

Є.М. Кривенко, О.Р. Ситенко (Київ)

# РОЛЬ КОМУНІКАЦІЇ ТА PR-ТЕХНОЛОГІЙ У ВЗАЄМОДІЇ ГАЛУЗІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я І ГРОМАДСЬКОСТІ

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»

*Вивчено роль сучасних комунікацій і PR-технологій, що застосовуються в охороні здоров'я. Проаналізовано елементи інформаційної діяльності галузі з урахуванням специфіки розвитку суспільних зв'язків у державній сфері охорони здоров'я.*

**Ключові слова:** паблік рілейшнс, комунікація, громадська думка.

Останнє десятиліття ХХ ст. стало переломним у розвитку України та країн колишнього СРСР. Зміна фундаментальних соціально-економічних умов позначилася і на системі охорони здоров'я.

Вітчизняна охорона здоров'я протягом тривалого часу мала державний тип власності. Однак недостатнє бюджетне фінансування некомерційних структур охорони здоров'я привело до створення приватних медичних установ. Як відомо, підприємництво покликане шукати шляхи більш повного, якісного, доступного задоволення потреб населення в медичних товарах і послугах порівняно з тими, які забезпечує державна медицина.

Але, незважаючи на зміну ідеологічних пріоритетів і розвиток підприємництва, основою вітчизняної охорони здоров'я, як і раніше, залишається державний сектор [1, 5].

Одна з найбільш важливих проблем сучасної системи охорони здоров'я України – відсутність у населення достовірної інформації про ситуацію в державному секторі охорони здоров'я, його проблеми і шляхи їх вирішення. А це неминуче приводить до недовіри з боку громадськості. Діяльність медичної спільноти ускладнюється тим, що більшість населення досі негативно ставиться до державної системи охорони здоров'я.

Відсутність чітко налагодженої системи комунікацій між органами охорони здоров'я та громадськістю, повсюдно існуюча думка про низьку якість медичних послуг негативно позначаються на функціонуванні установ і на розвитку галузі охорони здоров'я в цілому.

Робота над створенням нового образу вітчизняної медицини проводиться постійно. Але вона здебільшого обмежується просвітницькою діяльністю: проведенням конференцій, брифінгів, випуском прес-релізів, співробітництвом із засобами масової інформації (ЗМІ) та громадськими організаціями. У зв'язку з цим фахівці

в галузі зв'язків із громадськістю визнають, що в майбутньому сфера охорони здоров'я стане однією з провідних у розвитку Public Relations (PR, паблік рілейшнс) [10].

Але дані вітчизняної літератури з цієї проблематики досі фрагментарні, тому велику роль відіграють іноземні джерела, присвячені функціонуванню PR у державному секторі (зарубіжні фахівці вже давно аналізують специфіку саме некомерційної сфери зв'язків із громадськістю, у т.ч. галузі охорони здоров'я) [7, 8, 12, 17].

В Україні питання розвитку суспільних зв'язків у галузі охорони здоров'я обговорюються переважно на рівні проведення конференцій, конгресів і семінарів-практикумів на загальну тему «Паблік рілейшнс у сфері охорони здоров'я». Це свідчить про те, що у нашій країні основні методологічні принципи функціонування PR у галузі охорони здоров'я громадян тільки починають формуватися.

Водночас, існує ряд наукових праць, заснованих на практичній діяльності фахівців з охорони здоров'я в суміжних областях, таких як маркетинг, менеджмент, комунікаційні технології, соціологічні дослідження тощо [2–4, 6, 16].

**Мета роботи** – вивчити роль комунікації та PR-технологій у взаємодії галузі охорони здоров'я й громадськості.

**Об'єкт** дослідження – інформаційна діяльність державних установ охорони здоров'я; **предмет** – специфіка розвитку суспільних зв'язків у державній сфері охорони здоров'я.

