

СОЦІАЛЬНА І ГУМАНІТАРНА ПОЛІТИКА

УДК 351 614.2

О. Л. Корольчук

кандидат наук з державного управління, доцент
Національна академія державного управління при Президентові України

КОМУНІКАЦІЙНА СКЛАДОВА УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ У СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

У статті обґрунтовано, що сфера охорони здоров'я відіграє виняткову роль у забезпеченні життєдіяльності та безпеки держави, адже здоров'я – вагомий показник рівня її розвитку. Якість роботи системи здравоохранення та отримання результатів від упровадження ефективних змін її функціонування забезпечується насамперед наявністю інформації про реальний стан справ – релевантною, своєчасною, в повному обсязі тощо. Увагу сьогодні необхідно приділити питанням забезпечення наявності такої інформації та процесу її отримання й постачання – налагодження комунікації у сфері охорони здоров'я.

Ключові слова: управління охороною здоров'я, якість охорони здоров'я, комунікація, соціальна комунікація, комунікативні процеси, комунікації у сфері охорони здоров'я, партнерство в охороні здоров'я, реформа системи охорони здоров'я.

Дослідження комунікативних процесів є однією з актуальних наукових проблем, оскільки комунікація в суспільстві – невід'ємна складова людської життєдіяльності та основа суспільних відносин. Сфера охорони здоров'я, як стратегічно важлива для існування й розвитку держави, повинна постійно розвиватися та відповідати сучасним потребам суспільства.

Глобалізація сучасного світу охопила всі сфери його існування, у тому числі охорону здоров'я, зумовивши нові стандарти управління галуззю, надання послуг, підвищення якості, обміну інформацією, досвідом тощо.

Розвиток суспільства ХХІ ст. змістив акценти з виробництва товарів на виробництво послуг, де інформація, знання набули іншого змісту – перетворились на виробничий ресурс, що домінує, важливий чинник функціонування сучасної держави. Роль інформації у сфері державного управління зростає, розвиток засобів комунікації є специфічним видом інструментів державної політики. У державно управлінській діяльності спостерігається швидке зростання обсягів управлінської інформації, однак завжди бракує частини інформації для прийняття рішень як управлінцю, так і особистості.

З іншого боку, життя та діяльність у добу розвинених інформаційних технологій накладає свій відбиток, формуючи недостатність особистісного спілкування людина-людина, відповідно, морально-емоційний фактор комунікацій нівелюється, викреслюється. Характерним часу сьогодні є також над-

звичайне ускладнення міжособистісних відносин, зростання ролі мас-медіа, підвищення активності людських мас. Тому питання отримання та управління інформацією, проблеми спілкування та взаємодії людей є актуальними для дослідження в різних аспектах.

Особливістю сучасного суспільства є людиноцентристська спрямованість, найважливішим показником ефективності та прогресу якого є розвиток особистості, що досягається, насамперед, за допомогою спілкування – процесу передавання, обміну інформації, знань, досвіду тощо.

У розвиненому громадянському суспільстві, до якого прямує Україна, кожен громадянин несе особисту відповідальність за своє здоров'я. Демократична модель держави також сприяє залученню населення до процесу формування потреб, проблем, пріоритетів і рішень у сфері управління системою охорони здоров'я [3]. Забезпечення формування обґрунтованої відповідальності за стан власного здоров'я неможливо досягти без ефективної комунікації працівників сфери охорони здоров'я та людини.

Відомий психолог Б. Д. Паригін зазначає: "Спілкування – найголовніша передпосилка та умова існування не тільки окремого індивіда або невеликої групи, а й більшості соціальних спілок аж до цілих народів, націй, держав".

Будь-які відносини в соціумі (економічні, політичні, сімейні тощо) – це, зрештою, відносини конкретних людей та їхніх груп, так само і в охороні здоров'я комунікація є головною складовою й рушійною силою медичної діяльності та охорони здоров'я загалом.

