

Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0525U000019

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 15-01-2025

Статус: Запланована

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:



II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Бідучак Анжела Степанівна

2. Anzhela Biduchak

Кваліфікація: к.мед.н., доцент, 14.02.03

Ідентифікатор ORCID ID: 0000-0003-3475-1497

Вид дисертації: доктор наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 14.02.03

Назва наукової спеціальності: Соціальна медицина

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 07-02-2025

Спеціальність за освітою: 222 Медицина

Місце роботи здобувача: Буковинський державний медичний університет

Код за ЄДРПОУ: 02010971

Місцезнаходження: площа Театральна, буд. 2, Чернівці, 58002, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство охорони здоров'я України

Ідентифікатор ROR:

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д 26.613.07

Повне найменування юридичної особи: Національний університет охорони здоров'я України імені П. Л. Шупика

Код за ЄДРПОУ: 01896702

Місцезнаходження: вул. Дорогожицька, буд. 9, Київ, 04112, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство охорони здоров'я України

Ідентифікатор ROR:

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Буковинський державний медичний університет

Код за ЄДРПОУ: 02010971

Місцезнаходження: площа Театральна, буд. 2, Чернівці, 58002, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство охорони здоров'я України

Ідентифікатор ROR:

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації: Українська

Коди тематичних рубрик: 76.01.11.05

Тема дисертації:

1. Медико-соціальне обґрунтування оптимізованої функціонально-організаційної моделі управління конфліктами в закладі охорони здоров'я
2. Medico-social substantiation of the conceptual functionalorganizational model of conflict management in a health care institution

Реферат:

1. Дисертація присвячена вирішенню актуальної проблеми вітчизняної соціальної медицини – управлінню конфліктами в закладі охорони здоров'я (далі – ЗОЗ) – шляхом медико-соціального обґрунтування, розробки та впровадження (за окремими елементами) концептуальної функціональноорганізаційної моделі управління конфліктами в закладі охорони здоров'я. Конфлікт є невід'ємною частиною роботи, як лікаря, так і ЗОЗ, і найчастіше стає причиною стресової ситуації для учасників конфлікту. Стрес ускладнює міжособистісне спілкування, негативно впливає на психофізіологічний стан медичних працівників і пацієнтів, підвищує соціальну напругу в середовищі як надавачів, так і отримувачів медичних послуг. Конфлікти будь-якого характеру можуть вплинути на якість медичних послуг, престиж медичного працівника та закладу в цілому, викликати плинність кадрів, знижувати ефективність роботи. Неоднорідність структури конфлікту робить

його розпізнавання та врегулювання складним високоточним умінням, необхідним у діяльності будь-якої медичної організації та медичного працівника. Уміння розуміти природу конфліктів, диференціювати їх на компоненти та проводити роботу з їх вирішення – важлива складова з професійної підготовки керівників закладів та органів управління охороною здоров'я (Войлісовська В., 2023). Водночас не вирішеними питаннями залишаються виявлення причин виникнення конфліктів, організація моніторингу процесів конфліктної взаємодії та їх наслідків, вибір адекватних методів і технологій управління конфліктами, що обумовлює актуальність проблеми. Актуальність проблеми значною мірою посилюється жорстким нормативним регулюванням звернень громадян з медичних питань за умов недосконалої правової підтримки лікаря на випадок виникнення конфліктної ситуації. Проблемам управління конфліктами в сфері охорони здоров'я присвячені роботи вітчизняних та іноземних авторів: Устінова О. В. (2019), Волченко Є. Є. (2020), Заїки В. (2022), Jerng J. S., Huang S. F., Liang H. W., Chen L. C., Lin C. K., Huang H. F. (2022) та ін. Однак недостатньо висвітленими залишаються питання запобігання конфліктам в закладі охорони здоров'я, удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, контролю ризиків виникнення конфліктів з боку керівників закладів охорони здоров'я, а також внеску зовнішніх детермінант у розвиток та вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з наданням медичної допомоги, засобів масової інформації, органів правосуддя, вищих органів управління охороною здоров'я, що підтвердило доцільність проведення даного дослідження. Експериментальна частина дослідження проводилася в закладах охорони здоров'я Чернівецької області (8 од.), Чернівецькому інформаційноаналітичному центрі медичної статистики, Головному управлінні статистики у Чернівецькій області. Системним аналізом державного регулювання конфліктів на галузевому, регіональному та місцевому рівнях управління охороною здоров'я в Україні встановлено, що нормативно-правова база охоплює захист прав пацієнтів, медичних працівників, зобов'язання закладів охорони здоров'я перед суспільством. Водночас потребують адаптації до вітчизняної охорони здоров'я 4 механізми попередження й посередництва у вирішенні конфліктів в системах взаємодії «лікар – пацієнт», «заклад охорони здоров'я – пацієнт», «керівник закладу охорони здоров'я – медичний працівник». Обмеженою визнана встановлена законодавством функція моніторингу звернень громадян, яка представлена не на всіх рівнях адміністративної системи. Аналіз звернень громадян з питань, пов'язаних із взаємодією з медичною системою, показав, що в Україні за 2013 – 2022 роки їх чисельність зросла на 24,0%. У структурі звернень за причинами найбільша кількість (23,4 на 100 тис. нас. у 2013 р., 32,1 на 100 тис. нас. в 2018 р. та 21,4 на 100 тис. нас. в 2022 р.) стосувалася питань надання медичної допомоги. Кількість звернень з приводу неправомірних дій медичних працівників (7,7, 8,5, та 7,63 на 100 тис. нас. відповідно) незначно коливалась і не мала тенденції до зниження. Кількість скарг в структурі звернень зменшилась з 9,65% в 2013 році до 4,0% в 2022 році, але вони були викликані порушенням прав і захисту законних інтересів громадян в сфері охорони здоров'я.

