

УДК: 614.252.1:378.046.4: 316.776.3

## ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПРОЦЕСІ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ МЕДИЧНОЇ ОСВІТИ

Слабкий Г.О., Знаменська М.А.

*Кафедра громадського здоров'я,  
Ужгородський національний університет  
Кафедра офтальмології,  
Національна медична академія  
післядипломної освіти*

**Summary:** Methodological approaches to training the competences of health care professionals in the field of communicative activities in the process of postgraduate medical education are proposed. With the aim it is suggested to introduce the topic improvement courses for health care workers. The necessary competences in communicative activities are formed at health care workers during the period of training. They have special features depending on the position of a medical worker.

**Key words:** postgraduate medical education, health workers, competences, communicative activity, forming.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями.** В процесі професійної діяльності медичні працівники всіх спеціальностей і в першу чергу першого

контакту та організатори охорони здоров'я постійно здійснюють комунікації з різними категоріями населення за різними задачами та функціями комунікації [4, с.50-55]. Останнім часом роль комунікацій в охороні здоров'я постійно підвищується в зв'язку необхідністю формування прихильності населення до реформи та формування у населення відповідального відношення до свого здоров'я.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання проблеми.**

Основними задачами комунікативної діяльності медичних працівників є:

- для організаторів охорони здоров'я: управлінські, організаційні, господарські, кадрові [2, с.78-83; 3, с.23-26];

- для лікарів клінічного профілю [1, с.115-119; 6, с.101-106; 10, с.657-659]: організаційні, лікувальні, профілактичні.

Основними функціями комунікацій є [5, с.101-106; 11, с.19-21; 12, с.113-132]: адвокація серед осіб, що приймають рішення в тому числі керівників органів влади і управлінь охорони здоров'я, депутатський корпус керівників та підприємств з рішення проблемних питань з організації медичної допомоги населенню; ефективне управління діяльністю закладів/підрозділів охорони здоров'я з надання медичної допомоги населенню; рішення питань господарської діяльності та забезпечення закладів/підрозділів охорони здоров'я, засобами медичного призначення, лікарськими засобами в необхідних обсягах; інформування населення з питань профілактики інфекційних та неінфекційних захворювань, основ здорового способу життя; формування у населення відповідально ставлення до свого здоров'я та особистого пріоритету здоров'я; формування прихильності хворих на хронічні хвороби до

диспансеризації та виконання призначень лікаря; навчання членів сімей в яких живуть інваліди та хворі на хронічні хвороби основам догляду за ними та тактиці дій при погіршенні стану здоров'я; інформування населення необхідності отримання при гострих станах медичної допомоги в межах терапевтичного вікна та місця отримання необхідної допомоги тощо.

На сьогодні важливою функцією комунікативної діяльності медичних працівників є формування в населення та окремих груп комунікативного впливу прихильності до реформи охорони здоров'я в країні [7, с.47-48; 8,с.190-193].

Значний комунікативний вплив на пацієнтів та населення в цілому відіграють медичні сестри [9, с.103-105].

**Не вирішені питання.** При підготовці медичних кадрів на додипломному та післядипломному рівнях підготовки не приділяється уваги підготовці як середніх медичних працівників і лікарів клінічних спеціальностей так і організаторів охорони здоров'я основам комунікативної діяльності.

**Мета.** Визначити компетентності медичних сестер та лікарів з комунікативної діяльності які мають бути сформованими в процесі післядипломної медичної освіти.

**Методи дослідження.** Бібліосемантичний, концептуального моделювання, структурно-логічного аналізу, системного підходу.

**Результати та їх обговорення.** В рамках післядипломної освіти в закладах післядипломної освіти лікарі здійснюють підвищення кваліфікації на курсах спеціалізації, курсах передатестаційної підготовки та тематичного удосконалення. В рамках безперервної післядипломної освіти курсам передатестаційної

підготовки лікарів мають передувати курси тематичного удосконалення. Згідно чинної нормативної бази середні медичні працівники не рідше одного разу на п'ять років теж мають здійснювати навчання в закладах післядипломної освіти.

Нами запропоновано впровадити курси тематичного удосконалення для медичних сестер (фельдшерів) та лікарів всіх спеціальностей з комунікацій в охороні здоров'я. В першу чергу курси з питань комунікативної діяльності необхідно запровадити для організаторів охорони здоров'я, лікарів загальної практики-сімейних лікарів та лікарів центрів здоров'я.

*Компетенції з комунікацій середніх медичних працівників.*

Знання задач та функцій комунікацій, форм і методів комунікативного впливу, особливостей комунікацій в залежності від цільової групи комунікативного впливу, достатній рівень знань з предмету комунікації, правил деонтології, правил збереження конфіденційності інформації.

