

Олександра ХАЙКО

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Сергій НАДВИНИЧНИЙ

МЕТОДИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ПРОЦЕСІ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЛІКАРЯ ТА ПАЦІЄНТА

Сфера медичних послуг має високий рівень конфліктності, який впливає на відносини всередині закладу охорони здоров'я, авторитет установи та рівень довіри пацієнтів. Недостатність практичного та наукового розроблення альтернативних шляхів вирішення конфліктів, порівняно із судовим розглядом, у сфері медицини майже унеможливує їх попередження на ранній стадії або мирне вирішення шляхом проведення переговорів та досягнення взаєморозуміння між пацієнтом і медичним закладом. Нині процедура медіації в Україні не має законодавчого закріплення, що і вимагає її детального дослідження, зокрема як ефективної форми врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я.

Охорона здоров'я – це сфера, де дуже яскраво проявляються людські емоції, оскільки медицина стосується таких цінностей, як людське життя і здоров'я, тому конфлікти в цій сфері виникають набагато частіше, ніж в інших галузях людської діяльності.

Більшість конфліктних ситуацій, які виникають у результаті незадоволення пацієнта лікуванням, доглядом, ставленням до себе з боку медичного персоналу, може вирішити лікар або керівник закладу охорони здоров'я. Але навіть розгляд скарг пацієнтів на дії працівників медичних закладів із подальшим накладенням на цих працівників дисциплінарного або адміністративного стягнення не має можливості повноцінно розібратися у причині конфлікту, що виник, оскільки пацієнту повідомляються лише результати скарги і при цьому не надаються відповідні пояснення.

Якщо конфлікт не вдається врегулювати шляхом взаєморозуміння, пацієнт, намагаючись захистити свої права, звертається до суду. Але застосування судової форми врегулювання конфліктів у сфері медичних правовідносин вимагає необхідності формування великої доказової бази,

залучення незалежних експертів, що збільшує як строк розгляду справи, так і розмір процесуальних витрат. Враховуючи це, перспективною формою вирішення наявного або потенційно можливого конфлікту у сфері медичних правовідносин може стати медіація. До переваг використання медіації як альтернативи судового розгляду слід віднести: 1) судовий розгляд може розпочатись проти волі однієї із сторін, а процедура медіації застосовується за згодою обох сторін; 2) суддя призначається до розгляду конфлікту, тоді як сторони медіації мають можливість самостійно обирати медіатора або медіаторів; 3) рішення приймається судом із суворим дотриманням законодавства, а у випадках застосування медіації рішення приймається з урахуванням інтересів сторін, але в рамках діючого законодавства; 4) суд наділений владними повноваженнями, тоді як медіатор не має владних повноважень та лише сприяє прийняттю сторонами відповідного рішення; 5) судовий процес може тривати досить довго, а процедура медіації є конфіденційною; 6) у судовому процесі діє принцип змагальності сторін, а діяльність медіатора направлена на встановлення співпраці між сторонами [1].

Медіація – це альтернативний (позасудовий) метод вирішення спорів, за допомогою якого дві або більше сторони спору намагаються в рамках структурованого процесу за участі медіатора досягти згоди для вирішення їх спору [1].

Медіацію можна використовувати для розв'язання конфліктів між медичними працівниками та керівництвом закладів охорони здоров'я, між самими медичними працівниками, а також між медичними працівниками та пацієнтами. Переваги медіації для пацієнтів та для закладів охорони здоров'я згруповані в таблиці 1.

Отже, як підсумок слід зазначити, що у світовій практиці медіація є найбільш розповсюдженим альтернативним засобом врегулювання конфліктів (порівняно із судовим), який приводить до позитивного вирішення проблеми, зокрема у сфері охорони здоров'я. Медичні установи можуть залучати медіаторів як після виникнення конфлікту, так і до його виникнення шляхом включення медіативного застереження до договору про надання медичних послуг.

