

УДК 659.2

DOI: 10.31891/2307-5740-2020-286-5-32

РУДНІЧЕНКО Є. М., ГАВЛОВСЬКА Н. І.,  
КРИМЧАК Л. А., ТОМАЩУК М. Ю., ЛІСОВСЬКИЙ І. В.  
Хмельницький національний університет

## ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

*У статті досліджено теоретичну сутність інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я, здійснено аналіз таких його складових, як інформація та комунікація. Досліджено підходи до трактування поняття «інформація» з точки зору різних галузей наук.*

*У роботі визначено, що заклади охорони здоров'я знаходяться в безперервній комунікативній взаємодії з цільовою аудиторією та схематично представлено її процес. У статті здійснено аналіз функціональних складових інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності медичних установ та подано їх коротку характеристику.*

*Визначено, що управлінська діяльність закладів охорони здоров'я безпосередньо залежить від розвитку та використання сучасних технологій, що сприяє покращенню самого процесу управління.*

*Ключові слова: інформаційно-комунікативне забезпечення, заклад охорони здоров'я, інформація, інформатизація, комунікація, управління.*

RUDNICHENKO YE., HAVLOVSKA N.,  
KRYMCHAK L., TOMASHCHUK M., LISOVSKIY I.  
Khmelnytskyi National University

## THEORETICAL BASIS OF INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT OF HEALTHCARE ACTIVITIES

*The article investigates the theoretical essence of information and communication support of health care institutions, analyzes its components such as information and communication. The main approaches to the interpretation of the concept of "information" from the point of view of different branches of science are revealed.*

*The paper identifies that health care facilities are in continuous communicative interaction with the target audience - government agencies, the public, the population, and schematically presents its process. It is determined that the health care sector is characterized by the presence of internal and external information environments, within which internal and external communication links are distinguished and implemented.*

*It is noted that the management of information and communication support of health care institutions provides for the functioning of a single information system of the institution, which is part of the national medical information system. The article analyzes the functional components of information and communication support of medical institutions and presents their brief characteristics. The functional components of the work include: information support, communication, organizational, legal, financial, software, mathematical, technological and documentary support. It was found that the management of information and communication support of the health care institution involves the allocation of two subsystems: information and communication. Management of the information subsystem offers the organization of work from information arrays, management of the communicative system of connection to establishment of communicative communication with target auditors.*

*The article establishes generalized principles of functioning and development of the system of information and communication support of health care institutions. It is determined that the management of health care facilities directly depends on the development and use of modern technologies, which contributes to the improvement of the management process.*

*Key words: information and communication support, health care institution, information, informatization, communication, management.*

**Постановка проблеми.** В умовах інформатизації всіх сфер суспільних відносин можна сміливо говорити про те, що управлінська діяльність за своєю суттю є сьогодні інформаційною. Звідси впливає той факт, що своєчасний обмін якісною інформацією є запорукою успішної та ефективної управлінської діяльності. А забезпечення комунікативної взаємодії є своєрідною основою для організації даного процесу. Сучасні тенденції розвитку інформаційно-комунікативних технологій, їх широке застосування в процесі діяльності великою мірою визначає і вектор розвитку інформаційно-комунікативної системи закладів охорони здоров'я.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження сутності, ролі та місця інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності організацій є на сьогоднішній день досить популярним науково-дослідним напрямом серед вітчизняних та зарубіжних вчених. Так, здебільшого сферами дослідження інформаційно-комунікативного забезпечення є діяльність вітчизняних підприємств [7–9] чи органів державної влади [4; 6]. Варто в даному випадку відзначити праці Бенька М.М., Гужви В.М., Мазоренка О.В., Пуцентейла П.Р., Сагер Л.Ю. З іншого боку, досить актуальним та недостатньо вивченим залишається питання інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я. Особливо сьогодні, в світлі системних змін, які охопили вітчизняну систему охорони здоров'я. Що й стало приводом для даного дослідження.

**Метою роботи** є обґрунтування сутності інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я.

**Виклад основного матеріалу.** Функціонування системи інформаційно-комунікативного забезпечення діяльністю закладів охорони здоров'я потребує наразі визначення двох основних їх складових, а саме: інформації та комунікації. Термін «інформація» та термін «комунікація» виступає єдиним цілим елементом системи інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності будь-якого суб'єкта, зокрема, його управлінської системи. Якщо інформацію ми розглядаємо як основу будь-якої взаємодії, то комунікацію – як безпосередню форму такої взаємодії.