*Необхідні компетенції:* навчання населення здоровому способу життя; догляду за новонародженими, догляду за інвалідами, тяжкохворими та хворими на гострі захворювання; тактиці дій при появі загрозливих для життя станів з поясненням місця звернення; навчання основам домашньої санітарії та правилам гігієни;

*Способи досягнення компетенції:* — проходження курсів тематичного удосконалення для медичних сестер (фельдшерів) з комунікацій в охороні здоров'я та практична діяльність на займаній посаді.

*Компетенції з комунікацій лікарів загальної практики-сімейних лікарів та лікарів, що надають амбулаторну медичну допомогу.*

Знання задач та функцій комунікацій, форм і методів комунікативного впливу,

особливостей комунікацій в залежності від цільової групи комунікативного впливу, достатній рівень знань з предмету комунікації, правил деонтології, правил збереження конфіденційності інформації.

*Необхідні компетенції:* здатність сформулювати у населення відповідальне ставлення до свого здоров'я та вести здоровий спосіб життя; прихильність до профілактики захворювань і своєчасного звернення за медичною допомогою.

*Бажані компетенції:* вміння ефективного спілкування з представниками засобів масової комунікації, представниками окремих цільових груп комунікативного впливу: журналісти, керівники недержавних організацій, правозахисники тощо.

*Способи досягнення компетенції:* проходження курсів тематичного удосконалення для лікарів загальної практики-сімейних лікарів та лікарів, що надають амбулаторну медичну допомогу з комунікацій в охороні здоров'я та практична діяльність на займаній посаді. Вивчення наукової літератури за вказаної проблеми. Вивчення літератури з питань психології міжособистісних відносин.

*Компетенції з комунікацій лікарів, що надають стаціонарну медичну допомогу.*

Знання задач та функцій комунікацій, форм і методів комунікативного впливу, особливостей комунікацій в залежності від цільової групи комунікативного впливу, достатній рівень знань з предмету комунікації, правил деонтології, правил збереження конфіденційності інформації.

*Необхідні компетенції:* здатність формувати у пацієнтів необхідність виконувати призначення лікарів, відповідальне ставлення до свого здоров'я; прихильність до активного диспансерного нагляду після виписки із стаціонару, усунення чинників негативного впливу на

здоров'я і своєчасного звернення за медичною допомогою.

Відпрацювати навички інформування пацієнтів про сутність медичного втручання та отримання інформованої згоди на проведення медичних втручань, які визначені галузевими нормативами і відпрацювати навички комунікацій з родичами пацієнтів, навички збереження конфіденційності інформації про пацієнтів.

*Бажані компетенції:* вміння спілкування з представниками засобів масової комунікації, представниками окремих цільових груп комунікативного впливу: журналісти, керівники недержавних організацій, правозахисники тощо.

*Способи досягнення компетенції:* — проходження курсів тематичного удосконалення для лікарів, які надають стаціонарну медичну допомогу з комунікацій в охороні здоров'я та практична діяльність на займаній посаді. Вивчення наукової літератури за вказаної проблеми. Вивчення літератури з питань психології міжособистісних відносин.

*Компетенції з комунікацій організаторів охорони здоров'я.*

Знання методів адвокації з прийняття рішень влади по забезпеченню закладу охорони здоров'я необхідними ресурсами з метою ефективною та якісною медичною допомогою населенню та задоволення потреб медичних працівників; методів та принципів комунікацій з медичним персоналом, пацієнтами та їх родичами з рішення існуючих проблем; психології з керівниками підприємств, уставав та організацій різних форм власності з питань збереження здоров'я та медичного забезпечення працюючого населення; керівниками підприємств, організацій та фірм, що забезпечують діяльність лікарні з питань укладання вигідних угод та їх

виконання; методології представлення закладу охорони здоров'я в органах місцевого самоврядування, судових та арбітражних органах; особливостей комунікацій з представниками засобів масової інформації; технології формування цільових груп комунікативного впливу; особливостей індивідуальної, групової та масової комунікації; правил деонтології, правил збереження конфіденційності інформації.

*Необхідні компетенції:* здатність ведення переговорів з використанням правил ділового етикету; ефективна адвокація управлінських рішень на рівні органів влади з питань ресурсного забезпечення закладу охорони здоров'я; уміння: представлення закладу охорони здоров'я в органах місцевого самоврядування, судових та арбітражних органах, приватних структурах; ефективного управління кадрами та співпраці з опікунською радою; з вирішення конфліктних ситуацій, питань трудової дисципліни та забезпечення формування і розвитку корпоративної культури медичного закладу.