2. The dissertation is defended in the specialized academic council D 26.613.07 of Shupyk National Healthcare University of Ukraine, Ministry of Health of Ukraine, Kyiv, 2025. The dissertation is dedicated to solving the current problem of domestic social medicine – conflict management in a health care institution (hereinafter referred to as a health care institution) – by means of medical and social substantiation, development and implementation (by individual elements) of a conceptual functional organizational model of conflict management in a health care institution. 10 Conflict is an integral part of the work of both a doctor and a health care provider, and most often becomes the cause of a stressful situation for participants in the conflict. Stress complicates interpersonal communication, negatively affects the psycho-physiological state of medical workers and patients, increases social tension in the environment of both providers and recipients of medical services. Conflicts of any nature can affect the quality of medical services, the prestige of the medical worker and the institution as a whole, cause staff turnover, and reduce work efficiency. The heterogeneity of the structure of the conflict makes its recognition and settlement a complex and highly accurate skill necessary in the activities of any medical organization and medical worker. The ability to understand the nature of conflicts, differentiate them into components and carry out work on their resolution is an important component of the professional training of heads of institutions and health care management bodies (Voilisovska V., 2023). At the same time, the identification

of the causes of conflicts, the organization of monitoring processes of conflict interaction and their consequences, the choice of adequate methods and technologies of conflict management, which determines the urgency of the problem, remain unresolved issues. The urgency of the problem is greatly enhanced by the strict regulatory regulation of citizens' appeals on medical issues under the conditions of imperfect legal support for the doctor in case of a conflict situation. The works of domestic and foreign authors: Ustinov O. V. (2019), Volchenko E. Ye. (2020), Zaiki V. (2022), Jerng J. S., Huang S. F., Liang H. W., Chen are devoted to the problems of conflict management in the field of health care L. C., Lin C. K., Huang H. F. (2022) et al.. However, the issues of preventing conflicts in health care institutions, improving the organization of work with citizens' appeals, controlling the risks of conflicts on the part of managers of health care institutions, as well as the contribution of external determinants to the development and resolution of conflict situations related to providing medical care, – mass media, justice bodies, higher health care management bodies, which confirmed the expediency of conducting this research. 11 The experimental part of the study was conducted in health care institutions of the Chernivtsi region (8 units), the Chernivtsi Information and Analytical Center of Medical Statistics, and the Main Department of Statistics in the Chernivtsi region. A systematic analysis of the state regulation of conflicts at the sectoral, regional and local levels of health care management in Ukraine established that the legal framework covers the protection of the rights of patients, medical workers, and the obligations of health care institutions to society. At the same time, mechanisms of prevention and mediation in conflict resolution in systems of interaction «doctor - patient», «head of health care institution - patient», «health care institution - patient» need to be adapted to domestic health care. The function of monitoring citizens' appeals established by legislation, which is not represented at all levels of the administrative system, is recognized as limited. The analysis of citizens' appeals on issues related to interaction with the medical system showed that in Ukraine from 2013 to 2022, their number increased by 24.0%. In the structure of appeals by reason, the largest number (23.4 per 100,000 population in 2013, 32.1 per 100,000 population in 2018 and 21.4 per 100,000 population in 2022) related to the provision of medical assistance. The number of complaints about illegal actions of medical workers (7.7, 8.5, and 7.63 per 100,000 population, respectively) fluctuated slightly and did not have a downward trend. The number of complaints in the structure of appeals decreased from 9.65% in 2013 to 4.0% in 2022, but they were caused by violations of the rights and protection of legitimate interests of citizens in the field of health care.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки: Науки про життя, нові технології профілактики та лікування найпоширеніших захворювань

