

перспективи ринку праці; роботодавців, які зацікавлені у якісному поповненні кадрового складу підприємств, установ чи організацій; батьків, діти яких навчаються у загальноосвітніх школах та стоять перед питанням професійного вибору, адже кожен з них бажає своїй дитині найкращого; школярів, які прагнуть вдало поєднати власні професійні вподобання, стан свого здоров'я, психофізіологічні, характерологічні особливості з можливостями батьків та потребами ринку праці.

Отже, підсумовуючи сказане, хочеться звернути увагу на те, що запропонований комплексний підхід можливий лише за умови розгляду професійної орієнтації не лише як прикладної галузі психологічної науки а й бачення її як соціально-економічного явища загальнодержавного масштабу.

Використані джерела

1. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Теорія і практика професійного психологічного відбору : навч. посібник для слух. та студ. вищ. навч. закл. Київ : Ніка-Центр, 2006. 536 с.
2. Павлютенков Е.М. Профессиональная ориентация учащихся. К.: 1983. 152 с.

Алла ПОПЕЛИЧ

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ТНЕУ Наталія КОТИС

ОБ'ЄКТИВНА НЕОБХІДНІСТЬ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ

Комунікація – специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту [1, с. 115]. Комунікації є однією із важливих сторін медичної діяльності, основою забезпечення соціальної ефективності лікувально-діагностичного процесу й умовою успішності менеджменту медичних установ. За останні роки відбулися серйозні зміни у соціально-економічному, політичному та соціально-психологічному укладі українського суспільства, помінялися ідеологічні та ціннісні орієнтації, з'явилися нові засоби комунікацій, посилилася роль ринкових механізмів у відносинах між суб'єктами медичної діяльності. Все це не могло не позначитися на культурі комунікацій.

На шляху організації ефективної комунікації постає цілий ряд бар'єрів: інформаційно-дефіцитний бар'єр, емоційний бар'єр, фонетичне розуміння, семантичний бар'єр, стилістичний бар'єр, логічний бар'єр, соціокультурні відмінності [2, с. 164]. Неефективні комунікації призводять до таких небажаних явищ як конфлікти, скарги пацієнтів, порушення взаєморозуміння між учасниками лікувально-діагностичного процесу, втрата важливої інформації,

зниження якості управління лікувальними установами [3, с. 212-214].

Оптимізувати комунікації в закладі охорони здоров'я, сформувати систему комунікації персоналу і пацієнтів у медичній організації, щоб учасники відчували себе максимально комфортно, а спілкування було ефективним, можливо, шляхом використання таких інструментів:

1. Управління комунікаціями в медичній установі за допомогою правил внутрішнього розпорядку Такі правила відносяться до організаційно-правових документів лікувального закладу. Їх завдання – регламентування поведінки і комунікацій пацієнтів і персоналу в різних ситуаціях (моделі поведінки, що регламентуються у правилах, повинні відповідати чинному законодавству України у сфері охорони здоров'я).

Правила повинні розміщуватися у найбільш доступних для читання місцях – на сайті медичної установи, на рецепшені, на інформаційній дошці закладу, у папці в зоні очікування. Їх виконання є обов'язковим для всіх учасників лікувального процесу, у кожному із структурних підрозділів медичної установи. Ознайомлення з правилами краще зробити обов'язковим для усіх пацієнтів – це спростить процес ефективної комунікації.

У правилах може йти про: порядок звернення пацієнтів до лікувального закладу і регламент процесу надання медичної допомоги; порядок спілкування пацієнтів і лікарів; права і обов'язки пацієнтів; порядок отримання інформації про стан здоров'я та лікувальний процес – для пацієнта і його довірених осіб; порядок видачі довідок, виписок з первинної медичної документації пацієнта його довіреним особам або представникам; режим і графік роботи медичного закладу і час прийому представників його керівництва; регламент дій при виникненні конфліктних ситуацій між пацієнтом і медичною установою, правила спілкування з пацієнтом; перелік послуг, прас на платні послуги; порядок надання медичних послуг; відповідальність за порушення правил як для пацієнтів, так і для лікарняного закладу; відповіді на часто виникаючі питання – для ефективного спілкування з пацієнтом.

Завдання правил – спрощення процесу отримання медичної допомоги та ефективне спілкування з пацієнтом. З їх допомогою пацієнт може дізнатися: де і як саме можна записатися на прийом, які документи потрібно мати з собою на консультації, за скільки хвилин краще прийти на прийом, про що потрібно повідомити лікаря під час прийому тощо. Також у правилах визначаються граничні терміни очікування медичної допомоги. Тобто, який період часу повинен максимально пройти, починаючи від запису до прийому у лікаря, і скільки часу пацієнт максимально може чекати прийому безпосередньо при приході до медичної установи. Адже дотримання стандартів часу прийому – один з основних фактів оптимізації роботи медичного персоналу, і правила частково регулюють цей процес.

2. Проведення тренінгів для працівників медичної установи.