Основним призначенням комунікації в розвитку сучасного суспільства є інтегративний потенціал: з одного боку, поклика-

на системно зорганізувати суспільство, з іншого – посилювати його інтеграційний потенціал [7]. На думку англійського науковця А. Турена, вона дає змогу чітко запрограмувати суспільство на відповідний тип розвитку, що гарантує рівновагу для функціонування його соціальної системи [14].

Психологи визначають комунікацію як смисловий аспект соціальної взаємодії. При цьому її основною функцією є досягнення соціальної спільноти при збереженні індивідуальності її складових [5].

У комунікативістиці комунікацію розуміють як соціально-культурну взаємодію людей, соціальних груп, організацій, держав, регіонів, що відбувається за допомогою інформаційного зв'язку [4].

Японський учений Е. Масуда охарактеризував комунікацію як економічну категорію та суспільне благо, що впливає на розвиток усіх сфер суспільного життя [13]. Саме рівень її розвитку є критерієм суспільного прогресу, завдяки пришвидшенню інновацій, їх поширенню.

У цьому контексті, на думку Є. Романенка, комунікація – важливий соціокультурний фактор розвитку суспільства, що впливає на формування суспільного світогляду, стилю мислення, поняття свободи. Соціальні комунікації мають широкий спектр функцій, які забезпечують життєдіяльність сучасних соціальних систем. Розвиток комунікації сприяє виникненню нової системи індивідуально-демократичних цінностей (сердечності, щирості, довіри), що змінили сутність сучасного виробництва, вплинули на рівень розвитку суспільства. Комунікація як інформаційно-технологічна та культурологічна складова розвитку суспільства повинна змінити суспільний устрій, ієрархизуючи соціальну організацію, сприяти інтенсифікації культурних зв'язків тощо [10].

За допомогою комунікації здійснюється управління, тому вона являє собою ще й соціальний механізм, за допомогою якого виникає та реалізується влада в суспільстві [11].

Мета статті – розкрити комунікаційну складову управлінської діяльності із забезпечення якості у сфері охорони здоров'я.

Для сучасного державного управління важливим є розуміння комунікації як інструменту стратегічного управління (стратегічного менеджменту), адже саме вона впливає безпосередньо на формування громадської думки – головного ресурсу, підґрунтя формування будь-якої політики та діяльності держави.

Стратегічне призначення комунікації полягає в забезпеченні безпеки громадян, підвищенні рівня освіченості суспільства як визначального фактора, що дає змогу системно змінювати умови життєдіяльності людей; завдяки комунікації люди стають більш вільними в реалізації повсякденних потреб, у спілкуванні та освіті, у використанні вільного часу [6].

Комунікація вирішує такі питання: інтеграція окремих індивідів у соціальні групи,

спільноти та єдину цілісну суспільну систему; внутрішня диференціація суспільства на групи, спільноти, інститути; більш глибоке усвідомлення власної специфіки, підвищення ефективності виконання функцій. У медичній діяльності – налагоджує зв'язок між лікарем та пацієнтом, забезпечуючи вищу ефективність лікувального процесу. Результатом комунікацій лікаря з хворим, медичного працівника з пацієнтом, працівника системи охорони здоров'я з людиною буде формування тісних партнерських стосунків у сфері охорони здоров'я.

Соціальні комунікації – складний багатокомпонентний процес, основними елементами якого є: суб'єкти – відправник та одержувач інформації (комунікатор і реципієнт); засоби – код (слова, картинки, графіки тощо) для передавання та канал (лист, телефон, телеграф, радіо тощо), по якому передається повідомлення; предмет (явище або подія) та його зображення (стаття, теле- або радіопередача тощо); ефекти – наслідки комунікації, що виражені в зміні внутрішнього стану суб'єктів комунікаційного процесу, їхніх відносинах або їх діях [8].