Інтеграція медіативних принципів у роботу закладів охорони здоров'я для врегулювання конфліктів із пацієнтами створює основу для формування мирного, уважного та неформалізованого підходу до потреб пацієнтів, до розгляду скарг і вирішення спорів.

Таблиця 1

Переваги медіації для пацієнтів та для закладів охорони здоров'я

Переваги медіації для пацієнтів	Переваги медіації для закладів охорони здоров'я
<ul style="list-style-type: none"> – швидке та ефективне вирішення спорів шляхом проведення переговорів та досягнення взаєморозуміння; – можливість вирішити конфлікт на основі спільних інтересів, дійшовши добровільної згоди; – можливість бути почутим, особисто отримати вичерпну інформацію про перебіг лікування, стан здоров'я та іншу інформацію; – можливість стати частиною процесу вдосконалення якості надання медичних послуг, повернути довіру до системи органів охорони здоров'я. 	<ul style="list-style-type: none"> – швидке вирішення конфлікту без втручання вищих інстанцій, правоохоронних органів та суду; – збереження позитивних відносин з пацієнтом та його довіри; – виявлення системних помилок у своїй роботі та розроблення дієвих механізмів їх усунення і попередження в подальшій роботі; – збереження репутації як окремого медичного працівника, так і установи загалом.

Примітка. Сформовано автором на основі [2]

Отже, вітчизняна система охорони здоров'я сьогодні гостро потребує імплементації в її практичну діяльність такого інструменту як медіація, за допомогою якого можна вирішити не лише наявний конфлікт, але й попередити переростання скарг і розбіжностей у потенційний конфлікт. Впровадження медіації в практичну діяльність закладів охорони створить сприятливі умови для налагодження взаєморозуміння між пацієнтами і медичними установами, збільшить довіру пацієнта до системи охорони здоров'я в цілому і одночасно сприятиме підвищенню авторитету окремих медичних установ.

Список використаних джерел:

1. Проект Закону України про медіацію URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463
2. Лісничка О.М. Медіація як форма врегулювання медичних конфліктів URL: http://www.lj.kherson.ua/2017/pravo02/part_1/20.pdf
3. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Т.Л. Желюк Тернопіль, Крок. 2021. 620 с.
4. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: монографія / Р. Р. Августин, О. З. Апостолок, А. І. Артимович та ін. Тернопіль : Крок, 2020. 560 с.

Віталій ХВЕСІЮК

здобувач освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Олена ДУДКІНА

ЗАСТОСУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У сучасних умовах зростання обсягів інформації, розвитку інформаційних технологій та їх інтеграції у традиційні діловодні системи зростають вимоги до якості документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування. Як складова процесів управління організація роботи з документами є важливим чинником забезпечення результативної та ефективної діяльності органів місцевого самоврядування. Останнім часом на ці процеси впливає застосування нових інформаційних технологій та методів інформаційно-документального забезпечення управління.

Інформація, що міститься в документах органів місцевого самоврядування, – це найважливіший управлінський ресурс, вона становить основу управління, забезпечує його ефективність [1]. Тому необхідно приділяти достатню увагу удосконаленню роботи з документами, оскільки будь-яке управлінське рішення повинне трансформуватися в якісну, чітку і зрозумілу інформацію, в якісний службовий документ. Ефективна робота з інформацією і документацією можлива лише тоді, коли діяльність служб діловодства буде нормативно регламентована й організована відповідно до сучасних вимог технічного та кадрового забезпечення. Оскільки документи є не лише інструментом, а й регулятором управлінських процесів, вони потребують наявності як певних правил їх складання та оформлення, так і організації роботи з ними [2].

Не менш важливим для органів місцевого самоврядування є вибір форми ведення діловодства, адже добре налагоджена організація діловодної служби дає можливість виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому та надає роботі органу місцевого самоврядування системності та оперативності. На сьогодні, в умовах фактичного переходу до інноваційної та інформаційної моделі суспільно-економічного розвитку держави набувають особливого значення питання правового забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в напрямку організації роботи з документами. Зокрема, актуальним є розроблення