## Результати дослідження та їх обговорення

Комунікація – одна з найважливіших складових охорони здоров'я. Можливості застосування комуніка-

ції досить широкі і варіюються залежно від зростання попиту на послуги охорони здоров'я та підвищення рівня інформованості індивіда про проблеми здоров'я та способи їх вирішення; від впливу на погляди людей, закріплення їх позитивних дій, спрямованих на збереження і підтримку здоров'я. При цьому комунікація не покликана компенсувати дефіцит послуг охорони здоров'я, змінювати поведінку людей за відсутності відповідних державних програм, а також з рівною ефективністю опрацьовувати всі питання або поширювати повідомлення.

У сфері охорони здоров'я розробляються різні види моделей комунікативних програм. Вибір моделі залежить від характеру проблеми, специфіки і числа цільових аудиторій, необхідної інформації, каналів комунікації, термінів їх дії. Однак всі комунікативні програми націлені на вирішення тих чи інших проблем в області здоров'я і охорони здоров'я.

Всесвітня організація охорони здоров'я пропонує свій варіант комунікативної програми, що складається з таких етапів:

1. Визначення завдань (основна вимога — їх реалістичність і можливість реалізувати).
2. Вихідна оцінка (характеристика ситуації, яка дає змогу визначити пріоритети, виявити групи ризику, зібрати інформацію про цільові аудиторії і способи спілкування з ними).
3. Виявлення цільових аудиторій.
4. Постановка кінцевих і проміжних цілей.
5. Розробка стратегій (створення повідомлень і матеріалів, підбір відповідних каналів комунікації, інститутів і заходів для доведення повідомлень до цільових аудиторій).
6. Служби підтримки (у ході розробки комунікативних програм важливо оцінити наявні організаційні ресурси, механізми їх діяльності, у разі необхідності провести додаткову підготовку медичного персоналу, соціальних працівників, викладачів тощо).
7. Моніторинг та оцінка (дає змогу оцінити ефективність програми та вкладення коштів).
8. Складання графіка і бюджету (при складанні бюджету, крім традиційних статей витрат (заробітна плата персоналу, транспортні витрати), необхідно включити такі статті, як наукові дослідження, виробництво просвітницьких матеріалів та їх поширення тощо).
9. Повторна оцінка (проводиться фахівцями, які розробляли і управляли комунікативною програмою) [6].

Головними цілями при розробці комунікативних програм є: створення довірчих відносин між закладами охорони здоров'я та громадськістю, пропаганда здорового способу життя, а також підтримка і надання допомоги людям, які страждають на важкі та важко виліковні захворювання.

При цьому інформаційна складова програми ставить перед собою такі завдання:

1. Формування інформаційних мереж і порталів, які дають змогу здійснити інтерактивний зв'язок (проконсультуватися, обмінятися досвідом, сформувати локальні групи розробників тощо), легко і швидко вийти на потрібні електронні ресурси. Сюди входять: створення сайтів (надання населенню інформації, консультацій, психологічної допомоги) та телефонних каналів, видання друкованої продукції, проведення заходів.

2. Розробка і проведення виставок та конференцій:
  - виставок, які дають змогу фахівцям, а також іншим особам ознайомитися з новітніми технологіями у сфері охорони здоров'я, широким асортиментом товарів і послуг, представлених на ринку медичного обслуговування;
  - електронних і відеоконференцій, телемостів, конференцій у режимі он- і офф-лайн, необхідних для консолідації зусиль лікарів і тих, хто пов'язаний з соціопсихологічною профілактикою захворювань у боротьбі з епідеміями та пандеміями.

Більш складний варіант конференцій в Інтернеті — це формат відеоконференцій. Відеоконференція дає змогу учасникам конференції спілкуватися в режимі он-лайн через екран комп'ютера безпосередньо з людиною, пересилати складні графіки і малюнки тощо. Знайти прецедент відеоконференції на даному етапі розвитку охорони здоров'я вкрай важко. Однак взагалі в галузі охорони здоров'я відеоконференції проводяться, правда, дуже рідко. Це пов'язано з тим, що для їх проведення потрібно добре оснащена сучасними технологіями база. А громадські організації не можуть ні придбати такі бази, ні орендувати.

