

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра журналістики та реклами

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

**«РЕКЛАМНА ТА PR-ДІЯЛЬНІСТЬ У ПРОСУВАННІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ
ПІДПРИЄМСТВА»**

(за матеріалами Комунального некомерційного підприємства
«Козелецька лікарня інтенсивного лікування» Козелецької селищної ради
Чернігівської області, смт. Козелець)

Студентки 4 курсу, 8 групи,
спеціальності
061 «Журналістика»
спеціалізації «Реклама і
зв'язки з громадськістю»

Кривенко Тетяна
В'ячеславівна

Науковий керівник
к.е.н., доцент кафедри
журналістики та реклами

Бучацька Ірина
Олександрівна

Гарант освітньої програми
д.е.н., професор кафедри
журналістики та реклами

Файвішенко
Діана Сергіївна

Київ 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Аналітична записка.....	5
РОЗДІЛ 2. Творче проектування.....	13
ВИСНОВКИ.....	18
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	20
ДОДАТКИ.....	21



ВСТУП

Будь-яка рекламна та PR-діяльність – це поєднання різноманітних методів маркетингових комунікацій, що передбачають, переважно, платне використання засобів масової інформації для донесення повідомлень до бажаної аудиторії. В період сьогодення, просування компаніями своїх послуг та товарів стало досить популярним, про що свідчить використання рекламної діяльності підприємств різних напрямків функціонування. Зв'язки з громадськістю (PR) - дуже універсальний комунікаційний інструмент, який сьогодні використовується задля просування різних товарів та послуг.

Реклама і просування медичних послуг - делікатна і складна задача, так як в цій сфері потрібно не просто вміти аналізувати основні фактори, що впливають на просування як власних послуг, так і конкурентів, а і розуміти як вдало поєднати методи та способи залучення уваги до продукту, аби отримати бажаний результат.

Дана робота присвячена дослідженню просування саме медичних послуг. Варто розуміти, що саме реклама являє собою один з найбільш поширених та ефективних способів залучення поточних та потенційних клієнтів. Хоча в традиційній індустрії медичних послуг, рекламу почали використовувати не так давно, в даний час, засоби комунікації міцно вкоренилися і регулярно використовуються медичними організаціями по всій Україні і не тільки. Підтримка обізнаності про поточні події в області реклами медичних послуг може бути полегшена шляхом ознайомлення з оперативними перспективами і практикою аналогічних установ, шляхом аналізом конкурентів.

Актуальність теми дослідження пов'язана з тим, що рекламна та PR-діяльність, зокрема, у просуванні медичних послуг – досить складний процес, що потребує детального вивчення та постійного систематичного аналізу. Можна сказати, що даний тип послуг досить специфічний для сфери просування, через те, що не так давно почали активно використовувати рекламу для медичних закладів. Через це, досить важливо досліджувати

основні аспекти, способи та методи реклами та PR-діяльності у просуванні медичних послуг.

Питаннями реклами та PR-діяльності у просуванні медичних послуг займалися такі відомі зарубіжні та вітчизняні вчені, як Віннікова І.І., Гребньов М.Г., Короткий Г.І., та інші науковці.

Метою даної випускної кваліфікаційної роботи є характеристика процесу рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг підприємства, (за матеріалами КНП «Козелецька ЛПЛ» Козелецької селищної ради м. Козелець, Чернігівської області).

Мета дослідження визначила постановку таких завдань:

- 1) оцінити рекламну та PR-діяльність у просуванні медичних послуг КНП «Козелецька ЛПЛ» Козелецької селищної ради м. Козелець, Чернігівської області та її конкурента.
- 2) розробити рекомендації щодо напрямів удосконалення рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг КНП «Козелецька ЛПЛ» Козелецької селищної ради м. Козелець, Чернігівської області.

Об'єктом даної випускної кваліфікаційної роботи є процес формування позитивного іміджу, рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг КНП «Козелецька ЛПЛ».

Предметом випускної кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів процесу створення рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг КНП «Козелецька ЛПЛ».

Методи дослідження. При виконанні даної роботи було використано такі методи: аналітичний, табличний, порівняння, узагальнення аналізів дослідження, аналіз сайтів та контент-аналіз.

Інформаційна база дослідження: документальна література КНП «Козелецька ЛПЛ», статистичні дані діяльності компанії та Інтернет-сторінок КНП «Козелецька ЛПЛ».

Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, висновку, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА

КНП «Козелецька ЛПЛ» - це заклад охорони здоров'я вторинного рівня надання медичної допомоги, створений в 1963 році. Акредитований на першу акредитаційну категорію. Акредитаційної сертифікат серія МЗ№ 0001023 від 29.04.2020 рік; термін дії до 15.01.2023р року. Ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики затверджено наказом МОЗ України від 05.05.2020р. № 1043. Лікарня надає вторинну спеціалізовану медичну допомогу та обслуговує сорок одну тисячу населення, яке проживає в ста одинадцяти населених пунктах.

Центральна Районна лікарня розташована на міжнародній автомобільній трасі Е95, що обумовлює підвищені вимоги до надання медичної допомоги у випадку виникнення ДТП, як наслідок, є активна робота відділення невідкладної допомоги та потреба в розширенні потужності відділення інтенсивної терапії, особливо, в період воєнного стану.

Показання хірургічної роботи, оперативної активності, роботи терапевтичного, неврологічного відділення свідчить про достатні навантаження та ефективність функціонування цих відділень. У рейтингу за кількістю оперативних втручань, проведених в амбулаторно-поліклінічних умовах, район посідає 1-е місце, за кількістю оперативних втручань, проведених в стаціонарі — 2-е місце серед районів області. За кількістю прийнятих пологів Козелецький район входить у трійку перших серед районів області. Дані показники свідчать про досить високу кількість пацієнтів, що, безпосередньо користувались послугами даного закладу. Варто зазначити, що дана лікарня є головним місцем надання медичних послуг в Козелецькому районі, тож керівництву важливо підтримувати постійну комунікацію з потенційними пацієнтами, аби повідомляти основні зміни у функціонуванні закладу. Наразі загальний ліжковий фонд КНП «Козелецька ЛПЛ» становить 160 ліжок. Лікарня за структурою поділяється на вісім

відділень. КНП «Козелецька ЛПЛ» надає такі види консультативно-діагностичних послуг: хірургічні втручання, травматологічні, ортопедичні, акушерсько-гінекологічні, офтальмологічні, отоларингічні, стоматологічні, терапевтичні, невропатологічні, дерматовенерологічні, психіатричні. Також функціонує кабінет «Довіра», клініко-діагностична лабораторія КДП, рентгенологічний кабінет, ендоскопічний кабінет, кабінет ультразвукової діагностики, де можна отримати відповідні види послуг. Для місцевого населення, по направленню від сімейного лікаря, або якщо це екстрений виклик швидкої допомоги, всі послуги надаються безкоштовно. У всіх інших випадках – платно, вартість кожної процедури можна дізнатись як на сайті компанії, так і, безпосередньо, в лікарні.

