

УДК 333.1

О. Н. Худякова

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет», Архангельск,
e-mail: oksana_inmen@mail.ru

Н. В. Зыкова

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет», Архангельск,
e-mail: zykovanv@gmail.com

Л. В. Коновалова

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет», Архангельск,
e-mail: 536341@gmail.com

Е. С. Малинина

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет», Архангельск,
e-mail: malininaekaterina2018@yandex.ru

Т. Н. Ушакова

ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет», Архангельск,
e-mail: ushakovatn@gmail.com

АНАЛИЗ И ПРИЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Ключевые слова: обучение персонала, развитие персонала, непрерывное медицинское и фармацевтическое образование, система обучения и развития.

Обучение и развитие персонала – одна из значимых функций современного менеджмента организации, реализующих концепцию непрерывного образования и являющихся одной из самых актуальных задач. Высококвалифицированные кадры – требование современного рынка медицинских услуг. В статье рассмотрены теоретические аспекты обучения и развития персонала на примере учреждения здравоохранения. Дана общая характеристика учреждения здравоохранения и описана актуальная система обучения и развития среднего медицинского персонала. Представлены результаты анкетирования сотрудников организации с целью выявления их отношения к обучению и развитию, в результате которого обнаружены проблемные точки организации обучающих мероприятий, а также их тематического наполнения. Сформулирован ряд предложений по совершенствованию существующей системы обучения и развития медицинских сестер.

O. N. Khudyakova

Northern State Medical University, Arkhangelsk, e-mail: oksana_inmen@mail.ru

N. V. Zyкова

Northern State Medical University, Arkhangelsk, e-mail: zykovanv@gmail.com

L. V. Konovalova

Northern State Medical University, Arkhangelsk, e-mail: 536341@gmail.com

E. S. Malinina

Northern State Medical University, Arkhangelsk, e-mail: malininaekaterina2018@yandex.ru

T. N. Ushakova

Northern State Medical University, Arkhangelsk, e-mail: ushakovatn@gmail.com

ANALYSIS AND TECHNIQUES FOR IMPROVING THE SYSTEM OF TRAINING AND DEVELOPMENT OF SECONDARY MEDICAL PERSONNEL OF A HEALTHCARE INSTITUTION

Keywords: personnel training, personnel development, continuous medical and pharmaceutical education, training and development system.

Staff training and development is one of the significant functions of modern management of an organization that implements the concept of continuing education and is one of the most crucial tasks. Highly qualified personnel is a requirement of the modern medical services market. The article discusses the theoretical aspects of staff training and development on the example of a healthcare institution. The general characteristics of the healthcare institution are given and the current system of training and development of secondary medical personnel is described. The results of a survey of the organization's employees in order to identify their attitude to training and development, as a result of which the problematic points of the organization of training events, as well as their thematic content, are revealed. A number of proposals have been formulated to improve the existing system of training and development of nurses.

Введение

Совершенствование системы обучения и развития персонала является актуальным направлением в современных рыночных условиях. Постоянно меняющаяся внешняя среда, проектирование и внедрение профессиональных стандартов диктуют организациям требования к непрерывному обучению и развитию сотрудников. Карьерная траектория невозможна без профессионального развития и совершенствования. Проблема выстраивания индивидуальной траектории развития на протяжении всей профессиональной жизни специалиста все еще остается не решенной [1]. Тем не менее, для учреждений медицинского профиля вопросы обучения и развития персонала носят особую значимость, так как их специфика связана с оказанием медицинской помощи.

Целью проводимого исследования является анализ системы обучения и развития среднего медицинского персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Архангельской области (далее – ГБУЗ АО) для разработки мероприятий по ее совершенствованию.

Основные задачи исследования:

1. Рассмотреть теоретические аспекты понятия обучения и развития персонала.
2. Дать общую характеристику ГБУЗ АО.
3. Проанализировать систему обучения и развития персонала ГБУЗ АО.
4. Представить результаты анкетирования среднего медицинского персонала ГБУЗ АО.
5. Разработать перечень мероприятий по совершенствованию системы обучения и развития среднего медицинского персонала ГБУЗ АО и определить их социальный эффект.

Научная новизна исследования заключается в целостном качественном и количественном анализе системы обучения и развития персонала учреждения здравоохранения и последующей рекомендации мероприятий, направленных на совершен-

ствование этой системы с учетом мнений и запросов персонала.

