

бюджетних установ у комунальні некомерційні підприємства.

3. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення. Закон України від 19.10.2017 №2168-VIII

4. Про створення Національної служби здоров'я України. Постанова КМУ від 27.12.2017 №1101

5. Шевчук В.В. Удосконалення державного регулювання інноваційного розвитку системи охорони здоров'я України. URL:https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/04/Disertatsiya_Shevchuk_Viktoriyi_Viktorivni.pdf

Дробнер Ганна

(науковий керівник: д.е.н., доцент, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Августин Р.Р.)

КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ ЯК НЕОБХІДНА СКЛАДОВА ДІЯЛЬНОСТІ МЕДИЧНОЇ УСТАНОВИ

Комунікації в охороні здоров'я надзвичайно впливають на своєчасність та ефективність прийняття рішень на всіх рівнях державного управління в системі охорони здоров'я, відношення населення як до особистого здоров'я так і до системи надання медичної допомоги, показники діяльності закладів охорони здоров'я [1].

Якісний обмін інформацією є важливою і невід'ємною частиною управлінської діяльності медичних установ. Здійснення комунікацій є пов'язаним процесом, який вимагає ефективного обміну інформацією між медичними працівниками і керівництвом; медичною установою і її працівниками та громадянами як споживачами медичних послуг.

Комунікації в медичних установах покликані забезпечити точну інформацію в необхідних обсягах для всіх, хто її потребує. Це означає, що в управлінській системі не буде ні занадто багато, на занадто мало інформації, причому, тому, хто її використовує буде зрозуміло, що вона є в наявності. Мета комунікацій полягає в досягненні від сторони, яка приймає інформацію, чіткого розуміння відправленого повідомлення. Однак, управлінська практика медичних установ

свідчить, що створення ефективної і надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості є складною проблемою. Це обґрунтовується тим, що чим більше медична установа зорієнтована на людей (споживачів медичних послуг), тим важливішою для неї є комунікація.

Здійснення комунікацій в медичних установах покликано забезпечити виконання наступних функцій:

- інформаційну – передача відомостей, необхідних для прийняття рішень, ідентифікації і оцінки альтернативних рішень;

- мотиваційну, яка спонукає медичних працівників до виконання і покращення діяльності;

- контрольну, яка ґрунтується на відслідковуванні поведінки працівників на основі ієрархії і формальної підпорядкованості;

- експресивну, яка сприяє емоційному вираженню почуттів, переживань, ставлення до того, що відбувається, і дозволяє задовольняти соціальні потреби.

Таким чином, комунікації в медичних установах відображають не тільки процес передачі інформації, але й сприйняття, розуміння, засвоєння інформації [2].

Під комунікаціями в медичних установах будемо розуміти обмін інформацією, на основі яких керівник установи отримує дані, необхідні для прийняття управлінських рішень і доводить їх до працівників.

Процеси комунікації, в яких беруть участь керівники і працівники апарату управління медичною установою, виступають життєво важливими з'єднуючими ланками між керівником і його підлеглими, керівниками одного рівня, зовнішнім оточенням.

В залежності від взаємодіючих сторін (контактних аудиторій) розрізняють такі види комунікацій в медичних установах, як: організаційні; міжособові; зовнішні; внутрішні; горизонтальні; вертикальні; висхідні; низхідні; формальні; неформальні.

Отже, сучасні умови функціонування медичних установ вимагають ґрунтовної роботи щодо активізації розвитку і

використання медичними установами комунікативних технологій, зокрема, за напрямами:

- реалізації внутрішнього електронного документообігу і автоматизації процесу формування баз даних, а також електронної системи внутрішнього контролю діяльності медичних установ, їх структурних підрозділів та окремих посадових осіб і зовнішнього контролю – з боку громадськості;

- створення єдиного реєстру електронних медичних послуг, популяризації системи електронного врядування та формування у громадян культури споживання електронних медичних послуг;

- забезпечення відкритості діяльності медичних установ;

- організації контролю всередині адміністрацій медичних установ;

- здійснення моніторингу процесів в медичних установах, причому, показники для моніторингу повинні вибиратися виходячи з цілей конкретної установи;

- налагодження службового та громадського контролю за діяльністю медичних установ і їх персоналу;

- модернізації інформаційно-аналітичних технологій адміністрування діяльності медичних установ;

- використання ситуаційного підходу, завдяки якому менеджери медичних установ матимуть змогу визначати найбільш оптимальну структуру чи варіант управління, які відповідають конкретній ситуації, а також передбачати структурні інновації, впровадження яких збереже ефективність функціонування цих установ.

Використані джерела

1. Кривенко Є. М., Дячук Д. Д., Знаменська М. А. Розвиток інформаційного забезпечення сфери охорони здоров'я. / за ред. Р. О. Моїсеєнко, Г. О. Слабкого. Київ, 2013, с. 248-254.

2. Мінцер О. П. Засади створення єдиної державної системи інформаційного забезпечення закладів охорони здоров'я . *Мед. інформатика та інженерія*. 2012. № 3. С. 5-12.