З технологічних можливостей відеоконференції виникають, по суті, три сфери їх застосування в області охорони здоров'я: міжнародні конференції, телеконсультації, дистанційне навчання. У медичній практиці всі ці сфери охоплені напрямом «телемедицина» [11].

3. Використання інформаційних технологій, пов'язаних із соціальним моніторингом захворювань, скринінгом і диспансерним наглядом, що дають змогу прискорити процес обробки і аналізу даних.

В області обстеження пацієнта з прогнозуванням можливих форм захворювання на найближчі кілька років інформаційні технології посідають значне місце. Громадські організації зазвичай мають справу тільки з результатами застосування таких технологій: статистикою, прогнозами тощо [2].

Перспективним напрямом розвитку охорони здоров'я є застосування PR-технологій у питаннях профілактики, адже вона є одним із ключових методів охорони здоров'я. Пошук оптимальних шляхів боротьби з багатьма небезпечними захворюваннями, шкідливими звичками, поширення інформації про здоровий

спосіб життя і здорове харчування тощо, — у всіх цих напрямках вже давно застосовуються елементи PR.

Наразі та в осяжній перспективі стан громадського здоров'я і прогноз захворюваності невтішні. Матеріальне становище багатьох жителів України межує з прожитковим мінімумом, що не тільки підриває стан здоров'я, але й приводить до важких психологічних наслідків.

На цьому тлі спостерігається нівелювання загальнолюдських норм поведінки, моральних і моральних цінностей, зниження загальної культури і розумова деградація. І навряд чи варто дивуватися, що при цьому всі верстви суспільства абсолютно не прагнуть до здорового способу життя.

Подібний стан суспільства загрожує серйозними катаклізмами, і жодні декларації не здатні нормалізувати ситуацію. Тільки напружена робота, серйозний аналіз можливостей, активний пошук шляхів виходу з кризи можуть забезпечити права кожного громадянина на охорону його здоров'я.

Щоб знизити поширеність факторів ризику, зменшити їх вплив на людину і стимулювати сприятливі для здоров'я фактори внутрішнього і зовнішнього середовища, необхідно реалізувати політику зміцнення здоров'я та профілактики захворювань.

Зусилля спеціалістів слід спрямувати на формування і підтримку прагнення людей до позитивних змін в їхньому способі життя.

Основними ж завданнями політики зміцнення здоров'я та профілактики захворювань мають бути: зниження поширеності куріння, вживання алкоголю, наркотиків і наркотичних засобів; поширення інформації про попередження таких серйозних захворювань, як СНІД, гіпертонія тощо; поліпшення якості харчування та навколишнього середовища; збільшення фізичної активності; пом'якшення впливу шкідливих психосоціальних факторів; підвищення якості життя; дотримання населенням заходів особистої та громадської профілактики.

Розвиток кожного з цих напрямків неможливий без організації активної діяльності профілактичних установ, спрямованої на планомірний і цілеспрямований вплив на свідомість і поведінку людини з метою затвердження гігієнічних установок, понять, принципів, ціннісних орієнтацій та формування здорового способу життя, тобто поведінки, яка сприяє збереженню та зміцненню здоров'я.

Вирішення цих складних завдань залежить від формування відповідної громадської думки. Для цього вже сьогодні до профілактичної діяльності залучаються всі зацікавлені партнери, включаючи міністерства освіти, охорони здоров'я, культури, комітети у справах молоді, туризму і спорту, неурядові та громадські організації, асоціації, фонди, академії, ЗМІ, фірми-виробники товарів споживання та інші учасники.

Дослідження громадської думки відіграє в охороні здоров'я значну роль. Управлінські рішення, що приймаються на рівні державних і регіональних структур охорони здоров'я з метою оптимізації їх функціонування, в умовах якісних змін соціально-економічного середовища, особливо в розбалансованих соціальних системах і швидкоплинній обстановці, потребують адекватних форм і методів отримання оперативної інформації.

Для своєчасної оцінки ситуації, що склалася у свідомості споживачів послуг охорони здоров'я, установам різних рівнів, як комерційним, так і державним, потрібні фахівці з проведення досліджень громадської думки.

