

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**СУЧАСНІ НАПРЯМИ ЗМІН
В УПРАВЛІННІ ОХОРОНОЮ ЗДОРОВ'Я:
МОДЕРНІЗАЦІЯ, ЯКІСТЬ, ПСИХОЛОГІЯ
ТА КОМУНІКАЦІЯ**

II міжнародна
науково-практична конференція

30 травня 2025 року

Збірка матеріалів



Одеса
ОНМедУ
2025

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**СУЧАСНІ НАПРЯМИ ЗМІН
В УПРАВЛІННІ ОХОРОНОЮ ЗДОРОВ'Я:
МОДЕРНІЗАЦІЯ, ЯКІСТЬ, ПСИХОЛОГІЯ
ТА КОМУНІКАЦІЯ**

II міжнародна
науково-практична конференція

30 травня 2025 року

Збірка матеріалів



Одеса

ОНМедУ

2025

УДК 614.2:005(477.74-25)(043.2)
С91

Головний редактор:

ректор, академік НАМН України,
професор Валерій ЗАПОРОЖАН

Науковий редактор:

професор Валерія МАРІЧЕРЕДА

Сучасні напрями змін в управлінні охороною здо-
С91 ров'я: модернізація, якість, психологія та комунікація
[Електронне видання] : збірка матеріалів II міжнар. наук.-
практ. конф. м. Одеса, 30 травня 2025 р. / за заг. ред.
академіка НАМН України, д. мед. н., професора В. М. За-
порожана ; наук. ред. д. мед. н., професор В. Г. Марічере-
да. Одеса : ОНМедУ, 2025. 320 с.

ISBN 978-966-443-140-5

У збірці матеріалів представлені тези доповідей учасників
II міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні напрями
змін в управлінні охороною здоров'я: модернізація, якість,
психологія та комунікація», що відбулася в ОНМедУ 30 травня
2025 року.

УДК 614.2:005(477.74-25)(043.2)

ISBN 978-966-443-140-5

© Одеський національний
медичний університет, 2025

ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Лепетан Інна Михайлівна

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та маркетингу

Романенко Світлана Вікторівна

кандидат економічних наук,
викладач кафедри менеджменту та маркетингу
*Вінницький національний медичний університет
ім. М. І. Пирогова, м. Вінниця, Україна*

У сучасних умовах трансформації системи охорони здоров'я в Україні надзвичайно важливим стає забезпечення ефективної комунікації між усіма суб'єктами медичного процесу. Заклад охорони здоров'я перестає бути лише місцем надання медичних послуг і перетворюється на інституцію, що активно взаємодіє з пацієнтами, громадськістю, засобами масової інформації, а також державними і недержавними органами. У цьому контексті стратегічно важливим елементом менеджменту медичних установ є комунікативна політика — цілеспрямована діяльність, що охоплює планування, організацію, реалізацію та контроль усіх процесів, пов'язаних з внутрішньою та зовнішньою комунікацією.

Комунікативна політика закладу охорони здоров'я — це система принципів, методів, заходів і стратегій, спрямованих на забезпечення результативного обміну інформацією, формування позитивного іміджу установи, підвищення рівня довіри з боку пацієнтів та громадськості, а також на підтримку ефективного функціонування внутрішніх процесів управління [1, с. 114]. Її важливість обумовлена кількома ключовими чинниками:

— по-перше, зростанням ролі пацієнта як активного учасника медичного процесу;

— по-друге, необхідністю підвищення прозорості та відкритості діяльності ЗОЗ;

— по-третє, посиленням конкуренції між медичними установами в умовах запровадження ринкових елементів у сферу охорони здоров'я.

Формування комунікативної політики передбачає декілька послідовних етапів. На першому етапі здійснюється аналіз цільової аудиторії, до якої належать як внутрішні (персонал, адміністрація, серед-

ній медичний персонал), так і зовнішні стейкхолдери (пацієнти, їх родичі, громадські організації, органи місцевого самоврядування, ЗМІ). Ретельне вивчення їх потреб, очікувань та рівня обізнаності дозволяє створити персоналізовану і чутливу до контексту комунікаційну стратегію [2, с. 48].

