

УДК 614.2

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ ВРАЧЕБНОГО ПЕРСОНАЛА (УПРАВЛЯЮЩИХ) ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИЛИАЛОВ В СЕТИ КЛИНИК «ПРЕЗИДЕНТ»

Ю.А. Ульянов^{1,2}, Э.Н. Мингазова¹

¹ Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н.А. Семашко», г. Москва

² Стоматологический комплекс «Президент», г. Москва

SOCIOLOGICAL EVALUATION OF STUDYING OPINIONS OF DOCTOR PERSONNEL (MANAGERS) ABOUT ORGANIZING THE ACTIVITIES OF BRANCHES IN THE "PRESIDENT" CLINIC NETWORK

Yuriy Al. Ulianov^{1,2}, Elmira N. Mingazova¹,

¹ Federal Scientific State Budgetary Institution «N.A. Semashko National Research Institute of Public Health», Moscow

² Dental complex "President", Moscow

В последние годы формирование корпоративной культуры в организации приобретает все большее значение для создания конкурентных преимуществ во внутренней и внешней среде для поддержания эффективной системы мотивации сотрудников. Для этого необходимо изучить мнение и удовлетворенность персонала о деятельности филиалов клиник.

Поэтому с целью получения информации об организации деятельности филиалов сети было проведено исследование с использованием таких методов как: изучение и обобщение опыта, аналитический, социологический, сравнительного анализа.

Методом анкетирования врачей-управляющих в филиалах сети выявлены особенности формирования корпоративной культуры, которая позволяет создать положительный образ клиники, улучшить мотивацию труда персонала, уменьшить конфликтность и психологические проблемы в коллективе. Ведь, корпоративная культура – это философия, система ценностей клиники: норм и правил поведения персонала, которые способствуют достижению основных целей и миссии МО.

Исследование проводилось в филиалах со следующими профилями специальностей: многофункциональная цифровая стоматология, терапевтическая стоматология, ортопедия, хирургия, имплантология, гигиена, ортодонтия, пародонтология, зуботехническая лаборатория; также в ходе анкетирования управляющих было выявлено, что количество кабинетов по каждому профилю – не более 3-х. При этом наличие управляющего предполагалось не во всех филиалах сети, при наличии управляющего на его должность назначается врач-стоматолог со стажем работы не менее 15 лет.

По мнению респондентов, примерное количество сотрудников в каждом из филиалов колебалось от 25 до 98 человек, количество стоматологов в филиалах от 10 до 20 врачей,

количество зубных техников – от 2 до 6 человек, количество медицинских сестер – до 15 человек. Среди врачебного персонала количество врачей-стоматологов 1-ой категории составило от 1 до 20 врачей, наличие звания кандидата медицинских наук – от 1 до 5 человек на филиал.

Основными формами прохождения повышения квалификации сотрудниками за последние 5 лет стали курсы повышения квалификации и обучающие семинары, симпозиумы, а также обмен опытом за рубежом в Италии, Германии, Франции, Финляндии, Австрии.

В рамках определения механизма управления филиалом существует разделение между главным врачом и медицинским персоналом, а также между управляющим с административно-хозяйственным и финансовым персоналом.

Средняя оплата медицинских услуг (чек) пациентом варьировалась в зависимости от профиля стоматологических услуг: по терапии – 5000 руб., по хирургии – 4000 руб., по ортопедии – от 6000 до 8000 руб., в большей части филиалов использовались цифровые технологии (не менее 3-х специалистов на филиал). Основной формой обучения сотрудников по использованию цифровых технологий являются специализированные курсы.

В филиале ответственным за рекламу является отдел маркетинга, при определении основных каналов информирования о медицинских услугах респонденты отмечали рекламу на уличных баннерах, в метро, Интернет-рекламу и продвижение в социальных сетях.

За корпоративную культуру в филиале отвечает главный врач. Одним из существенных недостатков в организации деятельности филиалов является отсутствие ответственного за логистику и менеджмент. При этом к проблемам производственного характера в филиалах относили сложные отношения внутри коллектива, к проблемам социального характера – задержки с выплатой заработной платы; к проблемам психологического характера – сильный контроль со стороны главного врача.

Учитывая предложения со стороны персонала и управляющих, для совершенствования деятельности филиала необходимо внедрять меры социальной поддержки (меры материального, социально-бытового, образовательного, правового и психологического характера); для создания прозрачности трудовых процессов сформировать на основе полученной обратной связи корпоративный кодекс сети филиалов, что позволит усилить благоприятный имидж данной сети.