

СЕКЦІЯ 4. МЕНЕДЖМЕНТ
SECTION 4. MANAGEMENT

УДК 005.32:614.2

JEL Classification: M12, I18

DOI: <https://doi.org/10.64076/eecsr251030.05>

Вакун О. В.,

канд. екон. наук, доцент

кафедри управління та адміністрування,

Івано-Франківський навчально-науковий

інститут менеджменту, Західноукраїнський

національний університет, м. Івано-Франківськ

Кицман Б. А.,

здобувач другого

(магістерського) рівня вищої освіти,

Івано-Франківський навчально-науковий

інститут менеджменту, Західноукраїнський

національний університет, м. Івано-Франківськ

**СУТНІСТЬ ТА ЗНАЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ
В СИСТЕМІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Комунікація в системі охорони здоров'я є фундаментальним процесом, що забезпечує ефективну взаємодію між медичними закладами та пацієнтами, сприяє досягненню терапевтичних цілей та формує довірливі відносини між усіма учасниками лікувального процесу. У контексті сучасної медицини комунікація виходить далеко за межі простого обміну інформацією, перетворюючись на складну систему взаємодій, що охоплює вербальні та невербальні, формальні та неформальні, односторонні та багатосторонні канали передачі повідомлень, емоцій, цінностей та очікувань.

«Комунікація – специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту» [3, с. 115]. «Комунікації є однією із важливих сторін медичної діяльності, основою забезпечення соціальної ефективності лікувально-діагностичного процесу й умовою успішності менеджменту медичних установ» [2].

«Комунікація в охороні здоров'я включає в себе соціальну комунікацію, міжособистісне спілкування, інформаційно-пропагандистську діяльність, освіту, внутрішньосистемну комунікацію тощо» [1, с. 77-78].

Сутність комунікації між пацієнтами та закладами охорони здоров'я полягає у створенні та підтримці ефективних зв'язків, які забезпечують взаєморозуміння, координацію дій та досягнення спільної мети – покращення або збереження здоров'я пацієнта. На відміну від комунікації в інших сферах послуг, медична комунікація характеризується особливою відповідальністю, оскільки її результати безпосередньо впливають на життя та здоров'я людей. Неефективна комунікація може призвести до діагностичних помилок, неправильного лікування, зниження комплаєнсу пацієнтів, медичних конфліктів та судових позовів.

У теоретичному розумінні комунікація між пацієнтом та закладом охорони здоров'я є багаторівневим процесом, що включає міжособистісну комунікацію (між конкретним пацієнтом та медичним працівником), організаційну комунікацію (між пацієнтом та закладом як системою), групову комунікацію (між пацієнтами, між працівниками, між різними підрозділами закладу) та масову комунікацію (інформування широкої аудиторії через різні медіа-канали). Кожен з цих рівнів має свою специфіку, вимагає різних підходів та інструментів, але всі вони взаємопов'язані та впливають на загальну ефективність комунікаційної системи медичного закладу.

Особливе значення в медичній комунікації має зворотний зв'язок, оскільки він дозволяє переконатися, що повідомлення було правильно сприйняте та зрозуміле. Ефективний зворотний зв'язок передбачає не просто питання «Вам все зрозуміло?», на яке пацієнти часто відповідають ствердно незалежно від реального розуміння, а використання техніки «teach-back» (навчального повторення), коли пацієнта просять своїми словами пояснити, що він зрозумів про свій стан або інструкції щодо лікування. Це дозволяє виявити прогалини в розумінні та скорегувати комунікацію.

Значення ефективної комунікації в системі охорони здоров'я важко переоцінити, оскільки вона впливає на всі аспекти медичної допомоги. В першу чергу, якісна комунікація є критично важливою для точної діагностики. За різними оцінками, від 70% до 80% діагнозів встановлюються на основі анамнезу, який збирається через комунікацію з пацієнтом. Здатність лікаря правильно ставити питання, уважно слухати, інтерпретувати не лише слова, але й невербальні сигнали пацієнта безпосередньо визначає точність первинної діагностики. Недостатня комунікація може призвести до того, що важлива інформація залишиться незвученою або неправильно інтерпретованою, що стане причиною діагностичних помилок.

Крім того, ефективна комунікація значно підвищує прихильність пацієнтів до лікування (комплаєнс). Численні дослідження демонструють, що пацієнти, які отримують зрозумілі, детальні пояснення про свій стан та лікування, які відчувають, що лікар їх слухає та враховує їхні побоювання та

переваги, значно краще дотримуються призначених рекомендацій. Низький комплаєнс, який частково є результатом неефективної комунікації, призводить до неефективності лікування, прогресування захворювань, збільшення кількості ускладнень та зростання витрат системи охорони здоров'я.

Слід також враховувати, що якість комунікації безпосередньо впливає на задоволеність пацієнтів медичною допомогою. Дослідження показують, що пацієнти часто оцінюють якість медичної допомоги не лише за клінічними результатами, які вони можуть не повністю усвідомлювати, а передусім за якістю спілкування з медичним персоналом. Пацієнти цінують, коли їх вислуховують, коли їм приділяють достатньо часу, коли з ними спілкуються з повагою та емпатією, коли вони отримують зрозумілі пояснення. Задоволеність пацієнтів, у свою чергу, впливає на їхню лояльність до медичного закладу, готовність рекомендувати його іншим, дотримання призначень та результати лікування.

Крім того, комунікація відіграє важливу роль у профілактиці захворювань. Заклади охорони здоров'я, особливо первинної ланки, мають не лише лікувати хвороби, але й запобігати їм через освіту пацієнтів, формування здорових звичок, мотивацію до здорового способу життя. Це вимагає ефективної просвітницької комунікації, яка має бути переконливою, зрозумілою, культурно адаптованою, такою, що враховує індивідуальні особливості та бар'єри до зміни поведінки.

В умовах реформованої системи фінансування охорони здоров'я, де пацієнти мають право вільного вибору лікаря та закладу, комунікація стає важливим конкурентним фактором. Пацієнти обирають не просто технічно компетентних спеціалістів, але тих, з ким вони можуть встановити довірливі відносини, хто їх розуміє та поважає. Медичні заклади, які інвестують у розвиток комунікацій, мають кращі шанси залучити та утримати пацієнтів, що безпосередньо впливає на їхню фінансову стабільність та можливості розвитку.

Список використаних джерел

1. Кривенко Є.М. Сучасна структура функціонально-організаційної моделі інформатизації охорони здоров'я на регіональному рівні. Україна. Здоров'я нації. 2014. № 2. С. 75-82.
2. Попелич А. Об'єктивна необхідність удосконалення управління комунікаціями в медичному закладі. 2020. URL: <https://dSPACE.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38932/1/402.pdf>.
3. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.