

УДК 614.23: 616.31:614.211

СТИМУЛИРОВАНИЕ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Вейсгейм Л.Д., Дмитриенко С.В., Моторкина Т.В.

ГБОУ ВПО "Волгоградский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации, Волгоград, e-mail MotorkinaTV@yandex.ru

Качество медицинской помощи, ее доступность определяются организационными формами, состоянием материально-технической базы учреждения, наличием квалифицированных сотрудников, обладающих специализированными знаниями, их мотивацией, наличием внутренних стимулов при выполнении своих обязанностей. В современных условиях необходим регулярный, ежемесячный анализ деятельности медицинских работников, структуры пациентов, использования ресурсов, помех, с которыми сталкиваются врачи и медицинские сестры, промежуточных и конечных результатов. Внутренняя гармония и ощущение удовольствия от своей работы медицинским работником передаются всем окружающим и вызывают у них ответную реакцию. Так формируется отношение каждого сотрудника к своей работе, и так определяется конечный результат.

Ключевые слова: мотивация, стимулирование, кадровый потенциал, критерии качества медицинской помощи

STIMULATION AND MOTIVATION AS A CRITERION OF QUALITY MEDICAL DENTAL CARE

Weisgeim L.D., Dmitrienko S.V., Motorkina T.V.

Volgograd State Medical University, Volgograd, e-mail MotorkinaTV@yandex.ru

Quality of care, its availability determined by organizational forms, material and technical base of the institution, the presence of qualified staff with specialized knowledge, their motivation, the presence of internal incentives to perform their duties. In modern conditions requires regular, monthly analysis of health professionals, patients structure, resource utilization, interference encountered by doctors and nurses, outputs and outcomes. Inner harmony and a sense of satisfaction from their work medical officer sent to all others and presenting them with a response. Since forming the ratio of each employee to his work, and so the final result is determined.

Keywords: motivation, stimulation, human resources, criteria for quality of care

Значимость кадрового ресурса в реализации задач здравоохранения подчеркнута в документах Всемирной организации здравоохранения и концепции охраны здоровья населения России [2,3]. Качество медицинской помощи, ее доступность определяются не только адекватностью организационных форм и состоянием материально-технической базы учреждения, но в значительной степени наличием квалифицированных сотрудников, обладающих специализированными

знаниями, их мотивации, наличием внутренних стимулов при выполнении своих обязанностей [1,4]. Доказано влияние различных медико-социальных, социально-психологических характеристик врача на качество медицинской помощи, что требует комплексного подхода оценки его лично-профессиональных качеств и создания условий мотивации труда [2,4].

Цель исследования – изучение теоретических основ процесса мотивации труда персонала.

Материалы и методы исследования

В учреждениях здравоохранения чаще реализуется вертикальная линейно-функциональная организационная структура управления. Данный тип управления обусловлен, прежде всего, технологической структурой предприятия. Необходимо отметить, что в деловой практике невозможно обойтись только линейными связями, очень часто возникают горизонтальные отношения между различными службами предприятия, которые позволяют оперативно решать большинство производственных задач. На горизонтальном уровне происходит передача информации между подразделениями предприятия.

Результаты исследования и их обсуждение

Учреждения здравоохранения гарантируют своим клиентам высококвалифицированные услуги по оказанию стоматологической помощи населению, предлагают полный спектр услуг, стараются обеспечить высокое качество лечения за счет ведения клинико-экспертной работы и контроля качества на всех этапах лечения и протезирования пациентов.

Для удовлетворения растущих потребностей пациентов, в условиях конкуренции на рынке стоматологических услуг учреждения здравоохранения активно внедряют новые технологии и выполняют программу поэтапного обновления оборудования в клинике и зуботехнической лаборатории. Эта работа носит для предприятий приоритетный и долгосрочный характер.

Специалисты предприятий принимают активное участие в семинарах и конференциях по внедрению новых технологий в своей работе с учетом потребностей рынка стоматологических услуг. Этот способствует созданию в учреждении высокой корпоративной культуры. Повышая квалификацию и приобретая новые навыки и знания, работники получают дополнительные возможности для профессионального роста, как внутри своей организации, так и вне ее.

Для создания системы мотивации сотрудников определены формы стимулирования:

1. Оплата труда;
2. Социальные льготы.
3. Льготные кредиты.
4. Обучение, профессиональная переквалификация

Применяются чаще экономические методы управления мотивацией трудовой деятельности:

1) заработная плата работника, определяемая бюджетным финансированием на уровне ставок ЕТС;

2) практика премирования работников за объем и качество выполняемой работы; с учетом выполнения производственного плана по Учетным единицам труда врача стоматолога;

3) надбавки, доплаты за стаж работы (в соответствии с действующими нормативными актами), применение достижений науки и передовых методов труда, обслуживание особо опасных категорий больных.

Использование систем вознаграждения по итогам работы структурного подразделения позволяет сочетать финансовые интересы каждого сотрудника с целями подразделения.

