

*Савеленко Г.В., к.т.н., доцент;
Бабенко Д.В.,
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти;
Заворотній І.А.,
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький*

ВПРОВАДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ СТАНДАРТІВ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

У сучасній системі охорони здоров'я комунікація є критично важливим елементом, що безпосередньо впливає на якість медичного обслуговування та результати лікування. Ефективна комунікація між медичними працівниками та пацієнтами виходить за межі простого обміну інформацією – це складний процес, який формує довіру, забезпечує належне розуміння діагнозу, лікування та підтримує психоемоційний стан пацієнта. Впровадження уніфікованих комунікативних стандартів має стати стратегічним інструментом трансформації медичної галузі, спрямованим на підвищення професіоналізму, емпатії та клієнтоорієнтованості медичних працівників. Це не лише технічне вдосконалення, а й глибока зміна культури взаємодії в охороні здоров'я, яка сприятиме покращенню діагностики, прихильності до лікування та загальної якості медичної допомоги.

Комунікативний стандарт у медичній установі є фундаментальним механізмом забезпечення ефективної професійної взаємодії, що ґрунтується на повазі до особистості пацієнта, дотриманні його прав та гідності. Медичний персонал має демонструвати не лише професійні навички, але й емоційний інтелект, розуміння та підтримку.

Організаційна культура медичного закладу формується через комунікаційну етику та чітко визначені правила взаємодії. Кожна установа може розробити власну унікальну систему комунікації, яка відповідає її місії, цінностям та стратегічним цілям, або адаптувати перевірені міжнародні комунікативні підходи.

Світова медична практика пропонує низку визнаних комунікаційних моделей, серед яких AIDET, RESPECT, LEARN, BELIEF та Respond with H.E.A.R.T. [1-4] На їхній основі розроблено вітчизняні стандарти спілкування – акроніми ПОВАГА (для взаємодії з клієнтами – табл. 1) та УВАГА (для комунікації між колегами – табл. 2). Додаткові комунікативні скрипти допоможуть медичним працівникам чітко дотримуватися затверджених принципів взаємодії.

Таблиця 1

Стандарт спілкування для взаємодії з клієнтами

Акронім	П	О	В	А	Г	А
Цінність	Привітність	Образ	Визначеність чи відомості	Асистування	Гвучкість	Активна вдячність
Глумачення	Посмішка, зоровий контакт, невербальні знаки уваги до клієнта	Знайомство, назвати своє ім'я, опис своїх функцій	Надання інформації про все, що відбувається з клієнтом, про його стан, про тривалість та перебіг необхідних оглядів, процедур, втручань. Про можливі наслідки, про ознаки, на які слід звернути увагу	Допомога у вирішенні питань, проблем	Вміння підлаштовуватись під потреби клієнта, не допускати конфліктні ситуації	Подяка за довіру, за вибір нашого закладу та наших спеціалістів
Скрипт спілкування	Посмішка, зоровий контакт, вітання пацієнту та його батькам	Добрий день, Наталія. Привіт, Андрію! Мене звати Петро Дмитрович! Я – ваш лікуючий лікар	Зараз я проведу огляд. Він не триватиме довго, за 20 хв ви будете вільні. Спочатку я маю послухати Андрія, а потім виміряю йому сатурацію – це допоможе нам зрозуміти, чи достатньо його кров насичена киснем	Якщо у вас є якісь питання, будь ласка, задавайте. Я з задоволенням відповім на них	Якщо ви хочете трохи прогулятися на вулиці, ви можете скористатись нашим дитячим майданчиком. Він величезний і має багато цікавинок для гри	Андрію, дякую, що приділив мені трошки свого часу, тепер ми бачимо, що тобі вже краще

Таблиця 2

Стандарт спілкування для комунікації між колегами

Акронім	У	В	А	Г	А
Цінність	Уважність	Вихованість	Авторитетність	Гідність	Активна допомога
Глумачення	Прояви уваги між колегами – вітання, small-talks	Дотримуватись правил пристойності, проявляти любов'язність, ввічливість, чемність, тактовність, привітність, коректність, делікатність	Бути тим, кому можна беззастережно довіряти	Позитивні моральні якості, такі як честь, достоїнство, повага	Не чекати, що хтось попросить допомоги, а активно пропонувати свою допомогу за потреби

Застосування науково обґрунтованих комунікативних принципів у медичній практиці створює потужний терапевтичний альянс з пацієнтами. Це підвищує прихильність до лікування, оптимізує терапевтичні результати та значно покращує суб'єктивне сприйняття якості медичних послуг.

