

Список використаних джерел

1. Колосова В.П. Фінанси міжнародних інституцій в Україні: монографія. В.П. Колосова. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 504 с.
2. Балицька М.В., Бровенко К.С. Фінансові технології як драйвер розвитку фінансових ринків. Економічна наука. Інвестиції : практика та досвід. 2021. № 9. - С. 59–65.
3. Розвиток фінансового ринку України в умовах європейської інтеграції: проблеми та перспективи: кол. монографія / за заг. ред. В.Г. Барановой, О.М. Гончаренко. Харків: Діса плюс, 2019. - 370 с.

РОЛЬ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ПОБУДОВІ ДОВІРИ МІЖ ПАЦІЄНТАМИ ТА МЕДИЧНИМ ПЕРСОНАЛОМ

Ю.О. Головчук, к. е. н.,
в.о. завідувача кафедри менеджменту та маркетингу

І.Ю. Щерба, здобувач вищої освіти
О.О. Бурдейний, здобувач вищої освіти

«Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова»,
м. Вінниця

Роль комунікативного менеджменту в побудові довіри між пацієнтами та медичним персоналом є надзвичайно важливою для ефективного функціонування закладів охорони здоров'я. Від того, наскільки успішно налагоджена комунікація між медичними працівниками та пацієнтами, залежить рівень задоволеності пацієнтів, їхній рівень довіри до медичної установи та персоналу, а також успіх у лікувальному процесі.

Прозорість та зрозумілість комунікації є критично важливими елементами у взаємодії між медичним персоналом і пацієнтами. Коли пацієнти отримують чітку і зрозумілу інформацію про свій стан здоров'я, це допомагає знизити рівень тривоги і страху, які часто супроводжують медичні процедури та діагнози. Інформування пацієнтів про їхній стан, можливі варіанти лікування, побічні ефекти препаратів та прогнози на майбутнє не лише підвищує їхню обізнаність, але й дозволяє їм активно брати участь у своєму лікуванні. Зрозуміла інформація має бути доступною та адаптованою до індивідуальних потреб пацієнта. Наприклад, пацієнти з різними рівнями

освіченості та культурного фону можуть мати різне сприйняття медичної інформації. Використання простих термінів, візуальних допоміжних матеріалів, таких як графіки та ілюстрації, може суттєво полегшити розуміння. Додатково, медичний персонал повинен бути готовий відповісти на запитання пацієнтів, адже багато пацієнтів можуть відчувати невпевненість або соромитись запитати про щось [1; 2].

Прозорість у спілкуванні також підтримує пацієнтів у процесі прийняття рішень. Коли пацієнти мають доступ до усіх необхідних даних, вони можуть обирати між різними варіантами лікування на основі усвідомленого вибору. Це, у свою чергу, сприяє формуванню довіри між пацієнтом і медичним персоналом, оскільки пацієнти відчують, що їхня думка враховується і що вони мають контроль над своїм здоров'ям.

Комунікація в медичній сфері не може обмежуватись лише передачею інформації. Вона повинна бути емоційно забарвленою, адже медичні працівники мають справу з пацієнтами, які часто перебувають у стресовому стані, відчують тривогу чи страх перед лікуванням. Виявлення емпатії з боку медичних працівників допомагає створити глибший емоційний зв'язок, що, в свою чергу, сприяє формуванню довіри між пацієнтом та лікарем. Емпатія є ключовим елементом успішної комунікації. Коли медичні працівники активно слухають пацієнтів, проявляють інтерес до їхніх переживань і висловлюють розуміння їхніх емоцій, пацієнти відчують, що їхня ситуація не залишається поза увагою. Це призводить до підвищення рівня довіри та забезпечує пацієнтам почуття безпеки. Вміння лікаря чи медсестри слухати пацієнта без переривань, задавати запитання та давати зворотний зв'язок допомагає пацієнтам відчути свою значущість у процесі лікування. Створення комфортного середовища, в якому пацієнти можуть вільно висловлювати свої переживання та емоції, є надзвичайно важливим. Наприклад, медичні працівники можуть запитати пацієнтів про їхні побоювання або страхи, пов'язані з лікуванням, і висловити підтримку в цих питаннях. Коли пацієнти відчують, що їхні емоції визнаються та поважаються, вони стають більш відкритими до співпраці з медичним персоналом, що позитивно впливає на їхнє психоемоційне становище.

Позитивне ставлення медичних працівників також відіграє значну роль у формуванні емоційного зв'язку. Використання підтримуючої мови, усмішка та доброзичливий тон голосу можуть суттєво підвищити настрій пацієнтів. Це особливо важливо під час складних медичних процедур, коли пацієнти можуть відчувати страх або невизначеність. Підтримка з боку медичних працівників допомагає зменшити рівень стресу і страху, що, в свою чергу, може сприяти покращенню загального досвіду пацієнта.