Отже, у сучасній сфері охорони здоров'я в ролі головних комунікаторів і реципієнтів завжди виступатимуть держава та людина, що, постійно обмінюючись інформацією, забезпечують функціонування й життєдіяльність цієї сфери. Результатом адекватної часу та обставинам комунікації стане покращення показників рівня здоров'я населення, демографічних показників та показників якості надання медичної допомоги. Ефективність комунікативного процесу надасть достовірну, своєчасну, чітку, повну інформацію державі щодо реальних потреб населення в заходах з охорони здоров'я, збільшивши точність напрямів розвитку галузі. З іншого боку, це підвищить рівень поінформованості, обізнаності громадян, населення в питаннях збереження, покращення власного та громадського здоров'я.

Ефективність отримання, розуміння й використання інформації щодо питань збереження та зміцнення здоров'я полягає в зниженні ризиків, запобіганні захворюванню, зміцненні здоров'я.

Активне якісне спілкування у сфері охорони здоров'я надасть змогу орієнтуватися та коректно використовувати послуги системи охорони здоров'я; роз'яснить необхідність запровадження певних заходів, змін та надасть громадянам можливість розуміти політику держави у сфері охорони здоров'я, що, у свою чергу, дасть змогу уникнути нерозуміння населенням дій влади в цьому секторі.

Вважаючи здоров'я глобальним індикатором успішності соціальної політики держави та захисту прав людини, Рада Європи звертається до питань охорони здоров'я через такі аспекти, як: заходи з метою забезпечення поваги некомерціалізації сутності людського; просування дій щодо покращення доступності до охорони здоров'я; захист прав пацієнтів та просування медичної демократизації (участь і повноваження

пацієнтів та громадян); забезпечення безпечного та високого рівня якості охорони здоров'я; просування управління, що засновано на цінності прав людини, прозорості, відповідальності та участі.

Європейський регіональний комітет ВО-ОЗ ще у 2012 р. прийняв резолюцію EUR/RC61/R2 "Зміцнення потенціалу громадської охорони здоров'я в Європі: рамочна основа дій". Було розроблено та розглянуто на 62-й сесії Європейського регіонального комітету Європейський план дій зі зміцнення потенціалу громадського здоров'я, де вперше на європейському рівні визначено (хоча ще триває обговорення їх наповнення) основні оперативні функції громадської охорони здоров'я ОФГОЗ [11].

Оперативною функцією № 6 визначено, що зміцнення здоров'я – це процес надання людям можливості посилити контроль над своїм здоров'ям та його детермінантами, тим самим покращити його. Зміцнення здоров'я включає також діяльність щодо зміни способу життя, заведеного порядку, звички, умов навколишнього середовища, з метою вироблення "культури здоров'я" на індивідуальному та суспільному рівнях; поведінки й навколишнього середовища; інформування щодо ризиків; міжсекторальне партнерство, освітні заходи та діяльність у сфері соціальних комунікацій, спрямовані на сприяння формуванню здорових умов і способу життя.

Зміст ОФГОЗ № 9 визначає оперативною функцією комунікацію в інтересах громадської охорони здоров'я, спрямовану на підвищення рівня санітарної грамотності, покращення освітніх заходів і діяльність у сфері соціальних комунікацій, сприяння формуванню здорових умов та способу життя як окремих громадян, так і груп населення. Це мистецтво та техніка інформування окремих громадян, різних аудиторій громадськості, вплив на них та створення певної мотивації щодо важливих питань і детермінант здоров'я. Комунікація також покликана підвищувати здатність отримувати, розуміти та використовувати інформацію по зниженню ризиків, запобігання захворюванням, зміцнення здоров'я, вміння орієнтуватися в послугах з охорони здоров'я та правильно їх використовувати [11].

