

Таким чином, впровадження сучасних інноваційних інтернет-технологій дає можливість медичному персоналу підвищувати професійну кваліфікацію у зручний для нього час, дистанційно, у тому числі в режимі онлайн.

#### **Використані джерела**

1. Вороненко Ю. В. Дистанційне навчання в режимі online: нові можливості для професійного розвитку, нові перспективи. *Укр. мед. часопис*. 2011. № 3 (83). С. 26.
2. Щербінська О. С. Шляхи оптимізації безперервного професійного розвитку лікаря. *Healthofwoman*. 2016. № 8 (114). С. 119-120.

**Велеган Олена**

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Крисько Ж. Л.)

### **МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Нині не існує універсальних рекомендацій, котрі можна безпомилково використовувати і з однаковою ефективністю при організації комунікаційних процесів в будь-якому закладі без урахування особливостей конкретного закладу або успішного досвіду інших установ. Отже, універсальними для конкретної системи відносин залишаються лише принципи і закони формування управлінських рішень щодо вибору найбільш ефективних елементів управління комунікаціями [1].

Проведене дослідження наукових джерел дозволило окреслити модель управління комунікаціями в закладі охорони здоров'я, яка включає як суб'єкт, так і об'єкт управління, а також блок наукового регулювання [2].

Як суб'єкт управління комунікаціями в медичному закладі є генеральний директор (головний лікар) медичної установи, котрий здійснює роботу у даному напрямі через своїх заступників за напрямками діяльності. Відповідно до запропонованої моделі

організовує комунікативну діяльність в медзакладі інформаційно-аналітичний відділ. Цей структурний підрозділ є носієм основної аналітичної інформації, здійснює планування та облік комунікативної діяльності в закладі охорони здоров'я. Зазначимо, що відповідальним на рівні структурних підрозділів медичного закладу є завідувач відповідного структурного підрозділу, а значить і організатором даного виду діяльності. Завідувач залучає усіх медпрацівників свого структурного підрозділу до здійснення постійних комунікацій із пацієнтами, їхніми родичами та, згідно із планом медичного закладу, із населенням в цілому та різними цільовими групами комунікативного впливу. При цьому, медпрацівників залучають до проведення планових заходів комунікативного впливу у залежності від форми проведення заходу, числа його учасників та поставленої задачі.

Вважаємо, що до суб'єкта управління варто віднести і керівників (представників) засобів масової інформації та недержавних організацій, котрі працюють у напрямі охорони здоров'я населення. Їхня участь в якості суб'єкту управління є надзвичайно важливим, оскільки має за мету довести до як населення в цілому, так і окремих цільових груп комунікативного впливу, об'єктивної та неупередженої інформації з питань діяльності як системи охорони здоров'я, так і закладу та окремих медичних працівників, а також із питань як збереження, так і зміцнення здоров'я. Як результат діяльності суб'єкту управління варто розглядати ухвалені управлінські рішення з комунікативної діяльності в закладі охорони здоров'я.

Наступним структурним елементом моделі управління комунікаціями в закладі охорони здоров'я є об'єкт управління. У даному випадку за об'єкт управління обрано процес комунікацій в закладі охорони здоров'я як із населенням в цілому, так і окремими цільовими групами комунікативного впливу. У модель включено такі цільові групи:

- а) пацієнти та їх родичі, сім'я;
- б) особи, що ухвалюють рішення, котрі стосуються системи

охорони здоров'я та громадського здоров'я;

в) керівники підприємств та організацій різних форм власності, що знаходяться на території діяльності медичного закладу.

Зазначимо, що оцінювати результативність процесу комунікацій необхідно за допомогою ухвалених відповідних рішень із питань оптимізації діяльності медичного закладу, а також через зміну поведінки населення з небезпечної для здоров'я на користь здоров'я формуючої та здоров'я зберігаючої. Вищеокреслену інформацію можна одержати через проведення соціологічних досліджень та покращенням показників здоров'я населення.

У моделі управління комунікаціями в закладі охорони здоров'я «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».

Зазначимо, що всі складові моделі управління комунікаціями у медичному закладі між собою взаємопов'язані організаційно і функціонально. Комплексне використання взаємопов'язаних складових запропонованої моделі управління комунікаціями в медичному закладі дозволяє ефективно організувати його комунікативну діяльність.

#### **Використані джерела**

1. Крисько Ж. Л., Скишляк О. А. Важливість неформальних комунікацій в управлінні бізнесом. *Інфраструктура ринку. Електронний науково-практичний журнал*. Випуск 32. 2019. С.131-136. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32\\_2019\\_ukr/21.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/21.pdf). (дата звернення: 10.10.2020).

2. Знаменська М. А., Слабкий Г. О., Знаменська Т. К. *Комунікації в охороні здоров'я*. Київ, 2019. 194 с.