Таким чином, дослідження в охороні здоров'я мають стратегічну важливість у розвитку відносин із суспільством. Вони дають змогу впливати на цільові групи за допомогою отриманої інформації.

Значна частина досліджень у галузі охорони здоров'я проводиться не в комерційних цілях, тобто зібрана інформація якщо і поширюється в ЗМІ, то не як частина рекламної кампанії однієї з організацій охорони здоров'я, а лише для опублікування поточних даних про стан того чи іншого сектора охорони здоров'я.

Існують кілька основних напрямів, за якими проводяться соціологічні дослідження.

Перший напрям пов'язаний із вивченням взаємодії системи охорони здоров'я і суспільства. Він дає змогу отримувати інформацію від населення про ефективність роботи системи охорони здоров'я, вивчати інформаційні запити цільових груп, мотивацію на зміну ставлення до власного здоров'я.

Другий напрям соціологічних досліджень вивчає проблеми в межах системи охорони здоров'я. Це — і проблеми медичних працівників, пов'язані з їх професійною діяльністю, соціальним статусом у суспільстві, і взаємодія системи охорони здоров'я з іншими соціальними інститутами і державними органами.

Третій напрям — медико-соціологічні дослідження — пов'язаний із вивченням соціально-психологічних аспектів перебігу захворювань і дає змогу в перспективі прогнозувати групи ризику за деякими захворюваннями [9, 13–15].

Використання результатів різних досліджень громадської думки з метою проектування комунікаційних стратегій характерне переважно для фірм-виробників фармацевтичної продукції або їх представників.

Результати соціологічних досліджень широко використовуються у профілактичних закладах. На основі отриманих даних пропонуються різноманітні стратегії з профілактики захворювань і стимулювання здорового способу життя, поліпшення здоров'я людей. Так, наприклад, медико-санітарне просвітництво, спрямоване на боротьбу з курінням, найчастіше виявляється досить ефективним завдяки отриманій із проведених досліджень інформації.

Проведення досліджень громадської думки дає змогу створити таку комунікаційну стратегію, завдяки якій у різних верств населення сформується ціннісне ставлення до здоров'я, хвороби і медичного обслуговування, медицини та організації охорони здоров'я. Метою соціології медицини є пошук і створення засобів та інструментів контролю суспільства в інтересах глобального зміцнення суспільного здоров'я, попередження небажаних тенденцій у розвитку медицини та охорони здоров'я.

### Висновки

Відмінною рисою вітчизняної охорони здоров'я є те, що імідж державної медицини носить негативне забарвлення і не відображає реального стану справ (досить висока кваліфікація фахівців, використання сучасного обладнання та підхід до роботи з урахуванням інтересів пацієнтів). Дана проблема потребує спеціального розгляду, оскільки є непереборною перешко-

дою в успішному функціонуванні та подальшому розвитку всієї системи вітчизняної охорони здоров'я.

Необхідність того, щоб діяльність галузі охорони здоров'я отримала в суспільстві розуміння і позитивну оцінку, зумовлює важливість висвітлення діяльності державних органів та установ охорони здоров'я в ЗМІ. Їм сьогодні відводиться провідна роль у формуванні об'єктивної громадської думки про систему охорони здоров'я.

Розвиток PR у системі державної охорони здоров'я дасть змогу їй перейти від боротьби з несприятливою громадською думкою до запобігання негативним подіям і виведе систему на якісно новий рівень відносин – рівень партнерства між органами та установами охорони здоров'я й громадськими інститутами при домінуванні інтересів останніх.

**Перспективи досліджень** полягають у подальшому вивченні розвитку комунікаційних технологій в охороні здоров'я та їх впливу на громадськість.

