

## УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ КОМУНІКАЦІЙ НА РІВНІ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Знаменська М.А., Слабкий Г.О.

## COMMUNICATION SYSTEM MANAGEMENT AT THE LEVEL OF HEALTHCARE INSTITUTION

Znamenska M.A., Slabkiy G.O.

### Резюме

В статті представлено модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я, яка включає суб'єкт, об'єкт управління та блок наукового регулювання. Всі складові моделі функціонально та організаційно між собою взаємопов'язані. Комплексне використання взаємопов'язаних складових запропонованої моделі на рівні закладу охорони здоров'я дозволить ефективно організувати його діяльність з комунікативного впливу на різні цільові групи населення.

**Ключові слова:** заклад охорони здоров'я, комунікативна діяльність, управління, модель.

### Summary

The paper presents a model of communication management at the healthcare institutions level, which includes management object and subject and scientific regulation unit. All the components of the model are functionally and organizationally linked together. Complex using of interconnected components of the proposed model at healthcare institution level will allow to organize effectively the communicative impact activities for different target groups.

**Keywords:** healthcare institution, communicative activities, management model.

В сучасних умовах з метою збереження і зміцнення здоров'я та формування відповідального відношення кожного громадянина країни до

свого здоров'я важливу роль відіграє рівень інформованості населення з даних питань [1,2]. Також рівень інформованості осіб, що приймають рішення на всіх рівнях управління, впливає на своєчасність та зміст прийнятих рішень з питань розвитку системи охорони здоров'я [3]. Для комплексного інформування різних цільових груп населення з питань охорони здоров'я запропоновано створення галузевої системи комунікацій [4,5], яка має носити міжсекторальний підхід [6].

Запропоновані методичні підходи до організації діяльності системи комунікацій [7-9] з визначенням ресурсного центру центральним елементом системи [10]. Публікації з управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я як основної ланки комунікативної діяльності з населенням відсутні, що визначило актуальність даного дослідження.

**Мета роботи:** розробити модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я

**Матеріали та методи:** біблеосемантичний, структурно-логічного аналізу, концептуального моделювання. Базовим методом дослідження став системний підхід.

### **Результати та їх обговорення**

Відповідно до поставленої мети нами розроблено модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я (рис.). Вона складається з суб'єкту, об'єкту управління та блоку наукового регулювання.

Суб'єктом управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я є головний лікар закладу, який проводить роботу в даному напрямку через заступників головного лікаря за напрямками діяльності. Відповідно до запропонованої моделі головним структурним підрозділом, який організовує комунікативну діяльність в закладі охорони здоров'я, є інформаційно-аналітичний відділ, який є носієм основної аналітичної інформації та планує і веде облік комунікативної діяльності на рівні закладу охорони здоров'я. На рівні структурних підрозділів закладу охорони здоров'я відповідальним, а відповідно і організатором даного виду діяльності, є завідувач структурним

підрозділом. Він залучає до проведення постійних комунікацій з пацієнтами, їх родичами та, відповідно до плану закладу охорони здоров'я, з населенням в цілому та різними цільовими групами комунікативного впливу всіх медичних працівників структурних підрозділів. Медичні працівники залучаються до проведення планових заходів комунікативного впливу в залежності від форми проведення заходу, кількості його учасників та поставленої задачі.

До суб'єкту управління нами також включено керівників (представників) засобів масової інформації (ЗМІ) та недержавних організацій, які працюють в напрямку охорони здоров'я населення. Їх участь в якості суб'єкту управління є надзвичайно важливою і має на меті доведення до населення в цілому та окремих цільових груп комунікативного впливу неупередженої, об'єктивної інформації з питань діяльності системи охорони здоров'я, закладу та окремих медичних працівників, а також з питань збереження та зміцнення здоров'я. Результатом діяльності суб'єкту управління є прийняті управлінські рішення з комунікативної діяльності на рівні закладу охорони здоров'я.