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності: Впровадження нових технологій та обладнання для якісного медичного обслуговування, лікування, фармацевтики

Підсумки дослідження: Новий напрямок у науці і техніці

Публікації:

- 1. Biduchak AS. Doctor and patient: two parties of one conflict. Буковинський медичний вісник. 2022;26(2):77-80. doi: 10.24061/2413- 0737.XXVI.2.102.2022.14
- 2. Бідучак АС. Детермінанти конфлікту медицини та суспільства (огляд літератури). Клінічна та експериментальна патологія. 2022;21(3):53-60. doi: 10.24061/1727-4338.XXI.3.81.2022.08
- 3. Бідучак АС, Горачук ВВ, Гопко НВ. Характеристика стилів поведінки медичного персоналу у конфліктних ситуаціях. Клінічна та експериментальна патологія. 2022;21(4):3-8. doi: 10.24061/1727-4338.XXI.4.82.2022.01 (
- 4. Biduchak AS. Analysis of the emergence of conflicts in the doctor - patient system. Буковинський медичний вісник. 2022;26(4):55-7. doi: 10.24061/2413-0737.XXVI.4.104.2022.9
- 5. Biduchak AS, Нопко NV, Gorachuk VV. Results of medical interaction analysis employees with mass information media (from claims to understanding). 17 Буковинський медичний вісник. 2023;27(1):47-52. doi:

10.24061/2413- 0737.27.1.105.2023.9

- 6. Biduchak AS. Distribution of offensive information concerning medical workers on Internet. Клінічна та експериментальна патологія. 2023;22(1):82-7. doi: 10.24061/1727-4338.XXII.1.83.2023.13
- 7. Biduchak AS. Conflict situations in medical organizations (from problems to solutions). Одеський медичний журнал. 2023;2:47-50. doi: 10.32782/2226-2008-2023-2-8
- 8. Бідучак АС. Оцінка задоволеності населення ставленням медичного персоналу в конфліктних ситуаціях. Україна. Здоров'я нації. 2023;3:7-13. doi: 10.32782/2077-6594/2023.3/01
- 9. Бідучак АС. Аналіз термінів розгляду звернень громадян в Чернівецькій області за 2015-2022 роки. Перспективи та інновації науки. Серія: Педагогіка. Серія: Психологія. Серія: Медицина. 2023;15:1016-24. doi: 10.52058/2786-4952-2023-15(33)-1016-1025
- 10. Biduchak A, Chornenka Z. Research of Conflict Situation Management in Medical Organizations. Health. 2022;14(7):725-36. doi: 10.4236/health.2022.147052
- 11. Biduchak A, Нопко N, Alsalama MWO, Chornenka Z, Mazur O. Peculiarities of Medical Personnel Behavior Styles in Conflict Situations. Health. 2022;14(12):1210-26. doi: 10.4236/health.2022.1412086
- 12. Biduchak A, Нопко N, Chornenka Z, Alsalama MWO, Тымкул D. Comparative analysis of patient complaints for medical care over the last 10 years. Medical Science. 2023;27(135): e205ms2984. doi: 18 10.54905/disssi/v27i135/e205ms2984
- 13. Biduchak AS. Development of conflictology as a science. Клінічна та експериментальна патологія. 2017;16(4):122-4. doi: 10.24061/1727- 4338.XVI.4.62.2017.22
- 14. Biduchak AS, Beletska AA. Analysis of the types of conflicts and their causes. Клінічна та експериментальна патологія. 2018;17(2):141-3. doi: 10.24061/1727-4338.XVII.2.64.2018.26
- 15. Бідучак АС. Аналіз роботи зі зверненнями громадян в Україні та рівні їх контролю. Буковинський медичний вісник. 2023;27(4):6-11. doi: 10.24061/2413-0737.27.4.108.2023.2
- 16. Бідучак АС. Управління конфліктами в медичному закладі. Перспективи та інновації науки. Серія: Педагогіка. Серія: Психологія. Серія: Медицина. 2024;2:983-91. doi: 10.52058/2786-4952-2024-2(36)-983-991
- 17. Biduchak A, Mararash H, Alsalama MWO, Chornenka Zh, Yasinska E. Organizational and functional model of improvement of the system of prevention of conflict situations in the field of healthcare. Georgian Medical News. 2023;11(344):13-8.
- 18. Biduchak A, Chornenka Zh, Нопко N, Alsalama MWO, Domanchuk T. Assessment of population satisfaction with medical care in conflict conditions. Journal of Medicine and Life. 2024;17(1):67-72. doi: 10.25122/jml-2023-0193
- 19. Бідучак АС. Медичні конфлікти в системі «лікар - пацієнт». Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Медицина. 2022;2:133-5. doi: 10.32782/2415-8127.2022.66.25
- 20. Бідучак АС. Алгоритм дій керівника медичної установи в конфліктній ситуації. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Медицина. 2024;1:128-33. doi: 10.32782/2415-8127.2024.69.22
- 21. Бідучак АС. Комунікаційні напрями оптимізації профілактики та управління конфліктами в системі відносин «керівник - лікар - пацієнт». Перспективи та інновації науки. Серія: Педагогіка. Серія: Психологія. Серія: Медицина. 2024;5:1071-84. doi: 10.52058/2786-4952-2024-5(39)-1071-1084
- 22. Biduchak AS, Chornenka ZhA. Assessment of correlation levels in the structure of conflicts within the doctor-patient system. Одеський медичний журнал. 2024;2:45-9. doi: 10.32782/2226-2008-2024-2-8
- 23. Бідучак АС, Горачук ВВ, Аль Салама Мухамед Васек Обейд, Миронюк МБ, Чорненька ЖА. Аналіз конфліктів в медичній галузі: актуальність сьогодення. Буковинський медичний вісник. 2024;28(2):3-7. doi: 10.24061/2413-0737.28.2.110.2024.1
- 24. Бідучак А, Чорненька Ж, Горачук В. Оцінка задоволеності пацієнтів наданням медичної допомоги в умовах конфлікту. In: Psychology, medicine and biology: the development of necessary technologies in the field of health care: collective monograph. Boston: Primedia eLaunch; 2024, p. 216-26. doi: 10.46299/ISG.2024.MONO.MED.2.11.1

