

децентралізованого управління є необхідною умовою успішної децентралізації функцій держави в контексті демократичних реформ та реалізації державної політики децентралізації. У контексті реформування охорони здоров'я, особливо в первинній галузі, особливо гостро постали такі питання, як: удосконалення управління системою загальнообов'язкового медичного страхування, покращення фінансової стійкості системи, гарантії права громадян у системі громадських організацій, покращення взаємодії системи охорони здоров'я з іншими закладами.

Список використаних джерел:

1. Загурська-Антонюк В.Ф. Сучасні тенденції децентралізації державної влади та їх реалізація в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 2. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1391>.
2. Глухова В.І., Скрипник Л.І. Державне фінансове забезпечення охорони здоров'я на рівні місцевих бюджетів. *Облік і фінанси*. 2018. № 1. С. 80-86.
3. Мосійчук І.В. Державне управління системою охорони здоров'я: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сталий розвиток економіки*. 2016. № 1 (30). С. 44-48.
4. Обуховська Л.І. Механізми забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я в об'єднаних територіальних громадах. *Стратегія і тактика державного управління*. 2020. № 1-2. С. 26-39.

Володимир ЛІСОВСЬКИЙ

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Григорій МОНАСТИРСЬКИЙ

КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Під корпоративної культурою найчастіше розуміється сукупність певної поведінки та способів прийняття рішень, прийнятих усіма, які включають, те, що думають, відчувають і як діють співробітники на робочому місці. Інакше кажучи, культура – те, як співробітники виконують роботу.

Сьогодні корпоративна культура організації вважається головним чинником її конкурентоспроможності, тому стає найважливішим елементом системи управління персоналом та загалом організації. Корпоративну культуру вважатимуться внутрішнім кодом організації. Корпоративна культура згуртовує співробітників і визначає, як вони повинні ставитися один до одного. Допомагає

організації адаптуватися у зовнішньому середовищі. При цьому важливою є внутрішня інтеграція.

Формування та вдосконалення корпоративної культури в медичному закладі мають величезне значення для ефективного управління процесами, формування мотивації, задоволеності та лояльності персоналу, і що найголовніше – для підтримки якості медичних послуг, що надаються, на високому рівні.

До критеріїв якості медичної допомоги відносять: доступність, повноту обстеження, лікарське забезпечення, адекватність наданої медичної допомоги, укомплектованість та кваліфікацію медичних кадрів, матеріально-технічне забезпечення та дотримання санітарно-епідеміологічного режиму та дотримання етичних норм.

Останнім часом нерідкі прояви грубості та бездушності по відношенню до пацієнтів, вимагання та незаконні платежі в державних чи комунальних медичних установ. В цих умовах лікарі проживають кризу цінностей і втрачають професіоналізм, порушують норми етики. Етичні норми поведінки лікаря, пов'язані зі специфікою його професії, були передбачені, як відомо, у клятві Гіппократа. Але все одно етика медичного персоналу не задовольняє більшості пацієнтів.

Лікар і весь медичний персонал взаємодіють зі здоров'ям людини, активно вступають у взаємовідносини не лише з фізичним, але й соціальним, духовним аспектом буття людини, тому важливим є дотримання норм етики. Добросовісний медичний працівник повинен взяти на себе моральні зобов'язання дотримуватись встановлених кодексом етики норм.

Практично всі взаємини медичного працівника та керівника організації регулюються відповідними правовими нормами. Однак на практиці виникає ситуація, з якихось причин. Наприклад, між керівником та підлеглими, лікарями та пацієнтами. Це призводить до необхідності внутрішнього розробленого кодексу етики працівників. Щоб виявляти всі свої вміння та турботу стосовно пацієнтів, медичні співробітники мають бути зацікавлені, навчені та мотивовані. Важливу роль відіграє якість роботи всього персоналу. Тому необхідно приділяти більше уваги корпоративних тренінгів з метою підвищення рівня навичок спілкування персоналу: здатність встановлювати та підтримувати контакт із пацієнтом, грамотно проводити презентацію послуг клініки тощо.

