



Мониторинг удовлетворенности сотрудников МО как фундамент построения корпоративной культуры. Опыт ГКБ 40

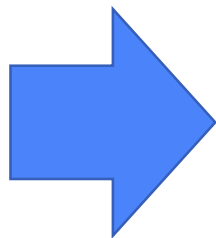
Гостищев Роман Витальевич
Заместитель главного врача по перспективному
развитию ГБУЗ «ГКБ №40 ДЗМ»

Москва, ноябрь 2020

Предстоящий нам путь:

Существующие проблемы корпоративной культуры:

- Набор всего персонала в условиях ограниченного времени, под изменившиеся цели (Covid-19);
- Новые и тяжелые условия труда, неопределенность, высокие риски;
- Разный уровень ценностей, несработанная команда



Какой организационной культуры мы хотим?

- Весь персонал пациентоориентирован;
- Высшая ценность для каждого работника безопасность пациентов, работников, организации в целом;
- Каждый работник вносит свой вклад в улучшение качества



Мероприятия, нацеленные на внедрение НОВОЙ культуры

- Разработка политики по служебной этике и общебольничной культуры (утверждено Приказом Главного врача от 31.01.2020);
- Ознакомление персонала с данной политикой (июнь – июль 2020);
- Вводный инструктаж новых сотрудников (постоянно);
- Внедрение системы подачи и разбора инцидентов (с июня 2020);
- **Мониторинг удовлетворенности сотрудников (июль, октябрь 2020);**
- Внесение изменений в существующие политики, правила, инструкции;
- Коррекция поведения руководителей подразделений, работников вспомогательных подразделений.



Мониторинг удовлетворенности сотрудников ГКБ 40

Цель: получение обратной связи от сотрудников больницы в рамках внедрения международных стандартов JCI.

Задачи:

- Оценка удовлетворенности персонала руководством;
- Оценка удовлетворенности персонала формирующимся коллективом;
- Оценка удовлетворенности персонала собой в коллективе;
- Оценка удовлетворенности персонала МО;
- Вовлечение работников в поиск и решение существующих проблем.



**Анкетирование было добровольным, анонимным, в электронном формате, вопросы измеряли уровень удовлетворенности руководством, коллективом, собой в организации, организацией в целом).*



Блок руководство: доля (%) удовлетворенности

За каждый ответ присваивался балл от -2 до +2 в зависимости от поставленного вопроса и полученного ответа