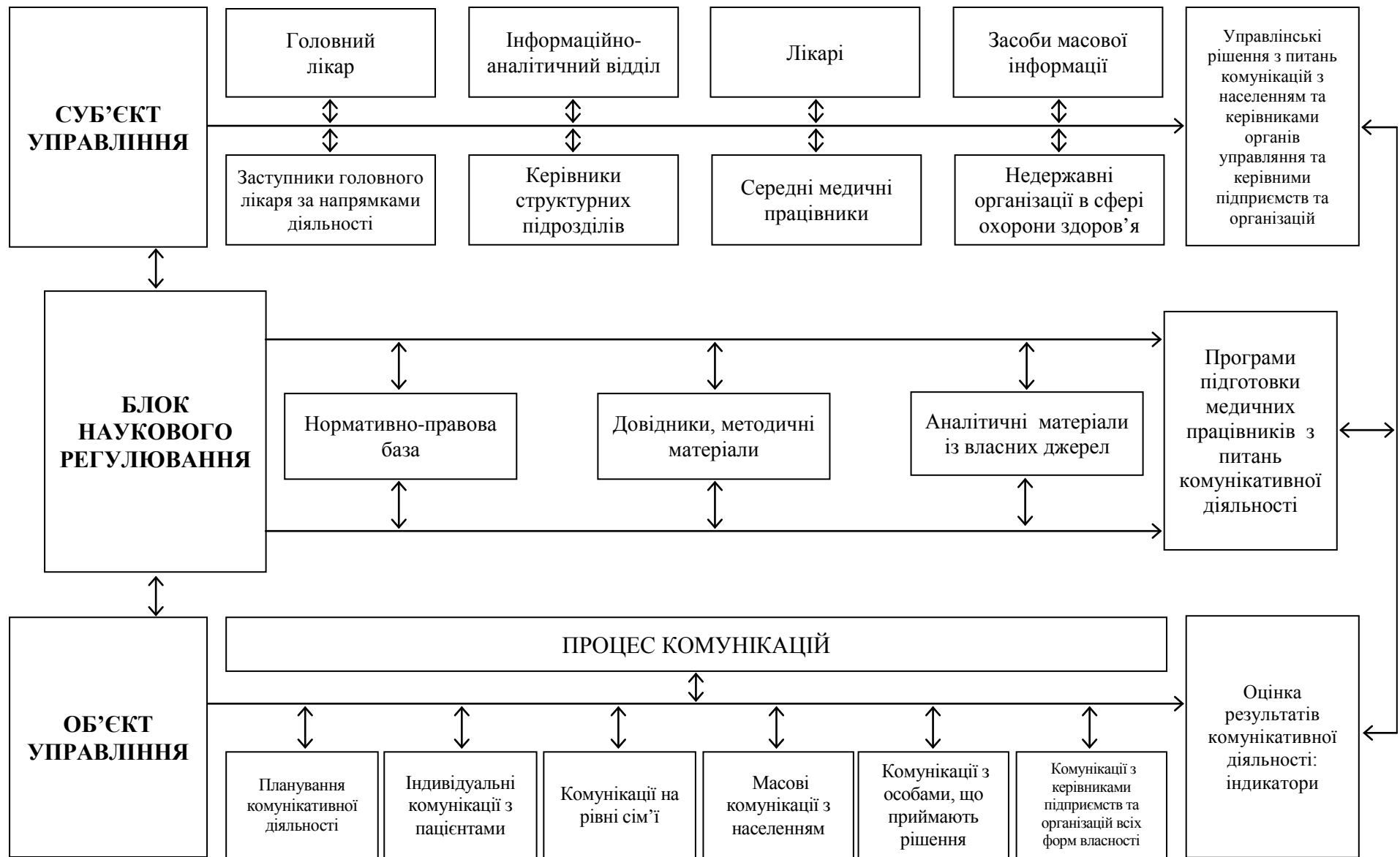


Рис. Модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я

Об'єктом управління є процес комунікацій на рівні закладу охорони здоров'я з населенням в цілому та окремими цільовими групами комунікативного впливу. В модель включені наступні цільові групи: пацієнти та їх родичі, сім'ї; особи, що приймають рішення, які стосуються як системи охорони здоров'я, так і системи громадського здоров'я; керівники підприємств та організацій різних форм власності, що знаходяться на території діяльності закладу охорони здоров'я. Оцінкою результативності процесу комунікацій є прийняті відповідні рішення з питань оптимізації діяльності закладу охорони здоров'я та зміна поведінки населення з небезпечної для здоров'я на користь здоров'яформуючої та здоров'язберігаючої. Дане визначається шляхом проведення соціологічних досліджень та покращення показників здоров'я населення.

