

СТРАТЕГІЯ І ТАКТИКА ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ЗАКЛАДІВ ВІДНОВНОГО ЛІКУВАННЯ УКРАЇНИ

STRATEGY AND TACTICS OF PUBLIC RELATIONS OF THE REHABILITATION ESTABLISHMENTS OF UKRAINE

У статті розглянуто базові поняття стратегії і тактик зв'язків із громадськістю для сучасних закладів відновного лікування в Україні. Розглянуто низку законодавчих актів та проєктів, що є безпосередньо пов'язаними, та впливають на сучасні підходи до розробки визначеної стратегії. Вагомю складовою частиною для формування тактичних підходів розвитку медичної сфери є комунікаційна складова, яка б працювала на підвищення рівня довіри та позитивного іміджу відповідного закладу. У статті висвітлено позиції щодо реформування галузі медичної реабілітації в закладах відновного лікування, якісне інформаційне забезпечення якого буде здійснюватися крізь призму висвітлення у ЗМІ й ведення мережових інтегрованих комунікацій, формування довіри в українців до вітчизняних медичних інстанцій, а також сфери охорони здоров'я загалом. У статті запропоновано власний підхід та бачення стратегій і тактик зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування.

Ключові слова: відновне лікування, стратегія і тактика зв'язків із громадськістю, комунікаційна складова, структура охорони здоров'я, модель зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування.

В статье рассмотрены базовые понятия стратегий и тактик связей с общественностью для современных учреждений восстановительного лечения в Украине. Рассмотрен ряд законодательных актов и проєктов, которые являются непосредственно связанными и влияют на современные подходы к разработке определенной стратегии. Весомой составляющей для формирования тактических подходов развития медицинской сферы является коммуникационная составляющая, которая бы работала на повышение уровня доверия и положительного имиджа соответствующего учреждения. В статье освещены

позиции по реформированию отрасли медицинской реабилитации в учреждениях восстановительного лечения, качественное информационное обеспечение которого будет осуществляться через призму освещения в СМИ и ведения интегрированных сетевых коммуникаций, формирования доверия украинцев к отечественным медицинским учреждениям, а также к сфере здравоохранения в целом. В статье предложены собственный подход и видение стратегий и тактик связей с общественностью учреждений восстановительного лечения.

Ключевые слова: восстановительное лечение, стратегия и тактика связей с общественностью, коммуникационная составляющая, структура здравоохранения, модель связей с общественностью учреждений восстановительного лечения.

The article deals with the basic concepts of strategies and tactics of public relations for modern rehabilitation establishments in Ukraine. A number of legislative acts and draft laws that are directly related to the introduction of new approaches to a particular strategy are considered. A significant component for forming tactical approaches to the development of the medical sphere is the communication component that would work to increase the level of trust and positive image of the establishment. The article covers the positions on reforming the medical rehabilitation in the rehabilitation establishments, with its quality implementation being ensured through the prism of coverage of mass media and integrated network communications and raising the trust of Ukrainians in domestic medical institutions and the sphere in general. In this article, we propose our own approach and vision of public relations strategies and tactics of rehabilitation treatment establishments of Ukraine.

Key words: rehabilitation, public relations strategies and tactics, communication component, healthcare structure, public relations model of rehabilitation establishments.

УДК 316.776.2

Недобой С.Ю.

аспірант, факультет соціальних наук та соціальних технологій
Національний університет
«Києво-Могилянська академія»

Постановка проблеми. Сьогодні в Україні все потужніше розвивається реформа охорони здоров'я, а це означає, що в нашій державі відбуваються процеси змін комунікаційних стратегій та стратегій розвитку відкритих стосунків між пацієнтами й закладами відновного лікування. Також цікавими для подальшого вивчення в наукових колах є низка проблематик, пов'язаних з розвитком стратегічного планування зв'язків із громадськістю лікарень та закладів реабілітації. У ХХІ столітті виникла потреба в концептуально новому підході до вивчення соціологічних аспектів зв'язків із громадські-