Удовлетворенность руководством улучшилась на **10,5%** в целом за 3 месяца

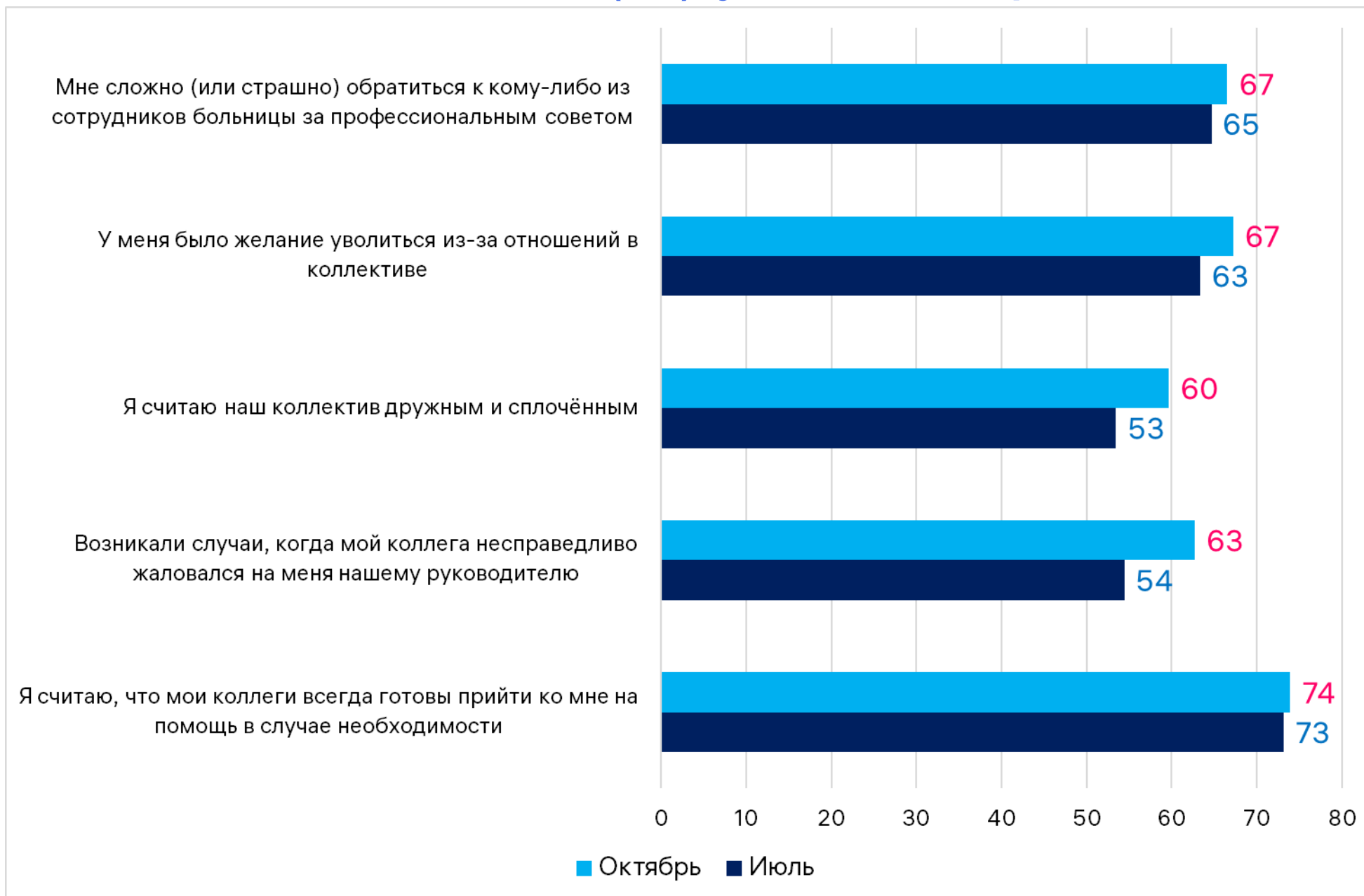




ГКБ
№40

Блок коллектив: доля (%) удовлетворенности

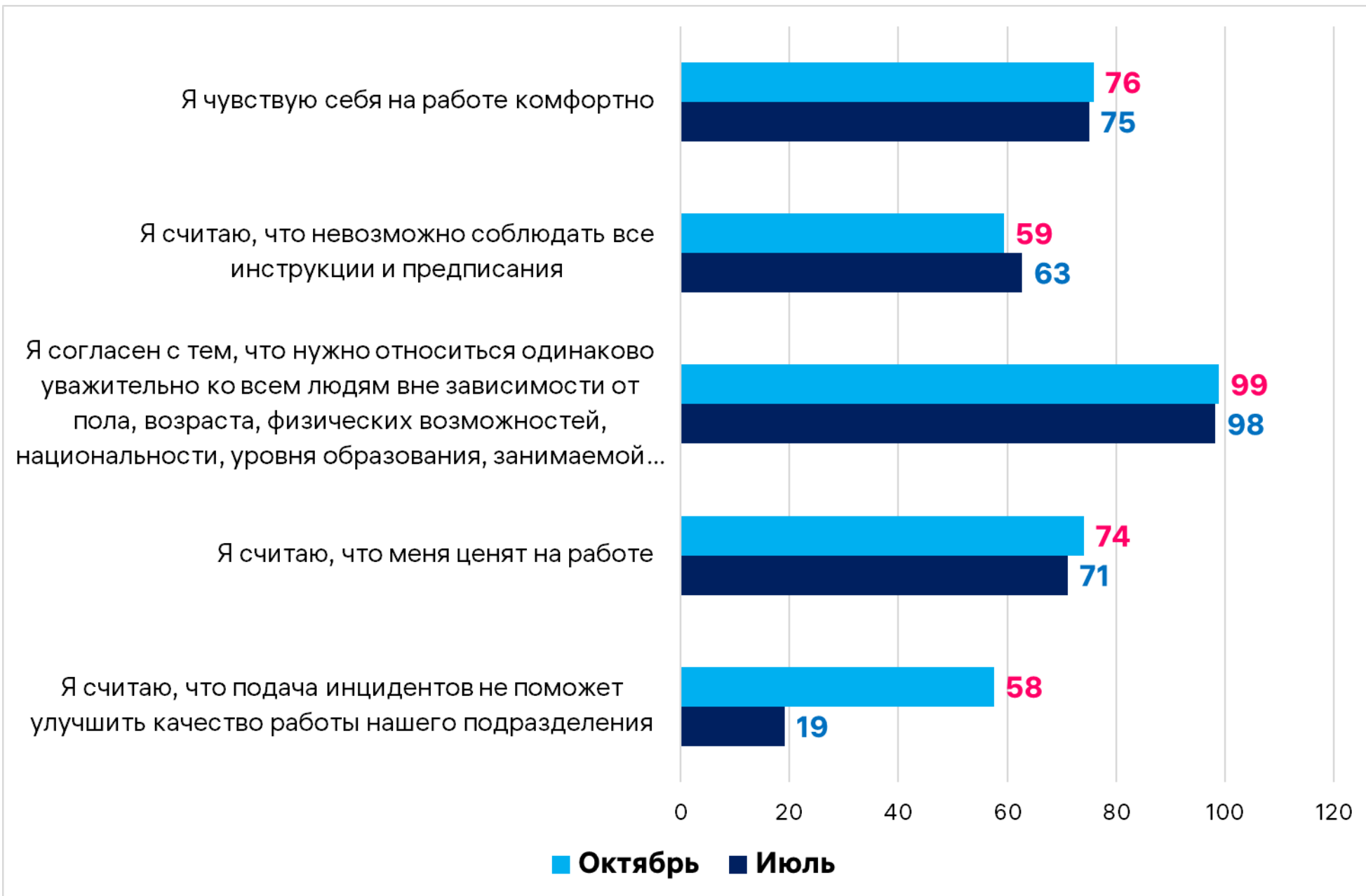
Удовлетворенность коллективом
улучшилась на
8% в целом за 3
месяца





Блок «я в организации»: доля (%) удовлетворенности

Удовлетворенность собой в организации улучшилась на **10,25%** в целом за 3 месяца