Найголовніше в організації роботи лікувального закладу – люди, задіяні в цих процесах. Поліпшити якість сервісу, домогтися ефективної комунікації з пацієнтами медичного закладу, підвищити їх лояльність допоможе відрядження працівників на тренінги з підвищення кваліфікації.

Завдання таких тренінгів: навчання лікарів правил ефективного спілкування та довірливих відносин; навчання грамотної презентації медичних послуг, з урахуванням того, що саме потрібно пацієнтові і, що з необхідного він може собі дозволити, а також аргументування наскільки цінні платні медичні послуги. Проходження тренінгів дозволяє медперсоналу значно підвищити якість комунікації, особливо в ракурсі «клієнт-пацієнт».

3. Випуск просвітницьких або інформаційних буклетів. Такі буклети по суті, забезпечують односторонню взаємодію з пацієнтом. Такі буклети можна розділити на наступні категорії:

- просвітницький, де викладається мінімум необхідної інформації. Його завдання – не просто ефективна взаємодія з пацієнтом, а й допомога пацієнту медичної установи в усвідомленні суті його проблем зі здоров'ям, можливі методи їх вирішення. Буклет розповідає про принципи формування вартості окремих медичних послуг, дає визначення для гарантій якості сервісу;

- рекомендаційний, у якому описуються можливі категорії дискомфортних станів у пацієнтів, способи підтримки ефекту лікування тощо;

- переконуючий. Завдання цього типу буклетів – скоріше психологічний вплив на пацієнтів медичної установи. Вони розповідають про важливість роботи з особистим лікарем, про значимість постійного контролю за станом здоров'я, про співвідношення вартості і якості лікування, про увагу до запобіжних заходів тощо.

Чим більше медичний заклад інформує пацієнта, тим більше він відкритий для взаємодії з ним. А чим прозоріша лікарняна установа по відношенню до пацієнта, легше їм порозумітися.

4. Управління комунікаціями в медичній установі за допомогою використання медичних інформаційних систем (МІС) – невід'ємна частина забезпечення ефективної діяльності сучасних лікарняних закладів. Можливості МІС практично невичерпні – вони достатньо гнучкі, орієнтовані відразу і на лікаря, і на керівника лікарняного закладу. Це важливо, оскільки у медичній установі може змінюватися постійний склад працівників, препарати, які використовуються та з'являтиметься нове технічне оснащення. МІС дає можливість швидко підлаштовуватися під будь-які зміни, скажімо, замінити лікаря, змінити графік його роботи, проаналізувати інформацію щодо роботи, забезпечити персоналу необхідне навантаження та допомогти в управлінні комунікаціями у медичній установі.

Після установки МІС персонал лікарняного закладу зможе набагато

більше часу приділяти медичній роботі, спілкуванню з пацієнтами, а не заповненню документів та звітів. Як підсумок – підвищується результативність роботи лікарів. МІС зручна ще й тому, що по кожному пацієнту можна створити медкарти з докладною інформацією, які фактично застраховані від втрати – більшість МІС працює з хмарними сервісами, в яких і зберігаються дані. У результаті МІС не просто забезпечує управління комунікаціями в медичному закладі, але і гарантує прозорість усіх комунікаційних процесів.

Крім того, передача інформації без спотворення можлива тільки в тому випадку, коли фахівці різного рівня, лікарі, молодший і середній медичний персонал розмовляють однією мовою. Звичайне вербальне спілкування медичних працівників – один з важливих каналів комунікації в охороні здоров'я і запорука ефективнішої комунікації з пацієнтом. Тому постійне навчання персоналу, відстеження рівня знань, умінь і навичок, регулярна атестація і наставницький супровід працівників повинні стати звичним і перманентним процесом.

Використані джерела

1. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.
2. McKneally M.F., Dickens B.M., Meslin E.M. et al. Bioethics for clinicians: Resource allocation. Can. Med. Ass. J., 1997. Vol. 157. №2. P. 163 – 167
3. Батышев А.С., Батышева Т.Т. Врач + пациент: философия успеха. М.: ВК, 2014. 522 с.

Василь ПОПЕЛИЧ

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ТНЕУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу ТНЕУ Оксана АПОСТОЛЮК

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК КАДРІВ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Ефективність діяльності закладу охорони здоров'я значною мірою визначається його ресурсним забезпеченням, в першу чергу кадрами. Довід Всесвітньої організації охорони здоров'я свідчить про те, що в підвищенні ефективності системи охорони здоров'я найбільшого успіху досягають дії, що здійснюються у сфері управління людськими ресурсами [3]. Саме тому питання професійного розвитку кадрів закладу охорони здоров'я набувають сьогодні особливого значення. Професійний розвиток кадрів закладу охорони здоров'я належить до пріоритетів медичної реформи яка нині реалізується в Україні.

Професійний розвиток кадрів закладу охорони здоров'я регламентується системою нормативно-правових актів. Зокрема, Кабінет Міністрів України прийняв постанову «Про затвердження Положення про систему безперервного професійного розвитку фахівців у сфері охорони здоров'я», яка створює