Сьогодні інформація як наукова категорія досліджується як вітчизняними, так і зарубіжними вченими у різних галузях науки. Її трактування, як правило, опирається на різноманітні наукові підходи, зосереджені в тій, чи іншій сфері науки. Така підвищення увага науковців до пізнання сутності інформації та її міждисциплінарна експансія пояснюється всеохоплюючою інформатизацією усіх сфер людського життя.

Трактування категорії «інформація» з точки зору різних галузей науки представлено в таблиці 1.

Таблиця 1

## Трактування категорії «інформація» в різних галузях науки

Сфера наукового пізнання	Трактування наукової категорії «інформація»	Автор, джерело
Медичні науки	Вираження значення клінічних даних або інформація в галузі охорони здоров'я, що охоплює широкий спектр знань про здоров'я і захворювання людини	Б. Бредлі [14]
Юридичні науки	Інформація – це відомості про факти, події, предмети, осіб, явища у правовій сфері життя суспільства, що містяться як у нормах права, так і в інших джерелах і використовуються при вирішенні правових завдань	О. Шмельов [12]
Економічні науки	Інформація – це дані щодо економічних явищ та процесів, що знижують або виключають невизначеність в господарській сфері, уможливають відчуження від авторів цих даних у вигляді комунікаційного повідомлення (кодіфікована форма, що пов'язана з матеріальним носієм) та можуть бути відтворені з метою досягнення певних цілей і задоволення потреб	О.А. Титенко [10]
Наука про управління	Управлінська інформація – це інформація, яка обслуговує процеси постачання і споживання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів, виробництва, розподілу і обміну матеріальних благ і забезпечує вирішення завдань управління економікою та окремими підприємствами, організаціями, установами	М.М. Бенько [2]
Соціологічні науки	Інформація – це повідомлення, інформування про стан справ, відомості про що-небудь, які передаються людьми; зменшується невизначеність, що знімається в результаті отримання повідомлень; передача, відображення різноманітності в будь-яких процесах і об'єктах	О.П. Дзьобань [3, с. 33].
Фізико-математичні науки	Інформація – це стан групи фізичних систем	М. Х. Шульман [13]
Природничі науки	Інформація – сукупність даних, що підвищують рівень знань про об'єктивну реальність навколишнього світу	[5]
Технічні науки	Інформація – динамічний об'єкт, що утворюється в момент взаємодії об'єктивних даних і суб'єктивних методів	

\*сформовано на основі опрацювання наукових джерел

Іншою важливою науковою категорією в системі управління є поняття «комунікація».

Процеси комунікації, в яких беруть участь керівники і працівники апарату управління закладом охорони здоров'я, є сполучним елементом між керівництвом і персоналом закладу, між закладом в особі керівництва чи персоналу та зовнішнім оточенням.

Сьогодні заклади охорони здоров'я знаходяться в безперервній комунікативній взаємодії з цільовою аудиторією – органами державної влади, споживачами медичних послуг, громадськістю, що є важливою передумовою функціонування системи охорони здоров'я (рис. 1). Ефективність такої комунікативної взаємодії великою мірою залежить від наявності зворотного зв'язку між ними.

Як і будь-яка соціальна система, галузь охорони здоров'я характеризується наявністю внутрішніх та зовнішніх інформаційних середовищ (рис. 1), в межах яких виділяють внутрішні та зовнішні комунікативні зв'язки. Внутрішні комунікативні зв'язки, як правило, є внутрішньоорганізаційними та формуються у вигляді інформаційних потоків між керуючою та керованою системами. Особливістю внутрішньоорганізаційних зв'язків є наявність прямого та зворотного інформаційного зв'язку. Прямий зв'язок являє собою інформацію у вигляді розпоряджень, наказів від керуючої системи до керованої. Зворотній зв'язок має форму, головним чином, медичної звітності та поступає від керованої системи до керуючої.

Відносно зовнішніх комунікативних зв'язків варто сказати, що вони слугують для забезпечення обміну інформацією між закладами охорони здоров'я і суб'єктами зовнішнього середовища, до яких відносяться органи державної влади, органи місцевого самоврядування, громадські організації, загалом населення тощо.

Сьогодні роль інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності медичних закладів є надзвичайно важливою, оскільки воно спрямоване на:

- забезпечення безперебійного функціонування інформаційної та управлінської систем закладу;
- налагодження комунікативної взаємодії зі структурними підрозділами, а також персоналом установи;
- налагодження та підтримка взаємодії з органами державної влади та громадськістю;

– реалізацію ефективного комунікативного зв'язку з населенням з метою забезпечення та підтримки громадського здоров'я;

– встановлення та підтримка ефективної взаємодії закладу охорони здоров'я з безпосередніми споживачами медичних послуг тощо.