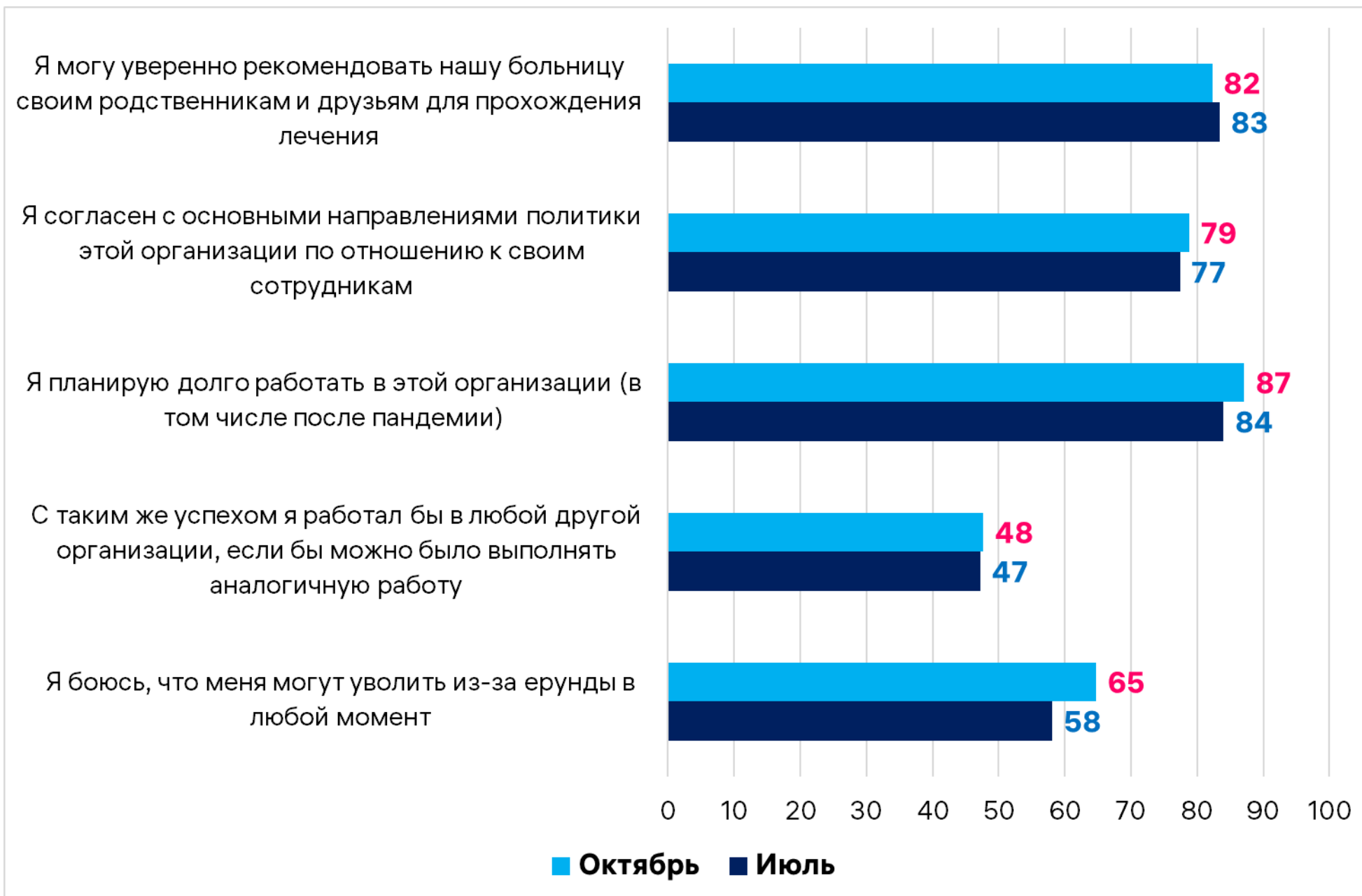




ГКБ
№40

Блок организации: доля (%) удовлетворенности

Удовлетворенность организацией улучшилась на **5,5%** в целом за 3 месяца



Корректирующие мероприятия

- Усилили вовлеченность персонала в общее качество работы МО посредством упрощения механизмов обратной связи:
 - Подача Инцидентов
 - Коллегиальные разборы Инцидентов и Жалоб
- *Отсутствие карательных мер!!*
- *И коллегиальный поиск системных решений*
- Назначение «Уполномоченного по правам сотрудника ГКБ 40»;
- Таргетные беседы с руководителями линейных подразделений;
- Разъяснения утвержденных документов посредством рассылок правил в максимально доступном виде;
- Только сам факт внедрения опроса уже ведет к улучшениям.