Наступним кроком є визначення чітких цілей комунікації: це може бути інформування про нові послуги, профілактичні заходи, роз'яснення прав пацієнтів, формування довіри до медичного персоналу, просування здорового способу життя тощо. Важливо, щоб ці цілі відповідали загальній стратегії розвитку закладу та були вимірюваними.

Далі необхідно обрати відповідні канали комунікації: для зовнішньої аудиторії можуть використовуватися сайт установи, сторінки в соціальних мережах, публікації в місцевій пресі, виступи керівництва у ЗМІ, розсилки, інформаційні буклети; для внутрішньої — електронна пошта, внутрішній портал, інформаційні дошки, збори, тренінги, особисті зустрічі з керівництвом. Особливу увагу слід приділити якості інформаційних повідомлень: вони мають бути достовірними, доступними, актуальними та чітко структурованими. Формування ключових меседжів комунікативної політики вимагає залучення фахівців з комунікацій, а також тісної співпраці адміністрації з медичним персоналом.

Реалізація комунікативної політики передбачає практичне втілення розробленої стратегії. У сфері внутрішніх комунікацій важливо забезпечити прозорість управлінських рішень, регулярне інформування працівників про зміни у роботі закладу, можливості підвищення кваліфікації, нові стандарти обслуговування пацієнтів. Одним із ключових завдань внутрішньої комунікації є створення позитивного мікроклімату в колективі, підтримка командного духу та конструктивного діалогу між працівниками. Сюди ж входить і робота з профілактики конфліктів, оперативне реагування на скарги з боку персоналу, залучення працівників до ухвалення управлінських рішень [3].

Зовнішня комунікація орієнтована на створення відкритого інформаційного середовища для пацієнтів і громади. Вона передбачає доступне пояснення умов надання медичних послуг, прав та обов'язків пацієнтів, можливостей електронного запису, особливостей лікування тощо. У практиці українських медичних закладів позитивним прикладом є активне використання соціальних мереж для роз'яснення актуальних питань, боротьби з фейками, підтримки інформаційних кампаній, зворотного зв'язку з пацієнтами. Такі форми комунікації осо-

бливо ефективні в кризових ситуаціях — наприклад, під час епідемії або змін у фінансуванні медичних послуг [4].

Оцінювання ефективності комунікативної політики — ще один важливий етап, який дозволяє удосконалювати підходи до управління комунікаціями. Для цього можуть застосовуватись як кількісні (кількість підписників у соцмережах, охоплення публікацій, кількість звернень тощо), так і якісні методи (анкетування пацієнтів, глибинні інтерв'ю, аналіз скарг і пропозицій). Важливо, щоб на основі результатів моніторингу вносилися корективи у політику: змінювалися канали комунікації, уточнювалися повідомлення, покращувалася візуальна і мовна подача інформації.

Серед основних викликів у реалізації комунікативної політики варто виділити недостатній рівень підготовки управлінців у сфері комунікацій, брак фахових кадрів (PR-менеджерів, комунікаційних радників), обмежене фінансування відповідних заходів, а також традиційний адміністративний стиль управління, який не завжди сприяє відкритості та прозорості. Водночас діджиталізація відкриває нові можливості: впровадження електронних медичних карток, платформ зворотного зв'язку, чат-ботів для пацієнтів, телемедицини, онлайн-консультацій. Все це сприяє побудові нової моделі комунікації, орієнтованої на партнерство між медичною установою та пацієнтом [5].

Таким чином, комунікативна політика є не другорядним, а стратегічним інструментом управління закладом охорони здоров'я. Її ефективне впровадження дозволяє формувати позитивний імідж, зміцнювати довіру з боку пацієнтів та персоналу, підвищувати якість медичних послуг і посилювати конкурентні позиції установи в системі охорони здоров'я. З огляду на це, керівництву ЗОЗ доцільно інституціоналізувати комунікативну політику як окремий напрям стратегічного розвитку, інвестуючи в її професійне забезпечення, навчання персоналу та цифрову інфраструктуру.

Література

1. Боднарчук М. І., Чепіжко Н. В. Менеджмент в охороні здоров'я : підручник. К.: Здоров'я, 2018. 320 с.
2. Гаврилук О. В. Комунікативний менеджмент у медичних установах. *Вісник медицини і управління*. 2020. Вип. 3 (47). С. 45-52.
3. Котлер Ф. Маркетинг від А до Я: керівництво з основ маркетингу. Х.: Кондор, 2019. 384 с.