Блок наукового регулювання забезпечує суб'єкт та об'єкт управління необхідною інформацією з питань комунікацій. Використання блоку наукового регулювання забезпечує навчання медичних працівників практичним питанням використання сучасних форм та методів комунікативного впливу.

### **Висновки**

Представлено модель управління комунікаціями на рівні закладу охорони здоров'я, яка включає суб'єкт, об'єкт управління та блок наукового регулювання. Всі складові моделі функціонально та організаційно між собою взаємопов'язані. Компленсне використання взаємопов'язаних складових запропонованої моделі на рівні закладу охорони здоров'я дозволить ефективно організувати його комунікативну діяльність.

### **Література**

1. Знаменская М.А. Пути обеспечения населения информацией о здоровом образе жизни в условиях реформирования системы здравоохранения страны / Знаменская М.А., Слабкий Г.А. // Международный научно-

практический журнал «Репродуктивное здоровье Восточная Европа» № 2(32) 2014. – С. 115-119.

2. Слабкий Г.А., Знаменская М.А., Зашик Н.С., Загородний С.М. Воздействие на социальные детерминанты здоровья и сокращение разрывов по показателям здоровья через призму социальной справедливости в европейской политике и стратегии для XXI века: здоровье 2020 Матеріали міжнародної науково-практичної конференції “Актуальні питання формування здорового способу життя та використання оздоровчих технологій”, Херсон, 25–27 червня 2014 р.: тези доп С. 98 – 100

3. Слабкий Г.О., Ященко Ю.Б., Ященко Л.В., Кнут Р.П., Знаменська М.А. Комунікації у процесі впровадження та супроводу реформування// Україна. Здоров'я нації. 2012.№ 2-3. - С. 176-181

4. Знаменська М.А. Комунікативна політика як ефективний засіб реформування системи охорони здоров'я // Україна. Здоров'я нації. – 2014. – №1. – С. 78–83

5. Слабкий Г.А., Знаменская М.А. Методические подходы использования коммуникативной модели PR-технологий в ходе реформирования системы здравоохранения страны // Материалы IX Международной конференции «Стратегия качества в промышленности и образовании» (31 мая-7 июня 2013г., Варна, Болгария). Международный научный журнал Acta Universitatis Pontica Euxinus. Специальный выпуск. Матеріали у 3-х томах. Том III. – Дніпропетровськ – Варна, 2013. – С. 657-659.

6. Знаменська М.А., Слабкий Г.О. Концептуальні підходи до впровадження системи комунікацій із проведення реформи охорони здоров'я України// Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. 2013, №5 - С.23-26

7. Знаменська М.А. Методичні підходи до оцінки ефективності програм комунікацій з населенням в охороні здоров'я //Україна. Здоров'я нації. – 2014. – №2. – С. 42-46

8. Знаменська М.А. Комунакації в практиці сімейного лікаря//Україна. Здоров'я нації. – 2015. – №1. – С. 122-125

9. Знаменська М.А. До питання інформаційно-комунікативної політики в процесі проведення реформи системи охорони здоров'я // Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції “Сучасні наукові дослідження представників медичної науки – прогрес медицини майбутнього”. м. Київ, 22-23 лютого 2013р. – Київ:”Київський медичний науковий центр”, 2013. – 104с. – С. 67-71.

10. Слабкий Г.А., Знаменская М.А., Левенец Н.Г. Место информационного отраслевого ресурсного центра в коммуникативной политике проведения реформы здравоохранения// Материалы Всероссийской конференции с международным участием посвященной 90-летию кафедры общественного здоровья и здравоохранения, экономики здравоохранения, Москва, 12 марта 2014 г.: тези доп. – С. 195–196