



ФОРУМ

СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ

Конкурс работ молодых исследователей

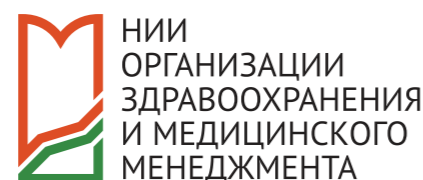
# Комплексная программа психологического сопровождения сотрудников медицинской организации от старта до финиша «ПОТЕНЦИАЛ»

Шмакова Е. В., Буравцов К. А., Черняев М. И., Бологов О. В., Мартусова Е. В.  
ГБУЗ «Психиатрическая клиническая больница № 5 ДЗМ»

Москва



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ  
НИИОЗММ

[www.niioz.ru](http://www.niioz.ru)



В настоящее время остро стоят вопросы о наставничестве в медицинских организациях для молодых специалистов, о профессиональном/эмоциональном выгорании медицинского персонала и о кадровом дефиците. Известно, что работа с людьми требует высокой концентрации. При высоких нагрузках специалист испытывает сильное напряжение (стресс) во всех сферах его жизнедеятельности, это снижает эффективность сотрудника на рабочем месте, а также увеличивается количество конфликтных ситуаций не только с пациентами, но и с коллегами и руководящим составом. Иногда приходится сталкиваться с тем, что новый сотрудник приходит в организацию уже с выраженными симптомами выгорания, это требует отдельного внимания к данному сотруднику.

На данном этапе в медицине меняется система взаимоотношения врач – пациент, и персоналу медицинских организаций необходима поддержка и помощь в выработке алгоритмов межличностного взаимодействия.

Сейчас не существует единой программы помощи и сопровождения для сотрудников медицинских организаций. Важно обращать внимание на психоэмоциональное состояние сотрудников медицинских организаций для формирования «здоровой» корпоративной культуры. В связи с этим необходимо внедрять программы комплексного психологического сопровождения специалистов медицинских организаций.

Прием на работу. Наставничество. Профессиональное/эмоциональное выгорание в работе медицинского персонала. Коммуникации. Конфликты. Стресс. Субординация

## МЕТОДОЛОГИЯ

В исследовании приняли участие 120 сотрудников больницы (специалисты участвовали в исследовании по желанию).

Сотрудникам было представлено на выбор 2 формата заполнения методики (электронная google-форма, печатные экземпляры).

- 1. Диагностика уровня эмоционального выгорания по В. В. Бойко (перед началом программы и срез через 3 месяца).**
- 2. Анкетирование потребностей сотрудников по психологической грамотности.**

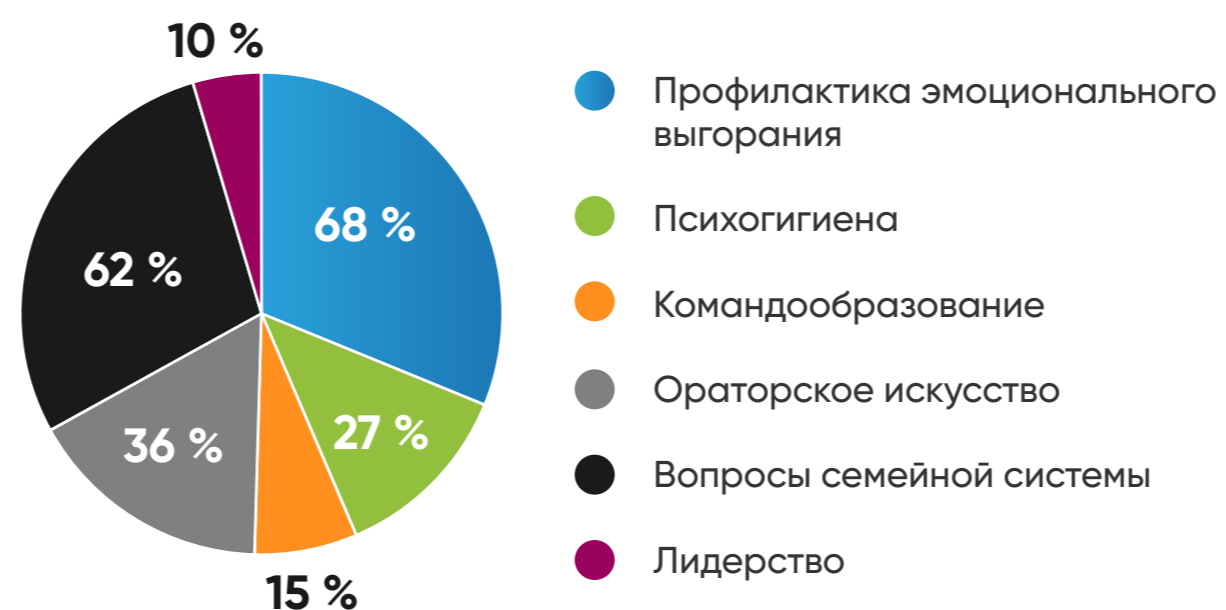
## СРОКИ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