Ще один з аргументів на користь важливості вивчення проблем комунікації в охороні здоров'я є те, що право на медичну допомогу та охорону здоров'я – базове в системі соціальних прав людини, оскільки здоров'я є визначальним для існування та розвитку суспільства і країни (визначено Резолюцією Генеральної Асамблеї Організації Об'єднаних Націй (UNO 34/58, 1979), Програмою Всесвітньої організації охорони здоров'я згідно із Загальною декларацією прав людини, Міжнародним пактом про економічні, соціальні та культурні права, ратифікованим Україною, а також Європейською соціальною хартією (переглянутою) (Рада Європи, 1996 р.), підписаною Украї-

ною 07.05.1999 р., та численними конвенціями і рекомендаціями Міжнародної організації праці (значна частина ратифікована Україною). Ст. 49 Конституції України встановлює, що кожен має право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування, предметом якого є суспільні відносини у сфері охорони здоров'я.

З іншого боку, право – це закріплена й гарантована Конституцією та законами України можливість людини (особи), у сфері охорони здоров'я – використовувати всі засоби й заходи, спрямовані на збереження або відновлення її здоров'я, стану повного фізичного, душевного та соціального благополуччя, отримання медичної допомоги й відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди. Можливості формуються з інформації, знань, що отримуються також і комунікативним шляхом. Тому комунікацію як основоположний елемент суспільних відносин необхідно досліджувати й удосконалювати.

Комунікація в охороні здоров'я включає в себе соціальну комунікацію, міжособистісне спілкування, інформаційно-пропагандистську діяльність, освіту, внутрішньосистемну комунікацію тощо.

Загальновідомо, що комунікація має різні форми: від масової до індивідуальної; від традиційної, що враховує особливості культури, до сучасної, за допомогою інформаційних технологій та Інтернету, інтерактивної, мультимедійної. Засобами її здійснення сьогодні можуть бути міжособистісне спілкування, ЗМІ, телефонні зв'язки, електронні дошки об'яв, онлайн-форуми тощо.

У країнах Європейського Союзу вже широко використовують опитування як один з варіантів комунікації для отримання інформації щодо задоволеності пацієнтів отриманою медичною допомогою, рівня задоволення їх потреб у сфері охорони здоров'я з метою вивчення тенденцій громадської думки про функціонування галузі та подальшого визначення вектора розвитку цієї сфери діяльності держави.

Одним із вагомих аргументів уважного ставлення до комунікації в охороні здоров'я є те, що це основний засіб професійного зростання. У сучасному світі професіоналізм є провідним принципом організації будь-якої системи, у тому числі охорони здоров'я, одним з елементів ключового орієнтира якого є інформаційно-комунікаційна компетентність, досліджувана в різних аспектах В. П. Вембером, Ю. В. Вороненком, А. М. Гуржієм, В. В. Красновим, О. Г. Кузьминською, О. П. Мінцером, Н. В. Морзе, О. В. Овчарук, Н. В. Сороко, О. М. Спіріною та ін. [1].

У збірнику наукових праць "Основи стандартизації інформаційно-комунікаційних компетентностей в системі освіти України" зазначено, що інформаційно-комунікаційна компетентність є результатом різнобічних здатностей людини і має такі складові:

- здатності і вміння: здобувати інформацію з різних джерел; працювати з різними відомостями; критично оцінювати відомості; використовувати у професійній діяльності інформаційно-комунікаційні технології;
- знання: особливостей інформаційних потоків у своїй галузі; основ ергономіки й інформаційної безпеки; функціональних можливостей ІКТ; конкретні навички з використання комп'ютерної техніки та ІКТ; ставлення особистості до застосування ІКТ для відповідальної соціальної взаємодії і поведінки [2].

Інформаційно-комунікаційна компетентність передбачає здатність людини орієнтуватися в інформаційному просторі, оперувати даними на основі використання сучасних ІКТ відповідно до потреб ринку праці та для ефективного виконання професійних обов'язків, мати ціннісні орієнтації, тобто критичний погляд і критичний аналіз відомостей та даних, що становлять зміст, отриманий з різних джерел і за допомогою ІКТ (О.В. Овчарук, О.М. Спірін) [9].

