

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

УДК 614.23:004.85:005] — 021 (121 (045))

Оригинальная статья

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБУЧЕНИЯ ВРАЧЕЙ ОСНОВАМ УПРАВЛЕНИЯ НА КАФЕДРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ОБЩЕСТВЕННОГО ЗДОРОВЬЯ И МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА

М. В. Еругина — ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, заведующая кафедрой организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права, доцент, доктор медицинских наук; **Д. А. Тимофеев** — ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, профессор кафедры организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права, профессор, доктор медицинских наук; **М. А. Цвигайло** — Филиал № 6 ФГУ «442-й окружной военный клинический госпиталь» Министерства обороны РФ, начальник филиала.

ISSUES ON RENDERING THE COURSE OF MANAGEMENT IN MEDICINE FOR DOCTORS AT THE DEPARTMENT OF HEALTH CARE ORGANIZATION, PUBLIC HEALTH AND MEDICAL LAW

M. V. Erugina — Saratov State Medical University n.a. V. I. Razumovsky, Head of Department of Health Care Organization, Public Health and Medical Law, Assistant Professor, Doctor of Medical Science; **D. A. Timofeev** — Saratov State Medical University n.a. V. I. Razumovsky, Head of Department of Health Care Organization, Public Health and Medical Law, Professor, Doctor of Medical Science; **M. A. Tsvigailo** — Tver District Military Clinical Hospital 442, Head of Department №6.

Дата поступления — 25.10.2014 г.

Дата принятия в печать — 28.11.2014 г.

Еругина М. В., Тимофеев Д. А., Цвигайло М. А. Актуальные вопросы обучения врачей основам управления на кафедре организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права. Саратовский научно-медицинский журнал 2014; 10 (4): 591–595.

Цель: определить степень актуальности для слушателей факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов СГМУ тематики занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения». **Материал и методы.** Проведен анонимный опрос 61 слушателя — врачей руководящего состава и специалистов по специально разработанной анкете после их обучения. Математико-статистическая обработка данных проводилась с применением программы Statistica-10. **Результаты.** Актуальность тематики занятий группами врачей-руководителей и специалистов воспринимается по-разному: врачи-руководители оценивают ее выше, чем специалисты, при этом оценки обеих групп остаются на уровне «выше среднего». **Заключение.** Врачебный состав отчетливо осознает необходимость повышения квалификации по вопросам управления и имеет четкое представление об областях своей недостаточной подготовленности. Проводимый мониторинг мнения обучающихся предполагает возможность своевременного реагирования на запросы врачей, повышения эффективности обучения и уровня их удовлетворенности, а также конкурентоспособности вуза, предоставляющего востребованные образовательные услуги.

Ключевые слова: организационное поведение, повышение квалификации врачей, основы управления, тематика занятий.

Erugina MV, Timofeev DA, Tsvigailo MA. Issues on rendering the course of management in medicine for doctors at the Department of Health Care Organization, Public Health and Medical Law. Saratov Journal of Medical Scientific Research 2014; 10 (4): 591–595.

Objectives: to determine the rate of modern thematic module “Organizational Behavior” (Fundamentals of Management) from “Healthcare Management” course) for students of Department of Raising Skills and Professional Development for Saratov State Medical University specialists. **Material and methods.** 61 students — medical administrators and specialists — were anonymously surveyed after their vocational training with the help of a specially designed questionnaire. The received data were processed mathematically and statistically with “Statistica-10” program. **Results.** The modern issues of the studied course is evaluated differently by groups of medical administrators and specialists. Medical administrators’ rate has been higher than specialists’. Both groups’ rate is “higher than average”. **Conclusion.** Doctors clearly realize the necessity of professional development in management and have a clear idea of the areas where they lack professional skills. The conducted monitoring of students’ opinion implies forehanded reaction to doctors’ demands, increasing effectiveness of their training and level of their satisfaction as well as marketability of the higher educational institution providing the demanded educational services.

