Какие качества должен иметь современный менеджер в сфере здравоохранения?

What qualities should a modern healthcare manager possess?

Решетников Сергей Владимирович

Магистерская программа „Общественное здравоохранение и управление здравоохранением“
Медицинский университет им. проф. д-ра Параскева Стоянова – г. Варна

Reshetnikov Sergey Vladimirovich

Master's programme „Public health and health care management“
Prof. Dr. Paraskev Stoyanov Medical University of Varna

Резюме: В статье приведены результаты анализа проведенного в декабре 2017 года опроса 62 сотрудников крупной медицинской клиники – Отраслевого клинико-диагностического центра ПАО „Газпром“: 9 руководителей среднего звена, 21 руководителя низшего звена, 32 медицинских работников. Выявлено, что для медицинских работников имеют приоритетное значение личные качества и умение обучать, для руководителей – профессиональные качества, умение планировать, стремления к самосовершенствованию.

Ключевые слова: менеджмент, здравоохранение, личные качества, профессиональные качества, деловые качества

Abstract: The paper contains the results of the analysis of the conducted in December 2017 questionnaire survey of 62 officials of Industry clinical diagnostic center of PJSC „Gazprom“: 9 medium-level managers, 21 lower-level managers and 32 medical professions. It was revealed that medical professions consider, that modern healthcare manager should possess excellent personal qualities and teach skill. In the estimation of managers the main qualities of medical organization chief are professional, planning skill and self-actualization.

Keywords: management, healthcare, personal, professional, managerial qualities

Введение

В настоящее время в сфере здравоохранения с учетом повышения требований к руководителям разного уровня становятся все более актуальными исследования, посвященные оценке качеств, необходимых менеджерам учреждений медицинской отрасли.

Целью исследования

Целью исследования является оптимизация менеджмента посредством оценки значимости качеств современного менеджера в сфере здравоохранения.

Задачи исследования

Провести опрос среди менеджеров среднего звена, низшего звена и медицинских работников (врачей, медицинских сестер и санитарок) медицинского учреждения; Сопоставить и проанализировать результаты проведенных опросов; Оценить главные качества современного менеджера в сфере здравоохранения с позиции менеджмента среднего звена, низшего звена и медицинских работников; Сформулировать рекомендации для менеджеров медицинского учреждения с целью удовлетворения всех уровней руководителей и работников здравоохранения.

Материалы и методы

Для проведения опроса была разработана анкета, в которой анketируемый оценивал значимость определенного качества современного менеджера в сфере здравоохранения. Качества были разделены на 3 категории: *личные качества*; *профессиональные качества*; *деловые качества*.

В каждой категории выделены 7 основных качеств руководителя. Их значимость анketируемые оценивали по десятибалльной системе, где 0 – абсолютно неимеющее значение для современного руководителя качество, 10 – основное качество для современного руководителя.

Анкета для оценки значимости качеств современного руководителя

Вы являетесь	заместителем главного врача, заведующим филиа- лом, заместителем заведую- щего филиалом		заведующим кабинетом или отделением		врачом, медицинской сестрой, санитаркой	
Ваш возраст	18 – 29		30 – 39		40 – 49	
					51 и более	
Ваш пол	женский			мужской		

С целью оценки значимости качеств современного руководителя просим Вас оценить значимость указанных ниже качеств по десятибалльной системе, где 0 – абсолютно неимеющее

значение для современного руководителя качество, 10 – основное качество для современного руководителя.

Личные качества	
честность и справедливость	1 _____ 10
ответственность	1 _____ 10
психологическое здоровье	1 _____ 10
уравновешенность, умение себя контролировать	1 _____ 10
отзывчивость, благожелательное отношение к окружающим	1 _____ 10
уверенность в себе	1 _____ 10
коммуникабельность и желание общаться	1 _____ 10
Профессиональные качества	
образование	1 _____ 10
опыт работы	1 _____ 10
компетентность	1 _____ 10
знание своей и смежных сфер деятельности	1 _____ 10
владение навыками работы на компьютере	1 _____ 10
знание иностранных языков	1 _____ 10
котировка в профессиональном сообществе	1 _____ 10
Деловые качества	
умение планировать свою деятельность, знание тайм-менеджмента, навыки планирования в организации	1 _____ 10
стремление к самосовершенствованию, критическое восприятие и умение переосмысливать ситуации и окружающую действительность	1 _____ 10
умение обучать других	1 _____ 10
открытость ко всему новому, умение искать новые формы и методы работы	1 _____ 10
умение работать в команде, управлять людьми, желание вести людей за собой, сообщать добиваться поставленных целей, поддержать и зажечь людей новой идеей	1 _____ 10
способность создавать рабочий коллектив с благоприятной для работы психологической атмосферой	1 _____ 10
целеустремленность, желание добиться успеха любой ценой	1 _____ 10

Анкетирование носило анонимный характер. Анализ результатов производился после получения всех заполненных анкет.

