

КРУГЛЫЙ СТОЛ

«Кадры столичной медицины:
образ будущего»

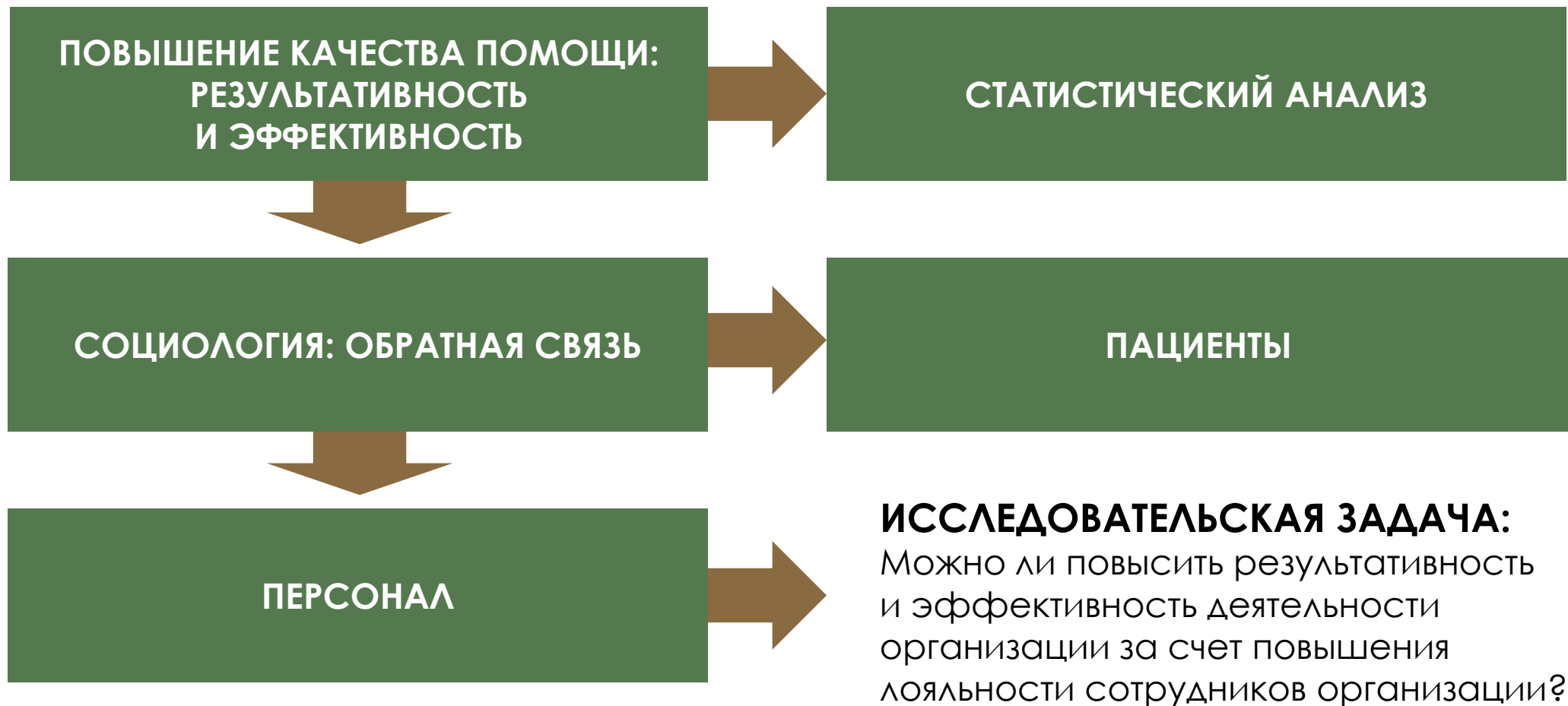
Управление качеством медицинской помощи

на основании обратной связи
от персонала организации

Богдан Игнат Викторович

к. полит. н., руководитель отдела медико-социологических исследований, Государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»

ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ



ЛОЯЛЬНОСТЬ

Лояльность (сотрудника) – приверженность работе в определенной организации. В исследовании для определения степени лояльности использовалась методика Ф. Райхельда*.

Исходя из ответа на вопрос о готовности рекомендовать свою организацию как место работы, респонденты делятся на:

- **«ПРОМОУТЕРОВ»** - являются лояльными сотрудниками
- **«НЕЙТРАЛОВ»** - сотрудники, не имеющие четкой позиции и готовые, при наличии более выгодных условий, перейти в другую организацию
- **«КРИТИКОВ»** - нелояльные сотрудники, которые высказывают критику в адрес организации

Существуют исследования, демонстрирующие связь между лояльностью и результативностью и эффективностью деятельности организации.

