

**УДК 35.078.3**

**DOI: 10.35432/tisb292023289685**

## **КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ПРИ ЗАПРОВАДЖЕННІ ЗМІН У СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

**Лях Тетяна Вікторівна**

здобувач

Інститут публічної служби та управління

Національний університет «Одеська політехніка»

<https://orcid.org/0009-0007-2564-3802>

Сучасне реформування системи охорони здоров'я в багатьох державах світу супроводжується підвищенням уваги до налагодження ефективної комунікативної діяльності органів публічної влади, встановлення нових видів партнерств задля підвищення рівня відповідальності за реалізацію цього процесу між усіма суб'єктами управління. Так, в проекті Стратегії розвитку системи охорони здоров'я до 2030 року наголошено на необхідності удосконалення комунікативної діяльності та підтримки державно-громадської взаємодії в галузі охорони здоров'я різними способами [3]. Національна система охорони здоров'я зіткнулася з такими викликами як: пандемія COVID-19, цифровізація процесів в сфері охорони здоров'я, запровадження воєнного стану на всій території країни, що обумовило вектори її трансформації, усунення прогалин та визначило доцільність формувати стійку систему готовності до майбутніх загроз та змін. З цієї позиції, комунікативну діяльність слід розглядати як складну інтегровану систему, яка передбачає оцінку потреб, встановлення цілей, впровадження цільових та скоординованих заходів, а також моніторингу та оцінки втручання на основі стратегічного планування.

Охорона здоров'я - це один з найважливіших секторів у країні, і зміни в цій галузі мають значний вплив на життя людей. Органи публічної влади, які відповідають за цю сферу, відіграють одну з головних ролей у комунікації з громадськістю під час запровадження змін. Комунікативна діяльність органів публічної влади є важливим інструментом при запровадженні змін у сфері охорони здоров'я, а також для успішної реалізації реформ та покращення медичної допомоги населенню. Ефективна комунікація може допомогти забезпечити довіру громадськості та зацікавлених сторін до запроваджуваних змін та максимально зменшити можливі конфлікти [2, с. 10].

Органи публічної влади мають забезпечити прозорість та доступність інформації про запроваджувані зміни в сфері охорони здоров'я. Це означає, що вони повинні бути відкриті та доступні для громадськості, надавати різноманітні матеріали, які пояснюють суть та наслідки змін, та відповідати на запитання громадськості. Для досягнення цієї мети, органи публічної влади повинні використовувати різноманітні комунікаційні інструменти та підходи, які будуть відповідати потребам різних груп населення та враховувати особливості цільової аудиторії, зокрема її культурні та мовні особливості.

Слід відзначити, що встановлення комунікації засновано на побудові довіри та взаємодії, і безумовно, потребує розробки чіткого та зрозумілого плану комунікацій між всіма зацікавленими сторонами. Стратегічне планування характеризується як складний процес та потребує часу та певних ресурсів (управлінського, фінансового, інформаційного тощо). Так, на думку вітчизняних дослідників першочерговими напрямками в процесі налагодження комунікацій в сфері охорони здоров'я є:

- створення основного джерела інформації, розрахованого на всі рівні управління та

різні цільові групи комунікативного впливу;

- донесення диференційованої інформації до цільових груп комунікативного впливу;
- формування громадської думки та поведінки населення щодо відповідального ставлення до особистого здоров'я, усунення факторів негативного впливу на здоров'я та своєчасного звернення за медичною допомогою;
- координація діяльності з впливу на населення, а також осіб, котрі ухвалюють рішення на всіх рівнях управління, з формування позитивного ставлення та підтримки розвитку потенціалу громадського здоров'я [1, с. 9].

Даний вид планування спрямований на формування громадської думки та досягнення певних змін у поведінці населення у бік збереження та зміцнення здоров'я.

В рекомендаціях ВООЗ щодо комунікації ризиків у надзвичайних ситуаціях (2017 р.) наголошено, що дослідження участі громади в заходах щодо встановлення комунікації між органами публічної влади з громадою продемонстрували доцільність залучення членів спільноти як основних планувальників, що призводить до готовності та реагування на зміни на основі таких заходів як: планування та проектування спільних заходів; поширення інформації; проведення інформаційної кампанії серед населення та визначення ролей, обов'язків та завдань; спільне проведення просвітницьких заходів; побудова взаємовідносин та комунікаційних зв'язків [5].

У зарубіжних підходах зроблено наголос на важливості встановлення відкритого діалогу з громадськістю. Першочергову роль у цьому процесі відіграє пошук цільової аудиторії, де кожна група потребує розробки специфічної для неї інформації, використання форм її подачі та підбору комунікаторів. Крім цього, кожна цільова група має свій рівень впливу на громадське здоров'я. Цільові аудиторії на різних рівнях управління будуть відрізнятися, але в цілому їх можна розділити на такі групи: особи, які приймають рішення; працівники засобів масової інформації; працівники системи освіти; активісти громадських організацій та неформальні лідери; керівники підприємств різних форм власності; профспілкові активісти тощо [6; 7].

Проведення відкритих дискусій, зустрічей з громадськістю та експертами, відповіді на запитання та пропозиції громадськості допоможуть збільшити рівність населення та довіру до запроваджених змін, а також удосконалити змістовну складову комунікаційних стратегій та підвищити рівень громадських рішень.