Авторская гипотеза состоит в том, что существующая в ГБУЗ АО система обучения и развития среднего медицинского персонала, несмотря на ее соответствие действующей нормативно-правовой базе Российской Федерации и локальным нормативным актам учреждения, требует коррекции, поскольку не в полной мере удовлетворяет потребности и запросы работников.

Материалы и методы исследования

Объектом исследования является Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области. Предметом исследования является система обучения и развития персонала ГБУЗ АО.

Для характеристики учреждения здравоохранения были использованы методы анализа и синтеза, для этого использовались официальные источники организационной информации, содержащие количественные и качественные показатели исследуемого вопроса. С целью анализа системы обучения и развития среднего медицинского персонала и выявления проблемных моментов были использованы статистические методы и метод онлайн анкетирования. При подготовке рекомендаций по совершенствованию системы обучения и развития среднего медицинского персонала ГБУЗ АО применялся экспертный метод.

Значимость проведенного исследования заключается в возможности использования его результатов для совершенствования системы обучения и развития персонала учреждения здравоохранения.

Результаты исследования и их обсуждение

Учредителем учреждения является Архангельская область в лице министерства здравоохранения Архангельской области.

Миссия учреждения – способствовать сохранению и улучшению здоровья населения, посредством обеспечения специали-

рованной медицинской помощью неизменно высокого качества.

Основной целью деятельности учреждения является оказание квалифицированной медицинской помощи населению г. Архангельска и Архангельской области [2].

Направлениями деятельности учреждения являются:

- оказание медицинской помощи и медицинских услуг гражданам;
- лечение и профилактика заболеваний;
- обслуживание и реабилитация больных, разработка и участие в реализации программ по профилактике наиболее часто встречающихся заболеваний.

Организационная структура учреждения здравоохранения представляет собой логическое взаимоотношение уровней управления и функциональных областей, направленное на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями учреждения, распределение между ними прав и ответственности, построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать цели организации [3].

В структуру учреждения здравоохранения также входит стационар, включающий терапевтические, кардиологические, неврологические, геронтологические, паллиативные, реабилитационные койки.

Финансирование деятельности учреждения осуществляется за счет средств областного бюджета, средств общего медицинского страхования, средств от предпринимательской и иной, приносящей доход, деятельности.

ГБУЗ АО находится в устойчивом финансовом положении благодаря финансированию из средств областного бюджета, хотя объемы оказания платных медицинских услуг имеют тенденцию к снижению [4].

Рассмотрим существующую на сегодняшний день систему обучения и развития среднего медицинского персонала в ГБУЗ АО [5].

Для среднего медицинского персонала наиболее удобной формой обучения является усовершенствование на базе областного Центра повышения квалификации средних медицинских работников. Кроме того, в текущем году подготовка персонала осуществлялась дистанционно (через систему непрерывного медицинского и фармацевтического образования).

В системе обучения и развития персонала ГБУЗ АО реализуется ряд мероприятий,

обусловленных как нормативно-правовой базой РФ, так и внутренними локальными нормативными актами [6]. В рамках нормативно-правовой базы проводится аккредитация специалиста и участие персонала в системе непрерывного медицинского и фармацевтического образования (далее – НМФО). В рамках осуществляемой деятельности проводится производственный инструктаж, общепольничные конференции, реализуется система наставничества.

Для выявления уровня удовлетворенности среднего медицинского персонала существующей на данный момент в ГБУЗ АО системой обучения и развития персонала нами была подготовлена анкета и проведен опрос.

Анкета была размещена в приложении Google Forms, респонденты получили ссылку на анкету. Анкета состоит из двух частей. Первая часть вопросов анкеты ориентирована на выявление социально-демографического портрета респондентов, вторая часть вопросов направлена на выявление мнений о системе обучения и развития персонала в ГБУЗ АО. Анкетирование проводилось в феврале 2022 года. Количество респондентов – 36 человек. Категория респондентов: средний медицинский персонал женского пола. Нами проанализирована возрастная структура среднего медицинского персонала. Медицинские сестры в возрасте до 30 лет составляют 5,6%, от 30 до 50 лет – 63,9%, старше 50 лет – 30,6%.

В результате опроса выявлено, высшее образование имеет только одна медсестра, все остальные – среднее специальное.

Должность старшей медсестры занимают восемь медицинских сестер, остальные – медицинские сестры.