4. Сухомлин В. І. Комунікації в охороні здоров'я: сучасні виклики. *Журнал управління охороною здоров'я*. 2021. Т. 15, № 2. С. 10–18.

5. Лепетан І. М. Бренд-менеджмент та комунікаційні стратегії в охороні здоров'я: ключові аспекти та значення. *Ефективна економіка*. 2025. № 1. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/5554/5610>
DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.1.34>

ПОГЛЯД ПОЗИТИВНО-ТРАНСКУЛЬТУРАЛЬНОЇ ПСИХОТЕРАПІЇ НА СУТНІСТЬ АДАПТАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ

Литвиненко Ольга Дмитрівна

доктор психологічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту охорони здоров'я

Долобовська Ольга Вікторівна

здобувачка другого освітнього рівня вищої освіти

ОПП «Практична психологія»

Одеський національний медичний університет,

м. Одеса, Україна

У сучасних реаліях швидкоплинних змін, які відбуваються в житті кожної людини, все складніше стає задача пристосування особистості до нових умов. Постійні зміни збільшують тривогу і роблять досягнення комфорту і життєвого балансу більш ускладненим. Людина має приймати багато рішень та виконувати велику кількість завдань за короткий термін під впливом постійно мінливого оточення, щоб інтегруватися та пристосуватися до нових умов.

Соціальні аспекти, міграційні хвилі та інтеграція в нових умовах, військові конфлікти — всі ці фактори призводять до зростання потреби в дослідженні адаптаційного потенціалу особистостей з низьким рівнем адаптації, які є вразливими до стресогенних впливів та часто демонструють дезадаптивну поведінку. Їм значно складніше вдається інтеграція у нові соціальні та культурні умови, що призводить до емоційного виснаження, порушення соціального функціонування та зниження ефективності у всіх сферах життєдіяльності.

Адаптаційний потенціал — це інтегральна характеристика особистості, яка демонструє її здатність діяти результативно, контролювати ментальні процеси та знаходити рішення у мінливих обставинах, особливо коли існує психологічний тиск, соціальні проблеми та стресові

ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я Лепетан Інна Михайлівна, Романенко Світлана Вікторівна.....	205
ПОГЛЯД ПОЗИТИВНО-ТРАНСКУЛЬТУРАЛЬНОЇ ПСИХОТЕРАПІЇ НА СУТНІСТЬ АДАПТАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ Литвиненко Ольга Дмитрівна, Долобовська Ольга Вікторівна.....	208
МЕНТАЛЬНЕ ЗДОРОВ'Я ЯК ПРІОРИТЕТ: ДОСВІД ЗАПОРІЖЖЯ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ НАСЕЛЕННЯ Макарова Ірина Володимирівна, Єрмолаєва Алла В'ячеславівна, Кірчева Аліна Володимирівна	211
ВПЛИВ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ НА ПЕРЕЖИВАННЯ СИНДРОМУ ВЦІПЛОГО У ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ (ПІЛОТНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ) Опря Євген Васильович, Єгорова Рената Андріївна	215
ПОТЕНЦІАЛ ТРАНСГЕНЕРАЦІЙНОГО ДОСВІДУ ЯК РЕСУРСУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ ОСОБИСТОСТІ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ Терещенко Ольга Олегівна	218
РОЛЬ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ФОРМУВАННІ АДАПТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ Терещенко Ольга Олегівна, Ширікалова Анжела Олексіївна	221
ПСИХОЛОГІЧНІ БАР'ЄРИ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА (ПСИХОТЕРАПЕВТА) З ВИПАДКАМИ СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЬСТВА (ПОСТРАЖДАЛІ ТА КРИВДНИКИ): ДО ПРОБЛЕМИ ОЦІНКИ ГОТОВНОСТІ ФАХІВЦІВ Тищенко Марія Миколаївна.....	224
ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕМОЦІЙНИХ НАВИЧОК У ДІТЕЙ З РАС ЯК ПЕРЕДУМОВА ЗБЕРЕЖЕННЯ ЇХНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я Чупандіна Галина Василівна.....	227