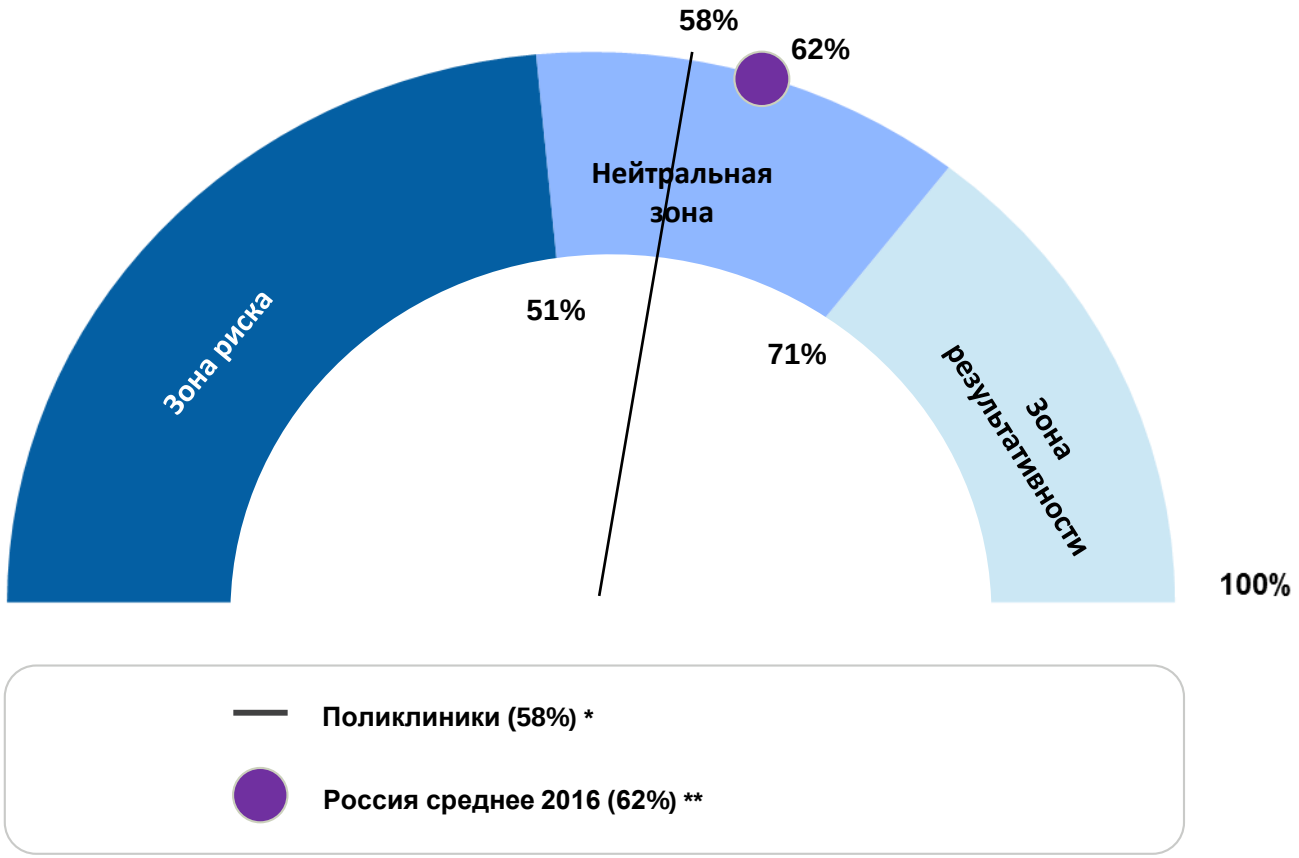
Вовлеченность сотрудников российских поликлиник