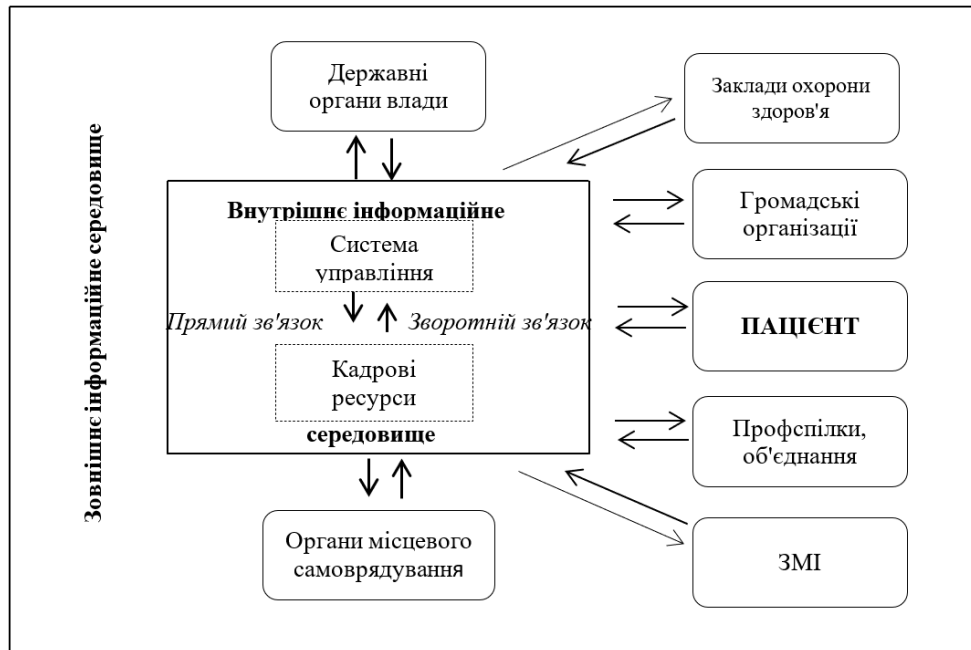


Рис. 1. Комунікативна взаємодія закладу охорони здоров'я з цільовими аудиторіями

Управління інформаційно-комунікативним забезпеченням діяльності закладів охорони здоров'я передбачає функціонування єдиної інформаційної системи закладу, яка є складовою загальнодержавної медичної інформаційної системи.

Як правило, будь-яка інформаційна система, зокрема і в галузі охорони здоров'я, складається з окремих функціональних складових (рис. 2) [1; 11], які забезпечують її дієвість.



Рис. 2. Функціональні складові інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я

Характеристика функціональних складових інформаційно-комунікативного управління діяльністю закладів охорони здоров'я представлена в таблиці 2.

Таблиця 2

**Характеристика функціональних складових інформаційно-комунікативного забезпечення**

Функціональна складова	Характеристика функціональної складової
Інформаційне забезпечення	Функціонування єдиної системи класифікації та кодування інформації, її інтеграція в загальнонаціональну інформаційну систему
Комунікативне забезпечення	Реалізація єдиних підходів та механізмів взаємодії закладів охорони здоров'я з цільовими аудиторіями
Правове забезпечення	Наявність бази нормативно-правових актів, що регламентують функціонування інформаційної системи закладів охорони здоров'я
Програмне забезпечення	Сукупність програмних продуктів та технічної документації, необхідної для функціонування інформаційної системи
Організаційне забезпечення	Наявність визначеного порядку взаємодії суб'єктів та об'єктів інформаційної системи медичних установ
Технологічне забезпечення	Комплекс технічних засобів, що забезпечують функціонування інформаційної системи медичних закладів
Математичне забезпечення	Сукупність визначених математичних методів, моделей та алгоритмів функціонування системи
Фінансове забезпечення	Наявність фінансових ресурсів для покриття витрат на обслуговування інформаційної системи (ліцензійне програмне забезпечення, технічні засоби, функціонування мережі Інтернет тощо)
Документальне забезпечення	Формування єдиних правил створення та зберігання документів на паперових та магнітних носіях, тобто єдиної уніфікованої системи ведення документації

\*сформовано з використанням [1; 11]

Управління інформаційно-комунікативним забезпеченням діяльності закладу охорони здоров'я передбачає виділення двох підсистем: інформаційної та комунікативної. Управління інформаційною підсистемою передбачає, перш за все, організацію роботи закладу з інформаційними масивами, тобто збирання, систематизацію, обробку, зберігання даних та продукування на їх основі управлінських рішень.

