

Полюлях Руслан Анатолійович,

кандидат наук з державного управління,

головний лікар Медичного реабілітаційного центру «Одеський»

ORCID ID: 0000-0003-1659-3448

КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

COMMUNICATION ACTIVITIES OF HEALTH CARE INSTITUTIONS IN TERRITORIAL COMMUNITIES

У статті наведено обґрунтування важливості розширення напрямів дослідження комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я територіальних громад, у тому числі за умов воєнного стану. Продемонстровано низький рівень дослідженості комунікативної діяльності в сфері громадського здоров'я та ролі комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я в територіальних громадах. Показана відсутність єдиного концептуального підходу щодо комунікативної та комунікаційної діяльності закладів охорони здоров'я в територіальних громадах з питань збереження здоров'я населення та профілактики захворювань. Відмінним є зміст комунікаційних стратегій органів місцевого самоврядування, які спрямовані на побудову взаємодії з різними групами населення, а не на питання громадського здоров'я та роль закладів охорони здоров'я в цьому процесі. Комунікаційні стратегії здебільшого стосуються інституціональних аспектів, а не методології діяльності закладів охорони здоров'я. Доведено, що відсутня система методів комунікативної діяльності закладу охорони здоров'я та наявний низький рівень навичок організації і запровадження комунікативної діяльності в закладі охорони здоров'я. Виділено декілька напрямів комунікації, популярних на сучасному етапі: розроблення комунікаційних стратегій; організація комунікацій в закладах охорони здоров'я; використання методів зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я та органів влади; рекомендації щодо створення партнерських відносин між органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров'я й іншими зацікавленими сторонами; формування комунікацій під час воєнного стану для надання доступу населенню до медичних послуг і медичної допомоги. З'ясовано, що основними методами комунікації визначаються інформування, інформаційне повідомлення, інформаційно-роз'яснювальна діяльність. Спрямованість цих методів відрізняється. Органи місцевого самоврядування використовують їх для формування взаємодії з населенням, а заклади охорони здоров'я – для залучення пацієнтів. Показано відсутність окремих комунікативних стратегій органів місцевого самоврядування з охорони здоров'я, громадського здоров'я та визначення місця і ролі закладів охорони здоров'я в цьому процесі. Все це вимагає формування нового концептуального підходу до комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я в територіальних громадах.

Ключові слова: державне управління, комунікативна діяльність, заклади охорони здоров'я, органи місцевого самоврядування, комунікаційна стратегія.

The article substantiates the importance of expanding the areas of research of communicative activities of health care institutions of territorial communities, including under martial law. Communicative activity has been little studied in the context of public health. The role of communication activities of health care institutions in territorial communities has also been little studied. The analysis of scientific publications showed the absence of a single conceptual approach to the communication activities of health care institutions in territorial communities on the issues of public health preservation and disease prevention. The content of communication strategies of local self-government bodies is different from the communication strategies of health care institutions. Communication strategies of local self-government bodies are aimed at building interaction with different population groups, and not at public health issues and the role of health care institutions in this process. Healthcare communication strategies aim to increase patient awareness of health services and care, which should lead to more patients. Communication strategies are mostly related to institutional aspects and not to the methodology of health care institutions. There is no system of methods of communicative activity of the health care institution. The staff of health care institutions have a low level of organizational skills and the implementation of communicative activities. There are several directions of communications that are popular at the modern stage: development of communication strategies; organization of communications in healthcare institutions; use of external communication methods of health care institutions and authorities; recommendations on the creation of partnership relations between local self-government bodies, health care institutions and other interested parties; formation of communications during martial law to provide the population with access to medical services and medical assistance. The main methods of communication are informing, informative message, informative and explanatory activities. These methods differ in their focus. Local self-government bodies use them to form interaction with the population. and healthcare facilities use

them to attract patients. There are no separate communication strategies of local self-government bodies for health care, public health, and determination of the place and role of health care institutions in this process. This requires the formation of a new conceptual approach to the communicative activity of health care institutions in territorial communities.

Key words: *public administration, communication activity, health care institutions, local self-government bodies, communication strategy.*

Постановка проблеми. Аналіз наукових джерел демонструє обмеженість досліджень щодо комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я в територіальних громадах. Практично не дослідженою є комунікативна діяльність в сфері громадського здоров'я. Дослідження сфокусовані на діяльності сімейного лікаря, який має забезпечити всі категорії населення комплексною, об'єктивною інформацією з питань первинної медико-санітарної допомоги, а також інформувати всі цільові групи населення стосовно питань надання первинної медико-санітарної допомоги. Фактично мова йде тільки про інформування, не враховуючі інші складові комунікативної діяльності, зокрема: ведення електронних карток; внесення даних про вакцинацію; виписка електронних рецептів; формування електронних направлень до лікарів вузької спеціалізації; робота з аптеками по програмах доступних ліків та ін.

