

Сновида Людмила

Західноукраїнський національний університет
(науковий керівник: д.мед.н., професор, професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Корицький Г.І.)

ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Система охорони здоров'я – це комплексна системна взаємодія законодавчих, теоретичних, наукових, організаційних, методичних, медичних та інфраструктурних об'єктів держави задля належного забезпечення громадян якісною медичною допомогою. Діяльність закладів охорони здоров'я суворо регламентується нормативними документами та актами, що змушує керівництво неухильно їх дотримуватися та підпорядковувати діяльність певним правилам, сумлінно виконувати роботу у відповідності до посадових інструкцій.

Конфлікт – це проблема, яка має місце в будь-якій організації, включаючи заклади охорони здоров'я, в яких відбувається постійна людська взаємодія. Конфлікт - це процес зіткнення суб'єктів із протилежними інтересами і поглядами, напруження та загострення суперечностей, що у сукупності призводить до певного змісту активних дій, ускладнень, загострення конкуренції серед персоналу організації. З іншого боку, поняття «конфлікт» трактують як певного змісту ситуацію, у котрій кожна із сторін прагне зайняти позицію, що є несумісною із інтересами іншої сторони.

Зважаючи на те, що медицина зачіпає основні людські цінності – життя та здоров'я, і саме у закладах охорони здоров'я має місце проявлення як позитивних так і негативних людських емоцій, - у сукупності це слугує основою для частих конфліктних ситуацій. Можливість виникнення конфлікту в закладах охорони здоров'я підвищується також через складні та часті взаємодії між медичними працівниками, що посилюється різноманітністю ролей, які вони виконують. Конфлікт може виникнути на всіх рівнях управління закладу охорони здоров'я і мати неоднозначний вплив на персонал, пацієнтів та їхні родини. Конфлікт виникає всередині цих суб'єктів і між ними та являється природним результатом різноманітних факторів [1, с. 46].

Конфлікт є неминучим явищем в житті суспільства, колективу і кожної людини, що забезпечує їх прогресивний розвиток. При цьому конфліктні ситуації в закладах охорони здоров'я є небажаними та вимагають оперативного вирішення. Стрес, що виникає між суб'єктами конфлікту, ускладнює їх

міжособистісне спілкування, знижує ефективність лікування, негативно впливає на психофізіологічний стан медичних працівників та пацієнтів.

Основними джерелами конфлікту в закладах охорони здоров'я є наступні:

- відсутність порозуміння між медичним персоналом;
- відсутність порозуміння між медичним працівником та пацієнтом;
- відсутність ефективних реформ у системі охорони здоров'я.

Джерелом конфлікту між медичним персоналом є владні повноваження, а також готовність працювати у команді.

Найбільша кількість конфліктів в закладах охорони здоров'я відбувається між медичним персоналом та пацієнтами. Вміння спілкуватися з пацієнтами відносять до важливих якостей медичного персоналу будь-якої спеціальності.

Одним із показників якості надання медичної допомоги є відсутність конфлікту між лікарем та пацієнтом. Відтак основним джерелом конфліктів пацієнта із медичним персоналом є його супротив за наступними видами:

- супротив змінам - обумовлений страхом пацієнта перед новими змінами у житті, пов'язаними із хворобою;
- супротив витратам – категорична відмова пацієнта нести фінансові витрати на купівлю ліків, оплату медичної допомоги;
- супротив емоційного характеру – упереджене, часто негативне відношення до медицини загалом та медичних працівників зокрема;
- супротив на основі негативного досвіду – базується на основі попереднього негативного досвіду надання медичної допомоги, наслідком чого є побоювання пацієнта щодо доцільності та ефективності певних процедур.

Для мінімізації конфліктних ситуацій важливо сформувати ефективні комунікації між лікарем та пацієнтом, зокрема у контексті виокремлення часу не тільки на ознайомлення із результатами аналізів, призначення лікування, але і отримання інформації щодо самопочуття пацієнта.

В умовах недостатнього фінансування закладів охорони здоров'я, має місце пошук інноваційних механізмів організації роботи медичних працівників. Інтенсифікація роботи лікарів у контексті отримання «відмінного кінцевого результату» скорочує час спілкування лікаря з пацієнтом, призводить до формалізації лікувального процесу, що у підсумку проявляється збільшенням кількості конфліктів. Виявлення конфліктних ситуацій, вивчення причин виникнення, динаміки процесів конфліктних взаємодій та їх наслідків, а також розробка відповідної соціальної технології управління конфліктами в закладах охорони здоров'я в період реформування галузі дозволить не лише своєчасно виявити проблемні зони перетворень та адаптувати їх до реалій практичної охорони здоров'я, а й вплине на якість медичної допомоги пацієнтам, здоров'я населення та зменшить гостроту соціальних протиріч.

Використані джерела:

1. Білинська М.М., Авраменко Т.П. Управління змінами сфери охорони здоров'я: навч.-метод. Матеріали. К.: НАДУ, 2015. 80с.
2. Вороненко Ю. В., Михальчук В. М., Горачук В. В. Управління якістю медичної допомоги: науково-практичні підходи до вдосконалення: посібник. К., 2016. 163с.
3. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желюк Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. 560с.

Фізер Олександр, Котлярова Ірина
Західноукраїнський національний університет
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Крисько Ж.Л.)

ЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ЗМІН У ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

У сучасному світі процес зміни відбувається постійно – і в житті суспільства, і в організаціях, що обумовлює і процес постійної зміни управлінської ситуації, яка в свою чергу вимагає від організацій організаційної гнучкості і адаптаційних здібностей. Більш того, потреба в змінах почала виникати так часто, що їх перестали сприймати як щось виняткове. Як пише П. Друкер у своїй новій книзі «Виклики для менеджменту XXI століття» [22], якщо «будь-яка організація не ставить за мету сміливо йти назустріч змінам і швидко змінюватися разом з навколишнім світом, вона приречена на загибель».

Для України проблема управління змінами стоїть досить гостро, пов'язано це не тільки з загальносвітовими тенденціями, такими як: глобалізація і розвиток міжнародних ринків, розвиток інформаційних технологій, необхідність встановлення нових взаємин з людьми, посилення ролі інноваційних підходів, але в першу чергу, з внутрішніми процесами, що відбуваються в країні, викликаними ринковою економікою.

Сучасний контекст управління організаціями дедалі більше насичується термінологією, пов'язаною з поняттями етичності та етики: етичне споживання, етична продукція, етичний менеджмент, корпоративні етика. Тому важливо враховувати роль етики у трансформації медичних організацій.

Зазначимо, що під корпоративною етикою варто розуміти культуру поведінки працівників медорганізацій, їх переконання та цінності, традиції,