Ответы респондентов на вопрос о размере заработной платы среднего медицинского персонала распределились следующим образом: большинство сотрудников получают заработную плату до 30 тыс. рублей, 14 человек – от 30 тыс. до 50 тыс. рублей.

Большая часть среднего медицинского персонала имеет стаж работы в учреждении здравоохранения от 16 до 25 лет.

На вопрос о наличии совместительства большая часть среднего медицинского персонала ответила, что имеет совместительство по одноименной должности.

В рамках системы обучения и развития персонала большинство респондентов проходили курсы повышения квалификации и программы переподготовки (рис. 1).

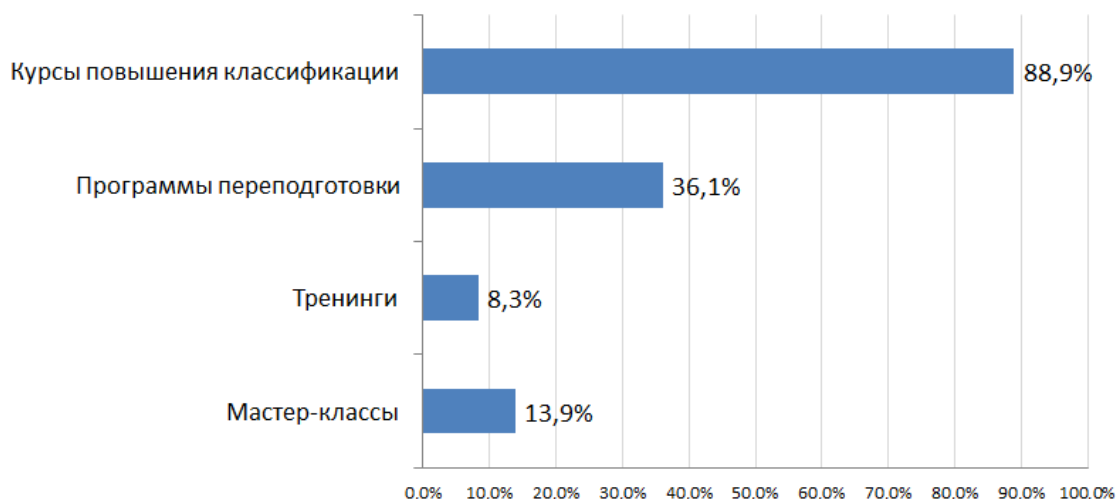


Рис. 1. Виды обучающих мероприятий в системе обучения и развития персонала
 Источник: составлено авторами по результатам исследования

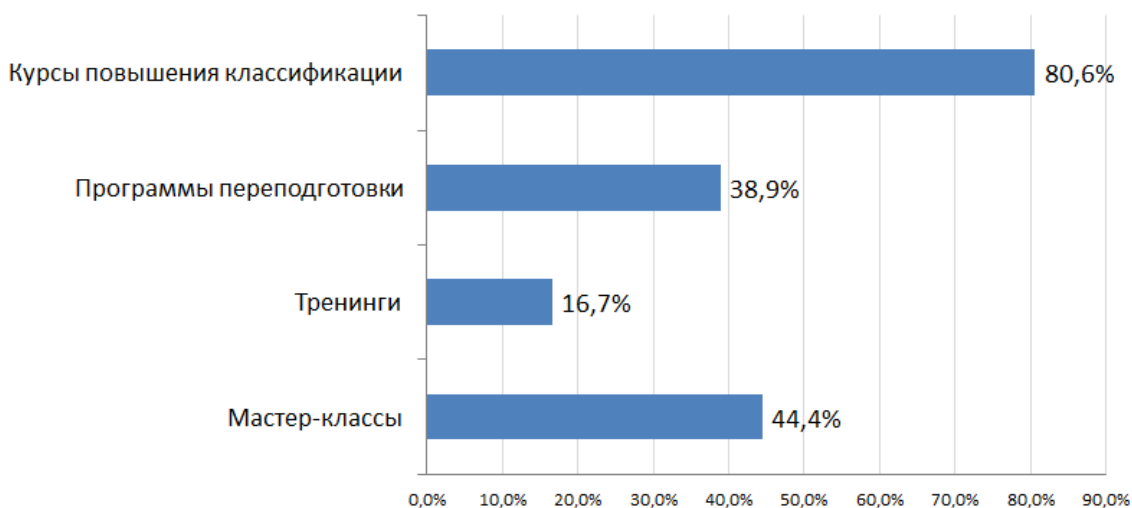


Рис. 2. Наиболее эффективные, с точки зрения персонала, виды обучения
 Источник: составлено авторами по результатам исследования

На рисунке 2 представлено распределение персонала по видам обучения, которое сотрудники считают наиболее эффективным.