В частности, в медицине исследование Института Гэллапа показало, что **«...вовлеченность среднего медицинского персонала – предиктор №1 различия в показателях смертности между больницами»**

(Blizzard R. , 2005b)**

ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ: МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Выборка	Сплошной опрос медперсонала Общее кол-во опрошенных: 1241 медицинский сотрудник многопрофильного стационара
Форма опроса	Анкетирование (распространение и сбор «бумажных» анкет через старших медсестер)
Уровень достижимости	70%
Инструментарий	Анкета (лояльность, факторы лояльности, предложения по улучшению деятельности отделения, социально-демографические характеристики)

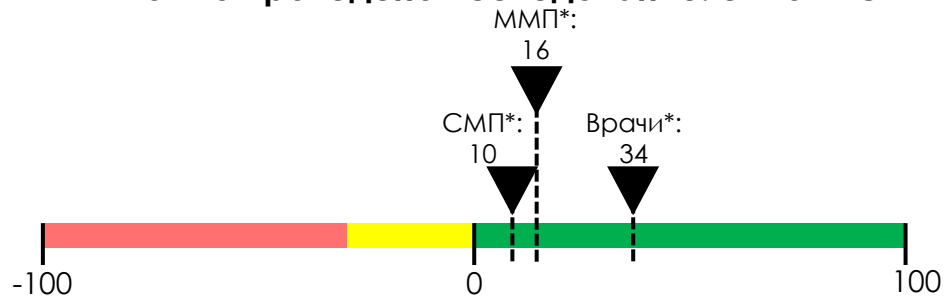


Исследование позволило решить следующие задачи:

- 1) Осуществить оценку лояльности** медперсонала организации, выявить основные факторы лояльности и предложения по улучшению работы отделений
- 2) Установить взаимосвязь** между лояльностью медперсонала и показателями результативности и эффективности
- 3) Выявить пороговые значения уровня лояльности** и факторов лояльности для прогнозирования больничной летальности

ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ И ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ

Уровень лояльности в среднем по организации, в которой было проведено исследование: eNPS*=18



Выявлена корреляция между лояльностью СМП и больничной летальностью:

Высокой лояльности сотрудников отделений (в первую очередь СМП) соответствует более низкая больничная летальность по сравнению с отделениями аналогичного профиля

ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ

	Среднее число дней занятости койки в году (функция койки)	Средняя длительность пребывания	Оборот койки	Больничная летальность	Простой койки (не считая закрытия на ремонт и мойку)
Связь лояльность-статистика (отображены сильные и средние связи)					
Все категории		- 0,49	0,50	- 0,67	
Врачи	- 0,50	- 0,45			0,53
СМП		- 0,48	0,54	- 0,72	
ММП				- 0,51	

ФАКТОРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

23 ТЕМЫ ОТЗЫВОВ

5 ФАКТОРОВ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- психоэмоциональные условия труда,
- материальное стимулирование,
- бытовые условия труда,
- снабжение отделений и оснащенность,
- нагрузка.

Корреляция между уровнем лояльности и причинами лояльности/нелояльности, пожеланиями сотрудников по условиям работы

Факторы лояльности СМП



хорошая психоэмоциональная обстановка ($r=0,821$)

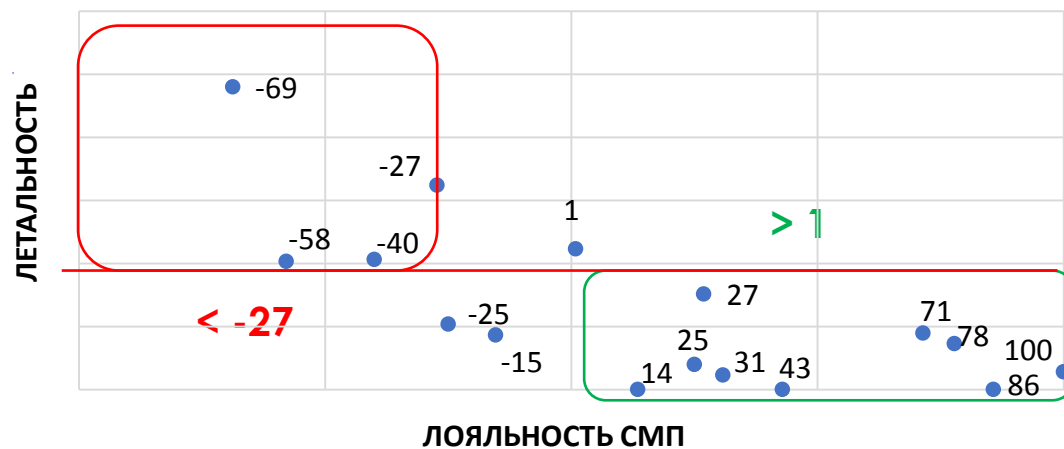


жалобы на неудовлетворительное материальное стимулирование ($r=-0,658$)

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОРОГОВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ФАКТОРОВ ЛОЯЛЬНОСТИ СМП ОРГАНИЗАЦИИ



При каких условиях факторы лояльности оказывают влияние на результативность и эффективность?



Доля удовлетворенных климатом в отделении	Лояльность	Летальность
До 28,5%	Менее -27	Выше среднего по Москве*
Более 55%	Больше 1	Ниже среднего по Москве*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ



Исследование показало:

- Возможность управления статистическими показателями качества помощи посредством социологического инструментария
- Актуальность повышения лояльности среднего медицинского персонала



Требуются дополнительные исследования:

Подтверждение универсальности выявленных для одной из организаций закономерностей (*факторы лояльности и их связь со статическими показателями*) – проведение исследования в других организациях
Исследования планируется закончить в конце 2019 года

КРУГЛЫЙ СТОЛ

«Кадров столичной медицины: образ будущего»