

УДК:614.2

DOI: 10.15587/2313-8416.2015.48304

## АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КОМПЛЕКСНОЇ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙ В ОХОРОНІ ЗДОРОВ'Я

© М. А. Знаменська, Г. О. Слабкий

*Запропонована система комунікацій, складовими якої є нормативно-правове забезпечення, наявність організаційних, кадрових, матеріально-технічних та фінансових ресурсів, визначення повноважень, інформаційне забезпечення, сучасні технології, ефективне управління, міжсекторальний підхід, моніторинг та оцінка діяльності.*

*Успішність комунікативних заходів забезпечується визначенням потреби населення в інформації, стратегічним плануванням, розробкою методології та технологій комунікацій, удосконалення комунікативних процесів*

**Ключові слова:** охорона здоров'я, система комунікацій, складові, взаємодія суб'єктів та об'єктів комунікативного впливу, ефективність заходів

**Actuality.** Actuality of the topic of research is caused by the lack of complex communication system in the public health system of Ukraine.

**Materials and methods.** Bibliosemantic, conceptual modeling, structural and logic analysis, system approach.

**Results.** There is offered the communication system that includes normative legal support, necessary organizing, personnel, material and technical, financial resources, defining of authorities, informational support, modern technologies, effective management, intersectoral approach, monitoring and assessment of activity. Measures that create the communication system must be complex and include all elements of the system.

**Conclusions.** Achievement of communicative measures is an improvement of managerial section especially the definition of information needs of population, strategic and current planning of communicative activity, elaboration of methods and technology of communication, resource support and requirements for efficiency of communicative influence and also the permanent improvement of process and technologies of communicative activity

**Keywords:** public health, communication system, elements, interaction of subjects and objects of communicative influence, efficiency of measures

### 1. Вступ

Ступінь успішності державної політики в сфері охорони здоров'я залежить від рівня інформованості населення про її стратегію, задачі та шляхи впровадження [1–3]. В сучасних умовах головною метою державної політики в сфері охорони здоров'я є її реформування для забезпечення населення доступною та якісною медичною допомогою незалежно від місця проживання пацієнтів та їх соціального стану [4].

### 2. Обґрунтування дослідження

Успішність реформи залежить від її підтримки як медичними працівниками, так і населенням в цілому [5], а рівень відношення населення до реформи залежить від того, наскільки воно проінформовано стосовно даного питання [6].

Рівень здоров'я населення більш ніж на половину залежить від відношення населення до свого здоров'я, способу життя та своєчасності звернення за медичною допомогою [7], що є результатом ефективних комунікацій медичних працівників із населенням [8–10].

Актуальність теми дослідження викликано відсутністю в системі охорони здоров'я України комплексної системи комунікацій.

### 3. Мета роботи

Розробити актуальні підходи забезпечення ефективної діяльності комплексної системи комунікацій в охороні здоров'я.

### 4. Матеріали та методи

При виконанні даної роботи використані наступні методи дослідження:

– бібліосемантичний – для вивчення існуючих підходів до використання комунікацій в системі охорони здоров'я;

– структурно-логічного аналізу – з метою обґрунтування комплексної взаємодії суб'єкту та об'єктів комунікативного впливу;

– концептуального моделювання – з метою розробки концептуальних підходів до діяльності комплексної системи комунікацій в охороні здоров'я;

– системного підходу – для проведення кількісного та якісного аналізу складових системи комунікацій в охороні здоров'я та забезпечення ефективності комунікацій в охороні здоров'я.

### 5. Результати дослідження

На першому етапі виконання даної роботи нами розроблено основні складові системи комунікацій в охороні здоров'я, які представлено на рис. 1.



Рис. 1. Складові системи комунікацій в охороні здоров'я

Будь-яка система здатна ефективно працювати лише в тому випадку, коли всі її ланки узгоджені, є професійні виконавці, забезпечена цілісність, наступність етапів, послідовність та логічність. Тобто, система має бути технологічною. Комунікації в системі охорони здоров'я проводяться на різних рівнях управління – від центрального до місцевого, а надання медичної допомоги – від первинної ланки до спеціалізованої допомоги. Пріоритетом при реформуванні системи охорони здоров'я є первинний рівень на засадах сімейної медицини. В такому разі основні функції щодо забезпечення комунікативних заходів медичного характеру мають покладатись на лікарів загальної практики – сімейних лікарів. Однак підготовки сімейних лікарів для комунікативної діяльності не проводиться, через її відсутність в переліку навчальних дисциплін. Основи комунікативної діяльності студентам-медикам взагалі не викладаються. До того ж, у нормативних документах та інструкціях не визначені обов'язки медичних працівників щодо здійснення комунікацій, що унеможливило здійснення контролю за цим напрямком діяльності.