Наукові концепції стосовно комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я є суто теоретичними наробками, які не мають широкого застосування в практичній діяльності.

Повноваження та роль закладів охорони здоров'я в територіальній громаді в контексті комунікативної діяльності не визначена, відповідно і роль комунікативної діяльності зведена до рівня інформаційно-роз'яснювальної роботи, яка покладена на окремих медичних працівників, які про таку роботу мають звітувати і відповідати.

Втім, наказом МОЗ України № 801 від 29.07.2016 р. (чинний) «Про затвердження Положення про центр первинної медичної (медико-санітарної) допомоги та положень про його підрозділи» на такі заклади охорони здоров'я в громадах як центри первинної медичної (медико-санітарної) допомоги, амбулаторії, фельдшерсько-акушерські/фельдшерські пункти, медичні пункти тимчасового базування покладаються обов'язки, які стосуються комунікативної діяльності, зокрема: здійснення заходів санітарно-просвітницького та профілактичного спрямування; навчання населення здоровому способу життя, основам надання самопомоги та взаємодопомоги; взаємодії своїх структурних та відокремлених структурних підрозділів з дошкільними навчальними закладами, навчальними закладами, соціальними службами, правоохоронними органами, підприємствами, установами та організа-

ціями, засобами масової інформації, громадськими організаціями, органами місцевого самоврядування в інтересах збереження та зміцнення здоров'я населення [1]. Ці напрямки набувають особливої актуальності за умов воєнного стану, обмеженої кількості медійних працівників та зростаючого навантаження на кожного з них.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. М.А. Знаменська, Г.О. Слабкий, Т.К. Знаменська (2019 р.) [2] констатують, що комунікаційна діяльність не є пріоритетною як для науковців, так і організаторів охорони здоров'я всіх рівнів управління. О.Р. Ситенко, Є.М. Кривенко (2015 р.) [3] досліджуючи комунікації у галузі громадської охорони здоров'я стверджують, що саме вони виступають засобом, який сприяє пропаганді здорового способу життя та протидії використанню небезпечних для здоров'я виробів. Характеризується комунікація як «безперервний та нескінченний процес, який мусить тривати постійно». Втім, акценти робить тільки на процесі обміну інформацією. Цікавою є думка досліджених стосовно віднесення комунікацій в охороні здоров'я до розділу соціальних комунікацій, оскільки охорона здоров'я є розділом соціальної діяльності держави.

Д. Баценко, П. Брагінський, М. Бучма (2018 р.) [4] досліджують комунікації саме в первинній медичній допомозі і визначають її як акт передачі значення від одних людей іншим за допомогою спільно зрозумілих знаків та правил. Ефективна комунікація, на їх думку, визначається як вільний потік чіткої інформації. В той же час, зовнішню комунікацію вони трактують тільки з боку надання інформації та вважають її системою заходів «з надання інформації, що має на меті вплив на розуміння, уявлення, очікування та поведінку цільових груп відповідно до завдань організації» [4]. О.В. Устимчук (2020 р.) [5] виокремлює основні «тренди комунікаційної взаємодії в умовах побудови нової моделі управління у сфері охорони здоров'я» на регіональному рівні. Виокремлюються суб'єкти і об'єкти комунікацій в сфері охорони здоров'я на всіх рівнях.

М.А. Знаменська, Г.О. Слабкий (2015 р.) [6] пропонують структурну побудову системи комунікацій, яка складається з декількох рівнів: галузевого (створення ресурсних центрів); регіонального (створення на базі центрів здоров'я відділів органі-

зації комунікативної діяльності); закладу охорони здоров'я (організатором та координатором комунікативної діяльності є інформаційно-аналітичний центр закладу охорони здоров'я). Є.М. Рудниченко, Н.І. Гавловська, Л.А. Кримчак, М.Ю. Томщук, І.В. Лісовський (2020 р.) акценти роблять на інформаційно-комунікативних технологіях та їх широкому застосуванні в процесі діяльності закладів охорони здоров'я. Основною дослідження є трактування поняття «інформація» в певних галузях наук та їх вплив на діяльність закладів охорони здоров'я.

Втім, залишаються недослідженими питання практичного запровадження комунікативної діяльності в практику закладів охорони здоров'я в територіальних громадах, особливо в умовах воєнного стану.

