

Общие аспекты формирования деловой репутации и имиджа медицинских учреждений



Елена Беденко-Зваридчук,
глава Комитета по медицинскому праву АПУ,
директор ЮК «МедАдвокат»,
Член Общественного совета при Минздраве Украины



*В суровый век сокровище храни,
Что чистой репутацией зовется.
Все остальное временем сотрется.*
Шекспир

*Репутация: то, что, по вашему мнению,
думают о вас люди, когда вы думаете,
что они о вас думают*
Неизвестный автор



Лечебно-профилактическое учреждение:



Имидж

Деловая репутация





Имидж (образ) - достаточно
поверхностное, зачастую искусственно
созданное за сравнительно недолгое
время представление о лечебном
учреждении, которое складывается в
сознании людей



ДЕЛОВАЯ РЕПУТАЦИЯ ЛПУ — нематериальное благо, которое представляет собой оценку деятельности ЛПУ с точки зрения его деловых качеств

Если благоприятный имидж привлекает новых партнеров и потребителей, то создаваемая годами репутация заставляет их оставаться верными однажды сделанному выбору!



Различия:

Деловая репутация	Имидж
Создается годами	Быстро создается
Трудно поддается корректировке (кроме отрицательных моментов)	Легко корректируется
Обязателен личный контакт	Может сформироваться без личного контакта с ЛПУ



Продолжение:

Деловая репутация	Имидж
Создается в аспекте всей деятельности ЛПУ, всех его подразделений	Разрабатывается в основном службой рекламы или PR
Стратегическая задача	Тактические приемы
Долго эксплуатируется	Недолго служит



ПИРАМИДА: "имидж и репутация"



Грэм Даулинг, "Репутация фирмы: создание, управление и оценка эффективности"





Формирование репутации:

<u>Внутренние:</u>	<u>Внешние:</u>
Размер, возраст, история развития и масштаб бизнеса	Спонсорская, общественная и благотворительная деятельность
Индивидуальность медицинского учреждения (фирменный стиль - название, логотип, символика, корпоративная цветовая гамма и др.)	Характер и длительность взаимоотношений с потребителями, партнерами по бизнесу, органами власти, СМИ
Финансовая стабильность	
Использование современных информационных технологий	
Качество менеджмента и кадровый потенциал	
Корпоративная культура и корпоративные коммуникации	



Факторы влияния (отрицательные):



- Проявления недобросовестной конкуренции
- Пациентский экстремизм
- Сарафанное радио
- Всевозможные СМИ



Защита деловой репутации

Спасибо за внимание!



Юридическая компания «[МедАдвокат](#)»

(044) 360-40-73

office@med-advokat.com.ua



Ассоциация юристов Украины

(044) 492-88-48

info@uba.ua



Громадська рада
при Міністерстві охорони здоров'я України

(044) 253-49-32

http://moz.gov.ua/ua/portal/ms_socialcouncil/