Необхідними умовами ефективного функціонування системи комунікацій є такі, що відповідають системі охорони здоров'я в цілому. До цих умов відносяться нормативно-правове забезпечення, наявність потрібних організаційних, кадрових, матеріально-технічних, фінансових ресурсів, визначення повноважень, інформаційне забезпечення, сучасні технології, ефективне управління, міжсекторальний підхід, моніторинг та оцінка діяльності. Таким чином, заходи щодо створення системи комунікацій мають бути комплексними, охоплювати всі складові елементи системи. Вважаємо за необхідне зупинитися на наступних складових системи.

Законодавче забезпечення діяльності системи. Головним законодавчим документом державного значення з організації діяльності системи комунікацій в охороні здоров'я є галузева комплексна програма комунікацій в охороні здоров'я. На виконання даної цільової програми розробляються та затверджуються заходи та щорічні плани комунікації. Дані плани включають задачі, напрямки та рівні комунікацій, джерела та обсяги фінансування, критерії оцінки ефективності комунікативних заходів.

Враховуючи, що комунікаціями з охорони здоров'я охоплюється все населення країни з виділенням, в залежності від мети комунікації, цільових груп комунікативного впливу, систему можна вважати міжсекторальною. З метою ефективного забезпечення міжсекторальної взаємодії та координації комунікативної діяльності нами рекомендовано створення на всіх рівнях управління міжвідомчої ради з метою координації комунікативної політики в охороні здоров'я та комунікативних заходів.

Важливою складовою системи є науково-методичне забезпечення її діяльності. В цьому напрямку рекомендовано проведення наукових досліджень з актуальних питань комунікативної політики в охороні здоров'я та розробка і впровадження сучасних технологій комунікацій та методичних і аналітичних матеріалів.

Принципово новою є частина ресурсного забезпечення. Це стосується створення галузевого ресурсного центру з комунікацій в охороні здоров'я, створення системи підготовки медичних працівників до комунікативної діяльності в охороні здоров'я та приведення штатних розкладів ресурсного центру та Центрів здоров'я у відповідність до потреб комунікативної діяльності на основі запровадження міжсекторального підходу.

Організація ефективної діяльності системи комунікацій неможлива без її інформатизації. Складовими інформатизації системи комунікацій є

коп'ютеризація закладів охорони здоров'я та робочих лікарських місць з доступом до мережі Інтернет і створення сайтів закладів охорони здоров'я та особисто лікарів, використання сучасних інформаційних технологій в комунікативній діяльності медичних працівників.

І нарешті, забезпечення ефективного управління, яке забезпечується шляхом визначення чітких управлінських вертикалей та горизонталей управління комунікаціями в охороні здоров'я та дієвою системою моніторингу та оцінки ефективності комунікативних заходів за критеріями/індикаторами оцінки комунікативної діяльності на різних рівнях управління.

Нами розроблено модель взаємовідносин суб'єктів та об'єктів комунікативного впливу системи комунікацій в охороні здоров'я, яка представлена на рис. 2.

В якості об'єкту системи комунікацій в охороні здоров'я виступають відповідні організаційні структури. Перш за все, це МОЗ України, регіональні управління та заклади охорони здоров'я, окремі медичні працівники, журналісти та представники недержавних організацій, які працюють в сфері охорони здоров'я. Суб'єктом виступають користувачі системи.

Особливістю даної системи є те, що при певних функціях, рівнях комунікацій та заходах комунікацій-

ного впливу одні і ті ж самі особи можуть виступати як в якості об'єкту, так і суб'єкту комунікативного впливу. Такий підхід, на нашу думку, дозволить підвищити ефективність заходів комунікативного впливу та досягти поставлених результатів.

Згідно запропонованої моделі взаємовідносини суб'єктів та об'єктів комунікативного впливу системи комунікацій в охороні здоров'я відпрацьовані як по горизонталі так і по вертикалі управління.