Анketируемые были разделены на 3 группы:

- ♦ группа 1: руководители среднего звена (заведующие и заместители заведующих филиалами, заместители главного врача) – 9 человек;
- ♦ группа 2: руководители низшего звена (руководители кабинетов и отделений) – 21 человек;
- ♦ группа 3: медицинские работники (врачи, медицинские сестры и санитарки) – 32 человека.

Также были проанализированы результаты анкетирования в зависимости от распределения анкетированных по возрасту и полу.

Для статистической обработки полученных данных использовали программное обеспече-

ние Microsoft Excel ver. 15.0.4535.1003, Statistica ver. 10. Для оценки результатов применяли методы описательной статистики. Для определения коррелятивной зависимости между двумя признаками использовали метод парной ранговой корреляции Спирмена, для определения статистической значимости отличий между двумя выборками по уровню какого-либо признака – непараметрический критерий Манна-Уитни. Различия между признаками считали статистически достоверными при $p < 0,05$.

Обсуждение результатов

Средний возраст всех анкетированных составил $46,4 \pm 13,8$ год. Распределение анкетированных по группам в зависимости от возраста представлено в таблице:

Таблица 2

Группа	Группа 1	Группа 2	Группа 3
Возраст, лет	$56,7 \pm 4,3$	$49,5 \pm 9,6$	$41,5 \pm 15,7$

Возраст анкетированных 1 группы был достоверно больше, чем возраст анкетированных 2 и 3 групп, а 2 группы достоверно больше, чем 3 группы ($p < 0,05$).

Распределение по группам в зависимости от пола представлено на диаграмме:

Характерной особенностью является то, что доля анкетированных женского пола значительно преобладает в группе 3 (75,0%), в то же время в группах 1 и 2 преобладают лица мужского пола (77,8% и 66,7% соответственно).

Оценка результатов анкетирования проводилась по результатам оценки значимости личных, профессиональных и деловых качеств руководителя.

По результатам оценки качеств получены следующие данные: значение среднего балла, выставленного всеми анкетированными по всем качествам руководителя, составило $5,5 \pm 1,9$ балла. Распределение по группам анкетированных и в зависимости от значимости качеств представлено в таблице:

Группы пациентов	Количество баллов при оценке			
	личных качеств (количество баллов)	профессиональных качеств (количество баллов)	деловых качеств (количество баллов)	всех качеств (количество баллов)
Группа 1	$4,9 \pm 1,8$	$5,7 \pm 2,1$	$5,8 \pm 1,8$	$5,5 \pm 2,0$
Группа 2	$5,4 \pm 1,8$	$5,6 \pm 2,1$	$5,9 \pm 1,5$	$5,6 \pm 1,8$
Группа 3	$6,0 \pm 1,9$	$4,4 \pm 1,8$	$5,7 \pm 1,7$	$5,3 \pm 1,9$
Все анкетированные	$5,6 \pm 1,9$	$5,0 \pm 2,0$	$5,7 \pm 1,7$	$5,5 \pm 1,9$

Отмечены статистически достоверные отличия в группах при оценке личных качеств ($p < 0,05$). При оценке профессиональных и деловых качеств, а также всех качеств статистически достоверные отличия не выявлены ($p > 0,05$), однако имелась тенденция к их наличию при оценке профессиональных качеств.

В группе 1 количество баллов при оценке профессиональных и деловых качеств было достоверно выше по сравнению с оценкой личных качеств руководителя ($p < 0,05$).

В группе 3 количество баллов при оценке личных и деловых качеств было достоверно выше по сравнению с оценкой профессиональных качеств руководителя ($p < 0,05$).

В группе 2, а также при оценке результатов всех анкет статистически достоверные отличия не выявлены ($p > 0,05$).

Данные результаты говорят о превалировании

значимости профессиональных качеств перед личными у руководителей среднего звена и обратной тенденции у медицинских работников при сохраняющемся высоком уровне значимости деловых качеств во всех группах.