- Бідучак АС, Белецька АА. Конфлікт-менеджмент у медичній організації: монографія. Чернівці: БДМУ; 2020. 228 с.
- Бідучак АС, укладач. Сучасні підходи до врегулювання конфлікту в системі «лікар – пацієнт»: правовий аспект: метод. реком. Чернівці; 2023. 36 с.

Наукова (науково-технічна) продукція: методичні документи; аналітичні матеріали

Соціально-економічна спрямованість: поліпшення якості життя та здоров'я населення, ефективності діагностики та лікування хворих

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації: Впроваджено

Зв'язок з науковими темами: 0120U102625

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Зюков Олег Леонідович
2. Oleh L. Zyukov

Кваліфікація: д.мед.н., професор, 14.02.03

Ідентифікатор ORCID ID: 0000-0003-1190-2571

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи: Державна наукова установа "Науково-практичний центр профілактичної та клінічної медицини" Державного управління справами

Код за ЄДРПОУ: 05415786

Місцезнаходження: вул. Верхня, буд. 5, Київ, 01014, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Державне управління справами

Ідентифікатор ROR:

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Децик Орина Зенонівна
2. Oryna Z. Detsyk

Кваліфікація: д.мед.н., професор, 14.02.03

Ідентифікатор ORCID ID: 0000-0003-3975-9455

Додаткова інформація: Scopus Author ID: 57194855435

Повне найменування юридичної особи: Івано-Франківський національний медичний університет

Код за ЄДРПОУ: 02010758

Місцезнаходження: вул. Галицька, буд. 2, Івано-Франківськ, 76018, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство охорони здоров'я України

Ідентифікатор ROR:

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Любінець Олег Володимирович

2. Oleh Lyubinets

Кваліфікація: д.мед.н., професор, 14.02.03

Ідентифікатор ORCID ID: 0000-0002-5036-6268

Додаткова інформація: Scopus Author ID: 57191277886

Повне найменування юридичної особи: Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького

Код за ЄДРПОУ: 02010793

Місцезнаходження: вул. Пекарська, буд. 69, Львів, 79010, Україна

Форма власності: Державна

Сфера управління: Міністерство охорони здоров'я України

Ідентифікатор ROR:

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
голови ради**

Толстанов Олександр Костянтинович

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові
головуючого на засіданні**

Толстанов Олександр Костянтинович

**Відповідальний за підготовку
облікових документів**

Серьогіна Наталія Олексіївна

Реєстратор

УкрІНТЕІ

**Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є
відповідальним за реєстрацію наукової
діяльності**



Юрченко Тетяна Анатоліївна