Key words: organizational behavior, professional training for doctors, fundamentals in management, themes of the course.

Введение. Эффективное достижение целей предприятия или организации, производящих товары или оказывающих услуги, невозможно без важной составляющей — эффективного менеджмента, основные функции которого нельзя реализовать в полном объеме без использования в деятельности знаний организационного поведения.

В современной медицине, имеющей развитую сеть коммерческих организаций, уже невозможно ограничиваться только умением профессионально оказывать медицинские услуги; для выживания в конкурентной борьбе необходимо уметь организовать производство услуг и эти услуги продать. Следует учитывать также специфику организаций здравоохранения, которые значительно отличаются от других учреждений и предприятий. В частности, практически вся деятельность медицинских организаций строго регламентирована нормативными документами и актами. В учреждениях здравоохранения существуют подразделения разных уровней, от занимающихся непосредственным лечением пациентов до специализирующихся на обслуживании и обеспечении. Их функционирование требует наличия работников с различным уровнем образования и квалификации. В них отмечается преобладание сотрудников женского пола и наблюдается дефицит кадров [1]. Это обуславливает трансформацию деятельности главного врача и администрации преимущественно в управленческую, и даже работа специалистов сопровождается необходимостью реализации организаторских функций, что в совокупности актуализирует проблему эффективности управления в лечебно-профилактических учреждениях (ЛПУ). В решении этой проблемы существенную роль играет обучение работников ЛПУ на факультетах повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов в медицинских вузах. В свою очередь, руководство вузов заинтересовано в предоставлении образовательных услуг высокого качества и удовлетворенности своих потребителей.

Поскольку под качеством понимается совокупность свойств и характеристик изделия или услуги, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности [2], очевидна тесная взаимосвязь качества услуги и удовлетворенность потребителя этой услуги. Учет этой взаимосвязи важен, так как практика показывает, что вероятность долгосрочного успеха организаций, имеющих постоянных потребителей, на порядок выше, чем у тех, которые ориентируются только на приток новых клиентов. Известно, что потребитель становится постоянным только в двух случаях: когда ему не из чего выбирать и он вынужден приобретать услуги в одном и том же месте или когда потребителю есть из чего выбирать, а при сравнении продуктов доступных ему организаций он каждый раз останавливает свой выбор на одной и той же. Поэтому для достижения конкурентного преимущества одной из основных процедур, позволяющей организации оценить отношение потребителя к ее продукции, является аудит уровня актуальности предоставленной образовательной услуги.

Указанные соображения легли в основу **цели** нашего исследования: определить степень актуальности для слушателей факультета повышения ква-

лификации и профессиональной переподготовки специалистов СГМУ тематики занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения», обучающихся на кафедре организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права, и получить рекомендации и пожелания слушателей цикла по преподаванию модуля для повышения качества процесса их обучения и уровня удовлетворенности.

Объект исследования: слушатели факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов СГМУ — врачи из числа руководящего состава (руководители) и специалисты, обучающиеся на кафедре организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права.

Предмет исследования: оценка актуальности тематики занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения», а также рекомендации и пожелания слушателей по его преподаванию.

Гипотеза работы. Предполагалось, что определение степени актуальности тематики проводимых занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» и учет рекомендаций и пожеланий слушателей факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов по его преподаванию позволят определить направления деятельности преподавателей кафедры по повышению качества обучения и уровня удовлетворенности обучаемых, а также способствовать росту привлекательности обучения в СГМУ.

Материал и методы. Всего был опрошен 61 человек из числа слушателей, обучающихся на факультете повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов СГМУ: врачей из числа руководящего состава (группа руководители) 45 человек (73,8%), специалистов (группа «специалисты») 14 человек (23,0%) и других представителей (группа «другие представители») 2 человека (3,2%), обучающихся на кафедре организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права. Респондентов-мужчин было 19 человек (31,1%), женщин 42 человека (68,9%).

