

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, МЕДИЦИНСКОЙ НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

Д.И. Кича, Е.Е. Комиссаров, Ю.А. Тюков, В.В. Царева,
О.В. Рукодачный

ВЛИЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА НА ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

DOI 10.25789/YMJ.2022.78.10

УДК 614.2: 614.25;

В исследовании представлен анализ изменений показателей результативности государственной медицинской организации после внедрения внутренней оценки деятельности персонала медицинских структурных подразделений. Внедрение такой системы оценки статистически значительно улучшило положительную динамику показателей работы медицинской организации, показателей удовлетворенности персонала и пациентов.

Ключевые слова: система оценки, удовлетворенность персонала, компетенция, управление, медицинская организация, результативность.

The study provides an analysis of changes in the performance indicators of the state medical organization after the implementation of an internal performance appraisal system of employees in medical structural units. The implementation of this system showed statistically significant positive dynamics of the performance indicators of the medical organization, indicators of personnel and patient satisfaction.

Keywords: performance appraisal, satisfaction, personnel, competence, management, medical organization, effectiveness.

Введение. Контроль качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях (МО) – одна из приоритетных задач, стоящих перед российским здравоохранением. Обеспечение контроля этого вида деятельности должно проводиться путем соблюдения ряда нормативных требований, в том числе созданием системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг [8, 9]. В настоящее время в системе российского здравоохранения не разработаны единые методические подходы, позволяющие объективно и системно оценивать влияние деятельности конкретных медицинских работников на работу МО.

Цель исследования – изучить результаты внедрения системы внутренней оценки деятельности персонала медицинских структурных подразделе-

ний по изменениям показателей работы МО.

Задачи исследования: анализ исследуемых показателей работы МО и персонала, включая удовлетворенность работников и пациентов МО, до и после внедрения системы внутренней оценки деятельности работников медицинских структурных подразделений для выявления статистически значимых изменений.

Материалы и методы исследования. Базой исследования являлось ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница». Для анализа влияния новой системы оценки деятельности персонала на деятельность МО экспертным методом были отобраны и проанализированы три группы показателей в сравнении до и после внедрения новой системы оценки деятельности:

1. "Показатели работы МО" (таблица). Данные получены при помощи МИС (2020 г. к 2018 г.).

2. "Удовлетворенность персонала МО оценкой своего труда". Исследовано количество работников, считающих методы оценки деятельности персонала субъективными. Количество работников, имеющих потребность в объективной оценке деятельности труда. Количество работников, не согласных со стилем и методами руководства. Изучение мнения работников проведено при помощи электронной анкеты (Google form) методом двукратного анонимного анкетирования. Для расчета показателей учитывались ответы: «Согласен» и «Частично согласен». Первичное ан-

кетирование (январь, 2019, г. $n = 273$) проведено, когда оценка деятельности персонала проводилась традиционным методом: по показателям, описанным в эффективных контрактах. Разработана и внедрена новая система внутренней оценки деятельности работников медицинских структурных подразделений, особенность которой в том, что кроме оценки результативности работы проводилась оценка выраженности компетенций [6]. Процедура оценки результативности заключалась в сопоставлении запланированных показателей и фактических результатов работы. Для оценки компетенций разработана организационная модель компетенций, где каждая компетенция и степени ее развития описаны точными определениями и цифрами. Процедура оценки заключалась в определении степени развития компетенций по 4-балльной шкале. На первом этапе работник самостоятельно оценивал свою деятельность за 1 год. На втором этапе результативность и степень развития компетенций работника оценивал его непосредственный руководитель. Повторное анкетирование (ноябрь, 2019 г., $n = 259$) проведено после внедрения новой системы оценки деятельности.

3. "Удовлетворенность пациентов платными медицинскими услугами и готовность рекомендовать МО". Изучение мнения пациентов проведено при помощи электронной анкеты (Google form) методом двукратного анонимного анкетирования ($n = 60$). Для расчета этого показателя учитывался ответ

КИЧА Дмитрий Иванович – д.м.н., проф. ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», d.kicha@mail.ru, ORCID: 0000-0001-6529-372X; **КОМИССАРОВ Евгений Евгеньевич** – зав. отделением ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница», ORCID: 0000-0003-1275-9164, SPIN: 3095-3372; **ТЮКОВ Юрий Аркадьевич** – д.м.н., проф., зав. кафедрой ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный медицинский университет», SPIN: 9238-8507; **ЦАРЕВА Валентина Викторовна** – к.м.н., доцент ФГБОУ ВО ЮУГМУ, ORCID: 0000-0002-6695-7388, SPIN: 7966-9068; **РУКОДАЧНЫЙ Олег Владимирович** – к.м.н., доцент, зав. кафедрой ФГАОУ ВО РУДН, ORCID: 0000-0001-9134-7189.