Наибольшее влияние на размер заработной платы оказывают факторы: образование и опыт, инициатива, предприимчивость, энергия и усилия самого работника. Размер заработков каждого работника должен определяться прежде всего личным трудовым вкладом в результат коллективного труда. Необходимо усиливать дифференциацию в оплате труда в зависимости от его сложности и качества, потребительских свойств выпускаемой продукции. Кроме того, надо постепенно отказываться от денежных компенсаций за непривлекательный труд и вредные санитарно-гигиенические условия. Такие компенсации не только некомпенсируют неблагоприятные условия труда, но и снижают трудомотивирующую функцию оплаты.

Непосредственное воздействие на степень удовлетворенности работников оказывают не только экономические стимулы, но и такие компоненты производственной жизни, как: содержание работы, условия и организация труда, рабочее место, распределение работ. Каждое рабочее место должно быть обеспечено всем необходимым как непосредственно для самой работы (новой техникой, современным оборудованием и пр.), так и для создания благоприятных условий труда (современная удобная мебель, кондиционеры и прочее).

На состояние мотивации оказывают влияние и нематериальные стимулы, например распределение отпусков. На первый взгляд может показаться, что влияние данного фактора несущественно по сравнению с такими, как: условия и оплата труда, организация труда, перспективы роста и т.д. Тем не менее, возникновение частых разногласий на этой почве впоследствии может приводить к деструктивным конфликтам, что в конечном итоге отрицательно отразится на психологическом климате коллективе.

В учреждениях здравоохранения наряду с оценкой качества самой медицинской помощи должна проводиться оценка качества и эффективности труда персонала. Качество труда персонала определяется по соответствию разработанным стандартам деятельности. Параллельно производится совершенствование должностных инструкций.

Для учреждений здравоохранения применимы современные тенденции в области охраны и управления дисциплиной труда, мотивацией труда и системами поощрения. Всесторонняя и объективная оценка специалистов и руководителей структурных подразделений на практике признается активным и действенным инструментом управления процессом мотивации.

Сюда входит не только квалификация врачебного персонала, но средних и младших медицинских работников, управленческого звена, административно-хозяйственной части, от которых также зависит успешность лечебно-

диагностического процесса и комфортность пребывания пациента в учреждении здравоохранения. Отдельно оценивается взаимодействие персонала, а именно слаженность работы медицинской части и вспомогательных служб.

В современных условиях необходим регулярный, ежемесячный анализ деятельности медицинских работников, структуры пациентов, использования ресурсов, помех, с которыми сталкиваются врачи и медицинские сестры, промежуточных и конечных результатов. Работа врача и медицинской сестры должна сравниваться с такими же данными у других коллег, оцениваться в динамике, анализироваться для выявления причинно-следственных связей, после чего руководитель должен принимать решения об его индивидуальной тактике по отношению к каждому медицинскому работнику.

Необходимо замечать правильность выполнения работы и давать незамедлительную ответную реакцию управленческого состава. Значительный эффект производит похвала за положительные отзывы пациентов. Премии должны быть связаны с достижением определенной цели.

Работнику нужно дать привлекательное амбициозное видение проблемы, последовательность целей, которые будут ступенями для решения его стратегической задачи.

Заключение

Успех заключается в обеспечении совпадения мотивов и стимулов сотрудников. Наличие такой гармонии в наши дни особенно значимо, так как, прошли времена, когда люди работали без учета своих внутренних мотивов (без учета своих желаний). Важно не то, сколько тебе платят, важно, чем ты занимаешься и насколько это отвечает твоим внутренним представлениям о себе самом. Таким образом, внутренние мотивы ощутимо влияют на любую систему стимулирования, практически в любой ситуации следует учитывать два основных ее элемента -

необходимость и желание. Необходимость обычно определяется внешними факторами и диктуется разнообразными изменениями окружающей обстановки.

Мотивация действительно повышает базовую производительность труда. Высокомотивированный сотрудник лучше работает. Постарайтесь, понять внутренние стремления, мотивацию каждого сотрудника – это позволит воссоздать объективную картину приоритетов на уровне всей организации. Внутренняя гармония и ощущение удовольствия от своей работы медицинским работником передаются всем окружающим и вызывают у них ответную реакцию. Так формируется отношение каждого сотрудника к своей работе, и так определяется конечный результат.

Список литературы

1. Баткаева И.А., Ловчева М. В. Мотивация и стимулирование персонала. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 524 с.
2. Васильева Т.П., Халецкий И.Г., Куксенко В.М., Мушников Д.Л., Магомедов А.Т., Васильев М.Д. Методические подходы к управлению личностно-профессиональным потенциалом медицинских кадров в менеджменте здравоохранения//Менеджмент качества в сфере здравоохранения. – М.,2012. – №3 (13). – С. 131-137.
3. Клюева Н.В., Перфилов В.П. Мотивация персонала государственных медицинских учреждений на этапе модернизации российского здравоохранения // Сборник научных трудов SWorld. Материалы международной научно-практической конференции "Современные проблемы и пути их решения в науке, транспорте, производстве и образовании 2011". – Одесса: Черноморье, 2011. – Вып. 4. Т. 14. – С. 64-69.
4. Петров В.В. Теории мотивации // Электронное пособие для ВУЗов. Серия: Бизнес-курс. – Издательский Дом "Равновесие", 2005.