Сьогодні важливого значення набуло формування інтелектуального потенціалу у сфері охорони здоров'я – освічених, високопрофесійних, свідомих, ерудованих, інноваційно здатних, динамічних, відкритих до постійного розвитку, самовдосконалення та застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій працівників усіх рівнів системи. Якість процесів надання медичної допомоги, як і управління системою охорони здоров'я, прямо пропорційно залежить від рівня професіоналізму.

Забезпечення надання високоякісної медичної допомоги в сучасних умовах ускладнено використанням технічних засобів, що скорочує час спілкування лікаря з хворим та час для роздумів лікаря; не врахованими залишаються психологічні аспекти, що можуть бути вагомою підказкою для встановлення діагнозу та прийняття рішення щодо лікування. Перш за все, успішність ефективного лікування значно залежить від позитивної атмосфери під час спілкування.

За подібних умов сучасного стану розвитку українського суспільства, коли якість та доступність медичного обслуговування є гострою проблемою, вирішення якої потребує негайних дій, вагомим кроком на шляху покращення ситуації є налагодження комунікаційної складової життєдіяльності галузі охорони здоров'я – спілкування лікаря й пацієнта.

Комунікація в медичній діяльності повинна базуватися на розумінні потреб пацієнтів; стратегічним є вміння медичного працівника визначати особливості сприйняття інформації й адекватного каналу передавання даних, що доступний, зручний та легко сприймається пацієнтом.

Патерналізм у відносинах "лікар – пацієнт" є поширеною формою спілкування сьогодні в системах охорони здоров'я країн ЄС. Найбільш дотримуються її Польща та

Іспанія, в інших країнах ЄС – підтримують прагнення пацієнтів відігравати важливу роль у процесі прийняття рішень щодо власного здоров'я. Наприклад, у Великій Британії кожен шпиталь та центр первинної медичної допомоги повинен мати структурний підрозділ, що відповідає за зв'язок із пацієнтами. У Швеції, наприклад, у випадку певної хвороби або загрози життю пацієнта законодавчо закріплено право пацієнта на "другу думку": лікар повинен враховувати думку пацієнта, якщо існує декілька методик або варіантів лікування.

Загально визнано, що якість у сфері охорони здоров'я оцінюють також за рівнем задоволеності функціонування відносин "лікар – пацієнт", що є основою успішного лікування та індикатором професійності надання медичної допомоги. Оскільки оцінка пацієнтами взаємин із лікарем залежить не лише від уміння лікаря правильно встановити діагноз, призначити лікування, й від уміння надати психологічну підтримку, що є вкрай актуальним сьогодні.

Тенденційно вважають, що старші за віком мають більш позитивну оцінку якості надання послуг у сфері охорони здоров'я, оскільки частіше стикаються із її необхідністю та менш критичні в оцінках і судженнях; молоді люди більш критичні, менше мають позитивного досвіду від спілкування з медициною на тлі вищого рівня освіченості, поінформованості в питаннях охорони здоров'я.

Загально визнано сьогодні, що більш освічені, інформовані, культурні люди мають вищі очікування щодо уважного ставлення до себе, особистої участі в обговоренні питань щодо власного здоров'я та проблем, що виникли. Вітаючи впровадження інформаційних технологій, позитивно оцінюючи наявність вибору доступних медичних послуг, вони бажають мати повну інформацію та поділяти відповідальність за прийняті рішення щодо вибору методів діагностики, лікування, профілактики тощо. Пацієнти сьогодні прагнуть та виступають за рівність і співробітництво між лікарем та пацієнтом з метою відновлення, збереження, покращення здоров'я.

У наш час лікар і пацієнт повинні співпрацювати, порівну ділити відповідальність за результат лікування. Така співпраця – партнерство – базується на підтримці, розумінні, співчутті, повазі один до одного.