Согласно рисунку 2, сотрудники считают наиболее эффективными с точки зрения обучения и развития курсы повышения квалификации и мастер-классы.

В результате опроса мы проанализировали, какие темы не были представлены в процессе обучения на различных обучающих мероприятиях (рис. 3).

Наиболее востребованными темами медицинские сестры считают профессиональное выгорание и стрессоустойчивость,

это связано с тяжелой эпидемиологической ситуацией в Архангельской области последние два года и вообще с выполнением трудовых функций с различными категориями пациентов.

Также нами был задан вопрос о форме обучения, в результате которого выявлено, что чаще всего обучение проходит в дистанционной форме. Несмотря на то, что большинство респондентов проходили обучение в дистанционном формате, все же предпочтение по эффективности отдается очной (38,9%) и смешанной форме обучения (41,6%).



Рис. 3. Перечень тем, интересных для обсуждения среднему медицинскому персоналу, но не представленных в программах обучения
 Источник: составлено авторами по результатам исследования

Тем не менее, цифровые навыки необходимы для обучения и связаны с эффективным применением цифровых технологий непосредственно на своем рабочем месте. Ключевым критерием применения технологий здесь выступает их эффективное и осмысленное использование при получении практических результатов [7]. Применение и использование дистанционных технологий заставляет по-новому взглянуть на управление процессом обучения. Применяя современные информационные технологии, обучающийся персонал без труда сможет найти нужную информацию [8].

Наиболее важными показателями в уровне удовлетворенности организацией обучения респонденты назвали время и место проведения обучающих мероприятий, а также сроки проведения обучения. Не удовлетворены временем проведения обучающих мероприятий остались 44,4%, сроками проведения – 25,0%, местом проведения – 41,7%.

Большинство опрошенных (89%) отметили, что предлагаемые в процессе обучения материалы были полезными, полученные знания средний медицинский персонал применяет в своей профессиональной деятельности.

Обязательным условием профессиональной деятельности является участие в системе НМФО. Практически все респонденты (97,2%) зарегистрированы на портале НМФО.

Положительным моментом для среднего медицинского персонала ГБУЗ АО является

то, что обучение оплачивается непосредственно организацией. 91,7% работников отмечают, что обучение оплачивает их работодатель, 3% – учатся бесплатно, 3% – оплачивают самостоятельно, 3% – частично самостоятельно.

Средний медицинский персонал, как показали результаты опроса, проходит обучение регулярно. О предстоящем обучении чаще всего сотрудников информирует руководство (91,7%), но персонал может и сам находить интересные программы для обучения (8,3%). Активность медицинских сестер в самостоятельном поиске обучающих мероприятий достаточно низкая (8,3%), в основном всю информацию предоставляет руководство.

Респонденты демонстрируют в целом позитивно-нейтральное отношение к системе обучения в ГБУЗ АО, процент негативного отношения составил 13,9%.

Результаты проведенного опроса показывают, что в целом средний медицинский персонал удовлетворен системой обучения и развития в ГБУЗ АО (66,7%), однако у нас остается резерв для совершенствования элементов этой системы.

Исходя из результатов проведенного опроса, нами разработаны направления для совершенствования элементов системы обучения и развития, куда включены параметры эффективности, востребованность тем для обучения, а также формы обучения (наиболее значимы очная и смешанная формы обучения).

В рамках нормативно-правовой базы мы не имеем возможностей для коррекции системы обучения и развития среднего медицинского персонала, поскольку данные аспекты регулируются действующим законодательством РФ [9]. Поэтому рекомендации по совершенствованию этой системы изыскиваются только в рамках организации.

Нами учтены ответы среднего медицинского персонала на вопрос о темах, которые были бы интересны сотрудникам, но не были включены в программы обучения. Напомним, что средний медицинский персонал отметил интерес к темам профессионального выгорания (52,8% опрошенных), стрессоустойчивости (50% опрошенных), профессионального выполнения обязанностей (41,7% опрошенных).

В рамках совершенствования системы обучения и развития среднего медицинского персонала нами спроектирована и предложена к реализации программа обучающего курса «Как победить профессиональное выгорание» по профилактике профессионального выгорания среднего медицинского персонала, укреплению и повышению уровня стрессоустойчивости.