Управління комунікативною підсистемою спрямоване на встановлення комунікативного зв'язку з цільовими аудиторіями та отримання зворотного зв'язку, виявлення проблемних зон комунікації та ефективного вирішення цих проблем.

Узагальненими принципами функціонування та розвитку системи інформаційно-комунікативного забезпечення закладів охорони здоров'я є:

- інформатизація медичного закладу та процесів у ній;
- комп'ютеризація діяльності закладу та його структурних підрозділів;
- організація уніфікованої системи документообігу;
- забезпечення чіткої та якісної системи збору статистичної інформації.

Високий розвиток інформаційно-комунікативних технологій та їх широке застосування в діяльності більшості сучасних організацій свідчить про нагальну необхідність інформатизації системи охорони здоров'я на основі використання цих інформаційно-комунікативних технологій. А управлінська діяльність, яка безпосередньо пов'язана з використанням даних технологій має здійснюватися за наступними напрямками:

- налагодження внутрішнього електронного документообігу і автоматизації процесу формування баз даних;
- створення єдиного реєстру електронних медичних послуг, популяризації системи електронного врядування з метою забезпечення відкритості діяльності медичних установ;
- забезпечення електронної системи внутрішнього контролю діяльності медичних установ;
- організація та здійснення моніторингу процесів в закладах охорони здоров'я;
- організація та здійснення службового та громадського контролю за діяльністю медичних установ і їх персоналу;
- забезпечення сучасними інформаційно-аналітичними технологіями системи управління діяльності медичних закладів, тощо.

**Висновки.** Як показало дослідження, сьогодні інформаційно-комунікативне забезпечення діяльності будь-якої організації є її важливою та невід'ємною частиною. Що стосується управління інформаційно-комунікативним забезпеченням діяльності закладу охорони здоров'я, то потрібно сказати, що воно повинно бути підкріплене використанням новітніх інформаційних технологій, що сприятиме покращенню якості самої інформації та процесу її використання і поширення. Це, в свою чергу, дасть можливість для підвищення прозорості планування, фінансування та надання медичної послуги, а також моніторингу державних програм з охорони здоров'я та підвищенню обізнаності безпосередніх споживачів медичних послуг.

**Література**

1. Баєва О.В. Менеджмент у галузі охорони здоров'я : навч. посібник / Баєва О.В. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 640 с.
2. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку : монографія / М.М. Бенько. – Київ : КНТЕУ, 2010. – 336 с.
3. Дзьобань О.П. Інформаційна безпека у проблемному полісоціокультурної реальності : монографія / О.П. Дзьобань. – Х. : Майдан, 2010. – 260 с.

4. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія / В.С. Куйбіда, О. В. Карпенко, О.В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В.С. Куйбіди, О.В. Карпенка. – 2-е вид., допов. та перероб. – Київ : ЦП «Компринт», 2019. – 358 с.
5. Інформація: її властивості та види [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.compiko.lviv.ua/wp-content/uploads/tip/tip2.pdf>.
6. Карпенко О. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні / О. Карпенко, А. Дуда // Ефективність державного управління. – 2017. – № 4 (53). Ч.1. – С. 133–140.
7. Кримчак Л.А. Інформаційне забезпечення управління економічною безпекою зовнішньоекономічної діяльності вітчизняних підприємств / Л.А. Кримчак // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2018. – № 6. – Т. 1. – С. 274–276.
8. Кримчак Л.А. Удосконалення інформаційної складової економічної безпеки зовнішньоекономічної діяльності вітчизняних підприємств у контексті реалізації основних положень постмитного аудиту / Л.А. Кримчак, С.М. Рудніченко // Бізнес Інформ. – 2019. – № 7. – С. 211–216.
9. Мазоренко О.В. Методичні аспекти оцінки інформаційного середовища функціонування та розвитку підприємства / О.В. Мазоренко // Вісник НТУ «ХП». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. – 2013. – № 52. – С. 104–110.
10. Титенко О.А. Інформаційна економіка в Україні: сучасний стан, проблеми та шляхи подальшого розвитку / О. А. Титенко // Економіка та підприємництво : зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів / Мін-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» ; редкол. : С.І. Дем'яненко (відп. ред.) [та ін.]. – Київ : КНЕУ, 2014. – Вип. 32. – С. 180–190.
11. Фірсова О.Д. Механізми геоінформаційного забезпечення державного управління охороною здоров'я в Україні : дис. ... к-та екон. наук : 25.00.02 / Фірсова Оксана Дмитрівна. – Київ, 2016. – 219 с.
12. Шмелев А.А. О правовой информации / А.А. Шмелев / Научн. центр прав. информации [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.scli.ru/rights/>.
13. Шульман М.Х. Информация и физика [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.timeorigin21.narod.ru/rus\\_time/Information\\_and\\_physics\\_rus.pdf](http://www.timeorigin21.narod.ru/rus_time/Information_and_physics_rus.pdf).
14. Bradley B.J. The changing face of health information and health information work: a conceptual framework. Bull. Med. Libr. Assoc. 1996. Vol. 84, № 1. P. 1–10.