Сергей Львов
Генеральный Директор

AXES Management

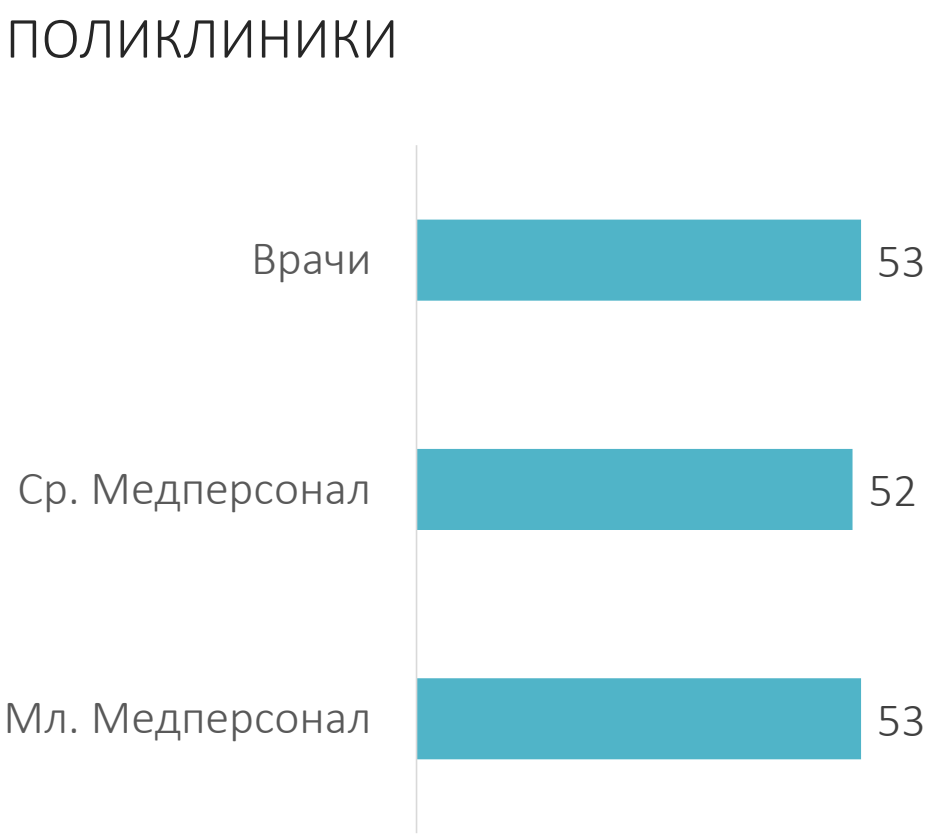
Вовлеченность – это эмоциональное состояние, которое предполагает, что работник позитивно отзывается об организации, не собирается увольняться, активно включен в работу. Вовлеченность прямо коррелирует с производительностью труда и обратно - с текучестью персонала.

