



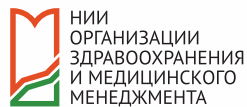
II ФОРУМ 12.11.2020

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

Лояльность сотрудников детской поликлиники: проблемные области и направления работы

По результатам опроса сотрудников ДГП № 86



МОСКВА
2020

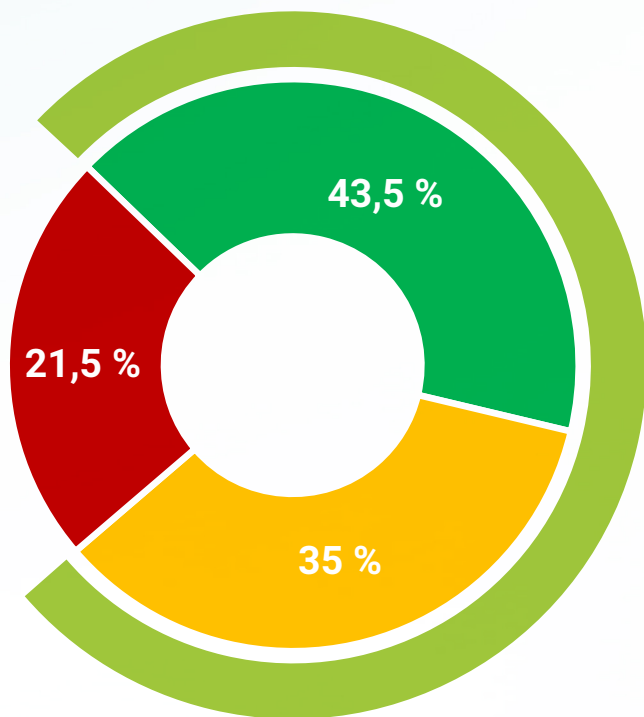
УРОВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ К ДГП № 86



С какой вероятностью по шкале от 0 до 10 Вы могли бы рекомендовать свое подразделение (отдел, центр, сектор и т. д.) в качестве места работы друзьям/знакомым/коллегам с соответствующей квалификацией? (по данным закрытого вопроса, в % от тех, кто ответил на вопрос)

eNPS* (employee Net Promoter Score) = 18

Rr=75 %



78,5 % - «Готовы рекомендовать» (оценки 7-10)

43,5 % - «Промоутеры» (оценки 9-10)

35 % - «Нейтралы» (оценки 7-8)

21,5 % - «Критики» (оценки 0-6)

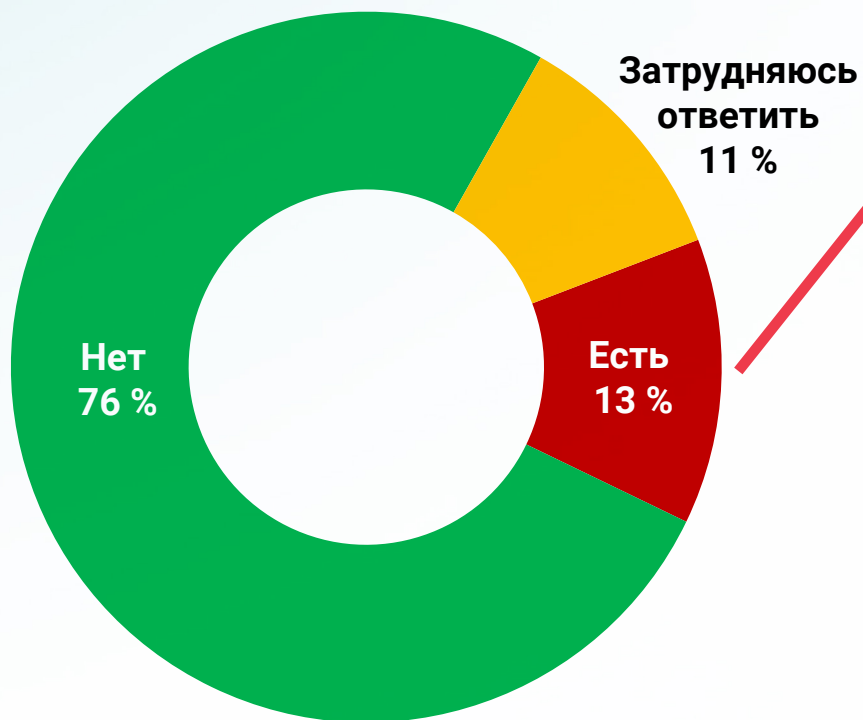
ПРИЧИНЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Факторы лояльности