### References

1. Baieva O.V. Menedzhment u haluzi okhorony zdorovia : navch. posibnyk / Baieva O.V. – K. : Tsentr uchbovoi literatury, 2008. – 640 s.
2. Benko M.M. Informatsiini systemy i tekhnolohii v bukhhalterskomu obliku : monohrafiia / M.M. Benko. – Kyiv : KNTEU, 2010. – 336 s.
3. Dzoban O.P. Informatsiina bezpeka u problemnomu polisotsiokulturnoi realnosti : monohrafiia / O.P. Dzoban. – Kh. : Maidan, 2010. – 260 s.
4. Informatsiino-komunikatyvna diialnist orhaniv publichnoi vlady : monohrafiia / V.S. Kuibida, O. V. Karpenko, O.V. Ryzhenko [ta in.] ; za zah. red. V.S. Kuibidy, O.V. Karpenka. – 2-e vyd., dopov. ta pererob. – Kyiv : TsP «Komprynt», 2019. – 358 s.
5. Informatsiia: yii vlastyvosti ta vydy [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.compiko.lviv.ua/wp-content/uploads/tip/tip2.pdf>.
6. Karpenko O. Informatsiino-komunikatyvna diialnist vykonavchyykh orhaniv mistsevyykh rad v Ukraini / O. Karpenko, A. Duda // Efektyvnist derzhavnoho upravlinnia. – 2017. – № 4 (53). Ch.1. – S. 133–140.
7. Krymchak L.A. Informatsiine zabezpechennia upravlinnia ekonomichnoiu bezpekoiu zovnishnoekonomichnoi diialnosti vitchyznianskykh pidpriemstv / L.A. Krymchak // Herald of Khmelnytskyi National University. – 2018. – № 6. – Т. 1. – С. 274–276.
8. Krymchak L.A. Udoshkonalennia informatsiinoi skladovoi ekonomichnoi bezpeky zovnishnoekonomichnoi diialnosti vitchyznianskykh pidpriemstv u konteksti realizatsii osnovnykh polozhen postmytnoho audytu / L.A. Krymchak, Ye.M. Rudnichenko // Biznes Inform. – 2019. – № 7. – S. 211–216.
9. Mazorenko O.V. Metodychni aspekty otsinky informatsiinoho seredovyscha funktsionuvannia ta rozvytku pidpriemstva / O.V. Mazorenko // Visnyk NTU «KhPI». Serii: Aktualni problemy upravlinnia ta finansovo-hospodarskoi diialnosti pidpriemstva. – 2013. – № 52. – S. 104–110.
10. Tytenko O.A. Informatsiina ekonomika v Ukraini: suchasnyi stan, problemy ta shliakhy podalshoho rozvytku / O. A. Tytenko // Ekonomika ta pidpriemnytstvo : zb. nauk. pr. molodykh uchenykh ta aspirantiv / Min-vo osvity i nauky Ukrainy, DVNZ «Kyiv. nats. ekon. un-t im. Vadyma Hetmana» ; redkol. : S.I. Demianenko (vidp. red.) [ta in.]. – Kyiv : KNEU, 2014. – Vyp. 32. – S. 180–190.
11. Firsova O.D. Mekhanizmy heoinformatsiinoho zabezpechennia derzhavnoho upravlinnia okhoronoiu zdorovia v Ukraini : dys. ... k-ta ekon. nauk : 25.00.02 / Firsova Oksana Dmytrivna. – Kyiv, 2016. – 219 s.
12. Shmelev A.A. O pravovoj informacii / A.A. Shmelev / Nauchn. centr prav. informacii [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : <http://www.scli.ru/rights/>.
13. Shulman M.H. Informaciya i fizika [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : [http://www.timeorigin21.narod.ru/rus\\_time/Information\\_and\\_physics\\_rus.pdf](http://www.timeorigin21.narod.ru/rus_time/Information_and_physics_rus.pdf).
14. Bradley B.J. The changing face of health information and health information work: a conceptual framework. Bull. Med. Libr. Assoc. 1996. Vol. 84, № 1. P. 1–10.

Надійшла / Paper received: 02.10.2020

Надрукована / Paper Printed : 03.11.2020