Залучення пацієнтів до процесу прийняття рішень про їхнє лікування є важливим елементом комунікативного менеджменту в охороні здоров'я. Це не лише покращує комунікацію між лікарем і пацієнтом, але й забезпечує більш персоналізований підхід до лікування. Коли пацієнти мають можливість брати участь у виборі методів лікування, вони відчувають більшу відповідальність за своє здоров'я і стають активними учасниками процесу лікування, що позитивно впливає на їхнє загальне самопочуття.

Комунікативний менеджмент має на меті не лише передачу інформації, а й створення простору для обговорення та діалогу. Лікарі повинні заохочувати пацієнтів ставити запитання, висловлювати свої побоювання та ділитися думками про лікування. Важливо, щоб медичний персонал був відкритим до діалогу і готовим вислухати пацієнтів, що сприяє формуванню довірливих відносин. Коли пацієнти відчувають, що їхня думка важлива, це створює відчуття залученості в лікувальний процес. Залучення пацієнтів до прийняття рішень підвищує їхню довіру до медичних працівників. Коли пацієнти знають, що можуть обирати між різними варіантами лікування, вони відчувають більшу автономію і контроль над своїм здоров'ям. Це особливо важливо в умовах стресу, коли пацієнти можуть почуватися вразливими і залежними від зовнішніх обставин. Взаємодія з медичним персоналом стає більш відкритою, що сприяє покращенню якості лікування та загального досвіду пацієнтів. Залучення пацієнтів до процесу прийняття рішень має численні переваги. Це дозволяє створити більш персоналізовані плани лікування, які враховують потреби та очікування пацієнтів. В результаті, пацієнти більш задоволені своїм лікуванням, що позитивно впливає на їхнє здоров'я та відновлення.

Сучасні технології відіграють важливу роль у покращенні прозорості комунікації в охороні здоров'я. Одним із найзначніших досягнень у цій сфері є впровадження електронних медичних записів (ЕМЗ). Ці системи дозволяють пацієнтам легко отримувати доступ до своєї медичної інформації в будь-який час, що суттєво підвищує рівень їхньої обізнаності про стан здоров'я. За допомогою ЕМЗ пацієнти можуть переглядати результати аналізів, історію лікування, призначення лікарів та інші важливі дані, що допомагає їм краще розуміти процес лікування. Система електронних медичних записів не лише спрощує доступ до інформації, але й створює умови для більшої прозорості у взаємодії між пацієнтами та медичними працівниками. Пацієнти можуть безпосередньо комунікувати з медичними працівниками через онлайн-платформи, задаючи питання або отримуючи консультації без потреби в особистому відвідуванні. Це забезпечує своєчасну

інформацію та дозволяє пацієнтам бути більш активними учасниками свого лікування [2; 3].

Таке використання технологій підвищує рівень довіри між пацієнтами і медичним персоналом. Коли пацієнти мають можливість переглядати свої медичні дані і отримувати зворотний зв'язок в реальному часі, це створює відчуття контролю над власним здоров'ям. Прозорість у комунікації зменшує невизначеність і страхи, пов'язані з лікуванням, що в свою чергу сприяє зміцненню стосунків між пацієнтами та лікарями.

Отже, комунікативний менеджмент відіграє вирішальну роль у побудові довіри між пацієнтами та медичним персоналом. Чітка, прозора і зрозуміла комунікація допомагає пацієнтам отримувати важливу інформацію про їхнє здоров'я, лікування та можливі ризики, що знижує рівень тривожності та невизначеності. Емоційний зв'язок, підтримка та участь пацієнтів у процесі прийняття рішень створюють відчуття партнерства, яке зміцнює довіру до медичних працівників. Використання сучасних технологій, таких як електронні медичні записи та онлайн-платформи, підвищує доступність інформації і забезпечує прозорість у взаємодії. У результаті, ефективний комунікативний менеджмент не лише покращує якість медичних послуг, але й сприяє формуванню позитивного іміджу медичних установ, що в свою чергу впливає на загальний рівень задоволеності пацієнтів.

Список використаної літератури

1. Головчук Ю.О., Мороз С.Р., Цесьців Д.С. Управління туристичними дестинаціями: інноваційні маркетингові підходи. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. №5. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-12-02>

2. Голод А.П., Графська О.І., Головчук Ю.О., Дудаш О.І., Крижанівський Т.Я. Модернізація регіональних туристичних систем на засадах сталого розвитку. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Економічні науки». 2023. № 2. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-2-8600>

3. Федоришина Л., Головчук Ю., Боднар Р. Туризм як об'єкт регіональних економічних досліджень. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 57. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-88>

4. Головчук Ю.О., Білоус В.С. Стратегічне використання інструментів інтернет технологій. Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLVII Міжнар. нук. студ. конф. – Полтава : ПУЕТ, 2024. – 801 с. - С. 460-462. URL: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2024/06/zbirnyk-tez-dopovidej-2024-aktualni-pytannya-rozvytku-nauky-ta-zabezpechennya-yakosti-osvity-u-hhi-stolitti-.pdf#page=461>