**Исследование проводилось на базе ГБУЗ «ПКБ5ДЗМ».**

### Фазы эмоционального выгорания (средние показатели)



### Потребность в прохождении тренингов и мастер-классов



### Эмоциональное выгорание



## Выявлено:

У **29 %** опрошенных сотрудников высокий уровень эмоционального выгорания, что требует коррекции психоэмоционального состояния.

У **46 %** опрошенных сотрудников наблюдается начало эмоционального выгорания, что требует проведения профилактических мероприятий.

## ВЫВОД

Полученные данные свидетельствуют о потребности сотрудников в коррекции и профилактике психоэмоционального состояния.



# Результаты исследования после внедрения программы (3 месяца)

## Фазы эмоционального выгорания (средние показатели)



## Эмоциональное выгорание



В течение 3 месяцев с персоналом проведены ряд мастер-классов и тренингов, направленных на снижение уровня эмоционального выгорания, каждый сотрудник посещал комнату релаксации 2 раза в неделю. Индивидуальные консультации психологов проводились по запросу персонала.

## ВЫВОД

Мероприятия, направленные на коррекцию эмоционального выгорания, позитивно отразились на состоянии персонала, принявшего участие в программе «ПОТЕНЦИАЛ». Удалось снизить количество людей с высоким уровнем эмоционального выгорания. Повысилась уверенность в себе, персонал стал больше эмоционально включаться в рабочий процесс.



## ПРОГРАММА «ПОТЕНЦИАЛ» ПОЗВОЛЯЕТ:

- укрепить корпоративную культуру организации и качественно подобрать сотрудников на должности;
- оценить и скорректировать (при необходимости) психоэмоциональное состояние сотрудников организации;
- создать благоприятную психологическую атмосферу для выполнения обязанностей сотрудниками, что поможет снизить количество возникающих конфликтных ситуаций (сотрудник – руководитель; сотрудник – сотрудник; сотрудник – пациент);
- повысить психологическую грамотность сотрудников (благодаря обучающим циклам);
- научить справляться со стрессовыми ситуациями на рабочем месте и с окружением (тренинги, мастер-классы);
- не допустить формирования профессионального выгорания у сотрудников организации.



## ПРИЕМ НА РАБОТУ

- профориентация;
- профотбор;
- диагностика;
- сопровождение.

1

## ПСИХОДИАГНОСТИКА/АНКЕТИРОВАНИЕ

- удовлетворенность работой;
- уровень эмоционального/профессионального выгорания;
- характерологические и личностные особенности персонала;
- выявление потребностей персонала в получении дополнительного немедицинского образования в форматах мастер-классов, тренингов.

2

## «МЕДЗАБОТА»

программа обучения и индивидуальных консультаций для персонала

- анализ полученных данных;
- подготовка рекомендаций;
- формирование групп по запросам на получение дополнительного образования;
- разработка и утверждение мастер-классов/тренингов по запросам персонала;
- организация индивидуальных психологических консультаций, консультаций юристов.

3

## КОМНАТА РЕЛАКСАЦИИ

- эмоциональная разгрузка с использованием психологических методов (песочная терапия, метафорические карты, музыка-терапия, телесно ориентированная терапия);
- аутогенные тренировки (индивидуальные, групповые).