Аби зробити висновки, щодо рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг підприємства, потрібно детальніше розібрати, які саме послуги надає компанія.

Таблиця 1.1

Структура видів послуг, що надає КНП «Козелецька ЛПЛ» за 2022 рік

п/п	Категорія послуг	Вартість, грн.	Надання послуг у %
1.	Лабораторні, діагностичні та консультативні послуги за зверненням громадян, що надаються без направлення лікаря, зокрема із застосуванням телемедицини.(236 послуг)	4 – 665,30	41.2
2.	Медичне обслуговування, зокрема із застосуванням телемедицини, за договорами із суб'єктами господарювання, страховими організаціями (в тому числі із фондом соціального страхування України).(4 послуги)	27,80 – 54,30	0.7
3.	Оздоровчий масаж, гімнастика, бальнеологічні процедури з метою профілактики захворювань та зміцнення здоров'я дорослого населення.(65 послуг)	21,50 – 127,30	11.4
4.	Корекція зору за допомогою окулярів та контактних лінз.(15 послуг)	6,40 – 50,10	2.6
5.	Рентгенографія (Стоматологія)(1 послуга)	41.60	0.3
6.	Терапевтична стоматологія.(88 послуг)	19.50 – 608,60	15.3
7.	Хірургічна стоматологія.(32 послуги)	23,80– 165,60	5.6
8.	Ортопедична стоматологія.(85 послуг)	13,70– 4339,50	14.8
9.	Дитяча стоматологія.(30 послуг)	19,90 – 475,90	5.2
10.	Фізіотерапевтична стоматологія.(16 послуг)	22,60 – 67,30	2.8
11.	Інші стоматологічні роботи.(1 послуга)	431,70	0.3
12.	Всього	573	100

Табл. 1.1. створена автором роботи на основі документів, наданих КНП «Козелецька ЛПЛ».

Отже, аналізуючи послуги КНП «Козелецька ЛПЛ», можна зробити висновок, що лабораторні, діагностичні та консультативні послуги за зверненням громадян, що надаються без направлення лікаря, зокрема із застосуванням телемедицини – налічують найбільшу їхню кількість. Послуги стоматологічного напрямку більш детально розподілені, в порівнянні з іншими.

За кількістю послуг їх можна розподілити в такому порядку:

- 1) лабораторні, діагностичні та консультативні послуги;
- 2) терапевтична стоматологія;
- 3) ортопедична стоматологія;
- 4) оздоровчий масаж, гімнастика, бальнеологічні процедури;
- 5) хірургічна стоматологія;
- 6) дитяча стоматологія;
- 7) фізіотерапевтична стоматологія;
- 8) корекція зору за допомогою окулярів та контактних лінз;
- 9) медичне обслуговування, зокрема із застосуванням телемедицини, за договорами із суб'єктами господарювання, страховими організаціями;
- 10) рентгенографія (Стоматологія) та інші стоматологічні послуги.

Варто зазначити, що підприємство активно використовує телемедицину, це означає, що для дослідів та поширення медичної інформації, переважно використовує комп'ютерні технології.

Аби визначити кращі шляхи для просування послуг компанії, варто визначити та проаналізувати цільову аудиторію підприємства. Це дасть можливість керівництву установи краще розуміти якому має бути комунікація із потенційними клієнтами та на кого вона і яким чином має бути націлена.

В табл. 1.2. надано характеристики цільової аудиторії підприємства.

Таблиця 1.2

**Сегментація цільової аудиторії, що користується послугами КНП
«Козелецька ЛПЛ» у першому кварталі 2022 році**

Вік	Вид зайнятості	Засоби комунікації, що використовуються задля донесення інформації
0-16 років	Діти та батьки дітей	Інтернет (сайт, соціальні мережі), рекламні оголошення в лікарні(регістратура), телефонний зв'язок з сімейним лікарем
16-60 років	Школярі, студенти, дорослі різного типу зайнятості, дорослі перед пенсійного віку	Сайт, соціальні мережі, Інтернет-реклама, пошукова реклама, рекламні оголошення в лікарні(регістратура), телефонний зв'язок з сімейним лікарем
60 років–старше 60 років	Пенсіонери	Інтернет, рекламні оголошення в лікарні(регістратура), телефонний зв'язок з сімейним лікарем з сімейним лікарем

Табл.1.2. створена автором роботи на основі даних КНП «Козелецька ЛПЛ».

Отже, аналізуючи інформацію про цільову аудиторію, що користується послугами КНП «Козелецька ЛПЛ» у 2022 році, можна зробити такі висновки: ЦА компанії – діти та дорослі різного віку, що піклуються про своє здоров'я, або мають потребу у консультації лікаря, також це можуть бути постраждалі із різним типом поранень. Основним засобом комунікації з цільовою аудиторією підприємства є Інтернет, тому компанія має надавати цілодобовий доступ до основної інформації та контактних даних лікарні на своїх платформах в мережі Інтернет, аби залучити якомога більшу кількість ЦА.

Основними каналами просування КНП «Козелецька ЛПЛ» є сайт компанії та сторінка у Facebook. Тому, аби сформувати висновки, щодо якості просування медичних послуг підприємства, в цілому, варто проаналізувати Інтернет – сторінки компанії.

Аналізуючи початкову сторінку сайту компанії КНП «Козелецька ЛПЛ»(див. дод. А), можна побачити, що, станом на 25.04.2022р., на ній розміщена вся необхідна контактна інформація, аби зв'язатись із лікарнею.Також розміщено невелике інформаційне повідомлення із закликом турбуватись про своє здоров'я. У повідомленні подібного типу, «приховано»

пропонується надання послуг лікарнею, що також можна вважати одним із способів просування.

Сайт оформлений на українській мові. Дизайн сайту лаконічний і зрозумілий: зверху присутня повна назва підприємства, адреса та контакти. Також можна знайти інформацію про всі види платних послуг (див. дод. А) та різну корисну інформацію для потенційного клієнта. На сайті є різні розділи (див. дод. А), деякі мають підрозділи. Проте, інформація розміщується не у всіх рубриках: «Про нас», «Час прийому лікарів консультації» - дані відсутні. Тому важливо врегулювати наповнення сайту, відповідно, до визначених тем. Рекомендуємо в розділі «Про нас» зазначити коротку головну інформацію про лікарню та додати підрозділи (див. дод. А.12), задля зручнішого і більш якісного розподілення інформації – аби не було перенасичення інформацією однієї сторінки сайту.

За даними аналізу сайту компанії КНП «Козелецька ЛІЛ» на seolink. ua [4], швидкість завантаження сторінок на ПК – 89/100, на смартфоні – 84/100, це свідчить про нормальну його функціональність. Остання публікація на сайті компанії була 15.02.2022р. (див. дод. А), це свідчить про відсутність активності підприємства на своєму Інтернет-майданчику під час війни. Хоча саме в цей період, навпаки, бажано приділити більше уваги розвитку сайту та публікаціям корисної інформації, відповідної тематики.

