

Шкуріна Ю.В., Посилкіна О.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Побудова ефективної комунікативної системи у закладі охорони здоров'я

Ulshky@gmail.com

Актуальність дослідження. В умовах реформування системи охорони здоров'я стає необхідним пошук форм та методів управління, котрі дозволять медичним закладам адаптуватися до змін зовнішнього середовища, раціональніше використати свій потенціал, нарощувати конкурентні переваги та створювати реальні передумови забезпечення своєї стійкості в найближчій перспективі. Як свідчить вітчизняний і зарубіжний досвід, основна роль у забезпеченні сталого функціонування закладів охорони здоров'я (ЗОЗ) належить ефективному управлінню. Управління – це процес переведення керованої системи в новий, заздалегідь заданий стан через інформаційний вплив, який спрямовується від керуючої підсистеми на керовану. Сьогодні основою ефективного функціонування кожної організації є процес передачі інформації між суб'єктами у формі комунікації. Комунікації в ЗОЗ безпосередньо пов'язані з основними функціями управління, тобто плануванням, організацією, мотивацією та контролем, а менеджери виконують ці функції управління значною мірою за допомогою процесу спілкування. Саме ускладнення процесу управління ЗОЗ в умовах проведення медичної реформи в Україні обумовило актуалізацію теми формування ефективної системи комунікацій.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні напрямів удосконалення комунікативної взаємодії ЗОЗ із різними стейкхолдерами в умовах реформування вітчизняної системи охорони здоров'я для надання ефективної медичної допомоги пацієнтам.

Методи дослідження. При виконанні завдань дослідження використано системний підхід, діалектичний метод пізнання, метод аналізу і синтезу; порівняльний аналіз; графічний метод.

Отримані результати. Сучасний ЗОЗ є складною соціально- економічною

системою відкритого типу, управління яким є комплексним, багатоплановим процесом, що здійснюється через взаємодію адміністрації та працівників. Уся система управління ЗОЗ пронизана Система комунікаціями (рис. 1).



Рис.1 Місце комунікацій в системі управління ЗОЗ

Комунікації є важливою стороною медичної діяльності, як основа забезпечення соціальної ефективності лікувально- діагностичного процесу, а також умова успішності менеджменту ЗОЗ. Тобто ефективно організовані комунікації суттєво впливають не тільки на якість адміністрування в ЗОЗ, але і на якість процесу лікування

Ефективна комунікаційна політика ЗОЗ повинна передбачати встановлення цілей комунікації, шляхів досягнення, чітке визначення змісту інформації, що поширюється на різні аудиторії, а також планування зворотного зв'язку. Для ЗОЗ це сприятиме :

- ✓ створенню можливості своєчасно виявляти і вирішувати комунікаційні проблеми;
- ✓ перетворення інформації, що є вихідною, на більш керовану;
- ✓ створенню можливості більш раціонально вибирати цілі комунікації, котрі орієнтуються на спеціалізовану аудиторію, а не на масову;
- ✓ забезпеченню більш високого рівня зворотного зв'язку задля зростання ефективності комунікацій ЗОЗ.

Традиційними формами комунікативних технологій, використовуваними вітчизняними ЗОЗ, є реклама і зв'язки з громадськістю. Робота із громадськістю орієнтована на встановлення довірчих відносин, розширення впливу, зростання репутації, запобігання конфліктів. У цій сфері, котра спрямована на формування та підтримку позитивного образу ЗОЗ, робота повинна будуватися за кількома основними напрямками:

- організація та координація інформаційної взаємодії закладу із засобами масової інформації;
- сприяння в організації всім суспільним заходам (офіційним і неофіційним) і їх ефективний рекламно-інформаційний супровід;
- підтримка *Web*-сайта закладу. Власний сайт ЗОЗ є ефективним інструментом, що дозволяє налагодити взаємодію з потенційними пацієнтами, орієнтуватися на їх запити та побажання, переконуваати їх у високій репутації закладу і якості послуг, що надаються;
- моніторинг громадської думки;
- консультування підрозділів медичного закладу.

Удосконалення комунікаційної політики ЗОЗ сьогодні передбачає оптимізацію комунікаційної взаємодії з усіма цільовими групами, а не лише з пацієнтами. Тому на даному етапі важливого значення набуває створення комунікаційної системи, яка буде враховувати всі необхідні форми та методи комунікації відповідно до ресурсів ЗОЗ та потреб цільових груп. Запропонована система комунікаційної взаємодії ЗОЗ з цільовими групами наведена на рис. 2.

Як видно з рис. 2, комунікації з кожною цільовою групою здійснюються за допомогою різних комунікативних каналів. Тому в процесі створення комунікаційної системи ЗОЗ важливо правильно вибрати той чи інший канал комунікацій. При цьому, зауважимо, що метою комунікативної взаємодії закладу з такими цільовими групами, як населення та пацієнти, є збереження здоров'я. В той же час, такі цільові групи, як державні органи влади та органи місцевого самоврядування, керівництво, медичний персонал закладу та інші ЗОЗ, а також громадські організації, ЗМІ, профспілки, медичні асоціації та інші мають за мету

саме ефективну організацію охорони здоров'я.



Рис. 2 Комунікаційні канали ЗОЗ з цільовими групами

Висновки. Роль сучасних інформаційних технологій, їх широке використання обумовлює необхідність формування нових підходів до процесу управління, зокрема інформаційним забезпеченням діяльності кожної організації, в тому й числі ЗОЗ. Ефективне управління ЗОЗ сьогодні не можливе без використання новітніх інформаційних технологій, які сприяють покращенню якості самої інформації та процесу її використання і поширення, підвищенню прозорості планування, фінансування та якості надання медичних послуг. Все вище зазначене актуалізує необхідність створення у ЗОЗ сучасної комунікаційної системи, яка буде враховувати всі необхідні форми та методи комунікації закладу відповідно до його ресурсів та цільових груп.