стю, налагодження комунікаційної взаємодії, інформування цільової аудиторії про фундаментально нові шляхи лікування нації, розширення спектру послуг, підтримки та формування сприятливого іміджу закладів відновного лікування. Таким чином, виникає необхідність розбудови нової моделі стратегії та тактики зв'язків із громадськістю вітчизняних закладів відновного лікування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Прямо чи опосередковано елементи дослідження даної проблеми були виявлені в працях вітчизняних та зарубіжних науковців. До

них потрібно віднести публікації В. Артюхова, О. Бородавко, О. Бур'янова, І. Вітенко, Ю. Карнаух, В. Кваша, О. Майко, Л. Шестопалова та інших дослідників. Джерельною базою нашого дослідження стали Закон України «Про загальнообов'язкове соціальне страхування» [6], Нова стратегія Фонду соціального страхування України [3], Наказу Міністерства охорони здоров'я «Про внесення змін до Примірнього положення про госпітальний округ» [5].

Постановка завдання. Варто наголосити на тому, що в сучасній науковій літературі бракує уніфікованого підходу до вивчення стратегій і тактик комунікації, а також моделей і програм зв'язків із громадськістю в закладах відновного лікування. Враховуючи окреслене вище, мета нашого дослідження ґрунтується на необхідності огляду та побудови універсальної моделі стратегій і тактик зв'язків із громадськістю для закладів відновного лікування України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні для того, щоб створити принципово нову концепцію публік рилейшнз, треба проаналізувати становище, яке склалося в Україні протягом останніх років. Стратегія і тактика зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування мусить ґрунтуватися на аналізі реальних показників стану здоров'я українського населення, а також соціологічних дослідженнях, що дозволять визначити рівень обізнаності людей про можливості лікування, а також їхню задоволеність поточним рівнем надання послуг у галузі.

Однією з центральних проблем є зосередження органів влади безпосередньо на розробці реформ, а не на їх реальному впровадженні та задоволенні потреб українців. Це пов'язано з неправильним та некоректним використанням ресурсів: розподілення закладів допомоги, відсутність диференційованих підходів у закладах відновного лікування та безпосереднього оновлення їхнього іміджу, а також першочергової побудови концептуально нової моделі стратегії та тактики зв'язків із громадськістю.

Постає необхідність розбудови стратегії зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування, сутність якої ми розуміємо як низку узагальнених дій, що спрямовані на досягнення окресленої мети та підпорядкованих їй завдань за допомогою наявних іміджевих і інформаційних ресурсів закладу відновного лікування. Зокрема, для розробки комунікаційної стратегії необхідно визначити основну ідею та концепцію позиціонування, яку заклад хоче донести до головної цільової аудиторії. Загалом, розробка стратегії найчастіше складається з трьох етапів, а саме: проведення аналітики, розробка креативної концепції та медійне планування. На аналітичному етапі відбувається дослідження

ринку та його інформаційного поля, за допомогою соціологічних досліджень вивчаються характеристики цільових аудиторій (стейкхолдерів), визначаються цілі та задачі стратегії. Другий етап полягає у створенні креативної концепції на основі проведеного аналізу, а саме – формування ідеального образу організації в очах цільової громадськості, написання ключових повідомлень до груп стейкхолдерів. Третім етапом є медіапланування – підбір найбільш відповідних та ефективних комунікаційних каналів, форматів та інструментів для реалізації креативної концепції.

Тактика в такому контексті вбачається нами як низка концептуальних дій, що реалізуються крізь призму чітко визначених завдань, які сприяють досягненню поставленої мети та підтримують загальну стратегію розвитку закладу відновного лікування.

Стратегічне планування розвитку закладів відновного лікування має велике значення. Ці медичні установи мають комплексно розвиватись з урахуванням територіального розташування закладу і за підтримки органів місцевого самоврядування, які безпосередньо їх контролюють. Розробка стратегії та тактична реалізація поставлених завдань мусить бути сформована в залежності від загальної стратегічних планів територіального розвитку та розвитку медичної галузі в цілому. У свою чергу, інформаційні процеси управління мають здійснюватися на основі державної політики інформатизації охорони здоров'я [2, с. 35].