Показатели работы медицинской организации до и после внедрения системы оценки деятельности персонала медицинских структурных подразделений

№ п/п	Показатель	2018 (n = 16328)		2020 (n = 17291)		Различие в данных
		абс., n	относит., % [95% ДИ]	абс., n	относит., % [95% ДИ]	
1	Общая больничная летальность, чел.	71	0,43% [0,34; 0,54]	46	0,27% [0,20; 0,35]	- 0,16% $\chi^2_{(1)} = 6,90$ $p = 0,009$
2	Количество дефектов в амбулаторных картах	1883	11,53% [11,05; 12,03]	1325	7,66% [7,27; 8,07]	-3,87% $\chi^2_{(1)} = 145,7$ $p < 0,001$
3	Количество дефектов в историях болезни	1786	10,94% [10,47; 11,42]	1586	9,17% [8,75; 9,61]	-1,77% $\chi^2_{(1)} = 14,64$ $p < 0,001$

«Да» на вопрос анкеты: «Рекомендовали бы Вы нашу МО для оказания платных медицинских услуг родственникам и знакомым?».

В ходе статистического анализа результатов анкетирования рассчитаны абсолютные и относительные величины (в %). Относительные величины снабжены 95%-ным биномиальным доверительным интервалом (95% ДИ), вычисленным методом Джеффриса (байесовский априорный интервал). Оценку значимости различий в независимых выборках проводили по критерию хи-квадрат Пирсона, а в частично перекрывающихся выборках респондентов – по наличию или отсутствию трансгрессии вычисленных 95,0% ДИ (соответственно $p > 0,05$ или $p \leq 0,05$). Расчёты выполнены с использованием MS Excel 2016 и пакета EpiTools [12].

Результаты и обсуждение. Анализ данных показал, что после внедрения новой оценки деятельности персонала в исследуемых показателях произошли положительные статистически значимые изменения:

1. Улучшение показателей работы МО: снижение количества дефектов при заполнении медицинской документации и снижение общей больничной летальности (таблица).

2. Повышение удовлетворенности персонала МО оценкой своего труда за счет снижения количества работников, считающих методы оценки субъективными (25,7% [20,74; 31,06] к 40,2%, [34,32; 46,21], $p \leq 0,05$) и за счет снижения количества работников, не согласных со стилем и методами управления своих непосредственных руководителей (11,7% [8,31; 15,94] к 35,5% [29,88; 41,48], $p \leq 0,05$).

3. Увеличение удовлетворенности пациентов платными медицинскими услугами и их готовность рекомендо-

вать МО (83,3% [72,45; 91,10] к 53,3%, [40,80; 65,55], $p \leq 0,05$).

Механизм влияния оценки деятельности конкретного работника на его результативность заключается в персонализации и использовании цифр при постановке задач. Это способствует повышению точности и объективности при проведении контроля результатов труда, что ведет к стимуляции самоконтроля, повышению внутренней мотивации и ответственности работника за результат работы. Такая трудовая среда формируется в том числе при наличии объективной и справедливой оценки деятельности работника [4]. Объективная оценка трудовой деятельности работников здравоохранения не только позволяет понять результативность и потенциал, но и способствует развитию трудовой мотивации и удовлетворенности выполняемой работой [1,11]. Более 60,0% персонала в государственных МО и около 50,0% работников частных клиник согласны с необходимостью использования такой оценки [4]. Для повышения конкурентоспособности МО является важным создание и развитие ключевых компетенций персонала [2,5,7,10]. Индикатором, показывающим отношение персонала к выполнению своей работы и ее результатам, является показатель удовлетворенности работников МО оценкой их деятельности, который может быть оценен во взаимосвязи с удовлетворенностью пациентов качеством медицинских услуг [3].

Заключение. После внедрения системы внутренней оценки деятельности персонала медицинских структурных подразделений на основе показателей результативности и степени развития компетенций отмечены статистически значимые тренды во всех группах исследуемых показателей: улучшение показателей работы МО

(снижение количества дефектов при заполнении медицинской документации, снижение общей больничной летальности), рост удовлетворенности персонала оценкой своего труда, рост удовлетворенности пациентов медицинскими услугами.