### Список літератури

1. Акопян А. С. Проблемы структурного реформирования здравоохранения : отношение руководителей и специалистов / А. С. Акопян, Р. Б. Дарсигова, Ю. В. Шиленко // Проблемы управления здравоохранением. – 2002. – № 4 (5). – С. 26–32.
2. Андрюшков А. А. Использование информационных технологий в здравоохранении [Электронный ресурс] / А. А. Андрюшков. – Режим доступа : <http://www.healthmanagement.ru>. – Название с экрана.
3. Васнецова О. А. Маркетинговое управление здравоохранением [Электронный ресурс] / О. А. Васнецова. – Путь доступа : <http://www.healthmanagement.ru>. – Название с экрана.
4. Вялков А. И. Управление и экономика здравоохранения / А. И. Вялков, Б. А. Райзберг, Ю. В. Шиленко. – М. : Изд. дом ГЭОТАР-МЕД, 2008. – 328 с.
5. Городецька А. Приватна і державна медицина в Україні в умовах реформування: симбіоз замість конкуренції? / А. Городецька // Укр. мед. часопис. – 2011. – № 5 (85), IX/X. – С. 15–17.
6. Дмитриева Е. В. Коммуникация в здравоохранении [Электронный ресурс] / Е. В. Дмитриева. – Режим доступа : <http://www.healthmanagement.ru>. – Название с экрана.
7. Королько В. Г. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика / В. Г. Королько, О. В. Некрасова. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 831 с.
8. Малахова Н. Г. Маркетинг в здравоохранении / Н. Г. Малахова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. – 224 с.
9. Морозов П. Н. Актуальные направления современных медико-социологических исследований деятельности больничных лечебно-профилактических учреждений / П. Н. Морозов // Социология медицины. – 2004. – № 2. – С. 31–34.
10. PR в медицине [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.pandia.ru/803564/>. – Название с экрана.
11. Про впровадження телемедицини в закладах охорони здоров'я : наказ МОЗ України № 261 від 26.03.2010 р. [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.moz.gov.ua>. – Назва з екрана.
12. Райхман И. Практика медиа измерений. Аудит. Ответность. Оценка эффективности PR / И. Райхман. – М. : Альпина Паблишер, 2013. – 432 с.
13. Решетников А. В. Становление и развитие социологии медицины / А. В. Решетников // Социология медицины. – 2003. – № 1. – С. 3–13.
14. Сміянова О. І. Аналіз анкетування населення Сумської області щодо надання медичної допомоги / О. І. Сміянова, А. М. Костенко // Вісник СумДУ. Серія «Медицина». – 2011. – № 2. – С. 157–163.
15. Социальный мониторинг региональной системы ОМС как метод обратной связи при оптимизации структуры здравоохранения [Электронный ресурс] / А. Л. Линденбратен, Р. М. Зволинская, Т. А. Тимофеева, Н. К. Дубоделова. – Режим доступа : <http://www.healthmanagement.ru>. – Название с экрана.

16. *Економіка* здравоохранения / под общей ред. А. В. Решетникова – М. : Изд. дом ГЭОТАР-МЕД, 2010. – 272 с.
17. *Austin Charles J.* Information Systems for Healthcare Management / Charles J. Austin, Stuart B. Boxerman. – AUPHA Press, 2003. – 353 p.
18. *Gaynor M.* Can governments do it better? Merger mania and hospital outcomes in the English NHS / M. Gaynor, M. Laudicella, C. Propper. – London : Healthcare Management Group at Imperial College Business School, 2012. – 38 p.

### **Роль коммунікації і PR-технологій во взаємодії галузі здравоохранення і громадськості**

*Е.Н. Кривенко, Е.Р. Сытенко (Київ)*

Исследована роль современных коммуникаций и PR-технологий, применяемых в здравоохранении. Проанализированы элементы информационной деятельности отрасли с учетом специфики развития общественных связей в государственной сфере здравоохранения.

**Ключевые слова:** публік релейшнс, коммунікація, громадське мнение.

### **The role of communication and PR-technologies in the healthcare industry and public collaboration**

*Ye.M. Kryvenko, O.R. Sytenko (Kyiv)*

Explored the role of modern adverse communication and PR-technologies used in health care, analyzed the elements of information of the industry-specific development of public relations in the public health sector.

**Key words:** public relations, communication, public opinion.

*Дата надходження рукопису до редакції: 24.09.2013 р.*