

**Анастасія БОДНАР**

здобувач освітньо-професійної програми  
«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ЗУНУ  
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент  
кафедри менеджменту, публічного  
управління та персоналу ЗУНУ  
Наталія КОТИС

## **ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕТИЧНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ У ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Медицину можна уявити, як особливе комунікативне середовище, в якому відбувається передача інформації, взаємодія та об'єднання різноманітних думок, дій, що відображають уявлення людей про проблеми здоров'я та способи їх лікування. Ступінь сумісності наявних позицій дуже різна, обумовлена наявністю спеціальних знань, життєвого досвіду, але вони утворюють єдиний комунікативний простір взаємної спрямованості та обумовленості, що породжує нові форми медичних відносин і збільшує лікувальні та реабілітаційні можливості галузі.

Етика прокламує принципову відмову від замкнутості та роз'єднаності та орієнтує на відкритість комунікативних зв'язків і співпрацю. Різноманітність даних зв'язків постійно відтворюється в силу багатства і складності галузі охорони здоров'я, яка характеризується безперервним і впорядкованим обміном інформацією, прагненням до прийняття компетентних і відповідальних рішень. Оскільки медична інформація швидко поширюється, вона має правильно розумітися та постійно перевірятися. Саме тому, особливості комунікаційної системи у сфері охорони здоров'я та її вдосконалення викликають постійний науковий інтерес.

До системи комунікацій закладу охорони здоров'я включені медичні працівники, пацієнти, зацікавлені громадяни, галузеві організації, інтерактивні засоби, повідомлення, знання, медичні послуги тощо, які й забезпечують інформаційні процеси [1, с. 69].

Питання етики у комунікаційній системі медичного закладу є надзвичайно важливим. Адже медична комунікація має будуватися на основі неухильного дотримання етичних норм.

Етичні проблеми можуть виникати на різних рівнях медичної комунікації:

- взаємини між медиками та пацієнтами, включаючи їх близьких та рідних;
- взаємодія між співробітниками у медичній установі (медичний та адміністративний персонал);

– комунікації між медичною організацією (спільнотою) та суспільством в цілому [2, с. 21-23].

Тому непорушною вимогою є дотримання основних принципів етики не тільки при наданні необхідної кваліфікованої допомоги з лікування захворювань, але й також при організації медичної комунікації на різних рівнях соціальної організації системи охорони здоров'я: при міжособистісних, інституційних, суспільних відносинах.

Продуктивний медичний діалог можливий лише за умови дотримання етичних принципів та моральних норм. Будучи сферою ціннісно-смыслових відносин, в якій діють різні життєві установки та стереотипи, етика дозволяє приходити до взаємного розуміння та згоди на основі загально визнаної системи стандартів та норм. Серед етичних характеристик медичного діалогу можна назвати такі:

- визнання учасниками загальних моральних цінностей і правил;
- створення атмосфери довіри, взаємодопомоги та співпраці;
- прагнення до взаємного пояснення та зближення позицій;
- важлива установка на толерантність і помірність вимог;
- моральна відповідальність та виконання зобов'язань тощо.

Висока соціальна значимість діяльності медичних працівників, яка накладає ними певні етичні та моральні зобов'язання. Вони стосуються не лише професійних знань та умінь медиків чи умов їх безперервного професійного розвитку і самоосвіти. Необхідними якостями є співчуття та прагнення допомогти всім нужденним, незалежно від статі, національності та політичних поглядів, гуманізм, справедливість, безкорисливість та чесність, повага пацієнтів та їхньої особистої гідності, відповідальність за результати праці [2, с. 2223].

Забезпечення етичності та моральності комунікації у сфері медицини є первинним і у певному сенсі превалює над вирішенням інших прагматичних завдань. У цьому проявляється людська сутність охорони здоров'я. Передумовою продуктивної взаємодії є консолідація медиків та громадян. Установка на співпрацю сприяє об'єднанню зусиль для досягнення спільних цілей у розвитку вітчизняної охорони здоров'я. Етична комунікація сприяє розвитку партнерських відносин та досягненню згоди у виборі стратегії медичної допомоги.

У ході медичної комунікації ті загальні цінності та норми, які укладені в моралі, відіграють першорядну роль, оскільки передають рекомендовані зразки та принципи взаємодії. Етика відіграє у медичних комунікаціях важливу гуманізуючу роль. Завдяки заснованим на принципах етики відносинам може відбуватися комунікативна інтеграція суспільства та розвиток особистості на базі чинної системи цінностей та поширення життєво важливої інформації.

**Список використаних джерел:**

1. Котис Н., Мазик В. Інноваційні підходи до організації комунікацій на ринку медичних послуг. *Інноваційна економіка*. 2022. №1 (90). С. 67-73.
2. Назар П.С., Віленський Ю.Г., Грандо О.А. Основи медичної етики. К.: Здоров'я, 2002. 344 с.
3. Emanuel E. J., Emanuel L. L. Four models of the physician-patient relationship. *Journal of the American Medical Association*. 1992. Vol. 267. № 16. P. 2221-2226.

**Роман БОДНАРЧУК**

здобувач освітньо-професійної програми  
«Менеджмент закладів охорони здоров'я» ЗУНУ,  
Науковий керівник - к. г. н., доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу ЗУНУ  
Зоряна ПУШКАР

**КАДРОВИЙ АУДИТ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Охорона здоров'я – це одна із провідних галузей сфери надання послуг, основним призначенням якої є забезпечення реалізації найважливішого соціального принципу: збереження та поліпшення здоров'я громадян, надання їм висококваліфікованої лікувально-профілактичної допомоги.

Кадровий аудит в закладі охорони здоров'я - це систематичний процес аналізу та оцінки кадрового потенціалу, компетенцій, робочих процесів, політик та практик управління персоналом з метою покращення ефективності управління людськими ресурсами в цьому закладі. Кадровий аудит в закладах охорони здоров'я залишається актуальним і важливим процесом незалежно від часу, оскільки він спрямований на перевірку ефективності кадрового управління і впливу персоналу на якість надання медичних послуг. Особливо в сучасних умовах швидкого технологічного розвитку і змін у сфері охорони здоров'я, кадровий аудит допомагає забезпечити оптимальне функціонування закладів та досягнення стратегічних цілей.

В закладах охорони здоров'я застосовуються різні моделі кадрового управління для забезпечення ефективного функціонування та надання якісних медичних послуг. Основні кадрові моделі управління, які можуть використовуватися в закладах охорони здоров'я, включають:

1. Традиційна модель: модель передбачає ієрархічну структуру з розподілом відповідальності і повноважень. Вона базується на розділенні робочих обов'язків і має чітку ланку. Наприклад, великі лікарські центри можуть мати головного лікаря, адміністратора, медичних спеціалістів, медсестер.