Работа выполнялась методом анонимного опроса слушателей по специально разработанной анкете после обучения на кафедре. Критерием включения в выборку было согласие респондента ответить на вопросы анкеты, критерием исключения — отсутствие такого согласия, а также недостаточная для проведения статистической обработки представленность группы «другие представители», в которой оказалось всего 2 человека.

В ходе опроса респондентам предлагалось ответить на вопросы, позволяющие оценить уровень актуальности тематики каждого занятия (лекции) модуля «Организационное поведение (основы управления)» и степень собственной подготовленности в сфере управления по 5-балльной шкале. Шкалы содержали критерии каждой оценки актуальности проведенных занятий и самооценки степени собственной подготовленности в сфере управления. В частности, выбор оценки актуальности тематики занятий «1» означал «неактуальная», «2» — «ниже среднего», «3» — «средняя», «4» — «выше среднего», «5» — «очень актуальная». Кроме того, открытые вопросы анкеты позволяли респондентам выразить свои рекомендации и пожелания по содержанию материалов занятий и презентаций, по качеству преподава-

Ответственный автор — Тимофеев Дмитрий Аркадьевич
Тел.: 903-383-35-60
E-mail: timofeevda@mail.ru

ния, а также отразить другие темы, востребованные для обучения.

В анкете собирались краткие сведения о респондентах: пол, возраст, принадлежность к группе руководителей, специалистов или других категорий сотрудников, общий трудовой стаж и, для группы руководителей, стаж в должности руководителя. Анкета уместилась на одной стороне стандартного листа, не требовала много времени для ее заполнения, а содержание не вызывало дополнительных вопросов.

Ответы респондентов кодировались. Полученные данные подвергались математико-статистической обработке с применением пакета прикладных программ Statistica-10, в частности проверки на нормальность распределения (по величине эксцесса, асимметрии и их ошибки, графически), описательной статистики (средняя, ошибка средней, 95%-ный доверительный интервал, стандартное отклонение), корреляционного анализа (по коэффициентам ранговой корреляции Спирмена и бисериальному) и построения графиков.

Результаты. Распределение респондентов по возрасту представлено на рис. 1, где в 1-ю возрастную группу вошли лица 19–25 лет, во 2-ю группу — 26–35 лет, в 3-ю — 36–45 лет, в 4-ю — 46–55 лет и в 5-ю — старше 55 лет. Как видно из гистограммы, наиболее представлены лица 3–4-й групп (44 человека, 72,1%).

Основная часть (66,7%) респондентов-руководителей имела большой опыт работы (10–30 и более лет), в том числе на руководящей должности в медицинских организациях от 5 до 24 лет, остальные (33,3%) имели стаж до 5 лет.

Распределение уровня подготовленности руководителей в сфере управления на основе самооценки, как следует из рис. 2, показало, что 4 человека (8,9%) оценили свою подготовленность к управленческой деятельности ниже среднего уровня, больше половины респондентов (68,9%) оценили свою подготовленность как среднюю, остальные (22,2%) — выше среднего уровня.

Должностные позиции респондентов-руководителей представлены главными врачами, заместителями главного врача, начальниками и заведующими отделов и подразделений различных медицинских организаций.

Показатели общего трудового стажа среди респондентов-специалистов распределены в целом равномерно в пределах от 1 года до 35 лет.

Уровень своей подготовленности в сфере управления ими оценен как средний (42,9% от числа всех ответов), 21,4% респондентов оценили ниже среднего уровня и как «неподготовленный», и 2 человека оценили «выше среднего» и «хорошо подготовлен».