Мета статті (постановка завдання) стосується висвітлення результатів аналізу комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я до воєнного стану і після його оголошення.

Виклад основного матеріалу. У сучасній практиці державного управління акцент робиться на комунікаційній стратегії, а не на комунікативній діяльності. Комунікаційні стратегії ґрунтуються на електронних каналах комунікації, починаючи з офіційних веб-сайтів і соціальних мереж. Це знайшло відображення у Комунікаційній стратегії з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, запропонованої Міністерством розвитку громад та територій України в глибинних інтерв'ю з розробки якої (у 2021 р.) приймало участь Міністерство охорони здоров'я [8]. В цьому документі наголошується на достатньому потенціалі міністерств, які мають комунікаційні підрозділи, які комунікують в соціальних мережах, взаємодіють зі ЗМІ, застосовують PR-інструменти. Втім йдеться про важливість підготовки до використання сучасних комунікаційних технологій, а також про підвищення обізнаності населення про безбар'єрність в спілкуванні з використанням таких методів як: спеціальні програми на ТВ, прямі соціальні реклами, зовнішня реклама тощо. Складовими комунікаційної стратегії визначаються такі види комунікацій: зовнішні; внутрішні; антикризові комунікації, – а також така форма комунікацій як комунікаційні кампанії. Втім, у стратегії акценти робляться на органи державної влади та місцевого самоврядування, на які покладено повноваження реалізації комунікаційної стратегії, а в перелічених наративах відсутні питання здоров'я населення і громадського здоров'я у тому числі.

Інший напрям, який розроблявся органами місцевого самоврядування, – це комунікаційні стра-

тегії громад, яка виступає окремим документом. Вважається, що саме така комунікаційна стратегія сприятиме результативній роботі органів місцевого самоврядування і має бути спрямована на створення «комфортних умов та досягненню ними цілей і завдань, що впроваджуються в рамках Стратегії розвитку територіальної громади, Програми соціально-економічного розвитку та інших проектів і програм, що реалізуються на території громади» [9]. Окремого значення стану громадського здоров'я не відводиться. Основна мета таких стратегій – донести до населення інформацію про місію, цілі, мету діяльності органу місцевого самоврядування.

Виокремлюється низка проектів, які були спрямовані на розробку комунікаційних стратегій для міст. Прикладом є Проект ПРОМІС (партнерство для розвитку міст) [10], в межах якого для чотирьох міст було розроблено комунікаційні стратегії, основою яких також була побудова взаємодії органів місцевого самоврядування з населенням, громадськими організаціями та підприємцями. Основна мета таких проектів – налагодження взаємодії та комунікації з містянами. Проблема громадського здоров'я, охорони здоров'я уваги не приділяється.

Популярними були тренінги щодо розробки комунікаційних стратегій для територіальної громади в межах Програми DOBRE [11], які були спрямовані на налагодження взаємодії між різними суб'єктами громади.

У відкритому доступі в мережі Інтернет є тільки одна цільова комунікативна стратегія в якій виокремлена роль закладів охорони здоров'я в сфері громадського здоров'я – це Комунікаційна стратегія (КС) у сфері громадського здоров'я Полтавської області на 2020–2023 роки [12], в якій йдеться про системний підхід «щодо зміцнення здоров'я населення шляхом організованих зусиль суспільства, профілактики захворювань, збільшення тривалості життя» [12]. У даній стратегії зазначаються напрями комунікацій з проблем громадського здоров'я, до яких відносять «профілактику захворювань, підвищення якості життя, промоції здорового способу життя». Стратегія спрямована на зміни у поведінці, спрямовані на поліпшення здоров'я населення. Основним методом є інформаційні повідомлення.

Центр громадського здоров'я (2020 р.) інформаційно-роз'яснювальну діяльність розглядає в контексті соціальної мобілізації в інтересах здоров'я, що спрямовано на «поліпшення рівня санітарної грамотності та поліпшення стану здоров'я окремих громадян і груп населення» [13]. У даному випадку спостерігається більш широке розуміння комунікацій в контексті діяльності і стосується

сформованості певних вмінь у членів громади, зокрема: зниження ризиків захворювань; зміцнення здоров'я; орієнтації в послугах охорони здоров'я; користування послугами охорони здоров'я.

