

Є.М. КРИВЕНКО, О.Р. СИТЕНКО (Київ)

## РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОХОРОНІ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ (ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ)

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»

Проаналізовано підходи до комунікацій в охороні здоров'я України у процесі реформування галузі охорони здоров'я; визначено роль керівників органів регіональної влади та управлінь охорони здоров'я у впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій; виділено основні проблемні питання.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** інформаційно-комунікаційні технології, інформаційно-комунікаційна робота, реформування.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) активно застосовуються в усіх сферах життя країни. Вони відіграють важливу роль у формуванні конкурентного потенціалу, розвитку міжнародних відносин.

Впровадження у повсякденну діяльність українського суспільства елементів ІКТ дозволить нашим співвітчизникам стати більш інтелектуально сформованими, конкурентоспроможними, упевненими в собі, а у кінцевому підсумку – більш успішними у протистоянні складним викликам сучасного світу. Саме тому одним з найголовніших пріоритетів нашої країни має бути розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та формування інформаційного суспільства [14].

**Мета роботи** – дослідити підходи до комунікацій з підготовки реформування системи охорони здоров'я.

**Матеріали і методи.** У статті використано аналітичний метод.

**Результати дослідження та їх обговорення.** Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» [9], іншими нормативно-правовими актами, розвиток інформаційного суспільства, орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя, визначено одним з головних пріоритетів України.

У «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [12] відмічено, що загальносвітовою тенденцією є трансформація індустріального суспільства в свої наступні стадії – інформаційне суспільство та суспільство знань, що відбувається в умовах посилення глобалізації, активності та комунікацій усіх суб'єктів державної політики та національної економіки, масштабного, глибокого та динамічного проникнення інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життєдіяльності особи, суспільства, суб'єктів господарювання та держави, зростання складності, кількості та невизначеності проблем, насамперед глобальних, кількості та рівня загроз в інформаційній сфері, цифрової нерівності.

Раціональне врахування впливу комплексу цих та інших різновекторних факторів, а також особливостей стану та розвитку країни потребує окремої державної політики з розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань, що вимагає об'єднання зусиль держави, бізнесу та громадянського суспільства.

Тому для більшості країн розвиток інформаційного суспільства є одним з національних пріоритетів і розглядається як загальнонаціональна задача. Інформаційно-комунікаційні технологіям відводиться роль необхідного інструменту соціально-економічного прогресу, одного з ключових чинників інноваційного розвитку економіки.

Водночас ступінь розбудови інформаційного суспільства в Україні є недостатнім і не відповідає потенціалу та можливостям України, оскільки:

- є недосконалою загальнодержавна політика;
- відсутні національна стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні та національний план дій щодо її реалізації;

- нормативно-правова база інформаційної сфери не в повному обсязі забезпечує її розвиток, уповільнено впроваджуються відповідні європейські правові норми та інформаційні стандарти тощо;

- некоординовано відбувається запровадження інструментів електронної демократії, електронного правосуддя, електронного парламентаризму та представництва;

- інституціональний механізм формування, координації та контролю за виконанням завдань розбудови інформаційного суспільства, незважаючи на адміністративну реформу, є недосконалим;

- рівень інформаційної представленості України в Інтернет-просторі залишається низьким, а присутність україномовних інформаційних ресурсів – недостатньою;

- відсутні системні державні рішення, спрямовані на створення національних інноваційних структур (центрів, наукових парків і технопарків) з розробки конкурентоспроможних вітчизняних ІКТ;

- на національному та місцевому рівнях не сформовані механізми ефективної громадської участі та громадського контролю за реалізацією пріоритету розбудови інформаційного суспільства;

• результати розробки і впровадження ІКТ, що проводяться на замовлення органів державної влади, не завжди носять системний характер, зокрема:

- впровадження цих засобів має переважно локальний, відомчий характер;

- недостатніми темпами розвиваються інфраструктура доступу населення до веб-сайтів органів державної влади та інші засоби інформаційно-довідкової підтримки та обслуговування населення;

- отримання громадянами та організаціями державних послуг, а також інформації, пов'язаної з діяльністю органів державної влади, здебільшого вимагає їхнього особистого звернення до цих органів, а також надання запитів і документів на паперовому носії, що призводить до значних витрат часу і створює значні незручності для населення;

- органи регіональної влади серйозно відстають від центральних органів державної влади за рівнем інформаційно-технологічного забезпечення адміністративно-управлінських процесів, а також розвитку інформаційно-технологічної інфраструктури та державних інформаційних систем;

- незначна кількість органів державної влади використовує комплексні системи електронного документообігу;

- не забезпечено завдання розбудови інфраструктури, рішень та стандартів в галузі обміну даними в електронному вигляді на міжвідомчому рівні, а також з населенням та організаціями, що стає особливо актуальним у міру подальшого розвитку державних інформаційних систем;

- залишається низьким рівень комп'ютерної грамотності державних службовців, що актуалізує питання організації безперервного навчання державних службовців та оцінки навичок використання ІКТ.

В Україні відбувається реформа системи надання медичної допомоги населенню, модель якої відпрацьовується в пілотних регіонах, паралельно з названим процесом модернізується система охорони здоров'я всієї країни [11].

Останніми роками фінансування системи охорони здоров'я зростає, але при цьому ефективність діяльності системи охорони здоров'я та задоволеність пацієнтів отриманою допомогою прогресивно знижується [3;6]. Проведений аналіз такого стану з вивченням досвіду організації медичної допомоги в країнах Європи [5;18] вказує на недоліки, передусім, законодавчого характеру, що впливає на неефективну організацію системи медичної допомоги населенню.

Аналіз початку реформ показав, що одним з найбільш недосконалих питань є також відсутність єдиної стратегії комунікацій з питань реформування системи. Для вирішення цієї проблеми рекомендуються певні кроки та етапи комунікацій в процесі реформування системи охорони здоров'я.

Проведений аналіз чинної нормативно-правової бази [9;8;10;12;15], наукових публікацій в Україні [2-4;7;13;16] та за кордоном [1;17;19] дає змогу зробити такі висновки та запропонувати модель для регіонів, які не належать до пілотних, з питань комунікацій при підготовці до реформування медичної допомоги.

Усі учасники процесу реформування повинні чітко визначитися, для кого проводиться реформа (системи надання медичної допомоги, системи охорони здоров'я, медичних працівників чи населення та пацієнтів закладів охорони здоров'я безпосередньо). Згідно з Конституцією України, Законами України «Про внесення змін до Основ законодавства України про охорону здоров'я щодо удосконалення надання медичної допомоги» від 07.07.2011 р. № 3611-VI та «Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві» від 07.07.2011 р. № 3612-VI, реформу слід проводити в інтересах населення країни з метою забезпечення умов для збереження здоров'я та профілактики захворювань, а для пацієнтів – забезпечення доступною, якісною та ефективною медичною допомогою з відповідним захистом від фінансових ризиків на випадок хвороби.

На рівні МОЗ України необхідно організувати навчання керівників усіх гілок регіональної влади та чиновників від охорони здоров'я з питань реформування (мета, завдання, процес, терміни,

індикатори результатів реформи). На цьому етапі слід узгодити всі питання щодо подальших кроків регіональної влади з підготовки до проведення реформ.

У кожному регіоні керівники органів регіональної влади та управлінь охорони здоров'я мають визначити учасників процесу підготовки до реформування системи медичної допомоги в регіоні. До них слід залучити керівників усіх гілок місцевої влади, закладів охорони здоров'я, засоби масової інформації, вищі медичні навчальні заклади і безпосередньо кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я, недержавні організації, медичних працівників, громадські та ветеранські об'єднання та організації, неформальних лідерів, працівників освіти як таких, що мають вагомий вплив на населення, і обов'язково – населення регіону.

На рівні регіонів доцільно провести відповідні семінари та тренінги для всіх керівників органів місцевої влади та керівників закладів охорони здоров'я. Важливо, щоб такими видами інформування були охоплені всі без винятку названі категорії людей, які приймають відповідні рішення. Під час проведення цієї роботи слід детально аналізувати приклади діяльності закладів охорони здоров'я регіону (як негативні, так і позитивні) з визначенням причин, розглядати результати соціологічних досліджень серед населення щодо доступності (фізичної та фінансової) та якості медичної допомоги, а також серед медичних працівників щодо задоволеності умовами праці, можливостей впровадження сучасних організаційних та медичних технологій і надання медичної допомоги пацієнтам в обсягах, визначених галузевими стандартами України.

Подібна інформаційна робота не може бути одноразовою – вона повинна бути плановою і регулярною. Її успішність визначається в разі прихильності до проведення реформи не менше 75% учасників.

Керівники органів місцевої влади та закладів охорони здоров'я регіону у свою чергу повинні проводити відповідну інформаційну роботу з працівниками органів влади та об'єктивно доносити до них мету, завдання, процес, терміни, індикатори результатів реформи.

Таким чином, усі, хто приймає та готує відповідні рішення з майбутньої реформи системи медичної допомоги населенню, мають бути поінформованими з питань сутності реформи, до якої починає готуватися регіон.

До проведення комунікацій з керівним складом на рівні регіону і місцевими органами влади та керівниками закладів охорони здоров'я слід залучити працівників кафедр соціальної медицини та організації охорони здоров'я вищих медичних навчальних закладів. Вони ж надалі залучаються

до комунікацій з усіма категоріями населення, а також з працівниками засобів масової інформації. При цьому процеси комунікацій та підготовчий період необхідно проводити паралельно.

Як показує досвід країн світу, де проводилися реформи систем охорони здоров'я, найбільшими противниками реформ є організатори охорони здоров'я і безпосередньо медичні працівники (лікарі та медичні сестри, які мають надзвичайний вплив на пацієнтів). Оскільки пацієнтами є люди різних категорій, у т.ч. ті, хто приймає рішення, та працівники засобів масової інформації, позиція медичних працівників у підготовці до проведення реформи системи медичної допомоги є надзвичайно важливою.

Проведення тільки роз'яснювальної роботи в комунікаціях з даною категорією населення буде малоефективним. Це можна зробити тільки на початку комунікаційної кампанії. На наступних етапах комунікацій, які мають бути теж систематичними і охоплювати усіх медичних працівників регіону, надзвичайно важливим є ознайомлення кожного спеціаліста і фахівця з його майбутнім місцем роботи, посадою та рівнем оплати праці. Забезпечення кожного медичного працівника умовами праці та заробітною платою, які його задовольняють, є запорукою успіху. Але треба звернути увагу, що такий крок слід робити не в кінці підготовчого періоду, коли громадська думка про майбутню реформу вже сформувалася, а напочатку (відразу після аналізу системи та розробки проекту майбутньої мережі та спеціалізації майбутніх закладів охорони здоров'я).

В комунікаційній роботі з медичними працівниками необхідно врахувати ще одну важливу річ. Як правило, значна частина керівників закладів охорони здоров'я, особливо на початку підготовки до реформи, не будуть її прихильниками. Тому доручати таким керівникам проводити інформаційну роботу в колективах закладів охорони здоров'я, де вони працюють, недоречно. Сюди слід скеровувати прихильників реформи із числа головних позаштатних спеціалістів управлінь охорони здоров'я, представників влади, працівників вищих медичних навчальних закладів тощо.

До проведення інформаційної роботи серед усіх верств населення важливо залучити працівників центрів здоров'я, забезпечивши їх відповідним ресурсом.

Для ефективної підготовки та проведення реформ системи медичної допомоги необхідно, щоб її прихильниками були керівники і члени недержавних організацій, громадських і ветеранських об'єднань та організацій, неформальні лідери, працівники освіти. Вони мають значний вплив як на населення в цілому, так і на осіб, які приймають рішення. Для досягнення поставленої мети слід використовувати усі можливі форми кому-

нікацій (від індивідуальних і групових до загальних зборів таких організацій та об'єднань). Масові форми комунікацій треба детально готувати, передбачивши можливі запитання та підготувавши об'єктивні аргументовані відповіді на них. Невдалі та неефективні масові форми комунікацій, як правило, призводять до негативного ставлення її учасників до самої ідеї, що підлягала обговоренню. Під час проведення інформаційної роботи з даною категорією населення бажано використовувати не загальностатистичні дані та політичні лозунги, а конкретно розглядати проблеми, притаманні даній місцевості чи регіону, і пропонувати оптимальні шляхи їх вирішення. Ефективними будуть поїздки представників даної категорії учасників процесу, як і перших трьох, у пілотні регіони до реформованих закладів, де отримано позитивні медичні, соціальні та економічні результати. Представники даної категорії комунікацій, які стали прихильниками реформи, проводитимуть, у свою чергу, активну пропагандистську роботу серед населення на користь реформи системи медичної допомоги [4].

Враховуючи, що реформа проводиться для населення та пацієнтів закладів охорони здоров'я, значні зусилля в комунікаційній роботі необхідно скеровувати на ефективне інформування населення незалежно від його місця проживання. Для цього слід розробити комплексну регіональну програму комунікацій з населенням. Все населення регіону має отримувати регулярну, дозовану, з різних джерел, об'єктивну та різнопланову інформацію (яка не принижуватиме гідності медичних працівників) щодо системи охорони здоров'я в регіоні, проблем, досвіду країн світу та пілотних регіонів, шляхів вирішення проблем у ході реформування системи. Важливо довести, що кожна людина в регіоні отримуватиме більш якісну, доступну медичну допомогу, і показати, як цього досягти.

Значне місце в комунікаційному процесі відводиться засобам масової інформації, особливо не заснованим владою. Вони впливають на всі

категорії населення. Тому робота з журналістами має особливе значення. Спочатку необхідно проводити сплановану, цілеспрямовану інформаційну роботу через засоби масової інформації, керівники яких є прихильниками реформи, а у подальшому, через організацію постійно діючого семінару, залучати до даної роботи ширше коло як засобів масової інформації, так і окремих журналістів [4;13].

### Висновки

Актуальність аналізу інформаційно-комунікаційних технологій, що застосовуються в охороні здоров'я України, обумовлена і недосконалістю інформаційно-комунікаційної політики, спрямованої на роз'яснення мети, завдань та очікуваних діяльності галузі охорони здоров'я, і, як наслідок, виникненням ситуації, коли до громадськості потрапляє суперечлива інформація, що призводить не лише до неадекватної і недостатньої поінформованості, але й до поглиблення недовіри до дій уряду. Ці недоліки стали особливо помітними в ході реформування галузі.

На основі отриманих даних (результатів дослідження існуючої системи інформування з питань реформування охорони здоров'я, визначення потреб в інформаційному супроводі заходів з реформування охорони здоров'я тощо) буде можливо науково обґрунтувати створення адекватної системи комунікаційних технологій в охороні здоров'я України.

Проведені дослідження дозволять визначити загальні принципи ефективної інформаційно-комунікаційної роботи, надати тактичні і стратегічні рекомендації, що дозволять працівникам системи МОЗ України та інших зацікавлених структур покращити рівень інформування органів влади та громадськості з питань охорони здоров'я, а також взаємодію між ними.

**Перспективи досліджень** полягають у подальшому вивченні розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в охороні здоров'я в період реформування галузі.

### Список літератури

1. *Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства* [Електронний ресурс]. – Access mode : <http://www.informationssociety.wordpress.com>. – Title from screen.
2. *Гойда Н. Г.* Медико-соціологічна інформація як інструмент управління якістю медичної допомоги / Н. Г. Гойда, В. В. Горачук // *Медична та біологічна інформатика та кібернетика : віхи розвитку : матеріали конф. з міжнар. уч.* – К., 2011. – С. 27.
3. *Задоволеність медичною допомогою як критерій якості її надання* / О. З. Децик, Н. І. Кольцова, О. Л. Самотовка [та ін.] // *Мед. перспективи.* – 2010. – Т. XV, № 1. – С. 71–74.
4. *Комунікації у процесі впровадження та супроводу реформування* / Г. О. Слабкий, Ю. Б. Яценко, Л. В. Яценко [та ін.] // *Україна. Здоров'я нації.* – 2012. – № 2–3. – С. 176–181.
5. *Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций (ISO 10001:2007)* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.norm\\_load.ru/SNiP/Data1/57/57037/index.htm](http://www.norm_load.ru/SNiP/Data1/57/57037/index.htm) – Заголовок з екрану.
6. *Модернізація України – наш стратегічний вибір* : Щорічне Послання Президента України до Верховної Ради України. – К., 2011. – 416 с.

7. Попченко Т. П. Реформування сфери охорони здоров'я в Україні: організаційне, нормативно-правове та фінансово-економічне забезпечення : аналіт. доп. / Т. П. Попченко. – К. : НІСД, 2012. – 96 с.
8. Про невідкладні заходи щодо реформування системи охорони здоров'я населення : Указ Президента України від 6 грудня 2005 р. №1694 // Офіц. вісн. України. – 2005. – 21 груд. – № 49, ст. 3054. – С. 35.
9. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. №537-V [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Заголовок з екрану.
10. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України від 20 жовтня 2005 р. №1497/2005 // Урядовий кур'єр. – 2005. – 1 листоп. – № 207. – С. 3–4.
11. Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві : Закон України від 07.07.2011 р. № 3612-VI [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Заголовок з екрану.
12. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Заголовок з екрану.
13. Різун В. В. Теорія масової комунікації / В. В. Різун. – К. : Видавничий центр “Просвіта”, 2008. – 260 с.
14. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та формування інформаційного суспільства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nmrda.kw.ukrtel.net>. – Заголовок з екрану.
15. Рудий В. М. Законодавче забезпечення реформи системи охорони здоров'я в Україні / В. М. Рудий. – К. : Сфера, 2005. – С. 167.
16. Рудий В. М. Роль органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій у забезпеченні реформ системи медичного обслуговування населення в Україні / В. М. Рудий [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.eu-shc.com.ua>. – Заголовок з екрану.
17. Сагов А. И. Повышение эффективности управления региональной системой здравоохранения в современных условиях (на материалах Чеченской Республики) : автореф. дис. ... канд. эконом. наук : спец. 08.00.05 / А. И. Сагов. – Грозный, 2012. – 26 с.
18. Тэннер М. Сравнительный анализ систем здравоохранения в разных странах // Policy Analysis. – № 613 (March 18, 2008).
19. Coulter A. Patients' experiences with hospital care in five countries / A. Coulter, P. D. Cleary // Health Aff. – 2001. – № 20. – P. 24–52.

## РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ УКРАИНЫ В УСЛОВИЯХ РЕФОРМИРОВАНИЯ (ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ)

Е.Н. Кривенко, Е.Р. Ситенко (Київ)

Проанализированы подходы к коммуникациям в здравоохранении Украины в процессе реформирования отрасли здравоохранения; определена роль руководителей органов региональной власти и управлений здравоохранения во внедрении информационно-коммуникационных технологий; выделены основные проблемные вопросы.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: **информационно-коммуникационные технологии, информационно-коммуникационная работа, реформирование.**

## THE DEVELOPMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN HEALTH CARE OF UKRAINE (LITERATURE REVIEW)

Ye.N. Kryvenko, Ye.R. Sytenko (Kyiv)

Approaches to health communications of Ukraine in the health reform process have been analysed, the role of the leaders of the regional authorities and health departments in the implementation of information and communication technologies has been defined, and highlights the main problematic issues.

KEY WORDS: **information and communication technologies, information and communication work, reform.**

Рукопис надійшов до редакції 26.07.2013 р.  
Рецензент: д.мед.н., проф. Ю.Б. Яценко