* Сумма на графиках не равна 100 %, т. к. был задан «открытый» вопрос, предоставляющий возможность указывать более 1 фактора.

ТРУДНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ



Основные причины конфликтов, личных и рабочих: обвинения в нарушении этики, «перекладывании» своей работы на других, халатном отношении к работе, сложности взаимодействия, ошибки при ведении пациента и заполнении документации и др.

Недостатки организации рабочих процессов: недостатки маршрутизации, разграничения обязанностей и т. д.

«(необходима) преемственность ... в работе филиалов»

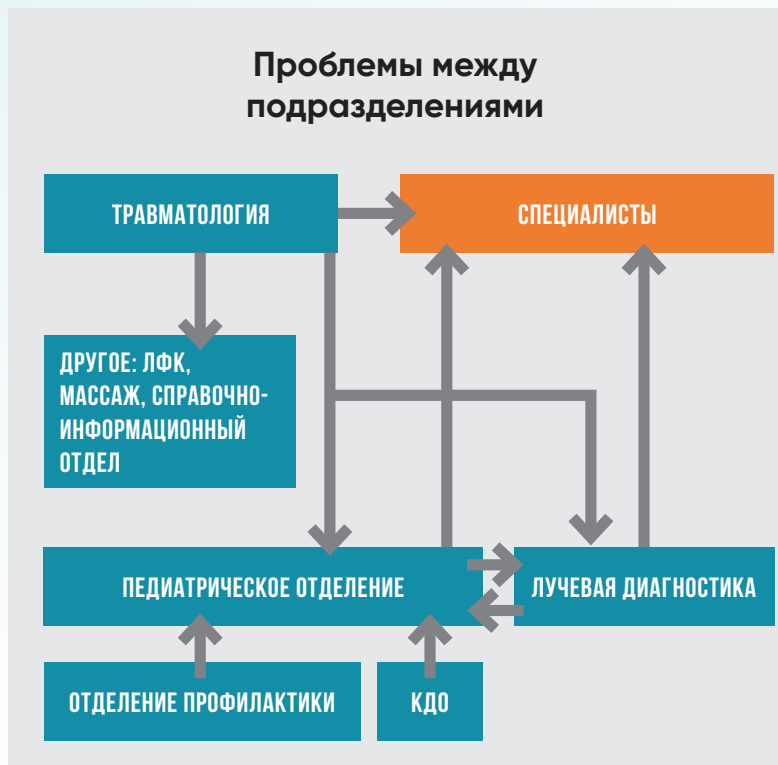
Недостатки организационной культуры: например, проявляется как недостаточная **солидарность** в кризисное время.

«...Сейчас всем тяжело, нужно и об этом помнить, нельзя же в коллективе быть эгоистом [а не как у нас]»

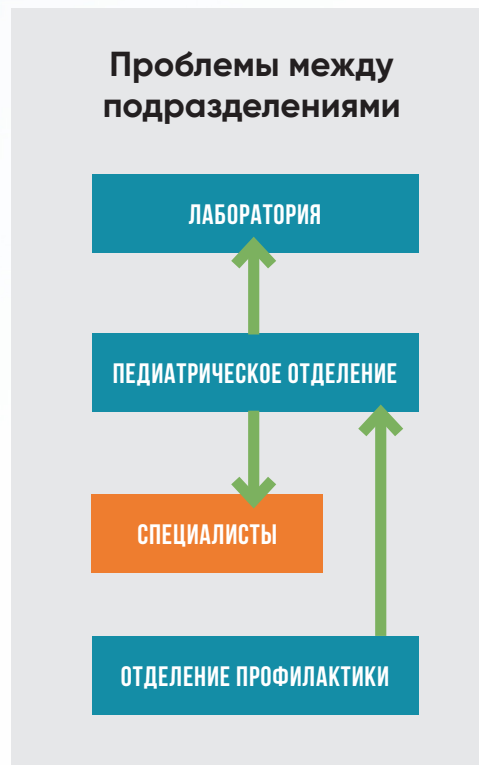
ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАРТА ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ

Направление стрелки: у кого с кем сложности взаимодействия. Круг – проблемы внутри подразделения

Головное здание



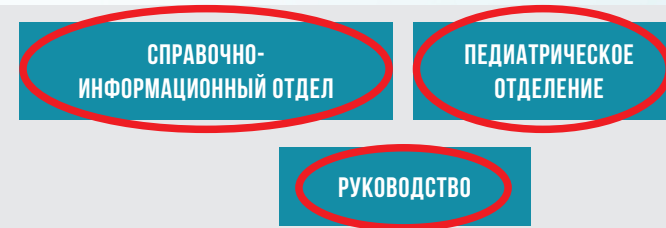
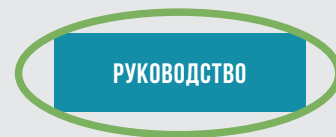
Филиал № 1



Филиал № 2



ПРОБЛЕМЫ ВНУТРИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ



ДАЛЬНЕЙШАЯ РАБОТА

Обсуждение с активистами

Результаты исследования

Проблемы озвученные активистами	Предложенный концепт решения активистами	Реалии, описанные руководителями
Нет возможностей для занятий спортом, например кабинета ЛФК, нет путевок в санатории	Рассмотреть возможность для создания помещения для ведения ЗОЖ в поликлинике Рассмотреть возможность премирования сотрудников в т.ч. путем предоставления путевок.	Профком: Информация о наличии путевок на постоянной основе размещается на стенде профкома, а также дублируется в чатах организации. Для организации занятия спортом необходимо сформировать коллективную заявку в профсоюзный комитет. В свою очередь комитет рассмотрит данную заявку на собрании и в случае получения одобрения будут предложены варианты организации таких мероприятий.
Невозможность экстренно попасть на обследования, работают только по записи	Создание слотов/возможностей для экстренного приема (например УЗИ), регламентировать на уровне поликлиники такую возможность	Заведующий отделением КДО: Пациенты с пометкой СИО направляются на обследование в день приема, вне очереди и ожидания.
Проблемы коммуникации. Информация не доносится до сотрудников, и наоборот часто ничего не делают по просьбам сотрудников.	Введение системы обратной связи в письменной форме, аналог внутреннего ЭДО. На определенную почту в письменной форме уходят обращения сотрудников. Назначается ответственный исполнитель (секретарь), который по итогам рассмотрения обращения отписывает, что было сделано. При необходимости проблемные ситуации разбираются на общих собраниях. Проведение тренингов эффективной коммуникации с руководящим составом. Создание дополнительных каналов коммуникации, для тех, кому недоступен чат в ватсап, например бумажные объявления на стенде. Для улучшения взаимодействия сотрудников также может быть принят этический кодекс сотрудника ДГП 86.	Заведующий филиалом: В филиале 2 присутствуют всевозможные виды информирования сотрудников. Созданы чаты администрации, чаты внутри отделений. Также необходимая информация передается сотрудникам на бумажных носителях (приказы, распоряжения и т.д.), в том числе и под подпись сотрудников. Кроме того, проводятся внутренние совещания как на уровне отделений, так и на уровне АПЦ (очные, а также онлайн через зум).

Проработка с руководством
(возможности, ресурсы,
объективность и т. д.)

План действий с KPI-сроками

Пилот



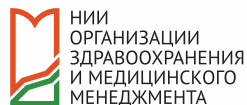
II ФОРУМ 12.11.2020

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

Лояльность сотрудников детской поликлиники: проблемные области и направления работы

По результатам опроса сотрудников ДГП № 86



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ
НИИОЗММ

МОСКВА
2020