Окрема існують публікації з рекомендаціями по організації комунікацій та комунікативної діяльності в закладі охорони здоров'я, зокрема для організації роботи закладу охорони здоров'я пропонується широкий спектр методів [14]: публікації, виступи у ЗМІ; сюжети в теле- і радіоновинах, участь представників закладу охорони здоров'я в них; інтерв'ю, прями ефіри; розробка сайту медичного закладу з посиланнями на МОЗ, eHealth та пацієнтських організацій; використання соціальних мереж; проведення тематичних круглих столів, зустрічей з громадськістю, консультацій з зацікавленими групами та партнерами, а також з громадськими організаціями, залучення професійних асоціацій; проведення днів відкритих дверей та ярмарок здоров'я; організації спеціальних телефонних ліній; використання електронних розсилок, а також тематичних плакатів, брошур, листівок.

В межах Проєкту підтримки реформування системи охорони здоров'я USAID [15] для первинної медичної допомоги передовим досвідом вважається маркетингова стратегія медичного закладу, частиною якої є комунікаційна стратегія, спрямована на побудову довіри пацієнта до медичного закладу. При цьому комунікаційна стратегія закладу охорони здоров'я, як і перелічені вище стратегії, спрямована на підвищення обізнаності населення.

Популярними були пропозиції щодо розробки спеціальних сайтів для закладів охорони здоров'я в контексті комунікативної діяльності. Такі пропозиції від виходили від організацій-посередників [16; 17], а не від відділів/департаментів охорони здоров'я. З'явився навіть термін «здорові комунікації». Відмінним у даних пропозиціях є те, що надаються послуги з розробки текстів, які б залучали пацієнтів для отримання послуги, які позиціонуються як переклад з медичної мови на зрозумілу мову для споживача послуги. Відмінними є методи, зокрема пропонується розробка: сайтів медичних закладів; соціальних сторінок медичних брендів; особистих блогів: лікарів та керівників; реклами медичних послуг; SEO-оптимізованих текстів; організації Ярмарок та Днів Здоров'я, Шкіл Пацієнта; використання опитувальника EUROPEP тощо. Наголос робиться на ролі громади, яка через Опікунські ради закладу охорони здоров'я може впливати на громадське здоров'я в громаді шляхом побудови партнерських відносин з органами місцевого самоврядування, громадськими активістами, представниками бізнесу та ін. [17].

Під час воєнного стану всі наробки щодо комунікативної діяльності призупинені і з'явилися інші рекомендації щодо комунікативної діяльності [18], який координує комунікаційний штаб ДУ «Центр громадського здоров'я», оскільки важливим залишається доступ населення до «програм лікування, тестування та профілактики ВІЛ-інфекції, туберкульозу, вірусних гепатитів та програм замісної підтримувальної терапії на період воєнного стану» [19]. Важливими є застереження для закладів охорони здоров'я та інших категорій населення щодо розповсюдження певної інформації: мапування місцезнаходження закладів охорони здоров'я; персональних даних лікарів; кількості пацієнтів в закладах охорони здоров'я та іншої відкритої інформації.

Втім, залишаються проблеми, пов'язані з громадським здоров'ям, які підсилюються психологічними стресами, погіршенням умов проживання, вимушеним переселенням в інші регіони, відсутністю логістики та ін. Саме в цьому напрямку має бути вироблена комунікативна діяльність закладів охорони здоров'я на рівня громад за підтримки органів місцевого самоврядування.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у такому напрямі. З'ясовано, що: відсутній концептуальний підхід щодо комунікативної та комунікаційної діяльності закладів охорони здоров'я в територіальних громадах; зміст комунікаційних стратегій органів місцевого самоврядування спрямований на побудову взаємодії з різними групами населення, а не на питання громадського здоров'я та роль закладів охорони здоров'я в цьому процесі; комунікаційні стратегії здебільшого стосуються інституціональних аспектів, а не методології діяльності закладів охорони здоров'я; не визначаються критерії результативності та ефективності комунікаційних стратегій; комунікативна діяльність з питань громадського здоров'я не є пріоритетною для органів місцевого самоврядування; комунікаційні стратегії органів місцевого самоврядування та закладів охорони здоров'я не гармонізовані і стосуються різних аспектів; спільним є тільки процес підвищення обізнаності населення; відсутня система методів комунікативної діяльності закладу охорони здоров'я та наявний низький рівень навичок організації і запровадження комунікативної діяльності в закладі охорони здоров'я.