Дальнейший анализ данных был направлен на сравнительную характеристику самооценок уровней

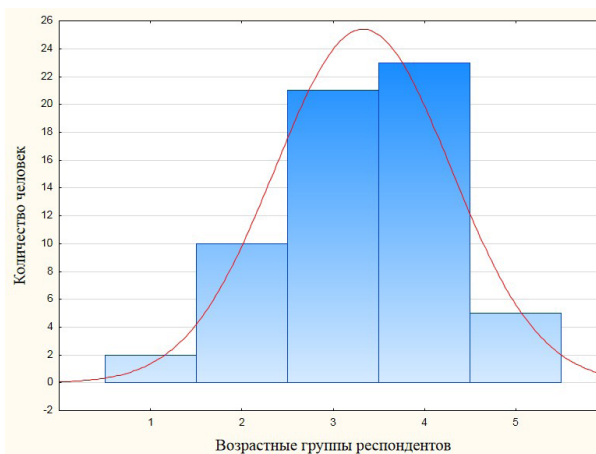


Рис. 1. Распределение респондентов по возрастным категориям (группам)

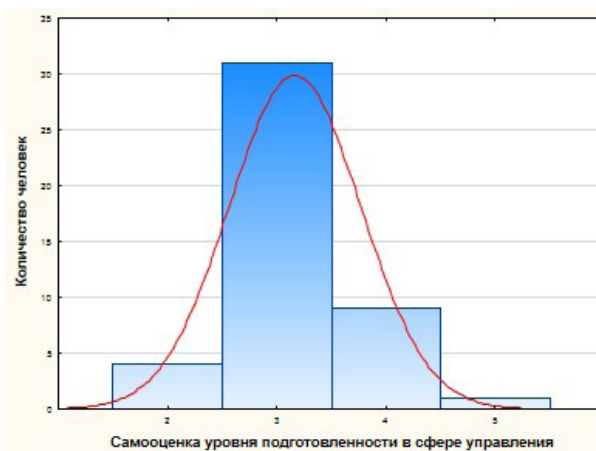


Рис. 2. Распределение респондентов-руководителей по показателю уровня подготовленности в сфере управления

подготовленности в сфере управления и оценок актуальности тематики занятий по модулю «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения», данных респондентами-руководителями и специалистами (таблица), а также на выявление связи этих оценок с их полом, возрастом, общим стажем работы и временем пребывания на руководящей должности.

Из данных таблицы видно, что самооценки уровня подготовленности в сфере управления у руководителей преимущественно представлены показателями

Сравнительная характеристика самооценок уровней подготовленности в сфере управления и оценок актуальности тематики занятий по модулю «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения», данных респондентами-руководителями и специалистами

Объекты оценки респондентов	Руководители, n=45		Специалисты, n=14	
	M	±m	M	±m
Самооценка подготовленности в сфере управления	3,16	0,09	2,57	0,31
Актуальность темы 1 «Организационное поведение и менеджмент»	4,07	0,13	3,5	0,27

Объекты оценки респондентов	Руководители, n=45		Специалисты, n=14	
	M	±m	M	±m
Актуальность темы 2 «Индивидуальные отличия в подходах людей к работе»	3,98	0,13	3,71	0,30
Актуальность темы 3 «Трудовая мотивация»	4,31	0,13	3,93	0,29
Актуальность темы 4 «Создание мотивирующей работы и среды»	4,31 [#]	0,10	3,5*	0,31
Актуальность темы 5 «Создание групп и команд с высокими показателями в работе»	4,02	0,14	3,5	0,31
Актуальность темы 6 «Эффективное руководство и принятие решений»	4,36 [#]	0,11	3,64	0,37
Актуальность темы 7 «Управленческая власть, политика, конфликты и переговоры»	4,47 ^{#2,5,8}	0,11	3,64*	0,32
Актуальность темы 8 «Управление организационными изменениями»	3,98	0,12	3,43	0,31
Актуальность темы 9 «Психофизиологические функциональные состояния и работоспособность человека в процессе деятельности»	4,00	0,11	3,57	0,27

Примечание: M — средняя; m — ошибка средней; * — достоверность различий ($p < 0,05$) групповых показателей руководителей и специалистов по соответствующей теме; # — достоверность различий ($p < 0,05$) групповой оценки актуальности данной тематики в сравнении с оценками других тем (цифрами указаны номера тем занятий, с которыми имеются различия).