Обучающий курс рассчитан на 9 часов. Проектирование данного курса обусловлено не только полученными результатами опроса среднего медицинского персонала. Это объективная необходимость, которая существует на сегодняшний день в ГБУЗ АО, поскольку медицинский персонал занимался не только профессиональной деятельностью в рамках Устава, но и выполнением профессиональных обязанностей, связанных с пандемией COVID-19, когда возникали сложнейшие эмоциональные ситуации, связанные с болезнью пациентов, организацией и работой с пациентами, находящимися на реабилитации после COVID-19 [10]. Курс призван помочь персоналу справиться с выгоранием, научиться правильно отдыхать, снизить проявления профессионального выгорания.

Курс может быть реализован дистанционно либо в смешанной форме обучения. При дистанционной организации курса он размещается на платформе ГБУЗ АО. При смешанной форме часть занятий проводится очно. Занятия проводит квалифицированный специалист-психолог [11].

Специально для курса нами подготовлен список научных источников о профессиональном выгорании, в том числе англоязычных.

В данном курсе обучающимся важно понять, что многие люди сталкиваются с проблемой выгорания и успешно ее решают. Поэтому нами также подготовлена подборка статей-историй и ресурсов для дополнительного чтения и успешного преодоления профессионального выгорания.

Для борьбы со стрессом важна правильная организация времени и эффективное его использование [12]. Поэтому следующее мероприятие, предлагаемое нами в рамках совершенствования системы обучения и развития среднего медицинского персонала ГБУЗ АО – мастер-класс «Возьми время в руки».

Цель мастер-класса: совершенствование профессиональных возможностей организации времени. Это двухчасовой мастер-класс, на котором рассматриваются вопросы work-life balance (баланс между работой и личной жизнью), постановки целей использования времени, методики использования времени и организации работы [13]. Мастер-класс проводится в очном формате для среднего медицинского персонала. По окончании тренинга обучающиеся получают сертификаты участника. Тематическая программа мастер-класса представлена на рисунке 4.

В результате прохождения мастер-класса обучающиеся познакомятся с понятием тайм-менеджмента, с методиками тайм-менеджмента, сформируют навыки постановки SMART-целей как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни, применения методик тайм-менеджмента, спроектируют собственный Work-life balance [13].

Ещё одна востребованная тема (о ней упомянули 41,7% опрошенных) – выполнение профессиональных обязанностей. Осуществление сестринской деятельности невозможно без соответствующего уровня образования и прохождения аккредитации, что подразумевает владение общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями. Но часто выпускники, несмотря на достаточное количество практики в учебном заведении, испытывают трудности с осуществлением профессиональных обязанностей. В этом вопросе мы планируем организацию консультаций среднего медицинского персонала по вступившим в действие профессиональным стандартам [14].

График консультаций с разъяснением требований профстандартов считаем необходимым включить в план организации обучающих мероприятий в ГБУЗ АО.

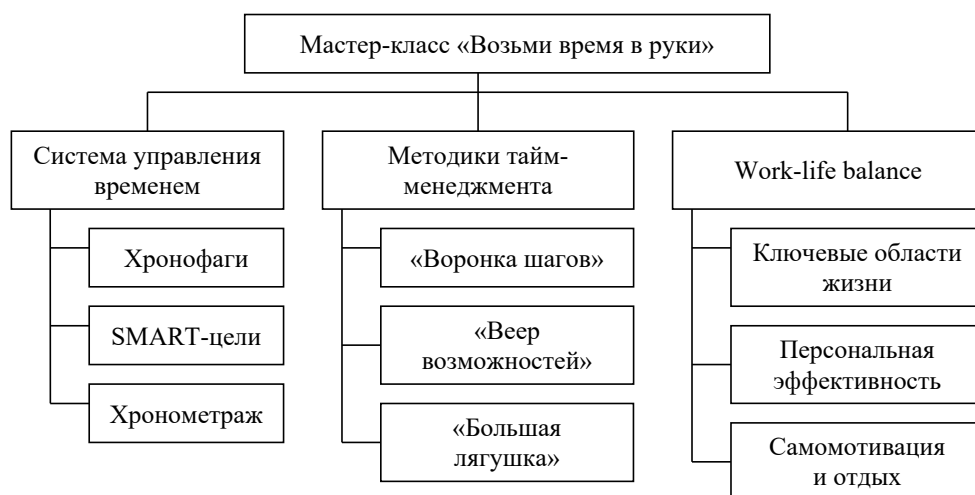


Рис.4. Тематическая программа мастер-класса «Возьми время в руки»
Источник: составлено авторами