Новітню стратегію варто будувати задля покращення здоров'я населення та підвищення якості надання послуг у медичних закладах. Таким чином, у разі необхідності розробки та впровадження комунікаційної стратегії закладів відновного лікування варто виокремити низку питань та завдань для попереднього вирішення, а саме:

- покращення показників медичного менеджменту;
- поліпшення умов первинної підготовки лікарів;
- піднесення ефективності комунікаційної політики, співпраці закладів відновного лікування зі ЗМІ;
- налагодження платформ зворотного зв'язку закладів відновного лікування з населенням крізь мережеві платформи.

Тож, нині варто вбачати стратегію як систему, що здатна створювати підґрунтя для детального формування політики та системи рішень, які диктуватимуть характер існування безпосередньо чи опосередковано сфери охорони здоров'я, навіть звертаючи увагу на низку рішень щодо обсягів фінансування окресленої сфери життя країни. Мета такої стратегії закладу відновного лікування окреслюється низкою ключових проблем

існуючої в Україні системи охорони здоров'я, а також потенційних напрямів та векторів вирішення проблем загальної медичної політики держави включно з впровадженням механізмів фінансування сфери реклами та PR медичних закладів, що забезпечують права та можливість населення знати, яким чином реформується сфера охорони здоров'я.

Першочергово реалізація стратегії та тактики зв'язків із громадськістю українських закладів відновного лікування ґрунтується на фундаментальному підвищенні ефективності системи охорони здоров'я, що має бути реорганізована та концептуально перебудована. Варто детально розглядати й покращення комунікаційної складової, а саме висвітлення через засоби масової інформації важливих для українців питань.

Стратегії зв'язків із громадськістю підлягають систематичному поліпшенню, висвітленню процесу реорганізації, що відбувається вже з ланки первинної допомоги. Тут варто, насамперед, розмежовувати первинну та вторинну медичну допомогу українцям та створювати різні медичні інстанції, готувати різних фахівців, упроваджувати відповідну систему фінансування, комунікаційної роботи тощо.

Важливим етапом має стати вільна комунікаційна політика медичного закладу: систематичний зворотній зв'язок пацієнта з лікарнею та сімейним лікарем через інтернет, телекомунікаційні програми та додатки, вільний доступ до загальної медичної інформації на сайті закладу, що підлягає постійному оновленню, дослідження інформаційного поля закладу за допомогою соціологічних інструментів. За такої системи пацієнти могли би бачити оновлення різних інформаційних ресурсів, здійснювати вплив на ситуацію та підвищення рівня послуг, а саме: планування та організацію роботи лікарні, систему управління, менеджменту, фінансування від держави та проекти, на які йдуть благодійні внески пацієнтів. Також до тактичних прийомів щодо розвитку зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування варто віднести й висвітлення в ЗМІ діяльності ланки вторинної допомоги крізь призму роботи госпітальних округів. Отже, госпітальний округ варто визначати як єдине об'єднання, що складається з низки адміністративно-територіальних одиниць, й існує, ґрунтуючись на затвердженому та оприлюдненому плані, що гарантує виконання місії забезпечення охорони здоров'я нації за рахунок надання і невідкладної допомоги [4].

Сучасні фахівці зазначають, що створення такого роду округів та ведення відкритої інформаційної політики підвищить якість медичних послуг, зробивши їх більш прозорими, а створення публічних платформ для обговорення допоможе побачити та фіксувати прога-

лини у сфері відновного лікування, що будуть виявлені уже не тільки фахівцями, але й пацієнтами.