Таким образом, использование системы внутренней оценки деятельности персонала МО на основе показателей результативности и выраженности компетенций является важным фактором, способствующим повышению качества медицинской помощи за счет улучшения показателей работы МО, удовлетворенности пациентов и персонала.

Литература

1. Башкуева Е.Ю. Удовлетворенность врачебного персонала многопрофильной больницы как фактор повышения качества и безопасности медицинской деятельности / Е.Ю. Башкуева // Общество: социология, психология, педагогика. – 2019. – № 12(68). – С. 30-34. – DOI:10.24158/spp.2019.12.3
2. Bashkueva, E.Yu. Satisfaction of the medical personnel of a multidisciplinary hospital as a factor in improving the quality and safety of medical activities / E.Yu. Bashkueva // Society: sociology, psychology, pedagogy. 2019;12 (68):30-34.
3. Гусева Н.К. Некоторые вопросы оценки качества медицинской помощи в системе здравоохранения Российской Федерации / Н.К. Гусева, В.А. Бердугин // Здравоохранение Российской Федерации. – 2016. – Т. 60, № 5. – С. 228-233. – DOI 10.18821/0044-197X-2016-60-5-228-233.
4. Guseva, N.K. Some issues of assessing the quality of medical care in the healthcare system of the Russian Federation / N.K. Guseva, V.A. Berdutin // Healthcare of the Russian Federation. 2016; 60 (5): 228-233.
5. Данильченко Я.В. Удовлетворенность медицинского персонала – удовлетворенность пациента качеством помощи: есть ли связь? / Я.В. Данильченко, Д.В. Карась, А.Н. Попсуйко, Г.В. Артамонова // Социальные аспекты здоровья населения [Электронный научный журнал] 2020; 66 (3):2. – DOI: 10.21045/2071-5021-2020-66-3-2

Danilchenko Ya.V. Satisfaction of medical personnel – patient satisfaction with the quality of care: is there a connection? / Ya.V. Danilchenko., D.V. Karas, A.N. Popsuiko, G.V. Artamonova // *Social aspects of Population Health [Electronic scientific journal]* 2020; 66 (3):2.

4. Изучение удовлетворенности персонала медицинских организаций внутренней оценкой деятельности / Е.Е. Комиссаров, Д.И. Кича, В.В. Царева [и др.] // *Проблемы стандартизации в здравоохранении*. – 2020. – № 11-12. – С. 59-66.

Employee satisfaction with internal performance appraisal in healthcare / Komissarov E.E., Kicha D.I., Tsareva V.V. [et al.] // *Problems of standardization in healthcare*. 2020; 11-12: 59-66 – DOI 10.26347/1607-2502202011-12059-066

5. Камашева А. В. Оценка персонала медицинской организации по модели компетенций / А. В. Камашева, В. В. Жаворонков // *Менеджер здравоохранения*. – 2020. – № 2. – С. 57 - 65.

Kamasheva A.V. Evaluation of the personnel of a medical organization according to the competence model / A.V. Kamasheva, V.V. Zhavoronkov // *Manager of healthcare*. 2020; 2: 57 - 65.

6. Комиссаров Е.Е. Разработка и внедрение внутренней оценки деятельности персонала в медицинской организации / Е.Е. Комиссаров // *Педиатрический вестник Южного Урала*. – 2019. – № 1. – С. 27-36. <https://doi.org/10.34710/Chel.2019.53.88.005>

Komissarov E.E. Elaboration and implementation of internal appraisal of employee performance in healthcare. // *Pediatric Bulletin of the South Ural*, No. 1, 2019: 27-36.

7. Манерова О.А. Профессиональный рост и карьера в здравоохранении: приоритеты и проблемы / О.А. Манерова // *Медицинские технологии. Оценка и выбор*. – 2011. – № 2(4). – С. 77- 83.

Manerova O.A. Professional growth and career in healthcare: priorities and problems / O.A. Manerova // *Medical technologies. Evaluation and Selection*. 2011; 2 (4):77- 83.

8. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Федеральный Закон РФ № 323-ФЗ. // *Российская газета*. Федеральный выпуск; № 5639, 23 ноября 2011 г. <https://rg.ru/2011/11/23/zdorovie-dok.html>

"On basics of public health protection in the Russian Federation" Federal Law of the Russian Federation No. 323-FZ. // *Russian Gazette*.