Заключение

Обучение и развитие квалифицированных кадров эффективно в том случае, если связанные с ним издержки будут в перспективе ниже издержек на повышение производительности труда [3]. Поскольку определение результатов, достигнутых с помощью обучения квалифицированного персонала, сопряжено с определенными трудностями, мы можем говорить о социальном эффекте, который будет заключаться в следующих позициях:

- укрепление и развитие стрессоустойчивости сотрудников;
- своевременное выявление признаков профессионального выгорания, его причин и целенаправленная работа по их нейтрализации;
- грамотное планирование отдыха;
- улучшение социально-психологического климата в коллективе, возможностей для эффективной коммуникации;

– реализация и развитие индивидуальных способностей среднего медицинского персонала ГБУЗ АО;

- использование в организации трудовой деятельности техник тайм-менеджмента;
- определенная степень свободы в планировании и организации выполнения профессиональных обязанностей;
- более качественное выполнение профессиональных функций благодаря системе наставничества.

Все перечисленные эффекты в совокупности должны привести к возрастанию профессионального потенциала среднего медицинского персонала, а значит и организации в целом. Повышение профессионального мастерства положительно отразится на гарантии сохранения рабочего места, возможностях карьерного движения [3], чувстве собственного достоинства, возможностях самореализации и в конечном итоге величине доходов организации от реализации платных услуг.

Библиографический список

1. Ермашкевич Н.С., Панявина М.Л., Родионова З.В. Развитие профессиональных компетенций в условиях цифровой экономики // *Лидерство и менеджмент*. 2021. Том 8. № 4. С. 483-502.
2. Перечень категорий населения, подлежащих лечению в ГБУЗ АО в соответствии с Распоряжением министерства здравоохранения Архангельской области от 25 апреля 2014 года № 205-рд // Министерство здравоохранения Архангельской области. [Электронный ресурс]. URL: <https://agvv.ru/wp-content/uploads/2015/10/205rd.pdf> (дата обращения: 01.07.2022).
3. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. 3-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2005. 638 с.

4. Ильшева Н.Н. Анализ финансовой отчетности. М.: Финансы и статистика, 2020. 372 с.
5. Платонов А.А., Сабиров Д.М. Инновационные методы обучения персонала: зарубежный и отечественный опыт // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2020. № 11-2. С. 201-204.
6. Афанасьева Л.А. Развитие персонала – как одна из важнейших стратегических функций отдела по управлению персоналом в современной организации // Основы экономики, управления и права. 2020. № 3 (22). С. 35-40.
7. Афонина Я.А., Хрусталева Н.В., Логинов А.Н. образовательного менеджмента в условиях дистанционного обучения // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 6-2. С. 205-210.
8. Борисов С.А., Жогин А.О. Формирование цифровых компетенций сотрудников как элемент повышения конкурентоспособности фирмы // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 4-2. С. 148-154.
9. Трудовой кодекс РФ: Федеральный закон № 197-ФЗ от 30 декабря 2001 года (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.01.2013). [Электронный ресурс]. URL: <https://rulaws.ru/tk/> (дата обращения: 12.09.2022).
10. Постановление Правительства Архангельской области от 12 октября 2012 г. N 462-пп «Об утверждении государственной программы Архангельской области «Развитие здравоохранения Архангельской области (2013-2020 годы)» // Гарант. [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/25231483/> (дата обращения: 01.07.2022).
11. Сурнина А.О. Внедрение технологий e-learning в системе обучения персонала // Фундаментальная и прикладная наука: новые вызовы и прорывы. Петрозаводск, 2020. С. 197-201.
12. Тайм-менеджмент. Полный курс: учебное пособие / Г.А. Архангельский, М.А. Лукашенко, Т.В. Телегина, С.В. Бехтерев. Москва: Альпина Паблишер, 2016. 311 с.
13. Тайм-менеджмент для руководителей: учебно-методическое пособие / М.И. Ананич, А.Ю. Воронин, О.В. Сересева, Л.И. Чурина. Новосибирск: НГТУ, 2019. 86 с.
14. Реестр профессиональных стандартов. // Министерство труда Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/> (дата обращения: 09.09.2022).