среднего уровня ($3,19 \pm 0,09$) и тенденцией оценок к уровню ниже среднего у специалистов ($2,57 \pm 0,31$).

Дальнейший анализ данных таблицы показал, что актуальность тематики материалов по основам управления (организационного поведения) воспринимается слушателями-руководителями и специалистами по-разному. Несмотря на то что самооценка уровня подготовленности в группе руководителей была выше, чем в группе специалистов, руководители в целом более высоко оценили актуальность материалов проведенных занятий. Наиболее выраженное расхождение в групповых оценках ($p > 0,05$) отмечалось по темам «Создание мотивирующей работы и среды» и «Управленческая власть, политика, конфликты и переговоры». При этом следует подчеркнуть, что, несмотря на различия групповых оценок, все оценки располагались в диапазоне, характеризующем актуальность тематики выше среднего уровня.

Для руководителей наиболее актуальной оказалась тема 7 «Управленческая власть, политика, конфликты и переговоры», которая значимо ($p < 0,05$) была оценена выше чем 2, 5 и 8. Далее в порядке убывания шли темы 4 «Создание мотивирующей работы и среды», и тема 6 «Эффективное руководство и принятие решений». Хотя актуальность остальных тем занятий была оценена ниже, тем не менее все групповые оценки располагались в диапазоне «выше среднего».

Групповые оценки актуальности тематики занятий группой специалистов располагались в диапазоне от 3,5 до 3,93 балла. Значимого выделения отдельных тем занятий не было.

В ходе дальнейшего анализа полученных данных исследования группы руководителей интерес представляла связь показателей оценок актуальности тематики занятий с полом, возрастом, общим стажем работы и стажем на руководящей должности, а также с самооценкой респондентов своей подготовленности в сфере управления. Для этой цели использовался корреляционный анализ. Выявлено, что чем выше возраст (r_b) и общий стаж работы (r_{oc}), тем выше ($p > 0,05$) они оценивали актуальность занятий по вопросам трудовой мотивации ($r_b = 0,35$; $r_{oc} = 0,38$), созда-

нию мотивирующей работы и среды ($r_b = 0,44$; $r_{oc} = 0,49$), созданию групп и команд с высокими показателями в работе ($r_b = 0,35$; $r_{oc} = 0,33$). Чем выше респонденты оценивали уровень собственной подготовленности в сфере управления, тем более актуальными ($p > 0,05$) для них были материалы по психофизиологическим функциональным состояниям и работоспособности человека в процессе деятельности ($r = 0,33$) и по вопросам управленческой власти, политики, конфликтов и переговоров.

В группе специалистов отмечались гендерные различия в оценке актуальности тематики их обучения. В частности, мужчины достоверно ($p > 0,05$) выше оценивали актуальность тем «Организационное поведение и менеджмент» ($r = 0,34$), «Трудовая мотивация» ($r = 0,38$), «Создание групп и команд с высокими показателями в работе» и «Управление организационными изменениями» ($r = 0,31$). Актуальность материалов по эффективному руководству и принятию решений более высоко ($p > 0,05$) оценили специалисты, имеющие больший стаж работы ($r = 0,37$) и более уверенные в своей подготовленности в сфере управления ($r = 0,34$).

В числе рекомендаций, которые, по мнению респондентов, повысят качество обучения, были следующие: шире использовать решения организационных задач, связанных с управлением персонала, тренинги и тесты, а также уделять больше внимания вопросам возникновения и развития организационных конфликтов и управления ими.

Обсуждение. Показатели самооценки респондентов уровня своей подготовленности в сфере управления и оценок тематики занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения» свидетельствуют о востребованности и актуальности знаний по вопросам поведения сотрудников в организации, влияющего на эффективность их работы и достижение личных, групповых и организационных целей, а также важности применения этих знаний в практической работе.

Актуальность вопросов организационного поведения врачами-руководителями и специалистами

воспринимается по-разному. Врачи-руководители в целом более высоко оценивают актуальность тем занятий модуля, чем специалисты, при этом оценки обеих групп респондентов были на уровне «выше среднего».