Якість охорони здоров'я, оскільки це соціально орієнтована система, також визначається задоволеністю населення отриманою медичною допомогою, ступінь якої залежить від очікувань пацієнтів щодо здатності системи охорони здоров'я задовольнити потреби, що постійно змінюються, збільшуючись із підвищенням рівня технічного оснащення та професійної підготовки, розвитку медичної науки, розповсюдженості інформаційних технологій й ефективності організаційних рішень. Громадяни повинні

мати вичерпну інформацію про обґрунтування обраних шляхів реформування системи охорони здоров'я, чітко визначені цілі, завдання та реалістичні прогнози. За умов недостатності або відсутності належної валідної інформації успіх трансформації малоймовірний.

Висновки. Налагоджена комунікація змінить вектор розвитку українського суспільства, забезпечуватиме поширення релевантної інформації щодо питань збереження та покращення індивідуального й громадського здоров'я. Це головний елемент стратегії переформатування українського суспільства із такого, що бореться з хворобами, на таке, що береже здоров'я.

До того ж задоволеність медичним обслуговуванням є результатом виконання бажань, прагнень, вимог пацієнтів і залежить як від рівня технічної забезпеченості та можливостей сучасної охорони здоров'я (медичної допомоги та організаційних механізмів її надання), так і від багатьох культурних, економічних та соціальних факторів.

Комунікацію, як стратегічний засіб розвитку суспільства, імператив до діяльності людей, необхідно вивчати й надалі, на наш погляд, з позицій дослідження питань: участі громадян у вирішенні проблем охорони здоров'я щодо, наприклад, піднесення державної та суспільної значущості здоров'я, сприяння поліпшенню рівня і якості медичної допомоги всім верствам населення, незалежно від достатку та належності, правового та соціального захисту медичних працівників і пацієнтів тощо.

Важливим є відродження авторитету та престижу як професії медичного працівника, так і сфері охорони здоров'я загалом; подолання закритості системи охорони здоров'я: формування відкритості та готовності адміністративних органів системи до участі громадськості, лікарів, пацієнтів у розвитку ефективної національної системи охорони здоров'я відповідно до міжнародних стандартів.

Запровадження комунікативно-інформаційної спрямованості суспільства загалом та в охороні здоров'я зокрема, на наш погляд, дасть змогу підвищити ефективність функціонування управління цією сферою. Усе вищезазначене забезпечить досягнення здоров'я громадян, підвищення рівня благополуччя населення та високу якість життя в Україні.