Статистически достоверной корреляции между возрастом и количеством баллов при оценке личных, профессиональных и деловых качеств во всех группах выявлено не было ($P > 0,05$), однако при оценке личных качеств имелась тенденция к ее наличию, что связано с возрастными отличиями в исследуемых группах.

Статистически достоверной корреляции между полом и количеством баллов при оценке личных, профессиональных и деловых качеств во всех группах выявлено не было ($P > 0,05$).

Распределение по группам анкетированных и в зависимости от значимости конкретных личных качеств представлено в таблице:

Группы пациентов	Количество баллов при оценке						
	честности и справедливости (количество баллов)	ответственности (количество баллов)	психологического здоровья (количество баллов)	уравновешенности (количество баллов)	отзывчивости (количество баллов)	уверенности (количество баллов)	коммуникабельности (количество баллов)
Группа 1	$4,9 \pm 1,9$	$6,3 \pm 1,6$	$4,4 \pm 1,2$	$3,8 \pm 1,1$	$4,1 \pm 1,6$	$6,6 \pm 1,9$	$4,1 \pm 1,6$
Группа 2	$6,0 \pm 1,8$	$5,5 \pm 1,6$	$4,5 \pm 1,8$	$4,8 \pm 1,4$	$4,7 \pm 1,3$	$6,4 \pm 2,0$	$6,1 \pm 2,0$
Группа 3	$6,5 \pm 2,0$	$6,0 \pm 1,5$	$4,5 \pm 1,8$	$6,8 \pm 1,5$	$5,6 \pm 1,9$	$5,9 \pm 2,0$	$6,5 \pm 1,8$
Все анкетированные	$6,1 \pm 2,0$	$5,9 \pm 1,5$	$4,5 \pm 1,7$	$5,7 \pm 1,9$	$5,1 \pm 1,7$	$6,2 \pm 2,0$	$6,0 \pm 2,0$

Как наиболее значимые личные качества в группе 1 отмечены уверенность и ответственность в себе; в группе 2 – уверенность, коммуникабельность и честность; в группе 3 – уравновешенность, честность и коммуникабельность; во всех группах – уверенность, честность и коммуникабельность.

Обращает на себя внимание достаточно низкие баллы, отданные анкетирруемыми значимости психологического здоровья.

Выявлены статистически достоверные отличия между всеми группами при оценке значимости

честности и справедливости, уравновешенности, отзывчивости и коммуникабельности ($p < 0,05$). Значимость данных качеств для медицинских работников достоверно выше по сравнению с руководителями. По другим качествам статистически достоверных отличий выявлено не было ($p > 0,05$).

Распределение по группам анкетирруемых и в зависимости от значимости конкретных профессиональных качеств представлено в таблице:

Группы пациентов	Количество баллов при оценке						
	образования (количество баллов)	опыта (количество баллов)	компетентности (количество баллов)	знаний сфер деятельности (количество баллов)	владения компьютером (количество баллов)	знаний языков (количество баллов)	котирувания в обществе (количество баллов)
Группа 1	7,1±1,3	6,8±1,6	6,9±1,5	7,1±1,3	4,3±1,5	2,7±1,4	5,2±1,3
Группа 2	7,0±1,3	6,6±1,6	6,8±1,6	6,9±1,3	5,2±1,4	2,5±1,1	4,3±1,5
Группа 3	4,8±1,6	4,7±1,5	5,3±1,4	4,7±1,8	5,1±1,3	2,3±1,1	3,8±1,7
Все анкетирруемые	5,9±1,8	5,6±1,8	6,0±1,7	5,8±1,9	5,0±1,4	2,5±1,2	4,2±1,7

Как наиболее значимые личные качества в группах 1 и 2 отмечены образование и знание сфер деятельности; в группе 3 – компетентности, образование и знание сфер деятельности; во всех группах – образование и знание сфер деятельности.

Обращает на себя внимание низкие баллы, отданные анкетирруемыми значимости языковых знаний, что обусловлено относительно малой применяемостью их на практике в медицинской отрасли.

Выявлены статистически достоверные отличия между при сравнении результатов анкетирования

3 группы с результатами 1 и 2 групп при оценке значимости образования, опыта, компетентности, знаний сфер деятельности и котирувания в профессиональном обществе ($p < 0,05$). Значимость данных качеств для медицинских работников достоверно ниже по сравнению с руководителями. По другим качествам статистически достоверных отличий выявлено не было ($p > 0,05$).