Досягнення ефективності функціонування системи комунікацій неможливе без її постійного вдосконалення, запорукою чого є сучасна система підготовки та підвищення кваліфікації відповідних кадрів (лікарів, психологів, педагогів, соціальних працівників тощо) (рис.3).

На рис. 3 схематично представлені заходи, необхідні для забезпечення ефективності комунікацій в охороні здоров'я на всіх її рівнях. Запорукою досягнення успішності комунікативних заходів є вдосконалення управлінської ланки, зокрема, визначення потреби населення в інформації, стратегічне та поточне планування комунікативної діяльності, розробка методології та технологій комунікацій, ресурсного забезпечення та вимог щодо ефективності комунікативного впливу, а також постійне удосконалення процесу та технологій комунікативної діяльності.

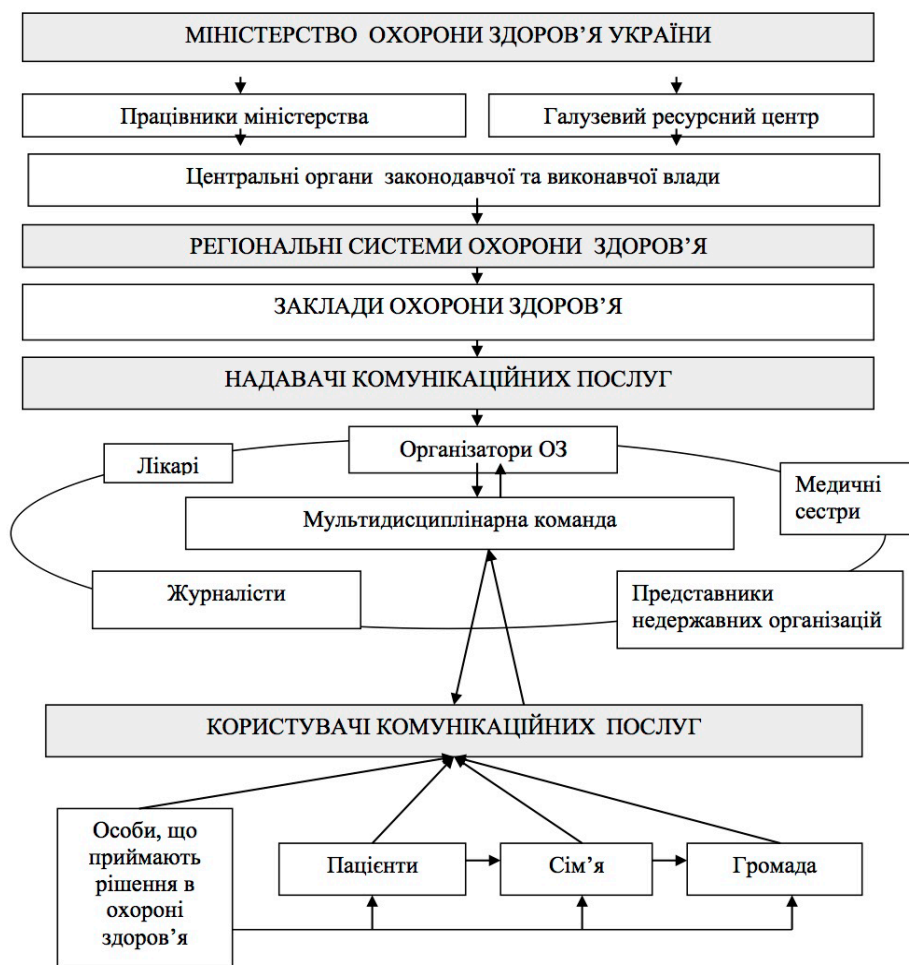


Рис. 2. Модель взаємовідносин суб'єктів та об'єктів комунікативного впливу системи комунікацій в охороні здоров'я





Рис.3. Модель забезпечення ефективності комунікацій в охороні здоров'я

З метою прийнятності запропонованих інновацій було проведено їх експертне оцінювання. Експертами виступило 17 науковців із яких 6 докторів та 11 кандидатів наук та 13 організаторів охорони здоров'я вищої кваліфікаційної категорії. 86,7 % експертів позитивно оцінили всі запропоновані інновації. При цьому 26,7 % експертів мали зауваження до створення галузевої комплексної програми комунікацій в охороні здоров'я та визначення чітких управлінських вертикалей та горизонталей управління комунікаціями в охороні здоров'я, 16,7 % мали зауваження до створення системи підготовки медичних працівників до комунікативної діяльності.