Список використаної літератури

1. Вороненко Ю. В. Організація безперервного професійного розвитку викладачів у системі медичної освіти (аналітичний огляд та пропозиції) / Ю. В. Вороненко, О. П. Мінцер, В. В. Краснов // Медична освіта. – 2012. – № 4. – С. 6–17.
2. Гончаренко І. Ф. Інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності науково-педагогічного працівника у сфері військово-медичної післядипломної освіти / І. Ф. Гончаренко // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2014. – Вип. 4 (42). – С. 47–55.
3. Державне управління реформуванням охорони здоров'я в Україні : навч.-наук. вид. / авт. кол.: М. М. Білинська, Я. Ф. Радиш, І. В. Рожкова та ін. ; за заг. ред. проф. М. М. Білинської. – Київ ; Львів : НАДУ, 2012. – 240 с.
4. Землянова Л. М. Зарубежная коммуникативистика в преддверии информационного общества: толков. слов. терминов и концепций / Л. М. Землянова. – Москва : Изд-во Московского ун-та, 1999. – 301 с.
5. Иванов В. Ф. Аспекты массовой коммуникации : монография / В. Ф. Иванов. – Киев : ЦВП, 2009. – Ч. 1: Информация и коммуникация. – 190 с.
6. Ковальчук Л. Я. Алгоритми спілкування студентів (лікарів) з пацієнтами : метод. реком. / Л. Я. Ковальчук, І. Р. Мисула, Н. Є. Лісничук та ін. – Тернопіль : ТДМУ, 2009. – 40 с.
7. Липовецки Ж. Эра пустоты. Эссе о современном индивидуализме / Ж. Липовецки. – [Б. г.: б. и.], б. гб – С. 161–165.
8. Луман Н. Коммуникация и действие / Н. Луман // Социальные системы. Очерк общей теории. – Санкт-Петербург, 2007. – С. 193–240.
9. Основи стандартизації інформаційно-комунікаційних компетентностей в системі освіти України: метод. рекомендації / В. Ю. Биков, О. В. Білоус, Ю. М. Богачков та ін. ; за заг. ред. В. Ю. Бикова, О. М. Спіріна, О. В. Овчарук. – Київ : Атіка, 2010. – 88 с.
10. Романенко Є. Комунікація як необхідна складова розвитку сучасного суспільства [Електронний ресурс] / Є. Романенко // Демократичне врядування: науковий вісник. – 2012. – Вип. 9. – Режим доступу: <http://www.lvivacademy.com/vivnik9/fail/Romanenko.pdf>.
11. Слабкий Г. А. Международные подходы к развитию общественного здравоохранения / Г. А. Слабкий, Г. Я. Пархоменко // Україна. Здоров'я нації. – 2012. – № 1. – С. 7–14.
12. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособ. / А. В. Соколов. – Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 461 с.
13. Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society / Y. Masuda. – Washington, 2005. – 456 p.
14. Touraine A. Pourrions-nous vivre ensemble? Egaux et différents / A. Touraine. – [S/ p] : Editions Fayard, 1997. – 567 p.

Стаття надійшла до редакції 12.03.2015.

Корольчук О. Л. Коммуникационная составляющая управленческой деятельности по обеспечению качества в сфере здравоохранения

В статье обосновано, что сфера здравоохранения играет исключительную роль в обеспечении жизнедеятельности и безопасности государства, ведь здоровье – весомый показатель уровня ее развития. Качество работы системы здравоохранения и получения результатов от внедрения эффективных изменений ее функционирования, в первую очередь, обеспечивается наличием информации о реальном состоянии дел – релевантной, своевременной, в полном объеме. Внимание сегодня необходимо уделить вопросам обеспечения наличия такой информации, процесса ее получения и поставки – налаживание коммуникации в сфере здравоохранения.

Ключевые слова: управления здравоохранением, качество здравоохранения, коммуникация, социальная коммуникация, коммуникативные процессы, коммуникации в сфере здравоохранения, партнерство в здравоохранении, реформа системы здравоохранения.

Korolchuk O. The Communicative Component of the Management Activities Inquality Assurance in Healthcare Field

The health plays a crucial role in the viability and security of the state, because health – a significant indicator of its development. The research of the communication processes – is a topical scientific issue, because of the communication in society – is an integral part of human life and the foundation of social relations.

The feature of modern society is the human centered orientation, when the most important indicator of the effectiveness and progress is the development of the individual, achieved primarily through the communication – the process of transferring, sharing the information, knowledge, experience and so on.

Ukraine impends to the developed civil society, in which every citizen is personally responsible for its health. Democratic state model also promotes public involvement in to the process of formulating the needs, challenges, priorities and solutions in the field of health care system.

The communication in healthcare field and medical activities should be based on understanding the needs of patients.

The quality of the health care system and the results of implementing of the effective changes in its operation, primarily are provided by the presence of the information about the real situation – relevant, timely, fully and more. Attention should now be given to ensuring the availability of such information and the process of obtaining and supply – establishing the communication in the healthcare field.

The adjusted communication will change the vector of the development of Ukrainian society, ensure dissemination of relevant information concerning the conservation and improvement of individual and public health. This is a major element of the strategy reformatting Ukrainian society from fighting the diseases to the society that keeps, saves health.

Key words: health care governance, health management, quality health care, communication, social communication, communication processes, communication in health, partnership in health care, health care reform.