УДК 005.73:614.2

Тетяна Юрочко
завідувач кафедри «Школа охорони здоров'я»
Національний університет «Києво-Могилянська академія», к.держ.упр., доцент
ORCID iD https://orcid.org/0000-0002-9455-9141

Світлана Бронікова
професор кафедри «Школа охорони здоров'я»
Національний університет «Києво-Могилянська академія», д.держ.упр., професор
ORCID iD https://orcid.org/0000-0001-7689-2138

ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ

У статті досліджено теоретико-правові аспекти формування корпоративної культури медичного закладу. Запропоновано визначення поняття «корпоративна культура медичного закладу», виокремлено основні складники корпоративної культури. Основною метою корпоративної культури визначено забезпечення високої результативності діяльності медичного закладу за рахунок підвищення ефективності управління та якісного поліпшення діяльності медичного закладу. Виявлено детермінанти формування корпоративної культури закладу, серед яких переконання та цінності керівництва; колективний досвід, отриманий працівниками медичного закладу у процесі його розвитку; нові переконання та цінності, пропоновані новоприйнятими працівниками закладу.

У статті визначено головні принципи формування корпоративної культури медичного закладу, серед яких: комплексне планування розвитку медзакладу, яке враховує його цілі та завдання в цілому та працівників, взаємовідносини між працівниками цього закладу; визначення необхідних цінностей медичного закладу; підтримка традицій, що визначають стиль управління; заперечення штучного нав'язування корпоративної культури, її коригування від конкретних умов; комплексний підхід до оцінки, що передбачає врахування способів прямої дії корпоративної культури на ефективність медичного закладу та її опосередкованого впливу. Виписано основні завдання корпоративної культури медичного закладу. Запропоновано конкретні заходи для формування корпоративної культури медичного закладу.

***Ключові слова**: Ключові слова: медичний заклад; корпоративна культура; формування корпоративної культури; результативна діяльність.*

Tetiana Yurochko
Head of the School of Public Health
National University of Kyiv-Mohyla Academy, PhD in Public Administration
ORCID iD https://orcid.org/0000-0002-9455-9141

Svitlana Bronikova
Professor of School of Public Health of the NaUKMA
Doktor of Public Administration, Professor
ORCID iD https://orcid.org/0000-0001-7689-2138

SHAPING OF CORPORATE CULTURE IN MEDICAL INSTITUTION

The article investigates the theoretical and legal aspects of the shaping of corporate culture in a medical institution. The definition of the concept of «corporate culture in a medical institution» is offered, the main components of corporate culture are singled out. The main purpose of corporate culture is to ensure high efficiency of the medical institution by increasing the efficiency of management and improving the activities of the medical institution. The determinants of the formation of the corporate culture in the institution are defined, among which the beliefs and values of management; collective experience gained by employees of the medical institution in the process of its development; new beliefs and values offered by newly hired employees of the institution.

The article identifies the main principles of shaping the corporate culture in the medical institution, including: comprehensive planning of the development of the medical institution, which takes into account goals and objectives in general and employees in particular, the relationship between employees of this institution; determination of the necessary values of the medical institution; support for the traditions that determine the management style; denial of artificial imposition of corporate culture, its adjustment for specific conditions; a comprehensive approach to evaluation, which takes into account the ways of direct action of corporate culture on the effectiveness of the medical institution and its indirect impact. The main tasks of the corporate culture of the medical institution are written out. Specific measures for the formation of the corporate culture in the medical institution are proposed.

***Key words**: medical institution; corporate culture; formation of corporate culture; productivity.*

© Юрочко Т. П., Бронікова С. А., 2021.

Постановка проблеми

Сучасна українська медична культура дедалі більше інтегрується в цілісну систему світової медичної культури, зберігаючи свої специфічні особливості в усіх своїх конкретних формах – від професійної до індивідуальної. Культура є основою стабільності спільноти та різних організацій, що визначає ставлення до навколишньої дійсності, формує шляхи досягнення значущих цілей. Формування корпоративної культури медичного закладу – нагальна потреба сьогодення, адже в умовах оптимізації діяльності системи охорони здоров'я управлінські кадри зазнають певних труднощів. Корпоративна культура як особливий соціальний механізм, що накопичує знання та навички поведінки людей, покликаний виконувати завдання не лише ідентифікації, а й стабілізації будь-якої стандартної та нестандартної ситуації в медичному закладі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Питання корпоративної культури закладів, дедалі частіше привертає увагу дослідників у галузі управління охороною здоров'я. Культуру закладу розглядають як потужний стратегічний інструмент, що уможливлює формування результативної діяльності колективу, орієнтування людей на цілі медичної діяльності, мобілізувати ініціативу, мотивувати якість медичної діяльності [2].

Дуже часто імідж організації порівнюють зі своєрідною медаллю, одна сторона якої представленау вигляді внутрішнього середовища організації, друга сторона – це зовнішній вигляд організації, яку сприймають пацієнти, партнери, зовнішні управлінські структури тощо [1].

Детальний аналіз поняття «культура» докладно викладається низкою наукових дисциплін: філософія, соціологія, культурологія. Поняття «культура» пов'язують із рівнем інтелектуального, духовного та естетичного розвитку суспільства, рівнем його цивілізації, абстрактним станом спільноти людей у певний історичний період часу, формами та продуктами інтелектуальної та художньої діяльності [7].

Перші наукові дослідження в галузі корпоративної культури були проведені в 30-х роках XX століття США групою дослідників під керівництвом Е. Мейо. Експеримент відтворив уплив психологічних та соціальних факторів на підвищення продуктивності праці [3], [9], [10].

Потужним поштовхом у розвитку феномена корпоративної культури стали наукові дослідження американських учених Д. Пфеффера, Т. Харрісона, М. Далтона та ін [4].

Мета

Мета дослідження – дослідити теоретико-правові аспекти формування корпоративної культури медичного закладу та запропонувати конкретні заходи для формування корпоративної культури медичного закладу.

Виклад основного матеріалу

Результати контент-аналізу наукових праць із корпоративної культури та правових документів України уможливили сформулювати поняття корпоративної культури як унікальну систему цінностей, принципів діяльності переконань та норм поведінки у медичному закладі, що безумовно підтримується всіма працівниками закладу і пов'язана з кінцевою метою його діяльності, обумовлює поведінку всіх його працівників, способи прийняття рішень, шляхи об'єднання колективу та окремих працівників для досягнення поставлених перед ним цілей і завдань [3], [5], [9], [10].

До основних складників корпоративної культури, які властиві медичному закладу будь-якої форми власності та організаційно-правової форми, можна уналежнити:

- цінності служіння;
- правила етичної поведінки, дрес-код;
- стиль управління;
- методи запобігання виникненню та вирішення конфліктів;
- систему комунікації та взаємин у колективі;
- усвідомлення себе і свого місця у державному органі;
- вимоги до рівня професійної компетентності, визначені у профілях професійної компетентності посад державної служби;
- особисті якості персоналу (звички та схильності, потреби, інтереси, моральні цінності, темперамент тощо);
- форми поведінки персоналу, що постійно відтворюються (ритуали, традиції, звичаї тощо);
- систему мотивації;
- розвиток і самореалізацію працівників державного органу.

Метою корпоративної культури є забезпечення високої результативності діяльності медичного закладу за рахунок підвищення ефективності управління та поліпшення якості діяльності. Ефективність діяльності закладу визначається низкою формальних чинників, серед яких рівень організаційного та технічного стану організації, забезпеченість ресурсами, кваліфікація персоналу, наявність механізмів стратегічного планування та розвитку організації, рівень мотивації працівників тощо [5].

Корпоративна культура у медичному закладі спрямована на розв'язання таких основних завдань:

- забезпечення організаційної єдності медичного закладу;
- забезпечення адаптації закладу до соціально-економічних та інших умов зовнішнього середовища;
- формування позитивного іміджу медичного закладу за рахунок поступового синтезу окремих елементів культури в єдине ціле, що справляє емоційний вплив на людей та їхнє позитивне ставлення до організації;
- створення основ мотивації професійної діяльності, стимулювання в людей активності, прагнення самореалізації;
- регламентувати управлінську діяльність, сприяти ідентифікації працівників із закладом;
- виховувати почуття відданості та гордості, причетності до діяльності закладу;
- зміцнювати систему соціальної стабільності, полегшувати процеси адаптації, підтримувати необхідні правила та норми доцільної поведінки працівників, їх взаємовідносин, контактів із зовнішнім світом, що є гарантією стабільності організації.

Формування корпоративної культури у медичному закладі переважно пов'язане із специфікою діяльності

його працівників. На формування і зміну корпоративної культури, зазвичай, впливають:

- переконання та цінності керівництва закладу;
- колективний досвід, отриманий працівниками державного органу у процесі його розвитку;
- нові переконання та цінності, пропоновані новопризначеними працівниками медичного закладу.

Головними принципами формування корпоративної культури у медзакладі, як правило, є:

- комплексне планування розвитку закладу, яке враховує цілі та завдання закладу в цілому та його працівників, взаємини між медпрацівниками;
- визначення необхідних цінностей медичного закладу;
- підтримка традицій, що визначають стиль управління;
- заперечення штучного нав'язування корпоративної культури, коригування її залежно від конкретних умов;
- комплексний підхід до оцінки, що передбачає врахування способів прямої дії корпоративної культури на ефективність закладу та його опосередкованого впливу.

Формування корпоративної культури у медичному закладі, як правило, передбачає:

1) визначення місії, стратегії, основних цілей і цінностей (пріоритетів, принципів, підходів, норм і бажаних зразків поведінки);

2) дослідження наявної корпоративної культури для визначення необхідності її вдосконалення;

3) виявлення позитивних і негативних елементів під час формування цінностей;

4) розробку організаційних заходів, спрямованих на формування нової корпоративної культури, загальноприйнятної поведінки працівників медичного закладу [5].

Місія – одне з основних понять стратегічного управління. У широкому значенні – це призначення, зміст та принципи, відповідно до яких медичний заклад має здійснювати свою діяльність. Місія діяльності медичних закладів базується на історичних реаліях та традиціях. Розвиток системи охорони здоров'я є невід'ємною частиною національної політики, в якій якість медичної допомоги є одним із найважливіших пріоритетів. Основні напрямки розвитку організації формуються в контексті наявних суспільних, професійних, соціально-економічних умов з урахуванням специфіки діяльності, потреб у медичної допомоги товариства, окремих груп населення.

Під час формування корпоративної культури використовують такі заходи:

- підтримка керівництвом місії, цілей, правил і принципів діяльності закладу, що визначають ставлення до його працівників і пацієнтів;
- демонстрація лідерських якостей керівництвом медзакладу, керівниками структурних підрозділів відповідно до вимог профілів професійної компетентності;
- підтримка зовнішніх символів (індикаторів), яка містить вимоги до зовнішнього вигляду працівників, оформлення приміщень, організації системи заохочення і покарань, відкритість і прозорість критеріїв, що лежать в основі кадрових рішень;
- поведінка керівництва медзакладу в кризових ситуаціях;
- запровадження системи наставництва та адаптації для новоприйнятих працівників;
- система комунікації та взаємин у колективі;
- оцінка службової діяльності та планування кар'єри працівників, їх професійного розвитку;
- підтримка наявних традицій закладу;
- участь керівництва в організаційних заходах;
- поширення цінностей корпоративної культури у корпоративних виданнях; вимог до загальноприйнятної поведінки працівників під час проведення корпоративних свят тощо.

Подібний опис корпоративної культури у медичному закладі може бути складений на стратегічній сесії і мати відображення у Кодексі корпоративної культури медичного закладу.

У той самий час у будь-якій організації є сфера відносин, що не підлягає формальній регламентації, але яка відбивається на ефективності діяльності організації, наприклад, традиції організації, її мікрокліматі, впливу неформальних лідерів та інших.

Корпоративна культура формується з урахуванням впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища організації, у процесі вирішення проблем зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції до умов навколишнього середовища. Результатом зовнішньої адаптації стає єдине узгоджене уявлення про філософію та місію організації, цілі діяльності та способи їх досягнення, принципи та підходи до надання медичної допомоги населенню, взаємодію з іншими організаціями на етапах надання медичної допомоги та ін. Результати зовнішньої адаптації формують імідж організації.

Результатом внутрішньої інтеграції є формування колективу організації, його загальної внутрішньої ідеології, заохочуваних чи засуджуваних моделей поведінки. підходів до заохочення чи покарання працівників за результатами трудової діяльності [11].

Висновки

Важливим чинником у становленні корпоративної культури є філософія організації – своєрідна система цінностей та переконань працівників, які сприймаються добровільно або у процесі виховання колективом. Найчастіше філософію втілюють у кодексі внутрішньо-організаційних правил поведінки працівників.

Корпоративна культура надає співробітникам організаційної ідентичності, визначає внутрішньогрупове уявлення про місце роботи, будучи важливим джерелом стабільності та наступності в організації. Це створює у співробітників відчуття надійності самого закладу та свого становища у ньому, сприяє формуванню почуття соціальної захищеності.