Отже, за оформленням сайт зроблений досить якісно, інформація розподілена по рубрикам, відповідно до їх назви, проте не у всіх розділах. Присутня досить детальна інформація про послуги та їхню вартість. Дані про активність на сторінці – відсутні під час її аналізу, це свідчить про низьку відвідуваність сайту. Регулярність публікацій на сайті лікарні (див. дод. А) – переважно 1 публікація в першій половині місяця. На основі даних аналізу сайту компанії, рекомендуємо покращити його наповнення: розмістити інформацію відповідно до рубрик. Особливу увагу приділити розділу «Час прийому лікарів консультації», так як дана інформація відсутня (див. дод. А.7), опублікувати відповідний графік та слідкувати за його

змінами. КНП «Козелецька ЛПЛ» має непогану сторінку для просування своїх послуг, але варто приділяти більше уваги її розвитку та наповненню, так як через недоліки у функціонуванні сайту, його активність дуже низька.

КНП «Козелецька ЛПЛ» має профіль у Facebook (див. дод.А.), де активно щодня публікуються дописи різної тематики (зараз здебільшого мотивуючі), проте присутні пости із інформацією про запис на консультації та послуги, що надає лікарня. Також розміщується переважна кількість інформації про зміни в роботі підприємства, надання нових послуг та актуальні новини.

Активність підписників сторінки на дописи, що публікуються становить, приблизно, 100-200 реакцій на інформаційне повідомлення, при більше 1700 підписників. Такі дані свідчать про низьку активність у профілі. Потрібно урегулювати кількість публікацій та їхнє інформаційне наповнення, аби залучити більшу активність потенційних клієнтів.

Отже, на основі аналізу Інтернет-сторінок КНП «Козелецька ЛПЛ», можна зробити висновок, що потрібно звернути увагу на публікації компанії, а саме на їхню частоту та зміст. Якщо цей момент буде врегульовано, можна надалі підключити рекламу сторінок, аби охопити більшу кількість потенційних клієнтів та розширити цільову аудиторію.

Аналізуючи PR- діяльність КНП «Козелецька ЛПЛ» було виявлено такі публікації: на сайті Козелецької селищної ради на тему пандемії(див. дод. А.9) також на сайті Високий Вал (див. дод. А.) була публікація про благодійну акцію, що проводилась в лікарні. Такі дані свідчать про низьку PR-діяльність компанії, що має негативний вплив на просування послуг підприємства та малу обізнаність про лікарню серед інших регіонів.

Для даного підприємства доречніше буде обрати стратегію просування послуг в Інтернеті, адже переважну кількість інформації про роботу компанії та її послуги, розміщено саме на сайтах та соціальних мережах.

Задля визначення бюджету на подальший розвиток каналів просування КНП «Козелецька ЛПЛ», важливо проаналізувати фінансову звітність компанії.

Таблиця 1.3

Фінансова звітність КНП «Козелецька ЛПЛ» за 2021 рік

Дохід	83 951 300 грн.
Чистий прибуток	9 936 300 грн.
Сума, що виділяється на рекламні заходи	72 000 грн.

Таблиця створена автором на основі джерела [8].

Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань [8] статутний капітал компанії КНП "КОЗЕЛЕЦЬКА ЛПЛ" складає 1 грн, а чистий дохід компанії (за 2020 рік) становить 9 936 300 грн. Фінансові витрати на просування становлять 72 000 на рік, що становить 0.008% від всього доходу. Якщо сума виділяється з чистого прибутку, то вона становить 0.72%. Це означає, що в будь-якому випадку, на даному етапі, компанія має фінансові можливості для розвитку каналів комунікації компанії в мережі Інтернет.

Отже, аналізуючи такі показники КНП "Козелецька ЛПЛ" як: загальна інформація про компанію; послуги та їхня вартість; цільова аудиторія; канали просування; стратегія маркетингу, можна зробити певні висновки, щодо рекламної та PR-діяльності КНП «Козелецька ЛПЛ» у просуванні медичних послуг підприємства. Так як лікарня є єдиною повноцінно функціонуючою на території Козелецького району, вона потенційно має досить велику цільову аудиторію, приблизно сорок тисяч осіб. Проте, так як вікові обмеження в цій категорії відсутні, то можливість безпосередньо комунікувати клієнту із підприємством є далеко не в кожного, це значно зменшує кількісний показник цільової аудиторії. Так як переважна кількість інформації про послуги та діяльність компанії розміщена в мережі Інтернет, потрібно детально аналізувати та структурувати роботу наявних сторінок, а саме сайту та сторінки у Facebook. Не варто створювати та розвивати

РОЗДІЛ 2. ТВОРЧЕ ПРОЕКТУВАННЯ

Проаналізувавши діяльність, зокрема, рекламну та PR-діяльність КНП «Козелецька ЛПЛ», можна сказати, що в функціонуванні підприємства є певні недоліки, що заважають подальшому просуванню його послуг та збільшенню потенційних клієнтів, в цілому. Компанія має звернути увагу на канали поширення інформації, котрі будуть доречними та ефективними в рекламуванні даного закладу.

Так як, КНП «Козелецька ЛПЛ» - головна лікарня Козелецького району, що розміщує переважну частку інформації про свою діяльність та послуги в мережі Інтернет, важливо, в першу чергу, вдосконалити наявні канали комунікації. Тобто, базуючись на основах функціонуванні компанії та орієнтуючись на цільову аудиторію, доречніше буде вдосконалювати сайт та розвивати сторінку в Facebook. Все це потрібно робити поступово, аби раціонально розподіляти час, фінанси та можливості. Потрібно розуміти, що при розробці рекламного повідомлення, в будь-якому випадку, орієнтованість має бути на цільову аудиторію, а це обов'язково особи від шістнадцяти років, що мають певну потребу в медичних послугах.

Через те, що переважна частка інформації про компанію розміщена на сайті та майже всі представники цільової аудиторії мають доступ до нього, спочатку звернути увагу, задля вдосконалення рубрик саме сайту. Важливо розуміти, що для просування послуг підприємства, організація має регулярно сповіщати потенційну цільову аудиторію про функціонування лікарні. Має бути інформація, яку варто поширювати, задля залучення більшої кількості потенційних клієнтів. Важливо привернути достатньо зусиль та уваги компанії до вдосконалення функціонування сайту. Так як, окрім того, що на сторінці буде публікуватись інформація про послуги та саму лікарню (наприклад, особливості функціонування), що власне є саморекламою, сам сайт також можна рекламувати і зробити це досить не складно, особливо, коли визначений напрям надання послуг – медична сфера. Тобто,

оформлення інформаційного повідомлення буде чітким, зрозумілим і відповідатиме цілям просування послуг. Тож, важливо також визначити цілі рекламної кампанії, аби на основі їх формувати графік просування послуг та компанії, в цілому. Варто враховувати воєнний стан на території України, і, відповідно, не розписувати прогноз на довгий проміжок часу, так як ситуація в країні може змінитись коли завгодно. Оптимальний строк планування цілей для КНП «Козелецька ЛПЛ», враховуючі наявні обставини – 6 місяців.