Тактичними важелями реалізації PR-програми щодо покращення стосунків з пацієнтами є підвищення якості обслуговування лікарями в закладах. Це завдання можливо реалізувати в сучасних умовах за рахунок низки факторів, а саме таких:

- розробка і широке впровадження системи ведення уніфікованих протоколів (фінансування, бази пацієнтів тощо), що ґрунтуються на основі реальних наукових даних;
- єдина система табелювання та висвітлення даних;
- ліцензування медичних закладів;
- єдина система перевірки якості медичного обслуговування в закладах відновного лікування та висвітлення їх у засобах масової комунікації;
- персональна система мотивації медиків, що сприятиме покращенню якості роботи закладу відновного лікування.

Та це лише частина загальної стратегії зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування та реабілітації. Стратегія і тактика PR у медичній сфері не завжди супроводжуються позитивними чинниками, але й зазнають впливу ряду негативних факторів. Сюди можна віднести політичну нестабільність в Україні, коливання курсу валют, що призводить до економічної нестабільності та, у свою чергу, впливає на систему реформування галузі медичної допомоги в Україні загалом.

Одним зі стратегічних кроків побудови комунікаційної стратегії закладів відновного лікування можна назвати й патріотичне виховання українців, а також виховування віри людей у вітчизняних лікарів та довіру до рівня медичних послуг у медичних закладах. Такий крок дозволить продемонструвати те, що наші лікарні не гірші за закордонні, а фахівці відповідають світовому рівневі. Крім того, варто висвітлювати проблеми з фінансуванням державних установ різних сфер відновного лікування: це допоможе висвітлити, куди йдуть державні гроші, та продемонструвати сфери, де вони є надзвичайно потрібними.

Окремої уваги заслуговують ризики, пов'язані з комунікаційною сферою роботи медичних працівників, тобто сферою інформування пацієнтів та їхніх родичів під час лікування. На думку експертів, одним із важливих елементів професійної діяльності лікаря загальної практики та сімейного лікаря є практичні комунікативні навички, в тому числі проведення консультацій, бесід, лекцій, тренінгів [1, с. 15].

Зважаючи на сказане, для практичної реалізації стратегії й тактики зв'язків із громадськістю вітчизняних закладів відновного лікування та нівелювання низки проаналізованих фак-

торів ризику, можна запропонувати такі кроки, які вважаємо актуальними та необхідними сьогодні. Іншими словами, ми пропонуємо власну модель стратегії побудови та розвитку зв'язків із громадськістю лікарень та закладів відновного лікування:

- створити єдину уніфіковану стратегію розвитку закладів відновного лікування для України;

- покласти повноваження на Міністерство охорони здоров'я та Міністерство соціальної політики, що буде систематично висвітлювати нюанси впровадження реформ;

- проводити попередню перевірку ефективності програми, що запроваджується на державному рівні;

- здійснювати систематизацію факторів ризику, що допоможе уникнути можливої комунікаційної кризи під час розвитку закладів відновного лікування;

- проводити попередні пілотні дослідження ефективності впровадження програм у закладах відновного лікування;

- проводити соціологічні дослідження для визначення рівня обізнаності населення про діяльність закладів та можливості отримання медичної допомоги;

- на основі позитивних результатів пілотних проєктів широко впроваджувати результати апробації програм та реформ системи охорони здоров'я по всій державі;

- створити єдиний комунікаційний підхід у формі комунікаційних платформ між закладами відновного лікування та аудиторією, що виконуватимуть функцію роз'яснювальної роботи в медичній галузі загалом та в закладах відновного лікування зокрема;

- обрати єдиний комунікаційний підхід для взаємодії між закладами відновного лікування та пацієнтами, які будуть затверджені профільними міністерствами.

Пілотні проєкти, які мають бути попередньо апробовані, а результати – оприлюднені, на нашу думку, варто реалізовувати за наступною схемою:

- систематична перевірка медичних закладів незалежною комісією;

- ліцензування тих закладів відновного лікування, що пройшли перевірку;

- передбачати етап оптимізації роботи мережевого зв'язку закладів;

- можливість самостійного вибору людиною лікаря не тільки сімейної медицини, а й вузькопрофільного спеціаліста;

- закупівля препаратів, які видаються безкоштовно всім, хто має особливий діагноз здоров'я;

- моніторинг якості обслуговування пацієнтів, що буде відбуватися крізь аналіз відгуків пацієнтів на сайтах, комунікаційних платформах та оприлюднюватись у ЗМІ;

- узагальнення оприлюднених результатів діяльності закладів відновного лікування у ЗМІ, що дасть можливість постійного контролю з боку держави та громадськості.

Варто наголосити на тому, що побудова загальної стратегії і тактики зв'язків із громадськістю в закладах відновного лікування в Україні безпосередньо залежатиме від рівня результатів реформування галузі охорони здоров'я, якщо зробити систему більш прозорою, якісною та дієвою, незалежно від регіону та форми власності.

Впровадження реформування медичної галузі триває, і з червня 2017 року набув сили новітній нормативний механізм роботи закладів відновного та санітарно-курортного лікування. Цей механізм стосується особливо тих пацієнтів, хто потрапляє на лікування, постраждавши від нещасного випадку або в разі, коли захворювання трапилося під час роботи, набуло статусу професійного. Державна програма зазначає, що: «Потерпілий сам вирішує, в якому конкретному санаторії бажає лікуватись відповідно до свого профілю травми чи професійного захворювання. Тобто відбувається адресне забезпечення санаторно-курортним лікуванням потерпілих на підставі тристоронніх договорів з подальшим відшкодуванням витрат Фондом соціального страхування України в межах визначених граничних витрат» [3].

Сьогодні запроваджуються нові комунікаційні стратегії висвітлення різноманітних послуг, які забезпечують МОЗ та Мінсоцполітики, в тому числі для закладів відновного лікування. Серед таких, які набуло чинності, – Закон України «Про загальнообов'язкове соціальне страхування» (стаття 29): «для забезпечення відновлення здоров'я застрахована особа має право на лікування в реабілітаційних відділеннях санаторно-курортних закладів після перенесених захворювань і травм за рахунок коштів Фонду» [6]. Таким чином, основоположним у цьому законі є можливість сплати послуг за рахунок Фонду соціального страхування. Також гарного інформаційного розповсюдження набуває система оплати путівок, які здійснюються шляхом тендерної закупівлі згідно з поданими заявами закладів відновного лікування. Але негативним є те, що не всі заклади відновного лікування в Україні співпрацюють із Фондом, що призводить до прогалин у процесі інформаційної роботи та реабілітації для тих пацієнтів, які потребують фінансування лікування за рахунок державних програм.

Сьогодні, заради зміни моделі комунікацій у закладах відновного лікування та в медичній сфері загалом, будується новітній механізм розповсюдження інформації. Цей механізм ґрунтується на інформаційній роботі, тристо-

ронніх договорах та актах виконаних робіт, що мали місце під час надання послуг застрахованій родині в санітарно-курортних закладах та лікарнях. Така модель спирається на стратегію Фонду соціального страхування, де зазначено: «Застрахована особа має право на лікування в реабілітаційному відділенні санітарно-курортного закладу відповідно до медичних показань за рекомендацією лікуючого лікаря та за наявності висновку лікарсько-консультативної комісії закладу охорони здоров'я» [3].

Тож, тепер кожен може обирати самостійно заклад за профілем хвороби, а отже, більшою популярністю будуть користуватися ті заклади відновного лікування, що зможуть ефективніше вибудувати та реалізувати кращу стратегію і тактику зв'язків із громадськістю. Тобто ведення кращої комунікаційної політики, формування іміджу закладу, систематична робота зі ЗМІ, можливість зворотного зв'язку для пацієнтів, актуальна інформація, реальні фотографії, відгуки тощо сприятимуть тому, що буде запроваджуватися нова інформаційна політика закладу, відбуватиметься розбудова його позитивного іміджу та зростання рівня довіри за рахунок побудови низки PR-програм закладів відновного лікування.

