

Анастасія СОТНИК

здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
Науковий керівник: д.е.н., професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ
Алла ВАСІНА

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У сучасних медичних закладах успішне функціонування значною мірою залежить від ефективності управлінської діяльності. Управлінські процеси, у свою чергу, значною мірою спираються на якість комунікаційного забезпечення. Саме тому дослідження комунікаційної діяльності набуває стратегічного значення для оптимізації роботи установи, підвищення якості медичних послуг та ефективного використання ресурсів.

Комунікація є основним інструментом для координації, обміну інформацією та прийняття рішень в управлінні. У медичних закладах, де якість послуг залежить від точної координації між лікарями, адміністрацією та допоміжним персоналом, ефективна комунікація є критично важливою. Від якості цього процесу залежить і точність діагнозу, і швидкість прийняття рішень у складних ситуаціях, і задоволеність пацієнтів.

Дослідження комунікаційної діяльності дозволяє виявити не лише поточні проблеми, а й розробити дієві рекомендації для їх усунення. Наприклад, виявлення слабких місць у документаційному забезпеченні або неефективності інформаційних потоків може стати основою для впровадження нових технологій, таких як електронний документообіг.

Щоб оцінити ефективність комунікацій у медичних закладах, використовується кілька методів. Кожен із них має свої переваги та обмеження, але разом вони забезпечують комплексний підхід до вивчення цієї складної сфери.

Експрес-оцінювання. Такий метод дозволяє швидко отримати уявлення про стан комунікаційної діяльності шляхом опитування

персоналу. Хоча результати можуть бути суб'єктивними, вони дають загальне уявлення про проблеми та їхнє сприйняття працівниками.

Інформаційно-комунікаційна матриця. Даний інструмент дозволяє детально проаналізувати всі аспекти комунікаційної діяльності. Вона враховує такі показники, як кадрове забезпечення, документообіг, інформаційні потоки та технічне оснащення. Хоча створення матриці потребує значних ресурсів, її результати дають об'єктивну та глибоку оцінку.

Аналіз документаційного забезпечення. Такий метод фокусується на тому, наскільки ефективно організовано документообіг у закладі. Недосконалий документообіг може суттєво уповільнювати управлінські процеси, тому аналіз цієї сфери є важливим кроком для виявлення можливостей удосконалення.

Експертне оцінювання. Метод залучає фахівців для оцінки роботи комунікаційних систем. Експерти на основі своєї компетенції визначають сильні та слабкі сторони управлінських комунікацій, а також пропонують шляхи їх оптимізації.

Таксономічний підхід. Даний метод дозволяє оцінити ефективність комунікацій за допомогою інтегрального показника, що враховує різні аспекти діяльності. Наприклад, рівень забезпечення персоналу засобами зв'язку, частку цифровізації робочих процесів та швидкість передачі інформації.

Результати дослідження комунікаційної діяльності мають не лише аналітичне, а й практичне значення. Вони можуть слугувати основою для розроблення комплексної стратегії розвитку медичних закладів.

Методи дослідження комунікаційної діяльності дозволяють глибоко проаналізувати стан управлінських процесів у медичних закладах і виявити проблемні зони. Завдяки цьому стає можливим підвищення ефективності організації, що, в свою чергу, призводить до покращення якості медичних послуг. Комунікаційна діяльність — це не просто технічний аспект, а стратегічний інструмент, який забезпечує успішне функціонування сучасних медичних установ.

Список використаних джерел

1. Самофалов Д. О. Моделі комунікативної діяльності в публічному адмініструванні громадського здоров'я: зарубіжний та український підходи. Державне управління: удосконалення та розвиток, 2020. № 9. doi: 10.32702/2307-2156-2020.9.52
2. Самофалов Д.О. Сучасний стан електронної системи охорони здоров'я як базового комунікативного компоненту публічного управління та адміністрування умовах трансформації системи охорони здоров'я України. Наукові перспективи. 2020 № 6. Київ.: ФОП КАНДИБА Т.П. 2020. С. 246 – 262.
3. Устимчук О. В. Сучасні тенденції реалізації та розвитку комунікації в Українській моделі державного управління галуззю охорони здоров'я. Державне управління та місцеве самоврядування. 2020. Вип. 2(45). С. 213–219.

Андрій СТАХІВ

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

НЕОБХІДНІСТЬ СТРАТЕГІЧНОГО ПІДХОДУ В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДАМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Багато медичних закладів сьогодні стикаються з проблемами, пов'язаними з застарілою інфраструктурою та неадекватними управлінськими процесами, що не відповідають сучасним вимогам та можливостям. Існує критична потреба в оновленні системи мотивації, щоб вона відображала сучасні потреби та сприяла ефективності. Розробка стратегічних процесів у цій сфері є ключовою для подолання існуючих викликів. Серед них - недоліки в комунікації, нерозуміння співробітниками стратегічних напрямків організації, відсутність чітких критеріїв оцінки якості