

УДК 614.2:658.311.6:331.1

*Ольховська А.Б.,  
доктор фармацевтичних наук, доцент,  
професор кафедри організації та управління  
охороною здоров'я і соціальної медицини,  
Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»*

## **КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ЯК СКЛADOVA УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Забезпечення якості медичної допомоги та медичного обслуговування є стратегічним вектором розвитку вітчизняної галузі охорони здоров'я та пріоритетом національної політики у цій сфері. Сучасна доктрина ефективного та результативного менеджменту закладів охорони здоров'я передбачає необхідність формування та дотримання ними принципів корпоративної культури, яка є однією із складових управління якістю медичного обслуговування. Корпоративна культура закладу охорони здоров'я сприяє підвищенню соціальної відповідальності організації перед зовнішньою та внутрішньою громадськістю, забезпечує покращення якості надання медичної допомоги, гарантує додаткові конкурентні переваги на ринку медичних послуг тощо. Якість медичного обслуговування може виступати вирішальним аргументом для пацієнтів при виборі закладу охорони здоров'я та лікаря.

У зв'язку з цим проведено дослідження процесу формування корпоративної культури закладу охорони здоров'я на прикладі окремого багатопрофільного лікувально-діагностичного центру та визначено оцінку його ефективності.

Корпоративна культура закладу охорони здоров'я – це унікальна система цінностей та переконань у медичній організації, що безумовно підтримується всіма працівниками і пов'язана з кінцевою метою її діяльності, обумовлює поведінку усього її персоналу, способи прийняття рішень, шляхи консолідації колективу та окремих працівників для досягнення поставлених перед нею цілей і завдань. Корпоративна культура є важливим інструментом управління, підвищує соціальну відповідальність медичних організацій перед суспільством і пацієнтами, покращує якість медичної допомоги та

медичного обслуговування, створює конкурентоспроможні переваги на ринку медичних послуг.

Корпоративна культура як інструмент орієнтації медичного персоналу закладу охорони здоров'я на стандарти якості медичного обслуговування має означені складові. На наступному етапі проведено аналіз складових корпоративної культури на прикладі багатопрофільного лікувально-діагностичного центру, серед яких: цінності професії; правила етичної поведінки; наявність пацієнторієнтованого сервісу; система лідерства; стиль управління; прийнятий дрес-код в організації; методи запобігання виникненню та вирішення конфліктів; система комунікацій та взаємовідносин у колективі; вимоги до рівня професійної компетентності; особисті якості медичного персоналу (потреби, моральні цінності, темперамент тощо); усвідомлення себе і свого місця у закладі охорони здоров'я; розвиток і самореалізація медичних працівників; система мотивації. Від мотивації медичного персоналу, їх рівня задоволеності роботою в певному закладі охорони здоров'я, залученості у розв'язання клінічних проблем, залежить якість медичного обслуговування, а в кінцевому рахунку якість життя та здоров'я пацієнтів. На підставі аналізу складових корпоративної культури запропоновано коригувальні дії щодо покращення окремих напрямів її формування.

Для закладів охорони здоров'я оптимальним виступає такий тип корпоративної культури, який більшою мірою підтримує місію, мету та стратегію соціально орієнтованої діяльності медичної організації. Встановлено, що досліджуваному багатопрофільному лікувально-діагностичному центру притаманна корпоративна культура, яка орієнтована на пацієнта – пацієнт виступає ключовою цінністю в закладі охорони здоров'я, який функціонує на користь та здоров'я людини.

Запропоновано досліджуваному багатопрофільному лікувально-діагностичному центру розробити Кодекс корпоративної культури, який буде відображати систему цінностей медичних працівників закладу охорони здоров'я, фіксувати корпоративну ідентичність та допомагати організовувати консолідовану роботу колективу.

Таким чином, на підставі проведених досліджень та отриманих результатів розроблено науково-обґрунтовані рекомендації щодо покращення процесу формування корпоративної культури

багатопрофільного лікувально-діагностичного центру. Запропоновані рекомендації сприятимуть забезпеченню високого рівня ефективності та результативності менеджменту якості медичної допомоги та медичного обслуговування у закладі охорони здоров'я за рахунок поліпшення процесу планування стратегічних завдань медичної організації, розвитку ініціативності медичних працівників з наступним формуванням корпоративної прихильності персоналу до закладу охорони здоров'я, розбудови дієвої системи внутрішніх комунікацій, створення єдиної згуртованої команди професіоналів.

**Список використаних джерел:**

1. Юрочко Т., Бронікова С. Формування корпоративної культури медичного закладу. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. Том 3. № 84. С. 51-54. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/246245>
2. Naumenko Г. *Formation of a healthy corporate culture in a medical organization*. PMGP [Internet]. 2020 Feb. 25 [cited 2024 Mar. 27]; 5(1): e0501230. URL: <https://e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/230>.
3. Лусак Г.М., Мнушко З.М. Формування корпоративної культури як запорука належної репутації фармацевтичного підприємства. *Здобутки та перспективи розвитку управління фармацевтичними організаціями в умовах ринкової економіки*. Харків, 2003. С. 184-188.
4. Olkhovska A.B. *Marketing communications PR-technologies and tools in the system of medical product promotion in Ukraine*. *The Pharma Innovation Journal*. 2017. Vol. 6. №7. P. 93-98.
5. Наказ НАДС від 25.12.2013 р. № 236 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо формування корпоративної культури та Примірного кодексу корпоративної культури у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та їх апараті».