На думку вітчизняного дослідника Д. Самофалова, розробка ефективної комунікативної моделі взаємодії напряду залежить від поєднання її теоретичних (концептуальних) та практичних складових. Також в цьому вбачається певний недолік нового публічного менеджменту та гарного менеджменту, коли в сфері громадського здоров'я домінує бізнес-підхід [4].

У звіті Всесвітньої організації охорони здоров'я відзначається, що громадські організації здійснюють внесок у комунікативну функцію системи охорони здоров'я в частині: зміцнення здоров'я і обміну інформацією, визначення вектору політики, мобілізації наявних ресурсів, моніторингу якості та ефективності при встановленні партнерства. Така взаємодія передбачає роботу з різноманітними суб'єктами, в тому числі в умовах змін та вважається основною практикою вирішення багатьох детермінант здоров'я, які лежать за межами досяжності системи охорони здоров'я. З цієї позиції, державно-громадська взаємодія є основою комунікації та реалізується в площині підвищення відповідальності за громадське здоров'я та зростанні ролі громадськості. Громадські організації розглядаються як рівноправні партнери з питань формування та реалізації комунікативної політики в сфері охорони здоров'я [9].

Головною умовою успішної діяльності системи громадського здоров'я є координація з використанням засобів комунікації дій всіх її учасників. При цьому, згідно з правилами комунікативного впливу, необхідно забезпечити позиції комунікатора та груп

комунікаційного впливу, адже тільки в цьому випадку можна досягти максимального ефекту [8].

При розробці комунікативної стратегії слід враховувати певні стандартні вимоги, які використовуються в роботі з засобами масової інформації, зокрема: повідомлення повинні носити новітній характер, бути зрозумілими, прив'язаними до аудиторії, місця та часу. Доцільним є адаптувати інформаційні та комунікаційні системи до потреб користувачів, а також залучати зацікавлені сторони на місцевому рівні задля гарантування розповсюдження потоку інформації між секторами [5].

Ефективність формуючого впливу ЗМІ виявляється в процесі рівня сформованості громадської думки, підвищення рівня активності та відповідальності. В сучасних умовах широко використовуються такі канали комунікації як телебачення, радіо, Інтернет, відкриті телефонні лінії, акції масової культури, акції за участі відомих осіб та неформальних лідерів, інформація на різних носіях, індивідуальні, групові бесіди тощо. Важлива роль в цьому процесі належить органам публічної влади, зокрема в частині забезпечення точності та об'єктивності повідомлень про запроваджені змін з урахуванням сучасних тенденцій.

Отже, від рівня налагодження комунікативної діяльності органів публічної влади залежить ефективність реалізації змін у сфері охорони здоров'я. Враховуючи основні зарубіжні та вітчизняні тенденції у даному напрямі першочерговими заходами слід відзначити наступні: вироблення спільного концептуального підходу що встановлення комунікативної діяльності органів публічної влади в сфері охорони здоров'я на основі партнерства з урахуванням кращих зарубіжних практик; розробка комунікаційних стратегій та програм на національному та регіональному рівні з чітким розподілом повноважень та відповідальності суб'єктів управління; проведення систематичних заходів щодо консолідації зацікавлених сторін, які є причетними до питань урядування системи охорони здоров'я; організація заходів громадського контролю щодо дотримання рівня прозорості та підзвітності установ та інститутів охорони здоров'я. Такий підхід надасть можливість подолати виклики у системі охорони здоров'я, виробити системне бачення щодо подолання ризиків та криз в умовах змін.

### Список літератури

1. Запровадження комунікації органів державної влади : збір. матер. наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. К. : Фенікс, 2016. URL: [https://niss.gov.ua/sites/default/files/2016-06/Verstka\\_ost\\_ispr-2eea8.pdf](https://niss.gov.ua/sites/default/files/2016-06/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf)
2. Комунікації та соціальна мобілізація в інтересах здоров'я населення в рамках системи громадського здоров'я. Методичні рекомендації / Г.О. Слабкий, В.В. Шафранський, І.С. Миронюк, В.В. Кручаниця. Київ, 2016. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/14196>
3. Проект Стратегії розвитку системи охорони здоров'я до 2030 року. Міністерство охорони здоров'я України: веб-сайт. URL: <https://moz.gov.ua/strategija>
4. Самофалов Д.О. Моделі комунікативної діяльності в публічному адмініструванні громадського здоров'я: зарубіжний та український підходи. Державне управління: удосконалення та розвиток [Електронне фахове видання]. Вип. 9. 2020. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9\\_2020/54.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9_2020/54.pdf)
5. Communicating risk in public health emergencies: a WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice. World Health Organization. 2017. URL: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1093088/retrieve>
6. Graham J., Amos B. Plumtre T. Principles for good governance in the 21st century. Institute on Governance. Policy Brief. Is. 15. 2003. URL: [https://www.academia.edu/2463793/Principles\\_for\\_good\\_governance\\_in\\_the\\_21st\\_century](https://www.academia.edu/2463793/Principles_for_good_governance_in_the_21st_century)
7. Public Health Leadership Society's Principles Essay. 2022. URL:

<https://ivypanda.com/essays/public-health-leadership-societys-principles/>

8. Report – High level review of configuration and reform of Public Health systems in selected countries. Health Information and Quality Authority. 2022. URL: <https://www.hiqa.ie/sites/default/files/2022-06/Report-High-level-review-of-configuration-and-reform-of-Public-Health-systems-in-selected-countries.pdf>

9. The role of civil society in health. World Health Organization. Discussion Paper № 1. 2001. URL: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1241085/retrieve>