

Методы мотивации персонала к повышению качества медицинской помощи

Проект в номинациях

- Внедрение стандартов качества и безопасности медицинской деятельности

Участники проекта

Частное учреждение здравоохранения "Больница "РЖД- Медицина" города Новый Уренгой"

- Товтин Наталья Александровна
- Докшин Максим Сергеевич

Обеспечение населения качественной и доступной медицинской помощью является одной из приоритетных задач государства. Обеспечение и поддержание высокого уровня мотивации медицинских работников является одной из сложнейших управленческих задач любого учреждения здравоохранения.

Описание проекта

Описание проблемы, противоречий и сложностей ситуации, которая потребовала решения
Обеспечение населения качественной и доступной медицинской помощью является одной из приоритетных задач государства. Обеспечение и поддержание высокого уровня мотивации медицинских работников является одной из сложнейших управленческих задач любого учреждения здравоохранения. «Без высокого уровня мотивации медицинских работников вряд ли возможно реальное улучшение качества и культуры оказания медицинской помощи населению, а также повышение эффективности деятельности медицинских организаций и системы здравоохранения в целом на основе рационального использования финансовых, материальных и кадровых ресурсов».

- Цель и показатели для измерения достижения цели

Целью нашей работы было улучшение качества медицинского обслуживания в учреждении в том числе, создание системы стимулирования медицинских работников к достижению нормативных показателей качества и доступности медицинской помощи. Показателями достижения целей для нас явились уменьшение количества жалоб пациентов, штрафных санкций страховых медицинских организаций, отсутствие исковых требований в суде, снижение уровня эмоционального выгорания у медицинских работников, удовлетворенность пациентов.

- Задачи, которые требовалось решить на пути достижения цели

Найти как можно большее количество средств, позволяющих увеличить заинтересованность медицинских работников в предоставлении качественных медицинских услуг, а так же оптимальное сочетание тех или иных средств. Исследовать мотивационные установки различных категорий медицинского персонала (врачей, среднего и младшего медицинского персонала).

- Необходимые ресурсы (финансы, люди)

- юрисконсульт учреждения, либо адвокаты
- специалисты по эмоциональному интеллекту, психологи
- финансовые затраты для приобретения программного обеспечения, систем видеонаблюдения,

заключения договоров со специалистом по эмоциональному интеллекту, психологов, обучения сотрудников, приобретение оборудования, медикаментов, расходных материалов, ремонт помещений и др.

- Этапы и сроки реализации

1. Провести опрос медицинских работников с целью

- установления мотивационных установок в зависимости от уровня квалификации медицинского работника и занимаемой должности,

- установление групп медицинских работников по иным категориям для возможности работы и нахождения новых методов мотивации.

2. Повышать юридическую грамотность медицинских работников. Проводить с ними не реже двух раз в год конференции по вопросам медицинского права.

3. Проводить с медицинскими работниками один раз в квартал тренинги по вопросам этики и деонтологии, тайм- менеджмента, стратегии поведения в конфликтной ситуации, обучения техникам улыбки, персонализации, ASAP , активного слушания.

4. Раз в полгода проводить семинар по обсуждению и решению ситуаций с «проблемными» пациентами (обмен опытом, поиск решения, разработка стратегии взаимодействия) и др.

5. Установить в учреждении программное обеспечение, позволяющее вести медицинскую документацию (амбулаторные карты, истории болезни) в электронном виде с целью оптимизации затрат времени на ее заполнение и уменьшения количества дефектов заполнения медицинской документации.

6. Установить видеонаблюдение со звуковым сопровождением в кабинеты врачей первичного звена, ординаторских круглосуточного и дневного стационаров с целью снижения уровня предъявления необоснованных претензий со стороны пациентов на грубое и нетактичное поведение медицинских работников.

- 7.Профилактика эмоционального выгорания медицинских работников

8. Другие этапы.

- Полученные результаты (качественные, количественные)

В результате проведенной работы

1. В связи с наличием в учреждении видеонаблюдения удалось разрешить конфликт с пациентом на досудебном уровне.

2. Повысился уровень квалификации специалистов, стали применяться новые методы лечения и диагностики.

3. Удалось сформировать успешную команду, нацеленную на решение поставленных задач в области удовлетворенности пациентов качеством предоставленных медицинских услуг.

Учреждение по результатам работы за год получило награду в номинации «Успешная команда».

4. Установился благоприятный психологический климат в коллективе.

5. Снизилось количество штрафных санкций от страховых медицинских организаций.

6. Была разработана система материальной и нематериальной мотивации, которая в значительной степени удовлетворяла потребности персонала, в том числе стимулировала к повышению уровня качества и производительности труда.

7. Было закуплено новое медицинское оборудование: аппарат ультразвуковой диагностики, маммограф.

8. Были получены письма от пациентов с благодарностью за внимание к потребностям пациента и успешное лечение.

9. Проведен ремонт значительной части помещений: врачебных кабинетов, регистратуры, палат в стационаре. Улучшился внешний вид и функциональность рабочих мест. Улучшилась комфортность пребывания работников на рабочих местах и пациентов в учреждении.