Для виявлення стану корпоративної культури слід простежити динаміку кадрів, тобто проаналізувати загальну кількість прийнятих чи звільнених за цей період працівників, а також причини надходження та звільнення.

Таким чином, корпоративну культуру можна визначити як комплекс думок, еталонів поведінки, настроїв, символів, відносин і способів ведення роботи, що обумовлюють індивідуальність. Дуже важливо розуміти, що наскільки корпоративна культура буде організованою, цікавою, різноманітною, настільки вона буде ефективною, і в колективі пануватиме тепло та повага.

Список використаних джерел:

1. Лехан В.М., Крячкова Л.В., Заярський М.І. Аналіз реформ охорони здоров'я в Україні: від здобуття незалежності до сучасності. *Україна. Здоров'я нації*. 2018. № 4 (52).
2. Монастирський Г.Л. Зарубіжні моделі реформування системи менеджменту лікувально-профілактичних установ та можливості їх адаптації в умовах національної економіки. *Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я* / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желюк Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. С. 235-247.

Лілія ЛІТВИНЕНКО, Христина СУЙКОВА

здобувачки освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Наталія КОТИС

ІМІДЖ ЯК РЕСУРС ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Заклади охорони здоров'я є чи найважливішими соціальними інститутами у структурі сучасного суспільства, адже здійснюють діяльність, пов'язану з величезною соціальною відповідальністю за збереження та підтримання здоров'я населення. Внаслідок проведених останніми роками соціально-економічних реформ, що супроводжувалися розвитком приватного сектору медичних послуг, створенням підрозділів, що надають платні послуги у державних закладах охорони здоров'я, значним зростанням суб'єктів ринку медичних послуг, формуванням конкурентного середовища, виникла потреба у створенні і підтримці позитивного іміджу медичних установ, що забезпечує конкурентні переваги, які можуть бути пов'язані як з якістю надання послуг, так і з внутрішніми характеристиками закладів охорони здоров'я.

Сьогодні імідж закладу охорони здоров'я є його ресурсом та об'єктом управлінської діяльності. Він належить до групи соціокультурних ресурсів, адже на думку науковців, імідж є складною соціально-психологічною структурою [1]. Це є причиною складності його формування. Крім того, імідж має характер стереотипу, що значно ускладнює процес його трансформації. Імідж, впливаючи на цільову аудиторію на підсвідомому рівні, зміцнюється у свідомості людей і стає визначальним елементом для формування ставлення аудиторії до об'єкта. Отже, нині імідж закладу охорони здоров'я – один із найважливіших управлінських ресурсів.

Управління іміджем медичних установ належить до нових напрямів у соціології управління. При врахуванні у роботі закладу охорони здоров'я іміджевої складової відбувається якісне зміцнення його соціальних зв'язків за рахунок орієнтації діяльності на виявлення та найповніше задоволення потреб учасників контактного (іміджевого) оточення медичної установи. Це, своєю чергою, позитивно впливає на медичну, соціальну та економічну ефективність установи системи охорони здоров'я.

Управління іміджем передбачає реалізацію функцій планування, організації, мотивації та контролю. Функція планування реалізується у вигляді визначення напрямів діяльності, розробці програм формування іміджу. На цьому етапі визначаються цільові орієнтири, завдання, форми. Функція організації реалізується у вигляді створення спеціалізованих структурних підрозділів чи введені штатних одиниць, відповідальних за формування іміджу медичної установи. Функція мотивації полягає у стимулюванні працівників, які займаються розробкою та реалізацією програми з формування іміджу медичного закладу. Контроль передбачає здійснення заходів щодо відстеження термінів виконання заходів, визначення їх ефективності.

Для коректної роботи медичних установ над власним іміджем, на наш погляд, необхідно провести комплексне дослідження з вивчення структури іміджу та взаємозв'язку його елементів, розробити принципи формування та коригування іміджу закладів охорони здоров'я, створити методологічну базу для оцінки існуючого іміджу та ефективності заходів, запропонованих як його розвитку.

Можна виділити такі складові іміджу закладу охорони здоров'я:

1. Візуальний імідж: цілеспрямований вплив на зорові відчуття, що