Таким чином, однією із центральних проблем українських закладів відновного лікування є гостра невідповідність між функціонуючими в Україні моделями комунікації закладів відновного лікування зі ЗМІ та з населенням. Найбільші недоліки такої моделі полягають у:

- відсутності узгодженої стратегії та систематичної комунікаційної роботи закладів відновного лікування;
- відсутності систематичної роботи з розбудови позитивного іміджу закладів відновного лікування;
- недостатності фінансування PR-сфери та витрат на рекламу;
- недостатності обсягу квот на соціальну рекламу в ЗМІ;
- відсутності системного інформаційного висвітлення кваліфікованих медичних послуг, що надаються в закладах відновного лікування;
- низькому рівні якості розробки та реалізації комунікаційних стратегій і тактик.

Висновки з проведеного дослідження.

Сьогодні Україна стоїть на шляху реформування медичної сфери та закладів відновного лікування, що існують для збереження здоров'я нації та реабілітації тих, хто їх потребує. Цей важкий шлях обумовлює потребу розбудови нових стратегій і тактик зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування, запровадження сучасних моделей розповсюдження інформації про них та їхню діяльність, оновлення іміджу й налагодження роботи комунікаційних платформ для вивчення зворотного зв'язку від пацієнтів та їхніх родичів.

Така сфера побудови сьогодні ґрунтується на запровадженні та розповсюдженні нових принципів комунікаційної роботи не тільки закладів відновного лікування, але й системи зв'язків із громадськістю Міністерства охорони здоров'я та Міністерства соціальної політики, до структур яких належать означені медичні установи. Сьогодні потребують концептуальних удосконалень іміджеві та інтегровані маркетингові комунікації закладів відновного лікування, що сприятиме підвищенню ефективності, розбудові та покращенню системи охорони здоров'я України загалом.

Перспективи подальших розвідок ми вбачаємо в необхідності глибшого дослідження комунікаційної політики, стратегій і тактик зв'язків із громадськістю закладів відновного лікування в контексті візуального компоненту, структурних реорганізацій та параметрів їх висвітлення в ЗМІ та інші комунікаційні платформи. Також подальшого уточнення потребують методи та засоби їх реалізації крізь комунікаційні платформи медичних, санітарно-лікувальних та закладів відновного лікування, що будуть задовольняти відповідні потреби населення України.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Науково обґрунтовані підходи до кваліфікаційної характеристики лікаря загальної практики сімейного лікаря з позиції компетентнісного підходу: метод. рекомендації / уклад. Л.Ф. Матюха, Н.Г. Гойда, В.Г. Слабкий, М.В. Олійник. К.: НМАПО ім. П.Л. Шупика, ДУ «УІСД МОЗ України», 2010. 27 с.
2. Слабкий Г.О., Троянов С. П. Концептуальні підходи до забезпечення відновного лікування на первинному рівні медичної допомоги. Семейная медицина. 2015. № 5. С. 34–36.
3. Нова стратегія Фонду соціального страхування України // Фонд соціального страхування України. URL: <http://www.fssu.gov.ua/fse/control/vin/uk/publish/article/89914;jsessionid=3E75C513F16A09D2672C07CBB59BE516> (дата звернення: 12.07.2018).
4. Примірне положення про госпітальний округ: Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 20 лютого 2017 р. № 165 / Міністерство охорони здоров'я України. URL: http://moz.gov.ua/uploads/0/2663-dn_20171218_1621_dod.pdf (дата звернення: 12.07.2018).
5. Про внесення змін до Примірного положення про госпітальний округ: Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 18 грудня 2017 р. № 1621 / Міністерство охорони здоров'я України. URL: <http://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-18122017-1621-pro-vnesennja-zmin-do-primirnogo-polozhennja-pro-gospitalnij-okrug> (дата звернення: 12.07.2018).
6. Про загальнообов'язкове соціальне страхування: Закон України від 23 вересня 1999 р. № 1105-XIV / Верховна Рада Україна. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1105-14> (дата звернення: 12.07.2018).