Federal Issue; №5639, November 23, 2011.

9. Приказ Минздрава России от 31 июля 2020 г. № 787н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности». <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74610266/>

Order of Ministry of Health of the Russian Federation № 787n, July 31, 2020 "On approval of the procedure for organizing and conducting departmental quality and safety control of medical activities"

10. Groene O. Suggestions of WHO for comprehensive hospital performance / O. Groene // *Gesundheitsökonomie Qualitätsmanagement*. – 2006; 11: 226 – 233. DOI 10.1055/s-2005-858979

11. Kang J.Y. Relationships Among Organizational Values, Employee Engagement, and Patient Satisfaction in an Academic Medical Center / Kang J.Y., Lee M.K., Fairchild E. M., Caubet S.L., Peters D.E., et al. // *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*. – 2020; 4 (1):8-20. DOI:10.1016/j.mayocpiqo.2019.08.001

12. Sergeant E.S.G. Epitools epidemiological calculators. Ausvet Pty Ltd., 2020. URL: <http://epitools.ausvet.com.au/content.php?page=CIP-reporting> (date of application: 09.06.2021)

А.А. Калининская, А.В. Алехнович, А.В. Лазарев,
М.В. Кизеев

МЕДИКО-ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ И ЗАБОЛЕВАЕМОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

DOI 10.25789/YMJ.2022.78.11

УДК 614.2

Исследовали показатели смертности населения в Амурской области, ДФО и РФ, выявлены более высокие показатели в Амурской области за все годы анализа (2016-2020 гг.); разница в показателях по административным образованиям 2,3 раза. Впервые выявленная заболеваемость в Амурской области выше, чем в ДФО и РФ, отмечается значительно высокая заболеваемость болезнями органов пищеварения - в 3 раза выше, чем в РФ, что определяет необходимость углубленного изучения причин этой заболеваемости в регионе. Показатель заболеваемости COVID-19 в области близок к таковому по РФ и ДФО. Установленные более высокие показатели впервые выявленной заболеваемости детей и подростков, чем всего населения, требуют усиления профилактической работы с этим возрастным контингентом.

Ключевые слова: медико-демографическая ситуация, смертность, впервые выявленная заболеваемость, возрастные группы, административные образования.

The mortality rates of the population in the Amur region, in the Far Eastern Federal District and in the Russian Federation were studied and the higher rates were found in the Amur region for all years of analysis (2016-2020); the difference in indicators for administrative units is 2.3 times. For the first time, the incidence in the Amur Region is higher than in the Far Eastern Federal District and the Russian Federation as well as diseases of the digestive system are 3 times higher than in the Russian Federation, which determines the need for an in-depth study of the causes of this incidence in the region. The incidence rate of COVID-19 in the region is close to that in the Russian Federation and the Far Eastern Federal District. The higher rates of newly diagnosed morbidity in children and adolescents from the whole population require intensification of preventive work with this age group.

Keywords: medical and demographic situation, mortality, newly diagnosed morbidity, age groups, administrative units.

ФГБНУ «Национальный НИИ общественно-го здоровья имени Н.А. Семашко»: КАЛИНИНСКАЯ Алефтина Александровна – д.м.н., проф., гл.н.с., akalininskaya@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7142-5503>, SPIN: 3315-1595, Scopus Author ID: orcid.0000-0002-6984-6536, ЛАЗАРЕВ Андрей Владимирович – к.м.н., н.с., <https://orcid.org/0000-0001-6574-7875>, КИЗЕЕВ Михаил Владимирович – к.м.н., н.с., <https://orcid.org/0000-0002-0293-8372>. АЛЕХНОВИЧ Александр Владимирович – д.м.н., проф., зам. начальника по исслед. и научн. работе ФГБУ «3 Центральный военный клинический госпиталь им. А.А. Вишневского» Минобороны России, <https://orcid.org/0000-0002-8942-2984>

Введение. Улучшение медико-демографической ситуации в стране и показателей общественного здоровья в конечном счете приводит к экономическому росту в любом регионе [4, 8]. Снижение смертности населения, увеличение рождаемости и ожидаемой продолжительности здоровой жизни являются одними из ключевых целей Национального проекта «Демо-

графия» [3]. Достижение целей и стратегических задач, намеченных Национальным проектом «Здравоохранение», возможно только при использовании всех имеющихся резервов – как на уровне управления системой здравоохранения в целом, так и на уровне региона [7]. Территориальные и климатогеографические особенности Российской Федерации определяют