Врачи из числа руководящего состава обозначили свои приоритеты оценками актуальности тематики занятий модуля. Для них наиболее востребованы знания по вопросам управленческой власти, политики, конфликтов и переговоров, создания мотивирующей работы и среды, эффективного руководства и принятия решений. С повышением профессионального опыта (с увеличением стажа работы) в их среде возрастала актуальность обучения по темам, связанным с трудовой мотивацией, созданием групп и команд с высокими показателями в работе, а с повышением самооценки подготовленности в сфере управления актуализировались вопросы психофизиологического состояния человека, включенного в деятельность, а также управленческой власти, организационных конфликтов и ведения переговоров. Руководители-мужчины оценивали выше, чем руководители-женщины, актуальность материалов занятий по общей теории организационного поведения и менеджмента, трудовой мотивации и групповой деятельности, управлению организационными изменениями.

В группе врачей-специалистов значимого выделения актуальности отдельных тем не выявлено.

Анализ рекомендаций, данных респондентами по ведению занятий, свидетельствует об их стремлении к интерактивным вариантам обучения.

Заключение. В современных условиях развития здравоохранения, когда конкуренция среди медицинских организаций определяет их выживаемость на рынке медицинских услуг, вопросы управления человеческими ресурсами для эффективного достижения организационных целей приобретают первостепенное значение. Знания и практические навыки управленческой деятельности в медицинских организациях востребованы не только в среде руководителей, но и специалистов, деятельность которых включает элементы координации, руководства и контроля. Врачебный состав отчетливо осознает необходимость повышения квалификации по вопросам управления и имеет четкое представление об областях своей недостаточной подготовленности. Обучение на кафедре организации здравоохранения, общественного

здоровья и медицинского права рассматривается этими категориями врачебного состава как реальная возможность получить необходимые знания и навыки в управленческой деятельности. К наиболее важным и имеющим прикладное значение для профессиональной деятельности врачи-руководители и специалисты относят тематику занятий, которая помогает им понимать, как побудить сотрудников организации работать эффективно, получать удовлетворение от своей работы, чтобы работа в организации была выгодна им самим, группе и всей организации в целом. Предлагаемая кафедрой тематика занятий модуля «Организационное поведение (основы управления)» в основном отвечает этим ожиданиям слушателей.

Результаты проведенного опроса показали, что врачи, имеющие отношение к управленческой сфере деятельности, заинтересованы при обучении в совершенствовании как своих врачебных навыков, так и управленческих умений. Это позволит им развить свой управленческий потенциал и вывести менеджмент клиник на новый качественный уровень. В качестве важного шага в этом направлении выступает обучение врачей по тематике модуля «Организационное поведение (основы управления)» цикла «Организация здравоохранения».

Проводимый мониторинг мнения обучающихся на кафедре врачей представляет собой ценный инструмент обратной связи, позволяющий своевременно реагировать на запросы медицинских работников. Использование его даст возможность повысить эффективность их обучения, уровень удовлетворенности обучаемых и конкурентоспособность вуза, предоставляющего востребованные образовательные услуги.

Конфликт интересов не заявляется.

References (Литература)

1. Golubeva ML. Medical management: specificity and approaches. Russian Entrepreneurship 2011; 4 (182): 126–129. Russian (Голубева М.Л. Медицинский менеджмент: специфика и подходы. Российское предпринимательство 2011; 4 (182): 126–129.)
2. Mezhdunarodnyi standart ISO 8402: 1994 (E/F/R). Upravlenie kachestvom i obespechenie kachestva. Slovar ISO, 1994. <http://www.docload.ru/Basesdoc/5/5812/index.htm> (14 marta 2014). Russian (Международный стандарт ИСО 8402:1994 (E/F/R). Управление качеством и обеспечение качества: Словарь ИСО, 1994. <http://www.docload.ru/Basesdoc/5/5812/index.htm> (14 марта 2014).