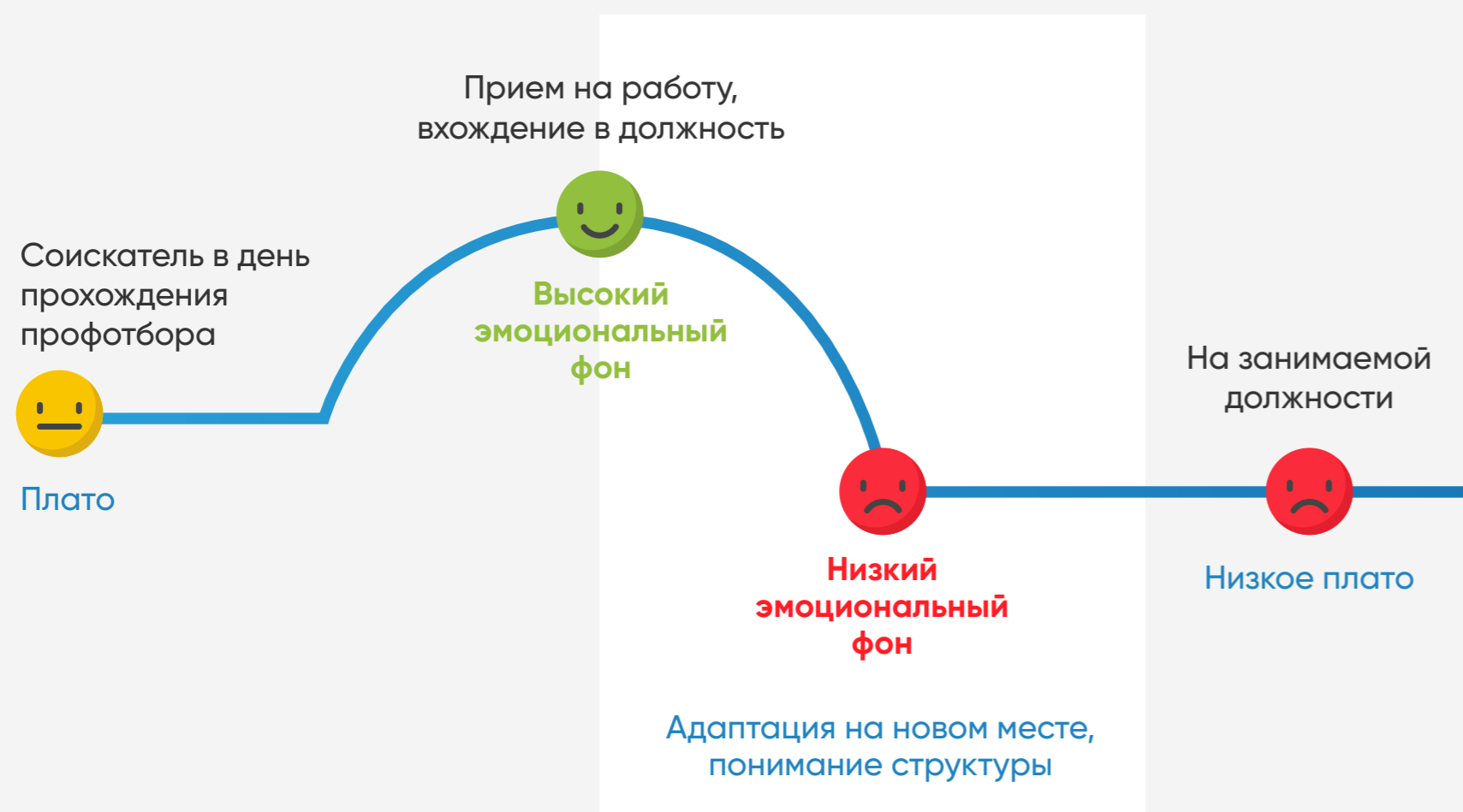
4

## РАБОТА С КОНФЛИКТАМИ В КОЛЛЕКТИВЕ

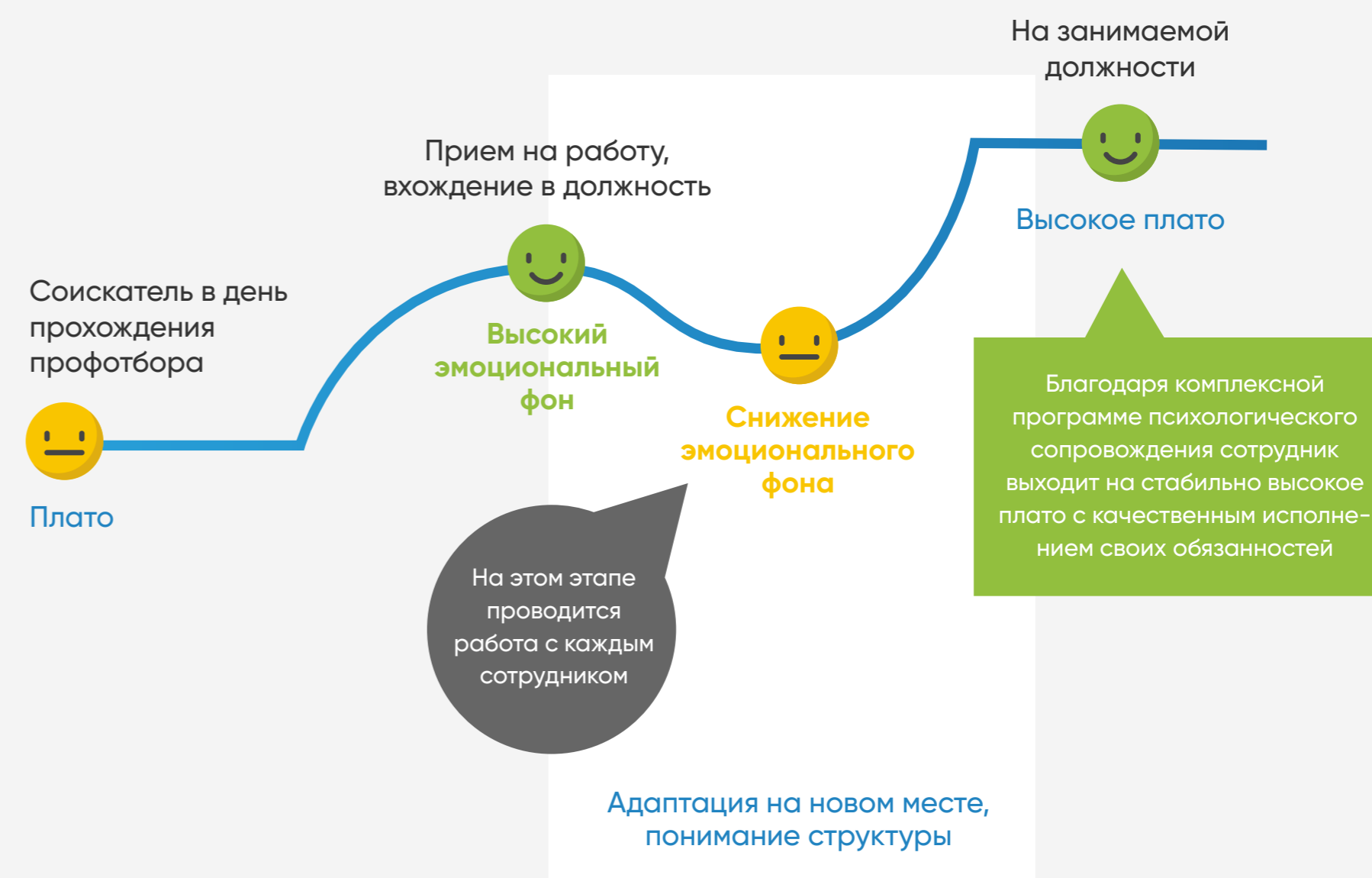
5



## Без комплексной поддержки специалистов у сотрудника наблюдается резкое снижение эмоционального фона, а затем переход в низкое плато



## При наличии комплексной поддержки специалистов у сотрудника



Программа проводится на базе ГБУЗ «ПКБ5ДЗМ» с 15.03.2019 г.



## ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Программу «ПОТЕНЦИАЛ» можно внедрить в поликлиническое и стационарное звено Департамента здравоохранения г. Москвы

## ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

Создание ставки психолога/психотерапевта в учреждении

Психодиагностика персонала на наличие эмоционального выгорания, выявление потребностей персонала, анкетирование на удовлетворенность работой, статистическая обработка полученных данных

Разработка мастер-классов и тренингов для профилактики и коррекции психо-эмоционального состояния персонала. Организация комнаты релаксации, проведение бесплатных психологических консультаций.

Совершенствование и реализация плана мероприятий медицинской волонтерской деятельности

## ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Программу «ПОТЕНЦИАЛ» можно внедрить в поликлиническое и стационарное звено Департамента здравоохранения г. Москвы

## ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

Проведение запланированных тренингов и мастер классов согласно графику, проведение психологических консультаций с персоналом, работа комнаты релаксации

Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива, и работа с конфликтами

Получение обратной связи от персонала. Подготовка отчета о проведенной работе с повторной психодиагностикой участников программы

Работа с персоналом на постоянной основе с ведением базы данных о проведенных мероприятиях для персонала

Каким образом будет происходить это внедрение? (Краткое описание дорожной карты проекта)

Программа «ПОТЕНЦИАЛ» позволяет организовать комплексную работу с персоналом по наставничеству для новых сотрудников, профилактике и коррекции профессионального/эмоционального выгорания на рабочих местах со всеми сотрудниками, включая этап подбора персонала, что позволяет повысить качество оказываемой пациентам помощи и сформировать «здоровую» корпоративную культуру в организации.

Благодаря постоянному взаимодействию персонала на мастер-классах и тренингах повышается сплоченность коллектива.

## ВЫВОД

Программа «ПОТЕНЦИАЛ» — это возможность не допустить кадровой текучки в медицинских организациях и повысить качество оказываемой населению помощи.



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**