

стей. Проведение психокоррекции активизирует внутренние и внешние психофункциональные ресурсы, гармонизирует психологический статус, что в свою очередь повышает уровень реабилитационного потенциала. Психотерапевтическое воздействие, проводимое в указанный период, включает методы индивидуального и группового воздействия, в основном направленное на нейтрализацию волевого дефекта, свойственного значительной части пациенток с данной патологией. Считаем важным отметить, что персонал женских консультаций и родовых отделений так же нуждается в специальной психологической подготовке для адекватной работы с наркозависимыми пациентками, планирующими материнство, беременными и роженицами.

**ФОРМИРОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ,
ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ**

Айзикович Б.И., Тощая Е.Г., Айзикович И.В.,
Верба О.Ю.

АНО «Региональный центр высоких медицинских технологий», Новосибирск;

*Медицинский центр «Авиценна», Новосибирск,
e-mail: overba@mail.ru*

Анализ деятельности медицинского центра «Авиценна» за последние 5 лет показал, что наиболее важными показателями для клиники являются: количество циклов вспомогательных репродуктивных технологий (ВРТ), число первичных пациентов, частота наступления беременности в расчете на перенос эмбрионов, частота родов на перенос эмбрионов. Сертификация медицинского центра по требованиям ISO 9001:2000 и реализация принципов управления качеством направлены на изучение потребностей пациентов, стремление удовлетворить и превзойти их ожидания, постоянное совершенствование рабочих процессов, внедрение новых услуг и улучшение существующих, непрерывное обучение персонала. К критериям качества деятельности отнесены: достижение уровня удовлетворенности пациентов до 80% независимо от результатов программы ВРТ, повышение эффективности медицинской деятельности с увеличением частоты наступления беременности до 50% от числа переносов эмбрионов, повышение уровня безопасности в медицинском технологическом процессе – снижение процента гиперстимуляций до значения 3. С использованием принципов международной системы менеджмента качества в учреждении разработана программа обеспечения безопасности пациентов и сотрудников, объединяющая все составляющие понятия «безопасность», которую планируется внедрить при соответствую-

ющих материально-технических вложениях и реинжиниринге обеспечивающих процессов. Концептуальная идеология «Авиценны» отражает традиционный «клиенто-ориентированный» подход, мотивация сотрудников строится на принципах сдельной оплаты труда и премировании. Однако, парадигма изменений требует принципиально новых подходов к мотивации сотрудников через формирование такой корпоративной культуры, когда клиенто-ориентированный подход стимулирует сотрудников мотивировать пациентов к совместному достижению результата лечения. Изменение фокуса идеологии при управлении деятельностью «Авиценны» в рамках включения принципов КК предложена система оценки результативности персонала по основным и обеспечивающим процессам. Критерии классифицированы по количественным и качественным признакам. К качественным отнесены: жалобы пациентов, выполнение поручений руководителя, внедрение новых технологий, участие в научной работе, предложение мероприятий по повышению эффективности работы. К количественным – число операций, манипуляций, родов, повторных пациентов, постановки на учет беременных, количество родов, число циклов ЭКО. Суммовое выражение набора критериев отнесено к финансовым механизмам мотивационной составляющей. В целях достижения максимальной удовлетворенности пациентов, повышения квалификации персонала и улучшения управления учреждением в клинике осуществлен пересмотр организационной структуры для более детального определения зон ответственности, подчиненности персонала и взаимозаменяемости при реализации принципов ротации. В рамках изменения и реорганизации управленческой структуры создана служба качества, выделен представитель администрации по качеству, наделенный соответствующими полномочиями. В результате подобной реструктуризации и реинжиниринга процессов планируется достичь прогнозируемости и стабильности результатов применения ВРТ, возможности более быстрого внедрения высоких технологий, подтверждение соответствия российской клиники международным стандартам. Комплекс указанных признаков свидетельствует о существовании серьезной основы для внедрения базовых принципов КК в условиях медицинского центра негосударственной формы собственности. Исходя из этого, роль принципов формирования современной КК – стратегическая. При таком подходе достижение планируемых результатов становится следствием профессионального управления, которое обеспечивает устойчивое существование и поэтапное развитие медицинского учреждения.