**6. Обговорення результатів**

Розробка та впровадження сучасних підходів щодо створення системи комунікацій в охороні здоров'я, як було вказано вище, має враховувати забезпечення відповідними ресурсами, базуватись на сучасних технологіях комунікацій, гарантувати безперервність, своєчасність та адекватність подачі інформації. Основними характеристиками ефективності комунікацій є їх відповідність як реальним потребам, так і очікуванням користувачів (особи, що приймають рішення в охороні здоров'я, пацієнти та члени їх сімей, громада, населення в цілому).

Ми впевнені, що забезпечити успіх в досягненні поставленої мети та забезпечити ефективність комунікаційних програм можливо за умови комплексного міжсекторального підходу. Впровадження такого підходу потребує, налагодження системи професійного навчання фахівців, достатньо компетентних та здатних працювати в команді (організаторів охорони здоров'я, лікарів, середніх медичних працівників, журналістів, юристів, представників недержавних ор-

ганізацій в сфері охорони здоров'я, тощо), а з іншого – відповідного організаційного забезпечення комплексного комунікаційного процесу.

Досягненням успішності комунікативних заходів є вдосконалення управлінської ланки, зокрема, визначення потреби населення в інформації, стратегічне та поточне планування комунікативної діяльності, розробка методології та технологій комунікацій, ресурсного забезпечення та вимог щодо ефективності комунікативного впливу, а також постійне удосконалення процесу та технологій комунікативної діяльності.

**7. Висновки**

Необхідними умовами ефективного функціонування системи комунікацій є нормативно-правове забезпечення, наявність потрібних організаційних, кадрових, матеріально-технічних, фінансових ресурсів, визначення повноважень, інформаційне забезпечення, сучасні технології, ефективне управління, міжсекторальний підхід, моніторинг та оцінка діяльності. Заходи щодо створення системи комунікацій мають бути комплексними, охоплювати всі складові елементи системи.

**Література**

1. Щорічна доповідь про стан здоров'я населення, санітарно-епідеміологічну ситуацію та результати діяльності системи охорони здоров'я України, 2013 рік [Текст]: монографія / за ред. О. С. Мусія. – К., 2014. – 438 с.
2. Кривенко, Є. М. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в охороні здоров'я України в умовах реформування (огляд літератури) [Текст] / Є. М. Кривенко, О. Р. Ситенко // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. – 2013. – № 3 (57). – С. 50–55.

3. Кривенко, С. М. Міжнародні підходи до комунікацій в охороні здоров'я. Актуальні питання формування здорового способу життя та використання оздоровчих технологій [Текст]: матер. міжнар. наук.-практ. конф. / С. М. Кривенко. – Херсон, 2013. – С. 96–98.

4. Лехан, В. М. Стратегія розвитку системи охорони здоров'я: український вимір [Текст] / В. М. Лехан, Г. О. Слабкий, М. В. Шевченко. – К., 2009. – 50 с.

5. Лазоришинець, В. В. Реформування галузі охорони здоров'я: Вінницька, Донецька, Дніпропетровська, Одеська, Полтавська області, м. Київ. Результати, проблеми, шляхи вирішення [Текст]: монографія / В. В. Лазоришинець, Р. В. Салютін, Г. О. Слабкий, В. М. Лехан, Ю. Б. Ященко, М. В. Шевченко та ін.. – К.: МОЗ України, ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України», Міжрегіональний видавничий центр «Медінформ», 2014. – 207 с.

6. Слабкий, Г. О. Комунікації у процесі впровадження та супроводу реформування [Текст] / Г. О. Слабкий, Ю. Б. Ященко, Л. В. Ященко та ін. // Україна. Здоров'я нації. – 2012. – № 2-3. – С. 176–181.

7. Оцінка виконання Міжгалузевої комплексної програми “Здоров'я нації” на 2002–2011 рр. [Текст]. – МОЗ, УІСД. – К., 2006. – 203 с.