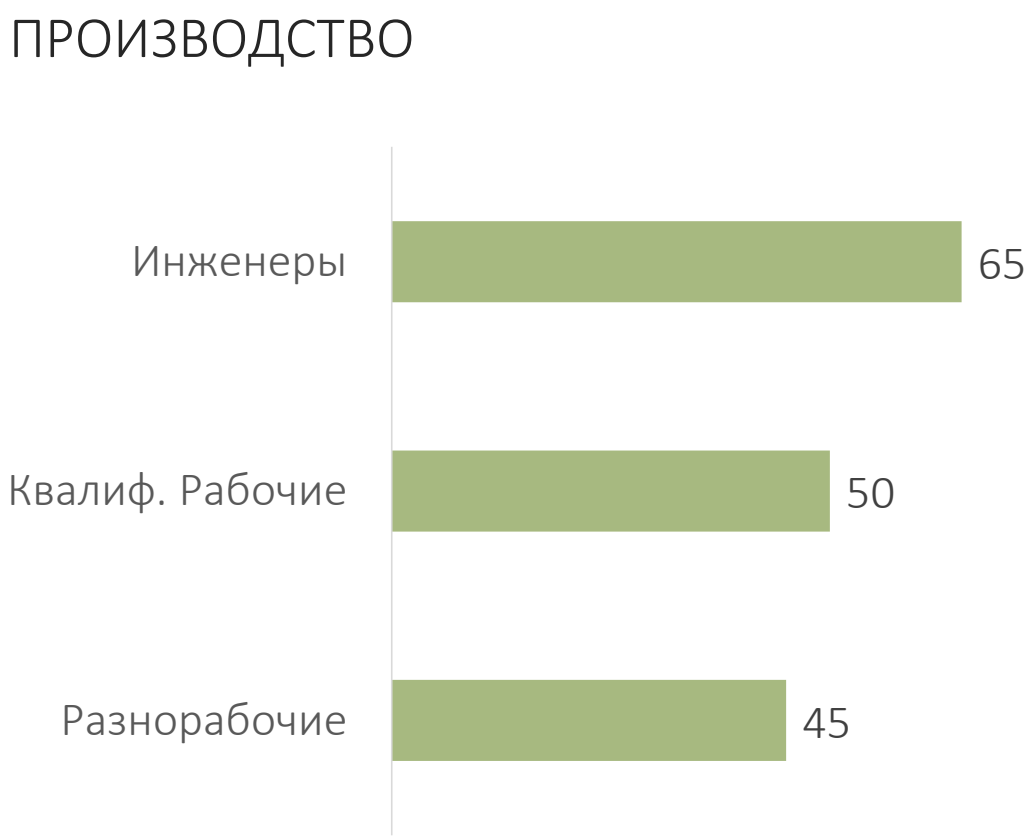


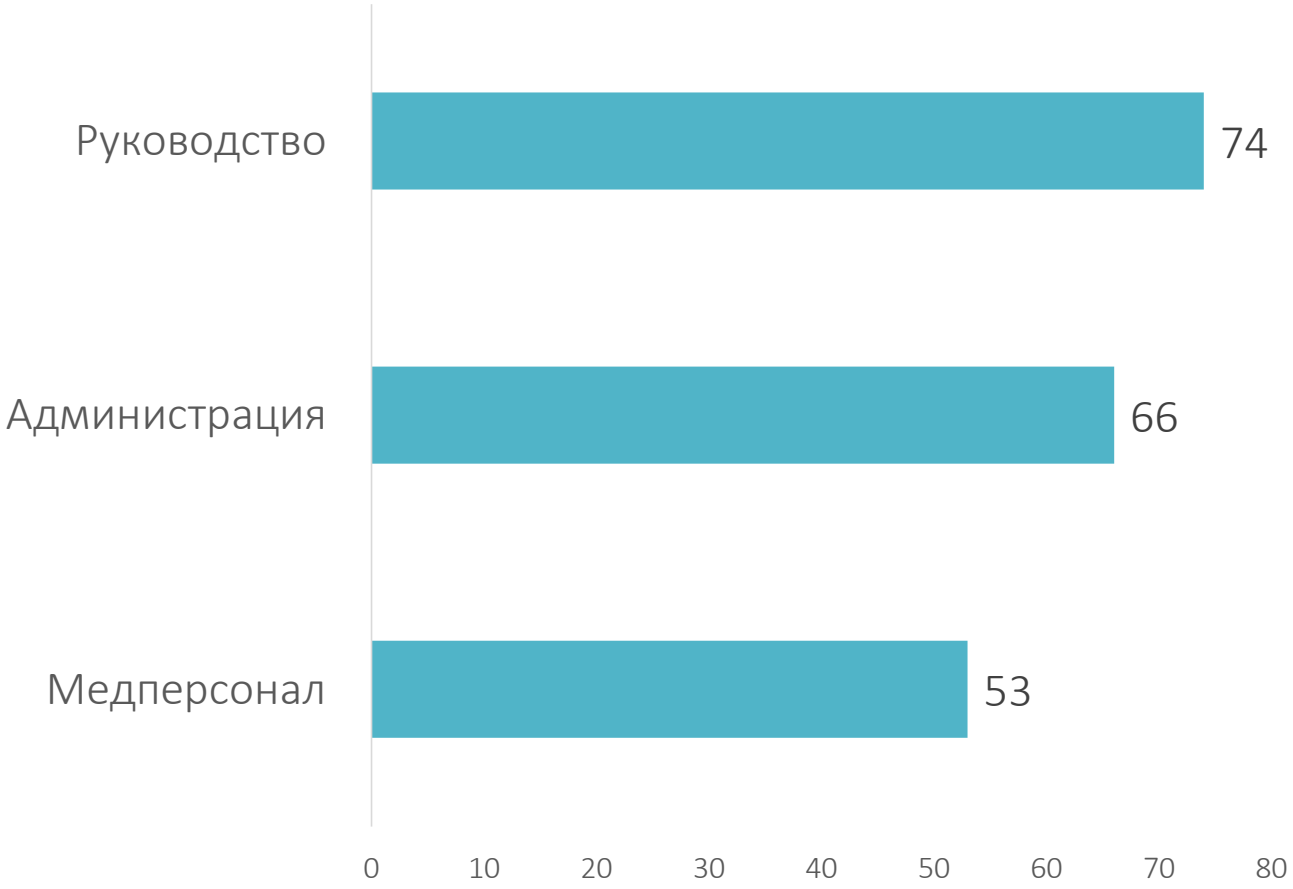
Средняя вовлеченность сотрудников поликлиник – 58%

Источник:
* Результаты опроса 1045 сотрудников поликлиник в 3-х регионах России
** База данных исследований Aon Hewitt

Вовлеченность врачей не выше чем у млад. и сред. медперсонала







Меньше вовлечены как раз те сотрудники, которые чаще взаимодействуют с пациентами

Ключевые проблемы. Открытые ответы сотрудников

Ощущение постоянной экономии

«Канцтоваров не допроситься!!!!!Покупаем за свои деньги!!!!»
«Недостаточная укомплектованность кадрами»
«Навести порядок в хозчасти поликлиники».

Управленческие навыки руководителей

«Соблюдение этики и деонтологии между главным врачом и сотрудниками, не делать замечания при посторонних и не разговаривать на повышенных тонах»
«Нужно проводить собрания с коллективом о новых приказах»

Недостаточная эффективность процессов

«Организация рабочего процесса (кто, что, зачем и как)»
«Более четкое разграничение здорового и больного приема»
«Внедрение IT технологий, компьютеризация, увеличение количества грамотных сотрудников»

Многие сотрудники считают, что их мнение никому не интересно.
У них есть опасения, что бережливые технологии обернутся прежде всего экономией на медперсонале.

Рекомендации по внедрению

1. Проекты организовать вокруг ключевых проблем поликлиники. Отдавать приоритет проектам с коротким циклом (3 мес.)
2. Выбирать цели для запуска проектов с участием всего коллектива, а не только руководства поликлиники
3. Включить в проектную команду инициативных сотрудников, обеспечить для них возможность до 20% времени тратить на проект
4. Обеспечить лидерство и личный пример Главного Врача поликлиники
5. Понимать уровень вовлеченности сотрудников поликлиник до начала проектов
6. Запустить аналогичные проекты в вышестоящих организациях (региональный и федеральный уровень)