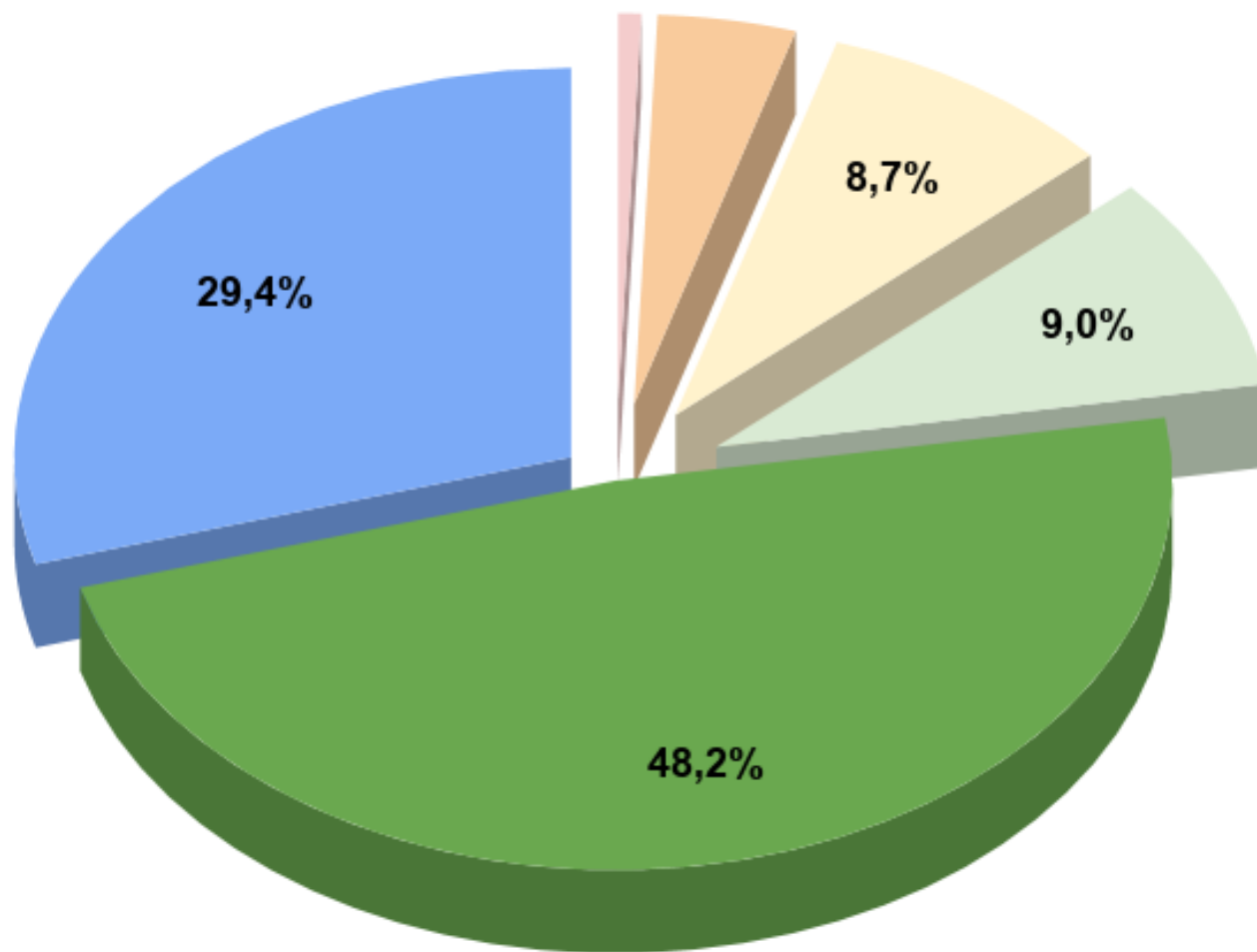




Общая удовлетворенность сотрудников ГКБ 40

В целом за 3 месяца общая удовлетворенность персонала выросла на 9,33%

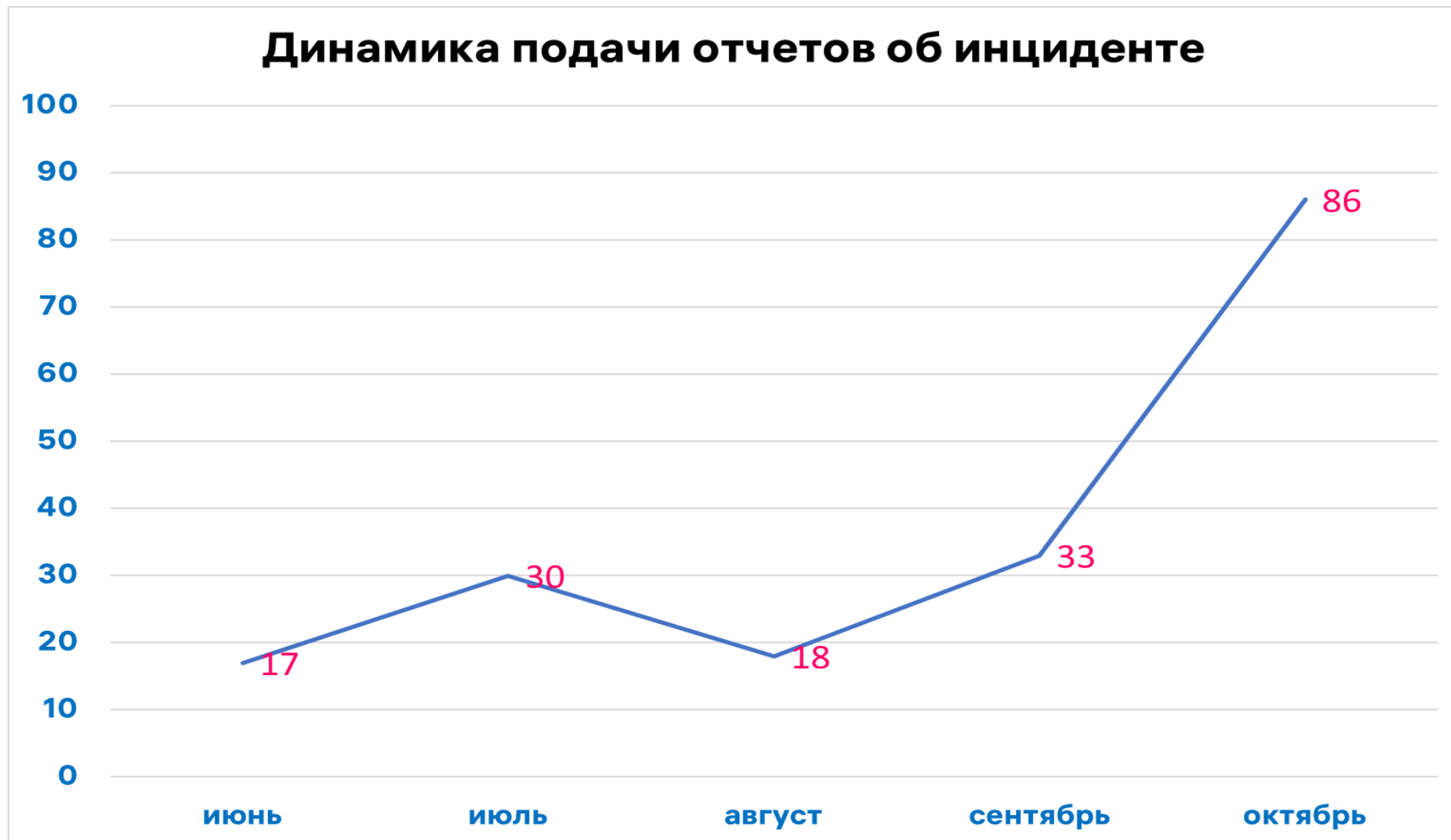
- Сотрудник скорее не удовлетворен
- Сотрудник неудовлетворен работой, но надеется на лучшее
- Сотрудник колеблется в оценке, в чем то удовлетворен, в чем то нейтрален, в чем то неудовлетворен
- Сотрудник удовлетворен, но имеются проблемы
- Сотрудник скорее удовлетворен
- Сотрудник абсолютно удовлетворен или оптимист по жизни





Что изменилось за это время?

Подача отчетов об инцидентах сотрудниками, говорит об их вовлеченности в процессы улучшения качества





Выводы

- Внедрение стандартов JCI ассоциировано с «**бюрокартизацией**» деятельности МО, что **не воспринимается положительно на первых этапах**;
- **Личное честное анонимное мнение сотрудников** о любых проблемах МО и возможностей к улучшению дает необходимую обратную связь;
- Опросы удовлетворенности носят всеобщий характер, в опрос также **включается весь бэк-офис**;
- Внедрение новой организационной культуры, невозможно без **регулярного мониторинга** удовлетворенности, с целью коррекции курса внедрения инновационных подходов;
 - Проведение опросов будет осуществляться 1 раз в квартал.

Спасибо!

Гостицев Роман Витальевич

+7 – 915 – 106 – 25 – 06

gostiroman@gmail.com