

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

УДК 331.1:616-009.844

Ганьшин И.Б., Комаров Г.А.

**КОРПОРАТИВНАЯ АУТЕНТИЧНОСТЬ В ПЛАСТИЧЕСКОЙ ХИРУРГИИ***Российский университет дружбы народов;  
Институт повышения квалификации ФМБА России*

*В статье рассматриваются результаты проведенных исследований, определяющие этико-деонтологическую составляющую качества медицинской помощи. В зависимости от намеченных величин ключевых показателей формируется план действий, которые необходимо осуществить для достижения поставленной цели.*

**Ключевые слова:** *пластическая хирургия, пациенты, корпоративная культура.*

**I.B. Ganshin, G.A. Komarov  
CORPORATE IDENTITY IN PLASTIC SURGERY**

*The results of the studies determining deontological and ethical characteristics of medical care quality are analysed. The plan of actions to be taken to achieve key indicators is developed depending on the intended values of key indicators.*

**Key words:** *plastic surgery, patients, corporate culture.*

**Введение.** Корпоративная культура организации - очень сложное, многослойное явление, включающее и материальное и духовное в жизни, деятельности, поведении организации по отношению к субъектам внешней среды и собственным сотрудникам. Стиль руководства, психологический климат и уровень развития коллектива, сложившиеся ценности - все эти и другие составляющие корпоративной культуры не могут не влиять на успех или неудачу медицинской организации на рынке [2].

Возросшая интенсивность, интеллектуальность, эмоциональная напряженность труда современного руководителя, требования эффективного функционирования организации, грамотного отбора и расстановки сотрудников, создания эффективных рабочих команд привели к тому, что современная управленческая деятельность все теснее стала смыкаться с корпоративной культурой и научно-психологическими знаниями.

Тема корпоративной культуры вызывает все больший интерес исследователей не только в силу особого, междисциплинарного положения, но и в силу высокой практической и экономической значимости для

жизнедеятельности организаций. Она изучается теоретиками разных направлений: психологами, социологами, экономистами, специалистами по управлению. Так, диссертационное исследование Малыгиной Е.Н. (2007) стало первым опытом комплексного исследования средств смягчения высказывания в русской медицинской речи [3].

Автор указывала, что воздействие словом выступает важным моментом установления контакта врача с пациентом, помогает успешному лечению. Языковая культура является необходимым условием общей профессиональной компетенции врача. Профессия врача относится к числу лингвоактивных профессий [1].

**Материал и методы.** В качестве инструмента для сбора статистического материала использовалась специально разработанная для этих целей "анкета социологического исследования". Всего в анкетировании приняли участие 183 пластических хирургов, 219 человек среднего медицинского персонала и 197 пациентов.

**Результаты и обсуждение.** Контроль этико-деонтологической составляющей качества медицинской помощи и интенсив-

ности развития службы пластической хирургии осуществлялся посредством проведения опроса 183 врачей. В процессе исследования было задано 1830 вопросов. В результате опроса установлено, что в общей структуре доля ответов, отрицательно характеризующих существующую корпоративную культуру, составляет  $18,31 \pm 0,90\%$ , положительно характеризующих  $35,63 \pm 1,12\%$ , а индифферентных к существующей корпоративной культуре  $46,07 \pm 1,17\%$  (табл. 1).

Таким образом, контроль этико-деонтологической составляющей качества медицинской помощи и интенсивности развития службы пластической хирургии выявил проблему корпоративной аутентичности.

Поскольку количество задаваемых вопросов известно, становится возможным определить ключевые показатели, характеризующие этико-деонтологическую составляющую качества медицинской помощи, и наметить плановые показатели на будущее (табл. 2).

Следует иметь в виду, что плановые

значения ключевых показателей ассоциированы со стратегией развития службы и условиями её функционирования. В зависимости от намеченных величин ключевых показателей формируется план действий, которые необходимо осуществить для достижения поставленной цели.

Так, для достижения намеченных ключевых показателей долей пациентов и врачей-приверженцев активной позиции хирургов во взаимоотношениях с больными, представляется целесообразным разработать и внедрить мероприятия, повышающие степень доверия пациентов к медицинским работникам: усилить контроль клинической составляющей качества медицинской помощи (технологическая дисциплина, соблюдение отраслевых стандартов и др.).

Для достижения намеченного ключевого показателя доли сотрудников, предпочитающих смешанный тип совместной деятельности в коллективе, необходимо разра-

Таблица 1  
Корпоративная аутентичность сотрудников службы пластической хирургии

№№	Показатель аутентичности	Количество ответов (n=1830)	
		Абс.	%
1	Положительная оценка внимания главного врача к работе персонала и отделения пластической хирургии.	106	$5,79 \pm 0,55$
2	Признание лидерских качеств главного врача и их связи с благополучием медицинской организации.	183	$10,00 \pm 0,70$
3	Положительная оценка информационного сопровождения деятельности отделения пластической хирургии.	133	$7,27 \pm 0,61$
4	Положительная оценка готовности руководителей службы к профессиональному диалогу.	53	$2,90 \pm 0,39$
5	Положительная оценка деятельности заведующих отделениями.	177	$9,67 \pm 0,69$
Всего положительных оценок корпоративной культуры.		652	$35,63 \pm 1,12$
1	Отрицательная оценка информационного сопровождения деятельности отделения пластической хирургии.	6	$0,33 \pm 0,13$
2	Непризнание лидерских качеств главного врача и их связи с благополучием медицинской организации.	115	$6,28 \pm 0,57$
3	Отрицательная оценка готовности руководителей службы к профессиональному диалогу.	44	$2,40 \pm 0,36$
4	Отрицательная оценка внимания главного врача к работе персонала и отделения пластической хирургии.	150	$8,20 \pm 0,64$
5	Отрицательная оценка деятельности заведующих отделениями.	20	$1,09 \pm 0,24$
Всего отрицательных оценок корпоративной культуры.		335	$18,31 \pm 0,90$
Всего нейтральных оценок корпоративной культуры.		843	$46,07 \pm 1,17$

Ключевые показатели, определяющие этико-деонтологическую составляющую качества медицинской помощи

Наименование показателя	Значение (%)	
	Текущее	Планируемое
Доля хирургов, поддерживающих активную позицию врача во взаимодействии с пациентами	58,47±3,64	70,00
Доля хирургов, поддерживающих пассивную позицию врача во взаимодействии с пациентами	8,74±2,09	8,00
Доля хирургов, отвергающих и активную, и пассивную позицию врача во взаимодействии с пациентами	32,79±3,47	22,00
Доля пациентов, поддерживающих активную позицию врача во взаимодействии с пациентами	52,79±3,56	75,00
Доля пациентов, поддерживающих пассивную позицию врача во взаимодействии с пациентами	13,20±2,41	10,00
Доля пациентов, не поддерживающих ни активную, ни пассивную позицию врача во взаимодействии с пациентами	34,01±3,38	15,00
Доля сотрудников, предпочитающих индивидуальный тип совместной деятельности в коллективе	9,45±1,46	5,00
Доля сотрудников, предпочитающих последовательный тип совместной деятельности в коллективе	12,19±1,63	10,00
Доля сотрудников, предпочитающих взаимодействующий тип совместной деятельности в коллективе	17,66±1,90	18,00
Доля сотрудников, предпочитающих творческий тип совместной деