

УДК 338.46

JEL H7

DOI 10.33244/2617-5932.7.2021.184-195

А. А. Халецька,
доктор наук з державного
управління, професор,
професор кафедри менеджменту,
Університет ДФС України,
м. Ірпінь, Україна
e-mail: alinakhaletskaya@gmail.com
ORCID ID 0000-0003-0190-3167;

В. І. Кравченко,
кандидат медичних наук,
завідувач відділення,
НІСЦХ ім. М. М. Амосова,
м. Київ, Україна
e-mail: kravchenkomd@ukr.ua
ORCID ID 0000-0003-4873-5367

ОКРЕМІ ПРОБЛЕМИ СТВОРЕННЯ ІМІДЖУ ЗАКЛАДУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В СУЧАСНІЙ КОНЦЕПЦІЇ ПУБЛІЧНОГО ВРЯДУВАННЯ

У статті здійснено аналіз окремих проблем створення іміджу закладу охорони здоров'я в сучасній концепції публічного врядування. Обґрунтовано, що необхідність формування іміджу пов'язано як з поглибленням кризового стану в системі охорони здоров'я, так і з глобальними загальними процесами у сучасному світі щодо забезпечення ефективної соціальної взаємодії. Розглянуто питання формування іміджу закладу охорони здоров'я в контексті ролі зв'язків з громадськістю для створення позитивного іміджу через додержання етичних норм та принципів, забезпечення прозорості і довіри. Доведено, що заклади охорони здоров'я потребують системної діяльності в напрямі зв'язків з громадськістю, щоб забезпечувати двосторонній зв'язок між суспільством та організацією, сприяти створенню міцного іміджу та культури закладу охорони здоров'я в парадигмі сучасної концепції публічного врядування.

Ключові слова: заклад охорони здоров'я, зв'язки з громадськістю, імідж, прозорість і довіра, публічне врядування.

А. А. Халецкая, В. И. Кравченко. Отдельные проблемы создания имиджа учреждения здравоохранения в современной концепции публичного управления.

В статье проведено анализ отдельных проблем создания имиджа учреждения здравоохранения в современной концепции публичного управления. Обосновано, что формирование имиджа обусловлено необходимостью двусторонней связи с потребителями медицинских услуг с целью повышения качества системы здравоохранения и

стимулирования межсекторального взаимодействия по продвижению ориентированного на человека развития. Рассмотрены вопросы формирования имиджа учреждения здравоохранения в контексте связей с общественностью, необходимости соблюдения этических норм и принципов, обеспечения прозрачности и доверия, сосредоточенности на сотрудничестве в предложении услуг, а не на простом удовлетворении спроса потребителей.

Ключевые слова: *имидж, прозрачность и доверие, публичное управление, связи с общественностью, учреждение здравоохранения.*

Метою статті є аналіз окремих проблем створення іміджу закладу охорони здоров'я як багатоаспектної складової в сучасній концепції публічного врядування.

Постановка проблеми. Сучасні демократичні цінності європейської цивілізації відіграють провідну роль у вирішенні питань узгодження інтересів влади і громадськості, а їх гармонізація є визначальною умовою формування суспільної довіри через механізми формування позитивного іміджу закладів охорони здоров'я. Питання створення іміджу як цілеспрямовано сформованого образу, який покликаний емоційно-психологічно впливати на споживачів з метою популяризації або реклами, певної гарантії успіху, стабільного, ефективного функціонування організації, стійкого фінансового становища та активних комунікацій з громадськістю традиційно розглядаються в науковій літературі в системі категорій зв'язків з громадськістю. У вивченні та використанні зв'язків з громадськістю важливу роль відіграють поняття та категорії для аналізу складних явищ і процесів. Функціонально (на рівні організації) зв'язки з громадськістю передбачають вирішення завдань щодо забезпечення керівництва організації необхідною інформацією; формування, регулювання й управління громадською думкою; встановлення двосторонньої комунікації між організацією та громадськістю; забезпечення діяльності керівництва та всієї організації в інтересах громадськості; передбачення та прогнозування тенденцій розвитку; відкрите спілкування з громадськістю через засоби масової інформації [1].

Формування іміджу – це творча, стрімка індустрія, що розвивається у багатьох різних сферах суспільного життя, зокрема в медичній сфері. Для вирішення завдань та ключових ролей формування іміджу в галузі охорони здоров'я потрібно володіти певним набором навичок (навички спілкування та соціальні медіа, дослідницькі навички, міжнародна перспектива, управління часом та творче мислення), а також для працівників медичної сфери корисною стає відповідна кваліфікація з публічного врядування.

Публічне врядування – ключова концепція в публічному управлінні, що об'єднує та координує урядові та управлінські структури та всі відповідні зацікавлені сторони з метою забезпечити реформи для поліпшення умов життя всіх громадян. Сутність врядування полягає в стимулюванні міжсекторальної взаємодії щодо просування орієнтованого на людину розвитку, сконцентрованість радше на громадянах та співробітництві послуг, ніж просто на задоволенні потреб споживачів [2]. Ця концепція знаходить широке застосування в сучасному публічному управлінні, але потребує переосмислення та більш детального опрацювання системи охорони здоров'я, зокрема щодо проблемних питань додержання етичних норм, прозорості та підвітності органів публічної влади, а також справедливості, ефективності та результативності, проактивності та орієнтації на консенсус, розширення електронних послуг та підвищення якості надання послуг громадянам у медичній сфері.

За концепцією нового публічного управління, імідж закладу охорони здоров'я орієнтований на реалізацію трьох основних функцій: полегшити споживачам медичних послуг сприйняття інформації про заклад охорони здоров'я; забезпечити їхній доступ до інформації; підготувати підґрунтя щодо формування у споживачів позитивного ставлення до закладу. Ключовими змінами у реформуванні системи охорони здоров'я стають: впровадження державного гарантованого пакета медичної допомоги; єдиний національний закупник медичних послуг; запровадження принципу «гроші ходять за пацієнтом»; автономізація постачальників медичної допомоги; запровадження системи e-Health; програма «Доступні ліки» тощо. Крім того, в цьому контексті професійно-кваліфікаційне та ціннісно-мотиваційне спрямування працівників закладу охорони здоров'я можна реалізувати через збереження їхнього здоров'я та продовження професійного довголіття.

Відповідно, за концепцією публічного врядування імідж закладу охорони здоров'я орієнтований на плекання цінностей служіння людям, чесності, справедливості, партисипативності та захисту суспільних інтересів, які є складовими елементами нової формули управління – належного врядування.

Сьогодні закладам охорони здоров'я багато питань слід оцінювати й вирішувати по-новому, тому проблемні питання створення іміджу закладу охорони здоров'я в Україні потребують наукового переосмислення підходів щодо їх розв'язання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз літературних джерел дозволяє дійти висновку, що питання формування іміджу, ефективних зв'язків з громадськістю розглядаються у працях вітчизняних науковців: О. Бабінова, Ю. Бажал, В. Бебика, Я. Малика, О. Киричука, А. Чемерис, В. Надраги, Н. Нижник, Г. Почепцова, В. Сидоренка та інших (табл. 1).

Таблиця 1

Основні поняття в системі зв'язків з громадськістю

Поняття	Визначення
1. Зв'язки з громадськістю	це одна з основних функцій управління, яка забезпечує встановлення, підтримку та безперервне здійснення спілкування між організацією та її громадськістю, взаєморозуміння та співпрацю між ними
2. Громадськість	це певна група людей, які виражають свою думку з тієї чи з іншої проблеми, а також реагують на певні події та ситуації (студентська громадськість, громадськість журналістів або якого-небудь видавництва, засобу масової інформації). Громадськість має певну соціальну спільноту, групу
3. Комунікаційна система	це комплексна діяльність учасників ринкових відносин або політичного процесу, яка включає в себе всю сукупність операцій, пов'язану з підготовкою, збиранням, накопиченням, перерозподілом та використанням інформації, а також встановлення міжособистісних зв'язків, контактів безпосередньо між суб'єктами ринку або політичної діяльності
4. Комунікація	походить від латинського communicatio – повідомлення, передача, тобто змістовий аспект соціальної взаємодії та визначає різні форми комунікацій: матеріальну (міграція населення); генетичну (біологічну); психічну (внутрішньо-особистісну) та інші
5. Соціальна взаємодія	це безпосередній або опосередкований процес обміну соціальними діями між соціальними об'єктами або суб'єктами

Джерело: [1, 16]

Питання взаємодії влади з громадськістю закладено в комунікативних концепціях зарубіжних дослідників: Х. Аренда, С. Арштайна, Р. Барта, Т. Клейтона, Ф. Фукуями, Е. Елгара та інших. Концептуально в контексті розвитку теорії та практики публічного управління в умовах суспільно-економічних трансформацій зазначені проблемні питання досліджували В. Бодров і Н. Балдич [3]. У дослідженні історії питання взаємодії влади з громадськістю автори публікації виходять з визначення основних понять вітчизняним науковцем О. Сидорчуком, який структурує зазначені процеси за чотирма параметрами: історичними етапами та їх особливостями, характером взаємодії та рівнем аналізу (табл. 2).

Таблиця 2

Теоретичні підходи до поняття «взаємодія влади з громадськістю»

Історичний етап	Особливості	Характеристика взаємодії	Рівень аналізу
Класична теорія	Соціальні відносини: експлуатація капіталістами (буржуазією) пролетаріату	Частина доданої вартості продукту між споживою вартістю (на ринку споживання) та вартістю обміну (на ринку виробництва). Інвестиції у виробництво та обіг товарів	Структурний (класовий)
Неокласичні теорії: Людський капітал (Т. Шульц, Г. Беккер)	Накопичення доданої вартості працівником	Інвестиції в освіту та професійні навички	Індивідуальний
Культурний капітал (П. Бурдьє)	Відтворення домінуючих символів і цінностей	Інтерналізація або непризнання домінуючих цінностей	Індивідуальний (класовий)
Соціальний капітал (Дж. Коулман) (П. Бурдьє, Р. Патнам)	Соціальні відносини: доступність і використання ресурсів, що містяться в соціальних взаємозв'язках; солідарність і створення груп	Інвестиції в соціальні зв'язки Інвестиції у взаємодопомогу та приналежність групі	Індивідуальний Група (індивід)

Джерело: [4].

Проведений аналіз досліджень і публікацій з обраних питань дозволяє виділити невирішені раніше частини загальної проблеми особливостей формування іміджу в контексті взаємодії закладу охорони здоров'я з громадськістю щодо забезпечення здоров'я суспільства в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Система охорони здоров'я України зазнала глибоких змін за останні десятиліття, але вона стикається з багатьма проблемами

щодо публічного врядування в системі охорони здоров'я, а саме відсутність: децентралізації та консенсусу між міжгалузевими установами; участі зацікавлених сторін у політиці та прийнятті рішень; прозорості та реагування; рівності зацікавлених сторін перед законом та орієнтації на лікування замість орієнтації на здоров'я, що постає важливими викликами для медичної сфери [5].

У процесі створення та просування іміджу закладу охорони здоров'я виникає необхідність не тільки сформувати позитивний імідж, але й знайти свою цільову аудиторію, усвідомити місце організації на ринку надання медичних послуг. Ринок медичних послуг через свої властивості істотно відрізняється від звичайного ринку. Це обумовлено тим, що споживач медичних послуг (попри брак відповідної кваліфікації) не може оцінити стан свого здоров'я та визначити, які заходи з поліпшення здоров'я слід застосувати, потребує довіри до лікаря і прозорості у доступі до інформації [6].

На думку О. Небиліці, імідж закладу охорони здоров'я може розглядатися як «багатокомпонентне явище, що являє образ організації, медичних кадрів, послуг, що сформувався у різних суспільних груп і змінюється в часі і в просторі під впливом комплексу факторів» [6].

Для визначення методичного інструментарію створення іміджу закладу охорони здоров'я необхідно: врахувати загальний досвід формування іміджу; визначити специфіку формування іміджу та професійної етики працівників медичної сфери як соціальної і професійної групи у процесі реформування системи охорони здоров'я в Україні; використовувати набуті здобутки у вивченні моральних проблем як на національному, так і на міжнародному рівні, насамперед, в управлінському аспекті в галузі охорони здоров'я [6].

У найширшому розумінні саме публічне врядування залучає всі соціальні інститути: державу, що формує політичний і правовий простір; приватний сектор, що створює робочі місця і доходи; громадянське суспільство, яке сприяє соціальній і політичній взаємодії. Відповідно, публічність пов'язана з такими характеристиками будь-якого соціального феномену (суб'єкта, об'єкта, відношення, дії), як зв'язок зі спільнотою людей, що розглядається в цілому, а також її призначення для суспільного блага і реалізації суспільних інтересів, загальновідомість, відвертість, загальний доступ. На думку авторів, важливим кроком у встановленні соціальної взаємодії, що заснована на довірі, а також на «3Е» в межах концепції нового публічного менеджменту (ефективність, продуктивність, економія), стало прийняття в Україні Концепції розвитку електронної охорони здоров'я від 28 грудня 2020 року № 1671-р. Метою цієї Концепції є «формування політичних, правових, організаційних, технологічних та ідеологічних умов та засад розвитку е-здоров'я в Україні, що сприяють підвищенню якості та доступності медичних послуг, розширенню прав і можливостей пацієнтів, забезпеченню їх безперервної медичної допомоги та безпеки, підвищенню ефективності управління та використання ресурсів, високому рівню поінформованості населення щодо питань здорового способу життя, профілактики захворювань та отримання медичної допомоги» [7].

У свою чергу, механізми створення іміджу закладу охорони здоров'я містять економічні, правові, соціальні, культурні та технологічні складові як у процесі лібералізації правил регулювання ринку надання медичних послуг населенню, технологічній і організаційній конвергенції, формуванні нових вимог до працівників і організації ділового процесу, у змінах в законодавстві, підвищенні ролі державного регулювання і міжнародної співпраці, так й у додержанні професійної етики та відповідальності.

Економічними основами створення іміджу закладу охорони здоров'я стають галузі інформаційної індустрії (телекомунікаційна, комп'ютерна, електронна, аудіовізуальна), які переживають процес технологічної конвергенції і корпоративного злиття, розвиваються найбільш швидкими темпами і мають вплив на всі галузі економіки та конкурентоспроможність країн на світовій арені.

Правовими – закони і нормативні акти, що регламентують права людини на доступ до ресурсів та технологій, безпеку суспільства і особистості.

Технологічними – телекомунікаційні та інформаційні технології, які є лідерами технологічного поступу, невід'ємним елементом будь-яких сучасних технологій і які сприяють економічному зростанню, створюють умови для вільного поширення великих масивів інформації і передачі сучасних знань у сфері охорони здоров'я, сприяють істотним соціально-економічним перетворенням і, зрештою, зростанню добробуту суспільства.

Професійна етика – є головною у створенні іміджу закладу охорони здоров'я для цільової аудиторії, тобто громадян; дуже важливим є образ закладу охорони здоров'я, організації, керівника, лідера з їхніми безумовно високими характеристиками, бажаним і позитивним іміджем.

У публікації наголошується на необхідності дотримання основних параметрів соціальної справедливості, зниження втрат від протиріч між приватною економічною вигодою і суспільною користю, індивідуальними (груповими) інтересами та інтересами усього суспільства (національними інтересами), професійною етикою.

Протягом останніх років в Україні урядом було схвалено Концепцію реформи фінансування системи охорони здоров'я (2016 р.) [8], прийнято Закони України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [9], «Про захист персональних даних» [10], «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» [11], постанову Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018 р. № 411 «Деякі питання електронної системи охорони здоров'я» (Офіційний вісник України, 2018 р., № 46, ст. 1604) [12], ряд підзаконних нормативно-правових актів, в яких електронна система охорони здоров'я і цифрові інструменти визначені як засадничі для розвитку сфери, інші нормативно-правові акти у вказаній сфері [7].

Виходячи із зазначеного, механізми створення іміджу закладу охорони здоров'я мають виходити з відповідних меті та завданням принципів та основних функцій, щодо зв'язків з громадськістю у створенні позитивного іміджу через додержання етичних норм та принципів, забезпечення прозорості і довіри. Зазначимо, що принципи та функції – це закономірності, відносини, взаємозв'язки, керівні засади, на яких ґрунтується організація, та які можуть бути сформульовані як певні правила. Процес встановлення та обґрунтування принципів має відповідати певним вимогам: відображати тільки найбільш суттєві, головні, об'єктивно необхідні закономірності, відносини і взаємозв'язки системи; характеризувати стійкі закономірності, відносини і взаємозв'язки; охоплювати переважно закономірності, відносини і взаємозв'язки, притаманні системі як цілісному соціальному явищу соціальної взаємодії та комунікаційного процесу, тобто мати загальний характер; відображати специфіку системи, її відмінності від інших об'єктів управління [13].

У створенні іміджу закладу охорони здоров'я можна виділити такі загальні принципи: відвертості перед суспільством (забезпечення відвертості інформації при виробленні та ухваленні управлінських рішень); рівності (забезпечення рівного права у соціальній взаємодії); соціальної орієнтації (забезпечення пріоритету при здійсненні соціально

спрямованої діяльності); законності (формування системи, яка забезпечує функціонування медичної сфери відповідно до встановлених норм, закріплених у чинному законодавстві України); системності (регулярність управлінських функцій, що реалізуються у вирішенні проблемних питань) [13].

Водночас можна виділити такі конкретні принципи: посилення можливостей служб (або відповідальних) зв'язків з громадськістю закладу охорони здоров'я за рахунок роботи з персоналом, постійного підвищення кваліфікації керівників та працівників, а також поліпшення їхніх морально-психологічних якостей, зацікавленості своєю працею; контроль за нормами поведінки всіх елементів підсистеми формування іміджу, зокрема персоналу організації, на всіх етапах формування системних відносин зв'язків з громадськістю закладу охорони здоров'я; цільова орієнтація на конкретних партнерів, клієнтів, споживачів послуг, які забезпечуються закладом охорони здоров'я; розвиток корпоративного духу, кооперативних взаємозв'язків працівників закладу охорони здоров'я, створення сучасного фірмового стилю і високого іміджу; дієва робота з персоналом, створення сучасної системи мотивації праці членів колективу відповідно до основних цілей закладу охорони здоров'я; посилення уваги до створення повного обсягу необхідного інформаційного масиву для прийняття стратегічних і оперативних рішень з функціонування та розвитку закладу охорони здоров'я [14].

Невід'ємним атрибутом будь-якої іміджевої системи є структура. На думку С. Колоска, структура іміджу закладу охорони здоров'я включає такі складові:

- діловий імідж організації – уявлення про організацію як суб'єкта ділової активності (як складові ділового іміджу організації виступають повнота і своєчасність наданих послуг громадянину);
- імідж працівників включає уявлення про стиль життя, суспільний статус і деякі особистісні (психологічні) характеристики;
- внутрішній імідж організації (уявлення співробітників про організацію: організаційну культуру та соціально-психологічний клімат);
- імідж керівників організації (уявлення про їхні можливості, ціннісні орієнтації, психологічні характеристики і зовнішність);
- імідж персоналу як збірне, узагальнене уявлення про працівників організації (розкриває найбільш характерні риси, зокрема фахову компетентність: швидкість і якість обслуговування; акуратність у виконанні посадових обов'язків; точність виконання роботи; готовність надати консультацію чи довідку з приводу будь-якого проблемного питання; висококваліфіковану фахову підготовку; культуру спілкування; соціально-психологічні характеристики співробітників, а також їх соціально-демографічні й фізичні дані: вік, стать, наявність або відсутність фізичних вад);
- візуальний імідж організації (уявлення про організацію, що фіксують інформацію про інтер'єр офісу, символіку організації тощо);
- соціальний імідж організації (уявлення громадськості про соціальні цілі й роль організації в економічному і соціальному житті тощо);
- імідж послуги (уявлення людей щодо особливих характеристик, якими є ці послуги) [15].

Важливим елементом є спрямованість на задоволення інтересів людей і вирішення їх проблем щодо збереження здоров'я та працездатності населення, створення сприятливих умов для самовідтворення населення.

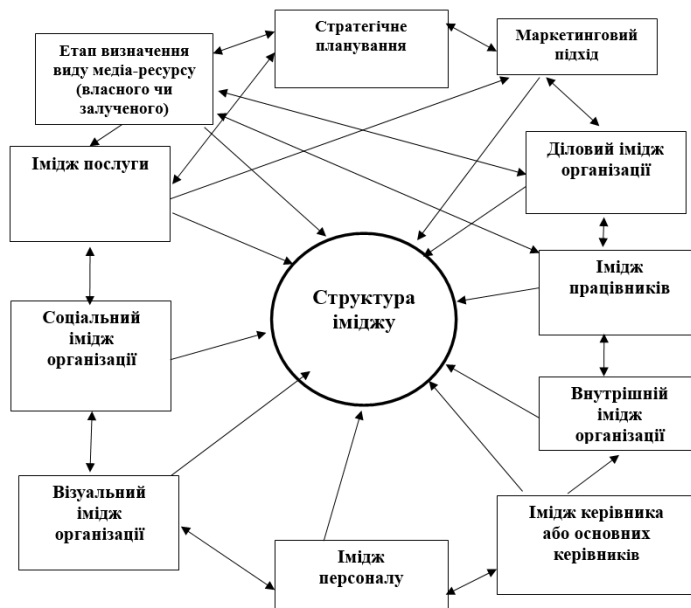


Рис. 1. Структура іміджу закладу охорони здоров'я

Джерело: [15].

Виходячи із зазначеного, пропонується алгоритм процесу створення іміджу закладу охорони здоров'я у внутрішньому контурі управління в умовах забезпечення якісних та ефективних зв'язків з громадськістю, зокрема: розроблення оперативного плану зв'язків з громадськістю як системного документа, що інтегрує аналіз реальної ситуації, завдання та етапи їх реалізації, оцінку результатів; вироблення результату оперативного планування у формі різноманітних програм зв'язків з громадськістю і формування позитивного іміджу; формування програми на основі ретельного вивчення і дослідження громадської думки, потреб, інтересів, результатів опитувань, а також виявлення закономірностей, тенденцій процесу функціонування та розвитку закладу охорони здоров'я [16].

У зовнішньому контурі управління необхідно стратегічно вибудувати розробку інформаційної політики щодо створення іміджу закладу охорони здоров'я з метою забезпечення доступу громадян до інформації у сфері охорони здоров'я; створення мереж інформації та забезпечення ресурсами; ефективне використання інформації; зберігання інформаційних ресурсів; створення системи охорони інформації.

Крім того, необхідно посилювати двосторонню спрямованість комунікацій (відгуки та думки споживачів, коментарі тощо), застосовувати можливості вірусного ефекту розповсюдження інформації, можливість комунікації з цільовою аудиторією, посилення бренду. За таких умов імідж медичної послуги набуває ознак стійкого уявлення про «відмінні або ж виняткові характеристики медичної послуги, що додають їй особливої своєрідності і виділяють його із розряду аналогічних послуг» [5].

Об'єднання інструментів та послуг, які використовують інформаційно-комунікаційні технології для профілактики, діагностики, лікування, моніторингу та управління здоров'ям

та способом життя, має стати джерелом інновацій в організації процесів охорони здоров'я; покращенні доступу та ефективного використання медичної допомоги і ресурсів; якості обслуговування та задоволенні пацієнта; підвищенні відповідності стандартам та загальній ефективності сфери охорони здоров'я [7].

Пріоритетом у створенні та просуванні позитивного іміджу закладу охорони здоров'я має бути утвердження високої ролі лікаря в суспільстві [17].

Висновки. Процеси створення іміджу закладу охорони здоров'я мають бути вбудовані в організаційний контекст, враховувати управлінські особливості установи і вимог часу, наявних ресурсів. Водночас у системі механізмів формування іміджу необхідним є поєднання двох зазначених підходів як для внутрішнього, так і в зовнішньому контурі прийняття управлінських рішень.

Публічне врядування є базовою концепцією державного управління, яка об'єднує та координує урядові та управлінські структури та всі відповідні зацікавлені сторони, щоб забезпечити реформи для поліпшення умов життя всіх громадян та сприяє стимулюванню міжсекторальної взаємодії для просування орієнтованого на людину розвитку. Сучасного переосмислення та детального опрацювання потребують глибокі зміни, що відбуваються в медичній сфері. Тільки розуміння цих процесів дає можливість вибудовувати позитивний імідж закладу охорони здоров'я.

У контексті публічного врядування у створенні іміджу закладу охорони здоров'я домінуючою стає етична ефективність управління, яка базується на особистому й наочному прикладі керівника, його увазі до організаційно-психологічного мікроклімату в колективі, характері спілкування з людьми, що і визначає напрями подальших досліджень, а також залученні та участі працівників організації. В умовах реформування системи охорони здоров'я та реформи державного управління проблемні питання встановлення взаємозв'язків у комунікаційній системі через комунікацію та соціальну взаємодію все більше набувають своєї актуальності, що і обумовлює перспективи подальших досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабінова О. О. Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю: теоретико-методологічний аспект: дис. ... канд. держ. упр.; Національна академія державного управління при Президентів України. Київ, 2006. 250 с.
2. Інституціоналізація публічного управління в Україні: наук.-аналіт. доп. / за заг. ред. М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ: НАДУ, 2019. 210 с.
3. Державне регулювання економіки та економічна політика : навч. посіб. / В. Г. Бодров, О. М. Сафронова, Н. І. Балдич. Київ: Академвидав, 2010. 520 с.
4. Сидорчук О. Р. Механізми формування соціального капіталу : державно-управлінський аспект: дис. ... канд. держ. упр.; Національна академія державного управління при Президентів України, Львівський регіональний інститут державного управління. Львів, 2007. 250 с.
5. Державне управління охороною здоров'я в Україні: генеза і перспективи розвитку: кол. моногр. / [кол. авт. ; упоряд. проф. Я. Ф. Радиш; за заг. ред. проф. М. М. Білинської, проф. Я. Ф. Радиша]. Київ: НАДУ, 2013. 424 с.
6. Небилиця О. А. Особливості формування іміджу медичних закладів: *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Випуск 8. Ч. 2. 2014. С. 110–113. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_08/78.pdf

7. Концепція розвитку електронної охорони здоров'я від 28 грудня 2020 року № 1671-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1671-2021-%D1%80#Text>

8. Концепція реформи фінансування системи охорони здоров'я. URL: <https://www.uoz.sp.ua/reforma022016.pdf>

9. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 5 липня 1994 р. № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>

10. Закон України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. Із змінами і доповненнями, внесеними Законами України від 23 лютого 2012 року № 4452-VI, від 20 листопада 2012 року № 5491-VI. URL: <https://kadrhelp.com.ua/zakon-ukrayini-pro-zahist-personalnih-danih-vid-01062010-no-2297-vi>

11. Закон України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»: від 19 жовтня 2017 р. № 2168-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19#n137>

12. Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання електронної системи охорони здоров'я» від 25 квітня 2018 р. № 411 // Офіційний вісник України, 2018 р., № 46, ст. 1604.

13. Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю., Васіна А. Ю., Гордієнко Л. Ю. Державне управління: навчальний посібник / за ред. А. Ф. Мельник. Київ: Знання-Прес, 2003. 343 с. (Вища освіта XXI століття).

14. Медичне право України: підручник за ред. д.ю.н. С. Г. Стеценка / С. Г. Стеценко, В. Ю. Стеценко, І. Я. Сенюта. Київ: Всеукраїнська асоціація видавців «Правова єдність», 2008. 507 с.

15. Колосок С. В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: автореф. дис. ... канд. держ. упр.; Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2006. 20 с.

16. Бебик В. М. Інформаційно-комунікативний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік-релейшнз. Київ: МАУП, 2005. 440 с.

17. Михайленко В. Л., Літвак А. І. Роль держави у формуванні етичних цінностей медичного персоналу. URL: <http://medportal.odessa.ua/medical-staff/detail/127>

18. Синиця В. В., Синиця А. А. Етичний кодекс лікаря України у світлі законодавства. *Морально-етичні, правові та психологічні аспекти роботи лікаря*. Збірник тез IV науково-практичної конференції (м. Хмельницький, 1 жовтня 2016 року). Хмельницький: Хмельницький університет управління та права. 2016. С. 43–44.

REFERENCES

1. Babinova, O. O. (2006). *Vzajemodija orghaniv derzhavnogho upravlinnja i miscevogho samovrjaduvannja z ghromadsjkistju* [Cooperation between Public Administration and Local Government's bodies and the public: theoretical and methodological aspects] (Candidate dissertation). Kyiv: Nacionaljna akademija derzhavnogho upravlinnja pry Prezydentovi Ukrajiny.

2. *Instytucjonalizacija publicnogho upravlinnja v Ukrajinі* [Institutionalization of public administration in Ukraine]. (2019). (Eds. by M.M. Bilyns'koi, O.M. Petroje). Kyiv: NADU.

3. Bodrov, V. Gh., Safronova, O. M., Baldych, N. I. (2010). *Derzhavne rehuljuvannja ekonomiky ta ekonomichna polityka* [State regulation of the economy and economic policy]. Kyiv: Akademvydav.

