>.

6. Стоматологическая поликлиника областная. – Каталог: Житомир: Стоматологии: веб-сайт. – Режим доступу: http://zhitomir.hnb.com.ua/catalog/item-21865-stomatologicheskaya_poliklinika_oblasnaya.

7. Харьковская областная стоматологическая поликлиника. – Kharkov.denta: веб-сайт. – Режим доступу: <https://kharkov.dental/place/harkovskaya-oblastnaya-stomatologicheskaya-poliklinika?page=2>.

8. Чернігівська обласна стоматологічна поліклініка. – Facebook: сторінка. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/oblstomat.cn/>.

References.

1. DSTU EN 15224:2019 Systemy upravlinnia yakistiu. EN ISO 9001:2015 u sferi okhorony zdorovia (EN 15224:2016, IDT) (Derzhavnyi Standart Ukrainy). Budstandart: vebсайт. [DSTU EN 15224: 2019 Quality management systems. EN ISO 9001:2015 in health care (EN 15224: 2016, IDT) (State Standard of Ukraine). Construction standard: website.] URL:

9. An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare / Righolt A. J. et al. // JDR Clin Trans Res. – 2020. – № 5 (2). – P. 102-106.

10. Conceptualising a framework for improving quality in primary dental care / Byrne M., Tickle M. // Br Dent J. – 2019. – № 227 (10). – P. 865-868.

11. Caring for Quality in Health. Lessons Learnt from 15 Reviews of Health Care Quality. – OECD, 2017. – 86 p. – Режим доступу: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/caring-for-quality-in-health_9789264267787-en.

12. Health Information Technology in Healthcare Quality and Patient Safety: Literature Review / Feldman S. S., Buchalter S., & Hayes, L. W. // JMIR medical informatics. – 2018. – № 6 (2). – P. e10264.

13. Telehealth Benefits and Barriers / Gajarawala S. N., & Pelkowski J. N. // The journal for nurse practitioners: JNP. – 2021. – № 17 (2). – P. 218-221.

14. The use of information technology to enhance patient safety and nursing efficiency / Lee T. Y., Sun G. T., Kou L. T., Yeh M. L. // Technol Health Care. – 2017. – № 25 (5). – P. 917-928.

15. Health services delivery: a concept note / Tello J., Barbazza E. – Health Services Delivery Programme WHO Regional Office for Europe, 2015. – 72 p. – Режим доступу: https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0020/291611/Health-Services-Delivery-A-concept-note-301015.pdf.

16. Using Electronic Health Record Portals to Improve Patient Engagement: Research Priorities and Best Practices / C. R. Lyles et al. // Ann Intern Med. – 2020. – № 172 (11 Suppl). – P. S123-S129.

17. Quality of care: measuring a neglected driver of improved health / Yoko A., Kruk M. E. // Bull World Health Organ. – 2017. – № 95. – P. 465-472.

http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=82162. [In Ukrainian].

2. DSTU ISO 10004:2019 (ISO 10004:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання. Будстандарт: вебсайт. [DSTU ISO 10004:2019 (ISO 10004:2018, IT) Quality management. Customer

- satisfaction. Guidelines for monitoring and evaluation. Construction standard: website.] URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=87681. [In Ukrainian].
3. Kataloh medychnykh zakladiv. Misto.UA. vebсайт. [Catalog of medical institutions. City.UA. website] URL: <https://micto.ua/zhytomyrske-oblasne-stomatolohichne-medychne-obiednannia-i157918/>. [In Ukrainian].
4. Oblastnoe stomatolohicheskoe medytssynskoe obyedyneniye. Spravochnaia Zhytomyra: vebсайт. [Regional Dental Medical Association. Zhytomyr background: website]. URL: <https://1552.com.ua/catalog/oblastnoe-stomatologicheskoe-meditsinskoe-obedinenie-5675/>. [In Ukrainian].
5. Pro vnesennia zmin do nakazu MOZ Ukrainy vid 14.03.2011 № 142 "Pro vdoskonalennia derzhavnoi akredytatsii zakladiv okhorony zdorovia": nakaz MOZ Ukrainy vid 20.12.2013 № 1116. [On Amendments to the Order of the Ministry of Health of Ukraine of March 14, 2011 № 142 "On Improving the State Accreditation of Health Care Institutions": Order of the Ministry of Health of Ukraine of December 20, 2013 № 1116]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0031-14>. [In Ukrainian].
6. Stomatolohicheskaya polyklynyka oblastnaia. Kataloh: Zhytomyr: Stomatolohyy: vebсайт. [Regional dental clinic. Catalog: Zhytomyr: Dentists: Website]. URL: http://zhitomir.hnb.com.ua/catalog/item-21865-stomatologicheskaya_poliklinika_oblastnaya. [In Ukrainian].
7. Kharkovskaia oblastnaia stomatolohicheskaya polyklynyka. Kharkov.denta: vebсайт. [Kharkiv Regional Dental Clinic. Kharkov.denta: website.] URL: <https://kharkov.dental/place/harkovskaya-oblastnaya-stomatologicheskaya-poliklinika?page=2>. [In Ukrainian].
8. Chernihivska oblasna stomatolohichna poliklinika. Facebook: storinka. [Chernihiv Regional Dental Clinic. Facebook: page.] URL: <https://www.facebook.com/oblstomat.cn/>. [In Ukrainian].
9. Righolt, A. J., Walji, M. F., Feine, J. S., Williams, D. M., Kalenderian, E., Listl, S. (2020). An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare. *JDR Clin Trans Res*, 5(2), 102-106. <https://doi.org/10.1177/2380084419875442>.
10. Byrne, M., Tickle, M. (2019). Conceptualising a framework for improving quality in primary dental care. *Br Dent J*, 227(10), 865-868. <https://doi.org/10.1038/s41415-019-0900-8>.
11. Caring for Quality in Health (2017). Lessons Learnt from 15 Reviews of Health Care Quality. OECD. 86 p. https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/caring-for-quality-in-health_9789264267787-en.
12. Feldman, S. S., Buchalter, S., & Hayes, L. W. (2018). Health Information Technology in Healthcare Quality and Patient Safety: Literature Review. *JMIR medical informatics*, 6(2), e10264. <https://doi.org/10.2196/10264>.
13. Gajarawala, S. N., & Pelkowski, J. N. (2021). Telehealth Benefits and Barriers. *The journal for nurse practitioners: JNP*, 17(2), 218-221. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2020.09.013>.
14. Lee, T. Y., Sun, G. T., Kou, L. T., Yeh, M. L. (2017). The use of information technology to enhance patient safety and nursing efficiency. *Technol Health Care*, 25(5), 917-928. <https://doi.org/10.3233/THC-170848>.
15. Tello Juan, Barbazza Erica (2015). Health services delivery: a concept note. Health Services Delivery Programme WHO Regional Office for Europe. 72 p. https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0020/291611/Health-Services-Delivery-A-concept-note-301015.pdf.
16. Lyles, C. R., Nelson, E. C., Frampton, S., Dykes, P. C., Cembali, A. G., Sarkar, U. (2020). Using Electronic Health Record Portals to Improve Patient Engagement: Research Priorities and Best Practices. *Ann Intern Med.*; 172(11 Suppl), S123-S129. [doi: 10.7326/M19-0876](https://doi.org/10.7326/M19-0876).
17. Yoko, A., Kruk, M. E. (2017). Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. *Bull World Health Organ.*, 95, 465-472. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.180190>.

ORCID:

Anatoliy G. Krut: 0000-0001-6503-3952

Victoria V. Horachuk: 0000-0002-6076-8711