Корпоративна культура – система колективно поділюваних цінностей, символів, переконань, еталонів поведінки працівників організації, що зумовлюють своєрідність і унікальність діяльності медичної організації.

Корпоративна культура формується з урахуванням впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища медичного закладу, вирішення проблем зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції, допомагає новим працівникам правильно інтерпретувати події, що відбуваються в організації, визначаючи в них все найбільш важливе і суттєве.

Сформована та пропагована корпоративна культура є важливим інструментом управління, створює сильні конкурентні переваги, підвищує соціальну відповідальність медичних закладів перед суспільством та пацієнтами, покращує якість медичної діяльності.

Наявність корпоративної культури, системи цінностей та моделей поведінки уможливлює покращення процесів стратегічного розвитку, внутрішньої комунікації, єдності та згуртованості команди, створити єдиний вектор розвитку людських ресурсів, скоротити плинність кадрів в організації.

Медичні заклади потребують формування концепції, механізмів впровадження та розвитку корпоративної культури у практику діяльності.

Система безперервної професійної освіти управлінських кадрів охорони здоров'я має передбачати реалізацію освітніх програм у галузі формування та розвитку корпоративної культури медичних організацій.

Література.

1. Волкогонова О .Д., Зуб А. Т. Управленческая психология. Москва: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2014. 352 с.

2. Жаворонков Е. П., Ким Ю. О., Куликова Н. В., Николаева Т. Г. Влияние деловой этики менеджмента на развитие организационной культуры медицинской организации. Медицина и образование в Сибири. 2013. № 3. С. 17–21.

3. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и развитие организационной культуры. СПб., 2002. 320 с.

4. Корпоративная культура и лидерство (серия «Дайджест McKinsey») / пер. с англ. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2008. 160 с.

5. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо формування корпоративної культури та Примірного кодексу корпоративної культури у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та їх апараті: Наказ від 25.12.2013 № 236. URL.: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0236859-13#n82

6. Сафина Д.М. Влияние лидера на формирование организационной культуры. Актуальные проблемы экономики и права. 2011. № 4 (20). С. 208–212.

7. Словарь философских терминов / под научной редакцией профессора В. Г. Кузнецова (философский факультет МГУ им. М.В. Ломоносова). Москва: ИНФРА-М, 2007. XVI. 731 с.

8. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. СПб.: Питер. 2002. 336 с.

9. Pfeffer J. Managing with Power Politics and Influence in Organizations. Harvard Business School Press. Boston: Massachusetts,1992. 404 p.

10. Hogg M., Hains S. Friendship and group identification: a new look at the role of cohesiveness in groupthink. European Journal of Social Psychology. 1998. Vol. 28. pp. 323–341.

References.

1. Volkogonova O.D., Sub A.T. Managerial psychology. Moscow: FORUM-INFRA-M, 2014. 352 p.

2. Zhavoronkov E.P., Kim J.O, Kulikova N.V., Nikolaeva T.G. Influence of business ethics management on the development of organizational culture of the medical organization. Health and Education in Siberia, 2013, no. 3, pp. 17–21. (In Russ.)

3. Cameron K., Quinn P. Diagnosis and development of organizational culture. SPb., 2002. 320 p.

4. Corporate culture and leadership (series «Digest McKinsey»). Trans. from English. Moscow: Alpina Business Buks, 2008. 160 p.

5. Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii shchodo formuvannia korporatyvnoi kultury ta Prymirnoho kodeksu korporatyvnoi kultury u derzhavnykh orhanakh, orhanakh vlady Avtonomnoi Respubliky Krym ta yikh aparati: Nakaz vid 25.12.2013 № 236. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0236859-13#n82

6. Safina D.M. Influence of the leader on the formation of organizational culture. Actual problems of economy and prava, 2011. № 4(20). Pp. 208–212. (In Russ.)

7. Slovar fylosofskykh termynov / pod nauchnoi redaktsyei professora V. H. Kuznetsova (fylosofskyi fakultet MHU ym. M.V. Lomonosova). Moscow: YNFRA-M, 2007. XVI. 731 s.

8. Schein E. Organizational culture and leadership. SPb.: Peter, 2002. 336 p.

9. Pfeffer J. Managing with Power Politics and Influence in Organizations. Harvard Business School Press. Boston: Massachusetts, 1992, 404 p.

10. Hogg M., Hains S. Friendship and group identification: a new look at the role of cohesiveness in groupthink. European Journal of Social Psychology, 1998. Vol. 28, pp. 323–341.