4. Sydorhuk, O. R. (2007). Mekhanizmy formuvannja socialjnogho kapitalu : derzhavno-upravlins'kij aspekt [The Mechanism of Social Capital Formation (public administration aspect)] (Candidate dissertation). Ljviv: Nacionaljna akademija derzhavnogho upravlinnja pry Prezydentovi Ukrainy, Ljvivskij regionalnij instytut derzhavnogho upravlinnja.
5. Bilyns'ka, M. M., Radysh, Ja. F. (Eds.). (2013). Derzhavne upravlinnja okhoronoju zdorov'ja v Ukraini: gheneza i perspektyvy rozvytku [Public administration of health care in Ukraine: genesis and prospects of development]. Kyiv: NADU.
6. Nebylycja, O. A. (2014). Osoblyvosti formuvannja imidzhu medychnykh zakladiv [Features image formation of medical institutions]. *Naukovyj visnyk Khersonskogho derzhavnogho universytetu*, (8 (2)), 110–113. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_08/78.pdf
7. Kontsepsiia rozvytku elektronnoi okhorony zdorovia [The concept of e-health development]. (28.12.2020). № 1671-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1671-2021-%D1%80#Text>
8. Kontsepsiia reformy finansuvannja systemy okhorony zdorovia [The concept of health care financing reform]. (2016). URL: <https://www.uoz.cn.ua/reforma022016.pdf>
9. Verkhovna Rada Ukrainy. (05.07.1994). Pro zakhyst informatsii v informatsiino-telekomunikatsiinykh systemakh: Zakon Ukrainy [On information protection in information and telecommunication systems: Law of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>
10. Verkhovna Rada Ukrainy. (01.06.2010). Pro zakhyst personalnykh danykh: Zakon Ukrainy [About personal data protection: Law of Ukraine]. Retrieved from <https://kadrhelp.com.ua/zakon-ukrayini-pro-zahist-personalnih-danih-vid-01062010-no-2297-vi>
11. Verkhovna Rada Ukrainy. (19.10.2017). Pro derzhavni finansovi harantii medychnoho obsluhovuvannja naselennja: Zakon Ukrainy [About the state financial guarantees of medical service of the population: Law of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19#n137>
12. Kabinet Ministriv Ukrainy. (25.04.2018). Deiaki pytannja elektronnoi systemy okhorony zdorovia [Some issues of the electronic health care system]. *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*, (46), 1604.
13. Melnyk, A. F., Obolenskyi, O. Yu., Vasina, A. Yu., Hordiienko, L. Yu. (2003). Derzhavne upravlinnja [Governance] (ed. by A.F.Melnyk). Kyiv: Znannia-Pres (Vyshcha osvita XXI stolittia).
14. Stetsenko, S. G., Stetsenko, V. YU., Senyuta, I. YA. (2008). Medyчне pravo Ukrainy [Medical law of Ukraine] (ed. by S. G. Stetsenko). Kyiv: Vseukrainska asotsiatsiia vydavtsiv «Pravova yednist».
15. Kolosok, S. V. (2006). Zviazky z hromadskistiu u formuvanni imidzhu orhaniv dkrzhavnogho upravlinnja [Public relations in formation image state administration] (Dissertation abstract). Kyiv: Natsionalna akademiia derzhavnogho upravlinnja pry Prezydentovi Ukrainy.
16. Bebyk, V. M. (2005). Informatsiino-komunikatyvnyi menedzhment u hlobalnomu suspilstvi: psykholohiia, tekhnoloh ii, tekhnika pablik-ryleishnz [Information and communication management in the global society: psychology, technology, technique of public relations]. Kyiv: MAUP.
17. Mykhailenko, V. L., Litvak, A. I. (2018). Rol derzhavy u formuvanni etychnykh tsinnosti medychnoho personalu [The role of the state in the formation of ethical values of medical staff]. Retrieved from <http://medportal.odessa.ua/medical-staff/detail/127>

18. Synytsia, V. V., Synytsia, A. A. (01.10.2016). Etychnyi kodeks likaria Ukrainy u svitli zakonodavstva [Code of Ethics of the Doctor of Ukraine in the light of the legislation]. In *Moralno-etychni, pravovi ta psykholohichni aspekty roboty likaria* (pp. 43–44). Khmelnytskyi: Khmelnytskyi universytet upravlinnia ta prava.

Alina A. Khaletska, Doctor of Science in Public Administration, Professor, University of the State Fiscal Service of Ukraine;

Vitaly I. Kravchenko, Candidate of Medical Sciences, Amosov National Institute of Cardiovascular Surgery

Some Problems of Creating the Image of a Healthcare Institution in the Modern Concept of Public Governance

The article analyzes some problems of creating the image of a healthcare institution in the modern concept of public governance. It is substantiated that the need for image formation is connected both with the deepening of the crisis in the healthcare system and with the global general processes in the modern world to ensure effective social interaction. The issue of forming the image of a healthcare institution in the context of the role of public relations to create a positive image through adherence to ethical norms and principles, ensuring transparency and trust is considered. It has been proven that healthcare facilities need systematic public relations activities to ensure two-way communication between society and the organization, to promote a strong image and culture of health care facilities in the paradigm of the modern concept of public governance.

The aim of the article is to analyze some problems of creating the image of a healthcare institution as a multifaceted component in the modern concept of public governance.

The methodological basis of the study is a set of methods for collecting, analyzing and processing factual and empirical information, including methods of general scientific, comparative, analysis of foreign and domestic sources.

The practical significance of the obtained results is that they can be used by a wide range of specialists and scientists in the field of public governance to solve the complex problem of professional ethics in planning modern programs for shaping the image of healthcare institution.

Public governance is a basic concept of public administration that brings together and coordinates government and governance structures and all relevant stakeholders to ensure reforms to improve the living conditions of all citizens and fosters cross-sectoral collaboration to promote human development. Modern rethinking and detailed elaboration require profound changes that are taking place in the medical field. Only an understanding of these processes makes it possible to build a positive image of the healthcare institution.

Key words: health care, image, public governance, public relations, transparency and trust.

Стаття надійшла до редколегії 26 січня 2021 року