Ключовим компонентом ефективної комунікації є надання інформації максимально зрозумілою для пацієнта мовою. Медичні працівники мають пояснювати діагнози та процедури, мінімізуючи використання складної термінології, що забезпечує усвідомлену участь пацієнта в лікувальному процесі.

Конфіденційність виступає фундаментальним принципом комунікативного стандарту. Дотримання лікарської таємниці та забезпечення приватності під час обговорення персональної інформації формує атмосферу довіри та психологічної безпеки, критично важливу для успішного лікування.

Професійне спілкування передбачає активне слухання – вміння уважно сприймати скарги пацієнтів, ставити уточнюючі запитання та демонструвати щире зацікавлення у вирішенні проблем зі здоров'ям. Такий підхід сприяє встановленню довірчих відносин та підвищенню якості медичної допомоги.

Невербальна комунікація в медичному середовищі відіграє критичну роль. Відкрита поза, м'який зоровий контакт, доброзичливий вираз обличчя та спокійний тон голосу формують психологічно безпечний простір, особливо важливий для пацієнтів з підвищеною емоційною вразливістю.

Професійна комунікація між медичними працівниками є фундаментом ефективної медичної допомоги. Злагоджена передача інформації, координація

дій та взаємоповага забезпечують системність та послідовність у наданні медичних послуг, що безпосередньо впливає на якість лікування.

Впровадження уніфікованого комунікативного стандарту потребує безперервного навчання персоналу. Регулярні тренінги, практичні семінари та інтерактивні заняття слугують інструментом розвитку та вдосконалення комунікативних компетенцій медичних працівників.

Комунікативний стандарт виступає ключовим механізмом забезпечення ефективної взаємодії в системі охорони здоров'я. Дотримання принципів професійного спілкування підвищує результативність лікування, зміцнює довіру пацієнтів та створює позитивний терапевтичний простір.

Список використаних джерел:

1. NCCC: curricula enhancement module series. *NCCC | home*. URL: <https://nccc.georgetown.edu/curricula/communication/C15.html> (date of access: 25.10.2024).

2. A teaching framework for cross-cultural health care-application in family practice – PMC. *National Center for Biotechnology Information*. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1011028> (date of access: 25.10.2024).

3. AIDET®: 5 steps to achieving satisfaction | sharp healthcare. *Top San Diego Hospitals and Doctors | Sharp HealthCare*. URL: <https://www.sharp.com/sharp-experience/aidet> (date of access: 24.10.2024).

4. 6 heart-centered communication tools to strengthen your relationships - dr. gail brener. *Dr. Gail Brenner*. URL: <https://gailbrenner.com/2009/11/6-heart-centered-communication-tools/> (date of access: 27.10.2024).

УДК 633.1:330.1

*Савеленко Г.В., к.т.н., доцент;
Головатий А.О.,
здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти
Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький*

ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНА ОЦІНКА ПЕРЕХОДУ НА ПРОГРЕСИВНУ ТЕХНОЛОГІЮ ВИРОЩУВАННЯ КУКУРУДЗИ

Сучасне сільське господарство потребує постійного впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності виробництва та раціонального використання земельних ресурсів. Техніко-економічна оцінка переходу на прогресивні технології вирощування сільськогосподарських культур є ключовим елементом стратегічного планування аграрних підприємств.

Дослідження присвячене аналізу впровадження інноваційних технологій вирощування кукурудзи на прикладі агрофірми з ефективним земельним менеджментом. Підприємство успішно реалізує сучасні агротехнологічні рішення, зокрема strip-till для кукурудзи та no-till для інших культур, що забезпечує збереження природної структури та родючості ґрунту.