*Бажані компетенції:* проводити перемовини з питань забезпечення конкурентоздатності закладу охорони здоров'я, розвитку державно-приватного партнерства, стратегічного розвитку закладу охорони здоров'я.

*Способи досягнення компетенції:* проходження курсів тематичного удосконалення для організаторів охорони здоров'я з комунікацій в охороні здоров'я та практична діяльність на займаній посаді. Вивчення керівництв, монографій та періодичної літератури з питань комунікацій, управління колективом та психології міжособистісних відносин.

**Висновки.** Вперше в Україні розроблені компетенції з комунікацій середніх медичних працівників, сімейних лікарів та лікарів, які надають амбулаторно-поліклінічну та стаціонарну медичну допомогу і організаторів охорони здоров'я. Визначено способи досягнення вказаних компетенцій.

**Перспективи подальших досліджень** пов'язані з вивченням ефективності програм комунікації на первинному рівні надання медичної допомоги.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Знаменская М.А. Пути обеспечения населения информацией о здоровом образе жизни в условиях реформирования системы здравоохранения страны / М.А.Знаменская, Г.А. Слабкий // Международный научно-практический журнал «Репродуктивное здоровье Восточная Европа» № 2(32) 2014. – С. 115-119.
2. Знаменська М.А. Комунікативна політика як ефективний засіб реформування системи охорони здоров'я /М.А.Знаменська// Україна. Здоров'я нації. – 2014. – №1. – С. 78–83
3. Знаменська М.А. Концептуальні підходи до зпровадження системи комунікацій із проведення реформи охорони здоров'я України / М.А.Знаменская, Г.А. Слабкий // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. 2013, №5 - С.23-26
- 4.Кривенко Є. М. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в охороні здоров'я України в умовах реформування (огляд літератури) / Є. М. Кривенко, О. Р. Ситенко // Вісн. соц. гігієни та орг. охорони здоров'я України. – 2013. – № 3 (57). – С. 50–55.

- 5.Кривенко Є. М. Роль комунікації та PR-технологій у взаємодії галузі охорони здоров'я та громадськості / Є. М. Кривенко, О. Р. Ситенко // Україна. Здоров'я нації. – 2013. – № 4 (28). – С. 101–106.
- 6.Кривенко Є. М. Міжнародні підходи до комунікацій в охороні здоров'я / Є. М. Кривенко // Актуальні питання формування здорового способу життя та використання оздоровчих технологій : матер. міжнар. наук.-практ. конф., м. Херсон, 30–31 трав. 2013 р. : тези доп. – Херсон, 2013. – С. 96–98.
- 7.Лехан В. М. Стратегія розвитку системи охорони здоров'я: український вимір / В. М. Лехан, Г. О. Слабкий, М. В. Шевченко. – К., 2009. – 50 с.
8. Реформування галузі охорони здоров'я: Вінницька, Донецька, Дніпропетровська, Одеська, Полтавська області, м.Київ. Результати, проблеми, шляхи вирішення[монографія, К.: МОЗ України, ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України», Міжрегіональний видавничий центр «Медінформ», 2014. – 207 с.
9. Свиридюк В.З. Моделі комунікативної взаємодії пацієнта і медпрацівника як основа реформування галузі охорони здоров'я / В.З. Свиридюк, М.А. Знаменська // Східноєвропейський журнал громадського здоров'я. Спеціальний випуск/ Матеріали У з'їзду спеціалістів з соціальної медицини та організаторів охорони здоров'я України. 11-12 жовтня 2012 . м. Житомир. – С.103-105
10. Слабкий Г.А. Методические подходы использования коммуникативной модели PR-технологий в ходе реформирования системы здравоохранения страны/ Г.А. Слабкий, М.А.Знаменская // Материалы IX Международной конференции «Стратегия качества в промышленности и образовании» (31 мая-7 июня 2013г., Варна, Болгария). Международный научный журнал Acta Universitatis Pontica Euxinus. Специальный выпуск. Материалы в 3-х томах. Том III. – Днепропетровск – Варна, 2013. – С. 657-659.
- 11.Слабкий Г.О. Про необхідність посилення діяльності з формування здорового способу життя населення/ Г.О. Слабкий //Матеріали науково-практичної конференції «Актуальні питання формування здорового способу життя та використання оздоровчих технологій». Херсон. 26-27 травня 2011. – Херсон, 2011- С. 19-21.
12. Стратегія і тактика комунікацій з громадськістю. Методичний посібник. За ред. В.Г.Королька. Київ, 2003. – 216 с.