Распределение по группам анкетирруемых и в зависимости от значимости конкретных деловых качеств представлено в таблице:

Группы пациентов	Количество баллов при оценке						
	умения планировать (количество баллов)	стремления к самосовершенствованию (количество баллов)	умения обучать (количество баллов)	открытости новому (количество баллов)	умения работать в команде (количество баллов)	способности создавать коллектив с благоприятной психологией (количество баллов)	целеустремленности (количество баллов)
Группа 1	6,7±1,7	6,7±1,1	3,6±1,3	4,7±1,7	6,4±1,5	6,3±1,4	6,0±1,9
Группа 2	5,9±1,5	6,2±1,4	5,7±1,7	5,0±1,6	6,4±1,4	6,0±1,4	5,9±1,5
Группа 3	4,8±1,8	5,5±1,6	6,4±1,8	4,8±1,6	6,5±1,4	5,8±1,5	5,8±1,6
Все анкетирруемые	5,4±1,8	5,9±1,5	5,8±1,9	4,8±1,6	6,4±1,4	5,9±1,4	5,9±1,6

Как наиболее значимые личные качества в группе 1 отмечены умение планировать, стремление к самосовершенствованию, умение ра-

ботать в команде; в группе 2 – умение работать в команде, стремление к самосовершенствованию и способность создавать коллектив с бла-

гоприятной психологической атмосферой; в группе 3 – умение работать в команде, умение обучать, способность создавать коллектив с благоприятной психологической атмосферой, целеустремленность; во всех группах – умение работать в команде, стремление к самосовершенствованию, способность создавать коллектив с благоприятной психологической атмосферой и целеустремленность.

Обращает на себя внимание низкие баллы, полученные всеми группами анкетированных открытости новому, что можно объяснить значительно большей необходимостью стабильности в работе медицинского учреждения по сравнению с инновационностью.

Выявлены статистически достоверные отличия между группами при сравнении результатов анкетирования групп при оценке значимости умения планировать, стремления к самосовершенствованию ($p < 0,05$). Значимость данных качеств для медицинских работников достоверно ниже по сравнению с руководителями. В то же время умение обучать достоверно важнее у 3 группы по сравнению с 1 и 2 группами, у 2 группы по сравнению с 1 группой. По другим качествам статистически достоверных отличий выявлено не было ($p > 0,05$).

Результаты анкетирования в 3 группе у врачей, медицинских сестер и санитарок по всем категориям качеств имели сходный характер и достоверных отличий не имели ($p > 0,05$).

Рекомендации

Результаты проведенного исследования позволяют рекомендовать для руководителей медицинских организаций приоритетное развитие личных качеств, а также умения обучать при необходимости улучшения психологического климата, повышения качества оказываемой медицинской помощи, высокой текучести медицинских работников. Данные рекомендации можно так же дать руководителям низшего звена, непосредственно контактирующими с медицинскими работниками.

В то же время при необходимости совершенствования руководящей работы учреждения менеджерам целесообразно обратить внимание на профессиональные качества, а также на умение планировать и стремление к самосовершенствованию. Данные качества особо важны для руководителей крупными медицинскими организациями.

Выводы

Проведен опрос среди менеджеров среднего звена, низшего звена и медицинских работников (врачей, медицинских сестер и санитарок) медицинского учреждения; Сопоставлены и проанализированы результаты проведенных опросов; Наиболее значимыми качествами современного менеджера в сфере здравоохранения с позиции менеджмента среднего звена, низшего звена являются профессиональные качества, а также умение планировать и стремление к совершенствованию; для медицинских работников – личные качества и умение обучать; Сформулированы рекомендации для менеджеров медицинского учреждения с целью удовлетворения всех уровней руководителей и работников здравоохранения.

Заключение

По результатам проведенного исследования можно сделать выводы о значимых отличиях значимости личных и профессиональных качеств у разных групп: для медицинских работников имеют приоритетное значение личные качества, для руководителей – профессиональные.

Касаемо деловых качеств, несмотря на кажущееся отсутствие отличий между исследуемыми группами, достоверные отличия выявлены при оценке умения планировать, стремления к самосовершенствованию (достоверно более важные для руководителей) и умения обучать (достоверно более важное для работников).

Контактный адрес:

Решетников Сергей Владимирович, кандидат медицинских наук,
заведующий оториноларингологическим отделением
Поликлиники № 1 Отраслевого клинко-диагностического центра ПАО „Газпром“
E-mail: steant@gmail.com
Тел: +7-985-992-13-60