Подальші розвідки стосуватимуться розробки концептуальних засад вироблення стратегії комунікативної діяльності закладів охорони здоров'я на рівні територіальних громад за умов воєнного стану для збереження здоров'я населення.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Про затвердження Положення про центр первинної медичної (медико-санітарної) допомоги та положень про його підрозділи : Наказ МОЗ України № 801 від 29.07.2016 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1167-16#Text> (дата звернення: 12.01.2022).
2. Знаменська М. А., Слабкий Г. О., Знаменська Т. К. Комунікації в охороні здоров'я : монографія. Київ, 2019. 194 с.
3. Ситенко О. Р. Роль комунікаційної діяльності у розвитку охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2015. № 4 (66). С. 49–54. DOI: 10.11603/1681-2786.2015.4.6079
4. Як організувати систему надання первинної медичної допомоги на місцевому рівні : Операційне керівництво / Баценко Д. та ін. Міністерство охорони здоров'я України. Проект USAID «Реформа ВІЛ-послуг у дії». ТОВ «Агентство «Україна». Київ, 2018. 368 с.
5. 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.
6. Знаменська М. А., Слабкий Г. О. Концептуальна модель комунікацій в охороні здоров'я. *Scientific Journal «ScienceRise»*. 2015. № 7/4(12). С. 59–62.
7. Теоретичний базис інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я / Рудниченко Є.М. та ін. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. № 5. С. 179–183.
8. Комунікаційна стратегія з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Міністерство розвитку громад та територій України. URL: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/bezbaryernist/nacziionalna-strategiya-zi-stvorenniya-bezbaryernogo-prostoru-v-ukrayini/aktualni-materialy/komunikacijna-strategiya-z-realizaciyi-nacziionalnoi-strategiyi-iz-stvorenniya-bezbaryernogo-prostoru-v-ukrayini-na-period-do-2030-roku/> (дата звернення: 02.02.2022).
9. Комунікаційна стратегія громади: тренд чи необхідність? Сайт euro-projects. URL: <http://europrojects.org.ua/2020/04/14/communication-strategy/> (дата звернення: 02.02.2022).
10. Комунікаційні стратегії. Сайт. ПРОМІС: партнерство для розвитку міст. URL: <http://pleddg.org.ua/ua/komunikaciyni-strategii/> (дата звернення: 10.02.2022).
11. Тренінг “Розробка комунікаційної стратегії для територіальної громади”. Програма DOBRE. Сайт Український кризовий медіа-центр. URL: <https://uacrisis.org/uk/podii/trening-rozrobka-komunikatsijnoi-strategiyi-dlya-terytorialnoi-gromady> (дата звернення: 15.02.2022).
12. Комунікаційна стратегія (КС) у сфері громадського здоров'я Полтавської області на 2020–2023 роки. КП "Полтавський обласний центр громадського здоров'я Полтавської обласної ради". 27 лютого 2020. URL: <https://phc-pl.com.ua/komunikatsiy-na-stratehiya-u-sferi-hromadskoho-zdorov'ya-poltavskoyi-oblasti-na-2020-2023-roku.html> (дата звернення: 15.02.2022).
13. Розробка та фінансування регіональних і місцевих програм громадського здоров'я : операційний посібник. Центр громадського здоров'я / Ляшко В. та ін. 2020. 62 с. URL: https://phc.org.ua/sites/default/files/users/user90/Manual_Development%20and%20funding%20of%20regional%20and%20local%20public%20health%20programs_print_210x297%2B3mm.pdf (дата звернення: 15.02.2022).
14. Комунікація з клієнтами. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/45875/1/Reshetniak_Komunikatsiia_z_klientamy_2018.pdf (дата звернення: 15.02.2022).
15. Центри передового досвіду первинної медичної допомоги : посібник. Проект USAID «Підтримка реформи охорони здоров'я». Київ, 2020. 154 с.
16. Комунікації у медицині. Сайт Zdorovi.agency. URL: <https://zdorovi.agency/communications-in-healthcare> (дата звернення: 18.02.2022).
17. Організовуємо комунікацію. Сайт Харківської експертної групи підтримки медичної реформи. URL: <https://kheg.com.ua/organizovuyemo-komunikatsiyu/> (дата звернення: 18.02.2022).
18. Комунікаційний штаб ЦГЗ та рекомендації щодо комунікації під час війни. Сайт Департаменту охорони здоров'я Житомирської обласної державної адміністрації. URL: https://ozdep.zht.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=8666:komunkaczjnij-shtab-czgz-ta-rekomendacz-shhodo-komunkacz-pd-chas-vjni&catid=3:2009-06-22-11-43-53&Itemid=8 (дата звернення: 01.07.2022).
19. Комунікаційний штаб та рекомендації щодо комунікацій тем ВІЛ, ТБ, ВГ та ЗПТ під час війни. Сайт ДУ «Центр громадського здоров'я». URL: <https://phc.org.ua/news/komunikaciyniy-shtab-ta-rekomendacii-schodo-komunikacii-tem-vil-tb-vg-ta-zpt-pid-chas-viyuni> (дата звернення: 01.07.2022).