8. Знаменская, М. А. Пути обеспечения населения информацией о здоровом образе жизни в условиях реформирования системы здравоохранения страны [Текст] / М. А. Знаменская, Г. А. Слабкий // Международный научно-практический журнал «Репродуктивное здоровье Восточная Европа». – 2014. – № 2 (32). – С. 115–119.

9. Здоров'я населення та діяльність системи охорони здоров'я України: реалії, проблеми та шляхи вирішення [Текст] / за ред. З. М. Митника. – К., 2010. – 107 с.

10. Стратегія і тактика комунікацій з громадськістю [Текст]: метод. пос. / за ред. В. Г. Королька. – Київ, 2003. – 216 с.

#### References

1. Musii, O. S. (Ed.) (2014). Shhorichna dopovid' pro stan zdorov'ja naselennja, sanitarno-epidemiologichnu situaci-

ju ta rezul'taty dijtal'nosti systemy ohorony zdorov'ja Ukrai'ny, 2013 rik. Kyiv, 438.

2. Kryvenko, Je. M., Sytenko, O. R. (2013). Rozvytok informacijno-komunikacijnyh tehnologij v ohoroni zdorov'ja Ukrai'ny v umovah reformuvannja (ogljad literatury). Visnik socialnoi gigijeny ta organizatcii ohorony zdorov'ja Ukrai'ny, 3 (57), 50–55.

3. Kryvenko, Je. M. (2013). Mizhnarodni pidhody do komunikacij v ohoroni zdorov'ja. Aktual'ni pytannja formuvannja zdorovogo sposobu zhyttja ta vykorystannja ozdorovchych tehnologij. Herson, 96–98.

4. Lehan, V. M., Slabkyj, G. O., Shevchenko, M. V. (2009). Strategija rozvytku systemy ohorony zdorov'ja: ukrai'ns'kyj vymir. Kyiv, 50.

5. Lazoryshynec', V. V., Saljutin, R. V., Slabkyj, G. O., Lehan, V. M., Jashhenko, Ju. B., Shevchenko, M. V. et. al. (2014). Reformuvannja galuzi ohorony zdorov'ja: Vinnyc'ka, Donec'ka, Dnipropetrovs'ka, Odes'ka, Poltavs'ka oblasti, m. Kyi'v. Rezul'taty, problemy, shljahy vyrishennja. Kyiv: MOZ Ukrai'ny, DU «Ukrai'ns'kyj instytut strategichnyh doslidzhen' MOZ Ukrai'ny», Mizhregional'nyj vydavnychyj centr «Medinform», 207.

6. Slabkyj, G. O., Jashhenko, Ju. B., Jashhenko, L. V. et. al. (2012). Komunikacii' u procesi vprovadzhennja ta suprovodu reformuvannja. Ukrai'na. Zdorov'ja nacii', 2–3, 176–181.

7. Ocinka vykonannja Mizhgaluzevoi' kompleksnoi' programy “Zdorov'ja nacii'” na 2002–2011 roki (2006). MOZ, UİSD. Kyiv, 203.

8. Znamenskaja, M. A., Slabkyj, G. A. (2014). Puty obespechenija naselenija ynformacej o zdorovom obraze zhyzny v uslovijah reformyrovannja systemy zdavoohranennja strany. Mezhdunarodnyj nauchno-praktycheskyj zhurnal «Reproduktyvnoe zdorov'e Vostochnaja Evropa», 2 (32), 115–119.

9. Mytnyk, Z. M. (Ed.) (2010). Zdorov'ja naselennja ta dijtal'nist' systemy ohorony zdorov'ja Ukrai'ny: realii', problemy ta shljahy vyrishennja. Kyiv, 107.

10. Korol'ok, V. G. (Ed.) (2003). Strategija i taktyka komunikacij z gromads'kistju. Kyiv, 216.

*Дата надходження рукопису 17.06.2015*

**Знаменська Марія Андріївна**, кандидат медичних наук, Державна установа «Український інститут стратегічних досліджень Міністерства охорони здоров'я України», пров. Волго-Донський, 3, м. Київ, Україна, 02099

E-mail: znamenska@yahoo.com

**Слабкий Геннадій Олександрович**, доктор медичних наук, професор, Державна установа «Український інститут стратегічних досліджень Міністерства охорони здоров'я України», пров. Волго-Донський, 3, м. Київ, Україна, 02099

E-mail: g.slabkiy@mail.ru