Таблиця 2.1

**Цілі рекламної та ПР- діяльності КНП «Козелецька ЛПЛ» на 6 місяців
2022 рік. SEO**

п/п	Цілі на 6 місяців	Завдання	Цільова аудиторія
1.	Підвищити обізнаність про послуги лікарні в Інтернеті на 50%.	Публікувати цікаву та корисну інформацію про послуги. Підключити рекламу в Інтернеті.	Чоловіки та жінки від 16 років, що мають доступ в Інтернет та потребують медичної допомоги.
2.	Підвищити кількість «унікальних відвідувачів сайту» до 3000 в місяць.	Публікувати якісний контент, відповідно до контент-плану.	Чоловіки та жінки від 16 років, що мають доступ в Інтернет та потребують медичної допомоги.
3.	Збільшити середню кількість переглядів рубрик на 25% на одного відвідувача сайту	Регулярне наповнення всіх рубрик, відповідно до контент-плану	Чоловіки та жінки від 16 років, що мають доступ в Інтернет та потребують медичної допомоги.

Отже, спираючись на актуальну ситуацію в країні та потреби в просуванні компанії, доречним буде визначити 3 цілі на 6 місяців (див. табл. 2.2), аби раціонально розподіляти час та фінанси, задіяні в досягненні поставлених цілей.

Тож варто підключити оптимізацію та просування сайту в мережі Інтернет, щоб отримати бажані результати. Бюджет на реалізацію комплексу просування запропоновано в табл.2.2.

Таблиця 2.2

Бюджет для просування сайту КНП «Козелецька ЛПЛ» на 2022 рік.SEO

п/п	Послуга	Вартість, грн	Тривалість	Вартість за 6 місяців, грн
1.	SEO оптимізація	15630	За сайт	53 558
2.	SEO просування	19108	За місяць	
3.	Просування сайту послуг	18820	6 місяців	

Таблиця створена автором роботи на основі джерела [9].

Просування сайту в ТОП пошукових систем (Google) буде здійснюватися з допомогою розміщення унікальних посилань в статтях на сайтах медичної тематики, написаних від «обличчя» компанії. Також можна покращити PR-діяльність компанії, завдяки розміщенню дописів про лікарню на сайті «МЕДФОРУМ» [9]. Рекомендуємо розмістити публікацію із короткою ознайомчою інформацією про послуги, які надаються підприємством (див. дод. Б), аби привернути більше уваги ЦА до діяльності компанії.

Отже, орієнтований бюджет для оптимізації та просування сайту КНП «Козелецька ЛПЛ» становить 53558грн., з розрахунком часу на виконання в 6 місяців, загальний бюджет послуг на просування Інтернет-сторінок компанії становить 125 588 грн. гривень (див. дод. Б). При виконанні всіх вищезазначених цілей, компанія зможе підвищити обізнаність потенційних клієнтів про послуги лікарні, підвищити активність відвідувачів сайту та їхню зацікавленість опублікованою інформацією. Так як для просування послуг, в даному випадку, доречніше та ефективніше використовувати сайт компанії, спочатку потрібно займатись оптимізацією та просуванням саме цієї Інтернет-сторінки КНП «Козелецька ЛПЛ».

Проте, не можна забувати, що компанія також має сторінку в Facebook, де публікації з'являються майже кожен день, проте з низькою інформаційною цінністю. Тож, аби залучити більше уваги цільової аудиторії, спочатку серед наявних підписників, варто розібратись і структурувати контент, що публікується. На даний момент, підключати рекламу цієї

сторінки не варто, так як основні зусилля та можливі фінанси бажано спрямувати на вдосконалення та просування сайту компанії. Проте, потрібно розібратись із наповненням сторінки лікарні в Facebook.

Таблиця 2.4

Контент-план сторінки в Facebook КНП «Козелецька ЛПЛ» на 6 місяців.

п/п	День	Час	Жанр	Тема публікації
1.	Понеділок	До 12:00	Інформаційний/ Аналітичний(замітка /стаття/ опис/новина)	Особливості функціонування лікарні в період війни.
3.	Середа	До 12:00	Інформаційний/ Аналітичний(замітка /стаття/ опис/новина)	Про послуги та їхню вартість./ Знайомство з лікарями та послугами, відповідно./ Поради та рекомендації (поради психологів, лайфхаки, ментальне здоров'я)
5.	П'ятниця	До 15:00	Інформаційний/ Аналітичний (замітка /стаття/ опис/новина)	Підведення підсумків(статистика). Корисна інформація для пацієнтів.

Таблиця створена автором роботи.

Сторінку КНП «Козелецька ЛПЛ» на Facebook можна використовувати як ознайомчу платформу з деталями надання послуг та роботи лікарів і підприємства, в цілому. Рекомендуємо розмістити допис на сторінці в Facebook із короткою інформацією про спеціалістів, які надають послуги в лікарні (див. дод. Б).

Отже, аби компанії вдалось досягти певних цілей і просуванні власних послуг, в першу чергу, потрібно звернути увагу на недоліки в роботі наявних каналів просування та виправити їх. Відповідно до контент-плану та виправлення недоліків, інформаційне наповнення Інтернет-сторінок КНП «Козелецька ЛПЛ» має структуруватись та посприяти в просуванні як сторінок, так і компанії, в цілому.

Також варто враховувати воєнний стан в Україні, що впливає на попит та можливість користування мережею Інтернет, тим паче, якщо це пов'язано з

потребами в наданні медичних послуг. Відповідно до цього, лікарня має «підлаштувати» роботу своїх інформаційних ресурсів під відповідні умови, аби привернути більше уваги потенційних клієнтів. Аби вдало розмістити рекламне повідомлення взагалі, а особливо в мережі Інтернет (так як це зараз досить актуально), потрібно продумати всі деталі, що можуть вплинути на цей процес.



ВИСНОВОК

Організація рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг підприємства – досить складний процес, що включає в себе детальний аналіз роботи компанії та огляд того, на що націлена реклама – послуг. Варто розуміти, що, незалежно від сфери використання, рекламне повідомлення має бути спрямованим, на відповідну цільову аудиторію і мати певну інформаційну цінність. Важливо створювати унікальний контент, особливо для просування послуг, аби залучити якомога більше потенційних клієнтів та отримати бажаний результат – користування цільової аудиторії цими послугами. Це буде означати не тільки, що компанія досягла поставлений цілей, а й те, що ЦА була визначена правильно і тим самим, ця інформація допомогла досягти цілей, які формуються на початку будь-якої рекламної діяльності.

Під час написання даної роботи, було проведено аналіз функціонування КНП «Козелецька ЛІЛ». Також було зібрано та оброблено певну інформацію про діяльність компанії, її структуру, послуги та канали поширення інформації.

Це важливо, так як лише, при комплексному аналізі підприємства, можна визначити чіткі цілі та сформувані якісну рекламну діяльність для просування медичних послуг.

На основі аналізу зібраної інформації, було визначено цільову аудиторію компанії, та в поєднанні з іншими даними, сформовано контент-план для існуючої Інтернет-сторінки підприємства. Також були сформовані пропозиції, щодо оптимізації та поширення каналів комунікації, аби підвищити попит на послуги, що надає компанія. В результаті цього, ми отримали конкретні дані, задля формування найбільш підходящої рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг.

Підводячи підсумок, КНП «Козелецька ЛІЛ», доцільніше буде обрати, розміщення рекламного повідомлення в мережі Інтернет, на власних

сторінках. Для цього варто оптимізувати їх та вести, відповідно, до сформованого контент-плану, базуючись на цілях компанії. Так як активність сторінок дуже низька, варто, для початку, зацентувати увагу та фінанси на покращенні функціонування та наповнення сайту, так як переважна інформація про послуги знаходиться саме там. Разом з тим не можна забувати про сторінку компанії в Facebook, так як там є певна доля активної цільової аудиторії. Оскільки, основний ресурс буде витратиться на оптимізацію сайту, на сторінці в соціальній мережі варто розміщувати коротку та зрозуміло інформацію ознайомчого характеру, відповідно до плану, аби організувати її регулярне інформаційне наповнення та не втратити, а навпаки залучити потенційних клієнтів.

В даній роботі було проведено оцінку рекламної та PR-діяльності у просуванні медичних послуг КНП «Козелецька ЛПЛ» та на основі зібраної інформації розроблено рекомендації щодо напрямів її вдосконалення. Використовуючи рекомендації, подані автором, підприємство зможе залучити більшу кількість потенційних клієнтів, завдяки просуванню власних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) You control [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/02006277/ - Дані про КНП «Козелецька ЛПЛ».
- 2) Kozelets.crl [Електронний ресурс] - <https://kozeletc.crl.net.ua/> - Сайт КНП «Козелецька ЛПЛ».
- 3) Kozelets.crl [Електронний ресурс] - <https://kozeletc.crl.net.ua/platni-posluhy/> - Вартість послуг КНП «Козелецька ЛПЛ».
- 4) Seilonk [Електронний ресурс] - <https://a.seolik.ru/kozeletc.crl.net.ua> - Аналіз сайту компанії.
- 5) Facebook [Електронний ресурс] - <https://www.facebook.com/kozeletc.crl> - сторінка КНП «Козелецька ЛПЛ».
- 6) Kozsr.gov.ua [Електронний ресурс] <https://kozsr.gov.ua/2397-u-kozeletskii-likarni-zhortaiut-kovidni-lizhka> - У Козелецькій лікарні згортають "ковідні" ліжка.
- 7) Val.ua [Електронний ресурс] - <https://val.ua/ru/site/126108> - У Козелецькій лікарні проведуть акцію «П'ять картоплин».
- 8) Open data bot [Електронний ресурс] - <https://opendatabot.ua/c/02006277?from=search> – Фінансова звітність КНП «Козелецька ЛПЛ» за 2020 рік.
- 9) Site-ok [Електронний ресурс] - <https://site-ok.ua/uslugi/skoliko-stoit-seo-prodviizhenie-i-cena-poiskovoi-optimizatsii> - Ціна на просування сайту і пошукову оптимізацію.
- 10) Kozelets.crl [Електронний ресурс] - <https://kozeletc.crl.net.ua/hrafik-grujomu/> - Час прийому лікарів консультації.
- 11) Kokl [Електронний ресурс] - <https://kokl.ua/ua/about/> - Про лікарню КОКЛ.
- 12) Medforum [Електронний ресурс] - <http://medforum.in.ua/> - МЕДФОРУМ.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Загальна інформація про КНП «Козелецька ЛІЛ» за 2022 рік

п/п	Назва	Статутні дані
1.	Повне найменування юридичної особи (станом на 20.04.2022 р.)	Комунальне некомерційне підприємство Козелецька лікарня інтенсивного лікування Козелецької селищної ради
2.	Скорочена назва	КНП «Козелецька ЛІЛ»
3.	Статус юридичної особи (станом на 20.04.2022 р.)	Не перебуває в процесі припинення.
4.	Код ЄДРПОУ	02006277
5.	Дата реєстрації	17.06.1997 (24 роки 10 місяців)
6.	Уповноважені особи	Приліпко Вячеслав Володимирович
7.	Розмір статутного капіталу	1,00 грн.
8.	Організаційно-правова форма	Комунальне підприємство
9.	Форма власності	Державна власність / власність територіальних громад
10.	Види діяльності	Основний: 86.10 Діяльність лікарняних закладів
11.	Контактна інформація	Місцезнаходження юридичної особи: 17000, Чернігівська обл., Чернігівський р-н, селище міського типу Козелець, вул. Розумовських, будинок 45 E-mail: koz.buh.crl@gmail.com Телефон: +380464621352

Таблиця створена автором роботи на основі джерела [1].

Таблиця А.2

Структура КНП «Козелецька ЛІЛ»

п/п.	Назва відділення
1.	Відділення екстреної (невідкладної) медичної допомоги з клініко-діагностичною лабораторією, рентген кабінетом, кабінетом КТ, кабінетом УЗД.
2.	Відділення анестезіології з ліжками інтенсивної терапії
3.	Терапевтичне відділення (включає кардіологічне)
4.	Хірургічне відділення з операційною (включає травматологічне, офтальмологічне, отоларингологічне)
5.	Акушерсько-гінекологічне відділення з операційною (включає пологове та відділення патології вагітних)
6.	Неврологічне відділення
7.	Педіатричне відділення
8.	Інфекційне відділення

Таблиця створена автором роботи на основі даних КНП «Козелецька ЛІЛ».

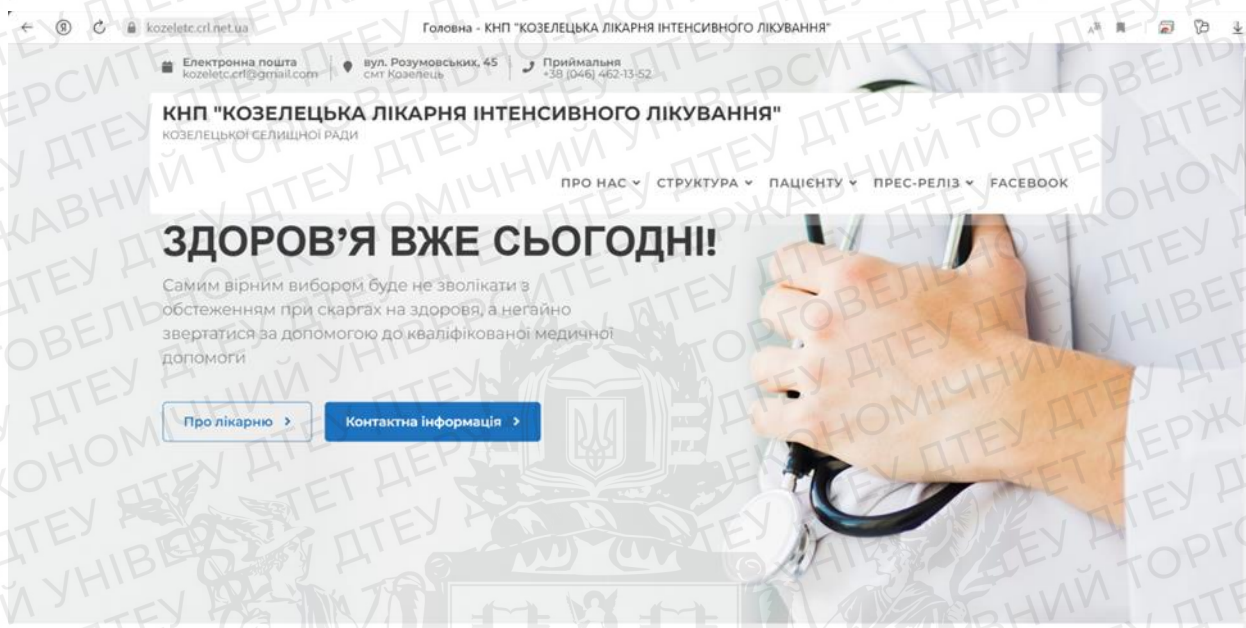


Рис. А.1 Початкова сторінка на сайті КНП «Козелецька ЛІЛ» [2].

Продовження додатку А

Додаток 1
до Договору про надання платних медичних послуг,
затверджених наказом директора КНП КРР «Козелецька ЦРЛ»
від 31.08.2020 № 66-1/О.І. з змінами,
на виконання рішення сесії Козелецької
районної ради від 24 липня 2020 року №9-31/ІІ

ТАРИФИ
на платні послуги з медичного обслуговування, які надає
КНП КОЗЕЛЕЦЬКОЇ РАЙОННОЇ РАДИ "КОЗЕЛЕЦЬКА ЦЕНТРАЛЬНА РАЙОННА ЛІКАРНЯ"

№	Код послуги	Найменування послуги	Тариф, грн.
2		Лабораторні, діагностичні та консультативні послуги за зверненням громадян, що надаються без направлення лікаря, зокрема із застосуванням телемедицини	
2.1	25	Загальний аналіз крові (визначення ШОГ, гемоглобіну, підрахунок кількості лейкоцитів, еритроцитів, лейкоцитарної формули)	68,00
2.2	26	Загальний аналіз крові + тромбоцити (визначення ШОГ, гемоглобіну, підрахунок кількості лейкоцитів, еритроцитів, лейкоцитарної формули, тромбоцитів)	94,70
2.3	29	підрахунок кількості тромбоцитів	46,10
2.4	31	Тривалість кровотечі + час згортання	34,50
2.5	32	визначення тривалості кровотечі	13,80
2.6	33	визначення часу згортання крові	24,60
2.7	34	дослідження крові на наявність гемопаразитів (малярійний плазмодій)	46,10
2.8	35	Загальний аналіз сечі (загальні властивості, визначення білка якісне, білка кількісне, жовчних пігментів, мікрокопічне дослідження осадку)	36,10
2.9	36	загальні властивості (кількість, колір, реакція, прозорість, питома вага)	4,00
2.10	37	визначення глюкози якісне	7,00
2.11	38	визначення глюкози кількісне	33,00
2.12	41	визначення кетонів якісне	7,20
2.13	42	визначення жовчних пігментів	6,60
2.14	43	мікрокопічне дослідження осадку	9,70
2.15	44	дослідження сечі по Нечипоренку	43,90
2.16	45	дослідження сечі по Амбурже	44,30
2.17	46	дослідження сечі по Зимницькому	31,50
2.18	47	дослідження сечі на активні лейкоцити	44,20
2.19	66	визначення глюкози в крові	33,00
2.20	71	Коагулограма (визначення протромбінового індексу, МНВ, фібрिनотену) (з пробіркою)	81,10
2.21	72	визначення протромбінового індексу (з пробіркою)	41,80
2.22	73	визначення міжнародного нормалізованого відношення (МНВ) (з пробіркою)	41,80
2.23	77	дослідження фекалій на яйця гельмінтів	40,70
2.24	78	аналіз калу на приховану кров (Швидкий тест на приховану кров)	132,60

Рис. А.2 Тарифи платних послуг КНП «Козелецька ЦРЛ» [3].

Таблиця А.3

Структура розділів сайту КНП «Козелецька ЛЛ»

п.п.	Розділ	Підрозділ
1.	Про нас	1) Загальна інформація; 2) Адміністрація; 3) Установчі документи; 4) Публічна інформація (Фінансова діяльність; Державні закупівлі; Відкрита інформація).
2.	Структура	1) Стаціонарні відділення; 2) Поліклінічні відділення.
3.	Пацієнту	1) Мапа пунктів тестування на COVID-19; 2) Телефонний довідник; 3) Час прийому лікарів консультації; 4) Платні послуги; 5) Аптеки, які діють по програмі «Доступні ліки».
4.	Прес-реліз	1) Новини; 2) Дайджести.

Таблиця створена автором роботи на основі джерела [2].



Рис. А.3 Остання публікація на сайті КНП «Козелецька ЛПЛ» [2].

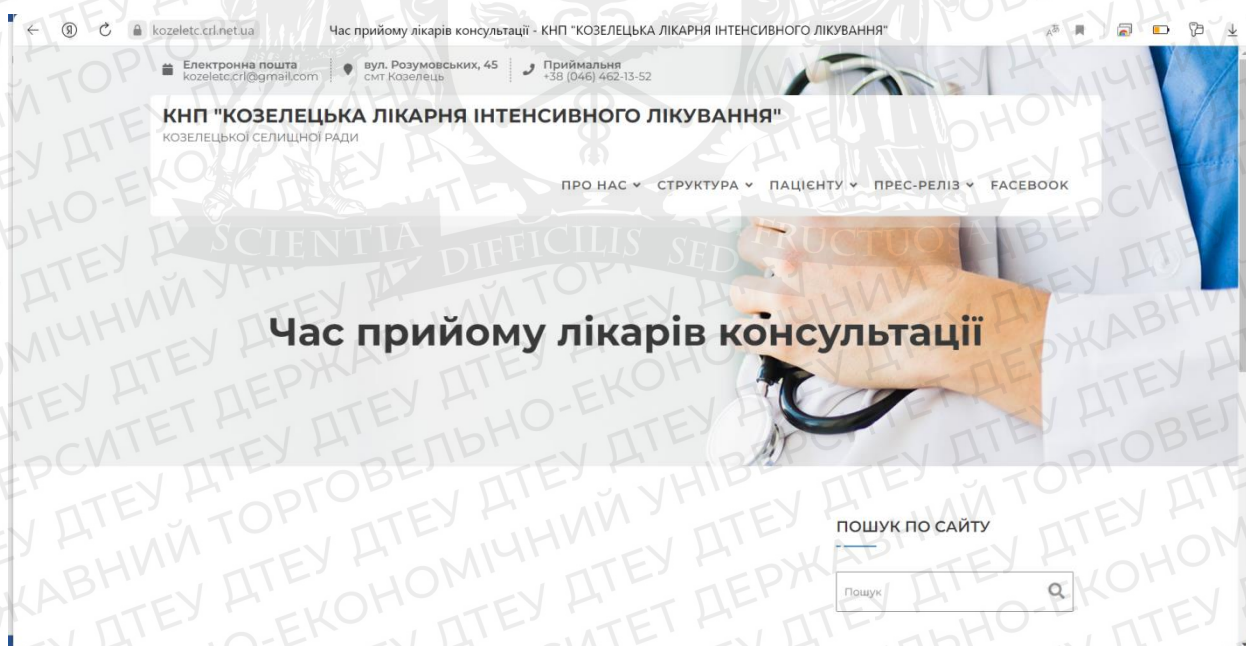


Рис. А.4 Остання публікація на сайті КНП «Козелецька ЛПЛ» [10].

ОСТАННІ ЗАПИСИ

Програма медичних гарантій у 2022 році
15.02.2022

В Україні вводять бустерну дозу вакцини
проти COVID-19 для всіх вакцинованих
13.01.2022

Що відомо про новий штам «Омікрон»
13.01.2022

COVID-19 та туберкульоз: як не сплутати
хвороби 12.01.2022

Захистіть дітей від 10 інфекційних
хвороб! 10.01.2022

Усе про вакцини від COVID-19 в Україні
05.12.2021

Щеплення від грипу можна робити
упродовж усього епідемічного сезону 04.12.2021

Рис. А.5 Регулярність публікацій на сайті КНП «Козелецька ЛПЛ» [2].

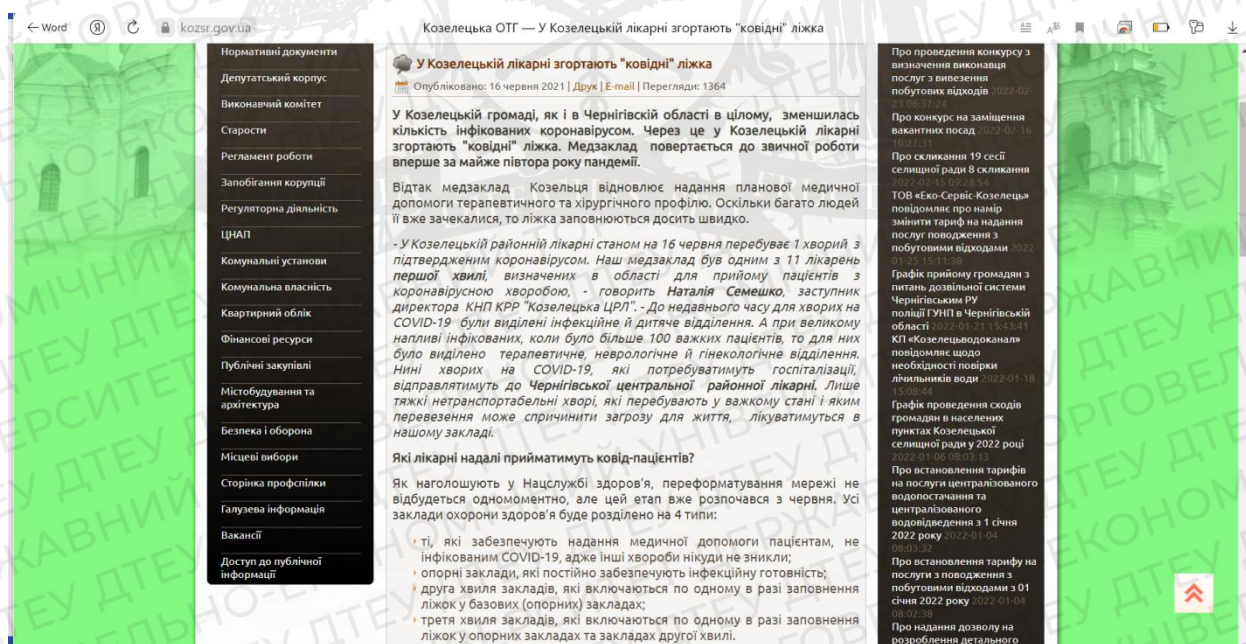


Рис. А.6 Публікація про КНП «Козелецька ЛПЛ» на тему пандемії [6].

Продовження додатку А

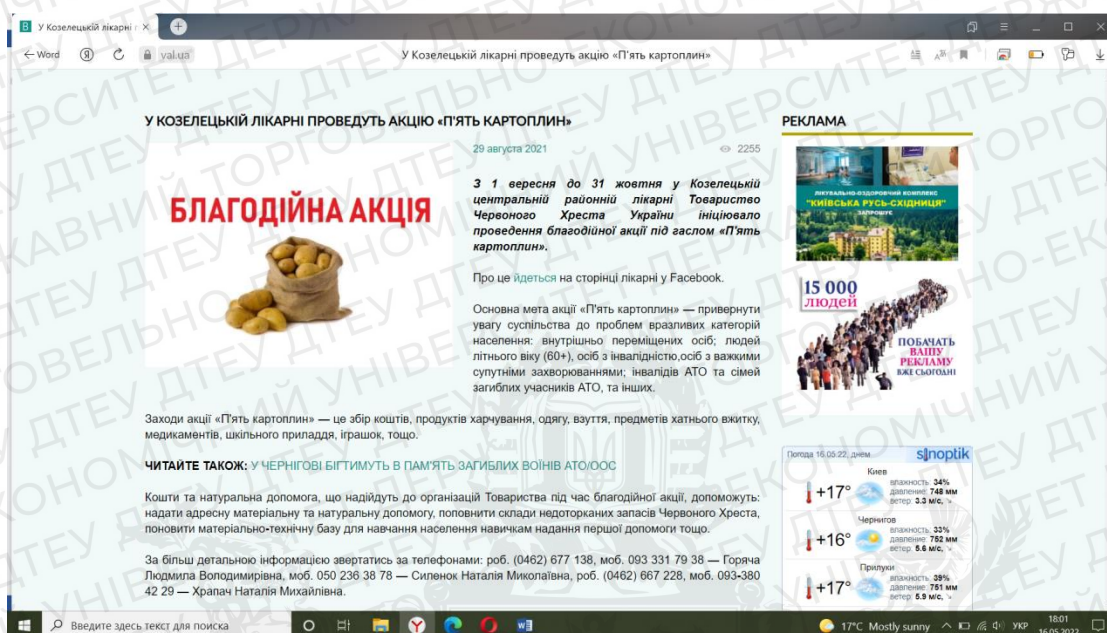


Рис. А.7 Публікація про КНП «Козелецька ЛІЛ» на тему благодійності [7].

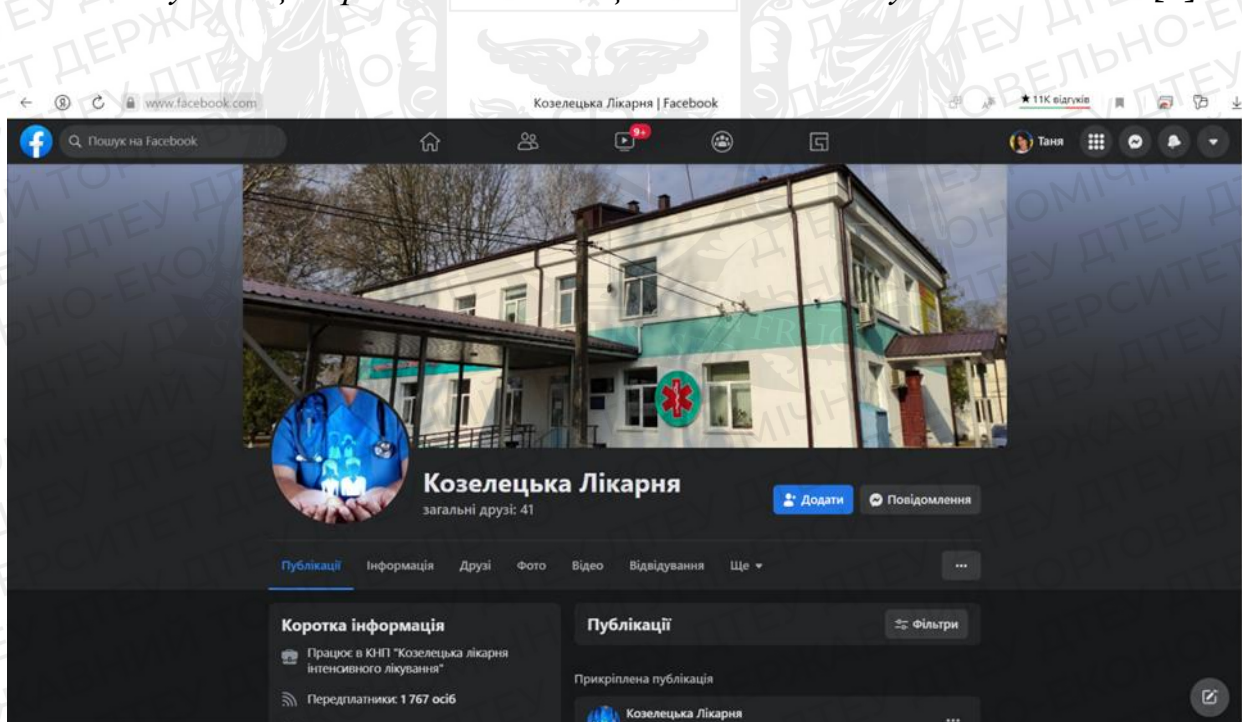


Рис. А.8 Сторінка КНП «Козелецька ЛІЛ» у Facebook[5].

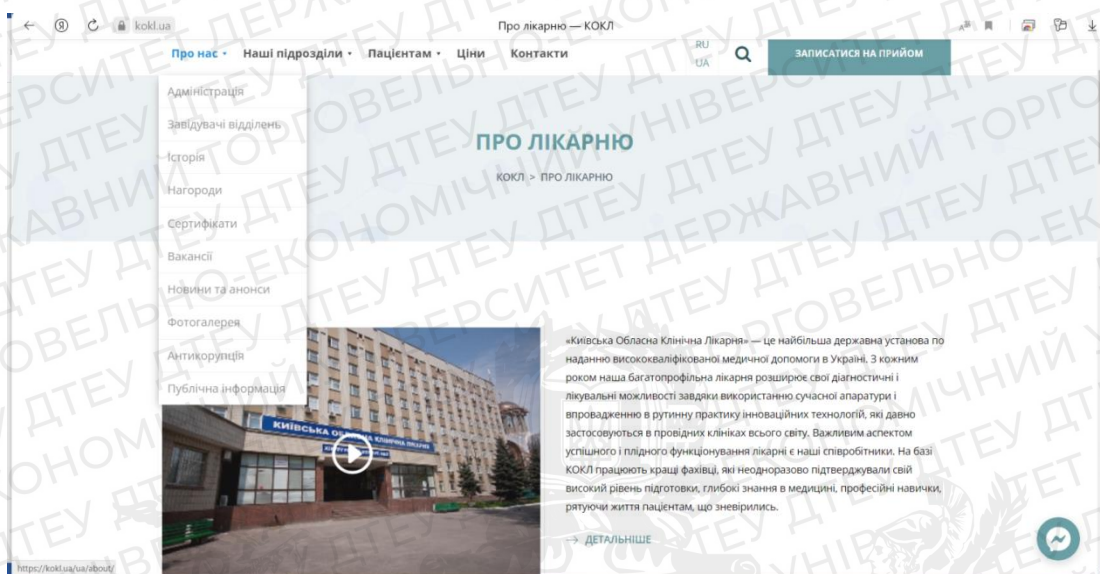


Рис. Б.1 Приклад оформлення розділу «Про нас» для сайту КНП «Козелецька ЛПЛ»



Наші послуги:

-  лабораторні, діагностичні та консультативні послуги
-  стоматологія
-  оздоровчий масаж, гімнастика, бальнеологічні процедури
-  корекція зору за допомогою окулярів та контактних лінз
-  рентгенографія, комп'ютерна томографія
-  аналізи

Ваше здоров'я - наша турбота!

КНП "КОЗЕЛЕЦЬКА ЛІКАРНЯ ІНТЕНСИВНОГО ЛІКУВАННЯ"

 Електронна пошта
kozeletc.crl@gmail.com

 вул. Розумовських, 45
смт Козелець, Чернігівська область

 Приймальня
+38 (046) 462-13-52

Рис. Б.2. Приклад рекламного повідомлення про послуги КНП «Козелецька ЛПЛ».

Продовження додатку Б

Таблиця Б.1

**Загальний бюджет на роботу та просування сайту і соціальних мереж
КНП «Козелецька ЛІЛ»**

п/п	Послуга	Вартість, грн
1.	Ведення сайту та сторінки Facebook	72 000
2.	Просування сайту	53 558
3.	Всього	125 588

Таблиця створена автором роботи.

**Наші спеціалісти:**

- | | |
|--|---|
| ☒ Терапевт | ☒ Окуліст |
| ☒ Кардіолог | ☒ Ендокринолог |
| ☒ Гінеколог | ☒ Гастроентеролог |
| ☒ Уролог | ☒ ЛОР |
| ☒ Дерматовенеролог | ☒ Психіатр |
| ☒ Травматолог | ☒ Педіатр |
| ☒ Хірург | ☒ Стоматолог |

Ваше здоров'я - наша турбота!

КНП "КОЗЕЛЕЦЬКА ЛІКАРНЯ ІНТЕНСИВНОГО ЛІКУВАННЯ"



Веб-сайт
www.kozeletc.crl.net.ua



вул. Розумовських, 45
смт Козелець, Чернігівська область



Приймальня
+38 (046) 462-13-52

Рис. Б.3. Приклад рекламного повідомлення про послуги КНП «Козелецька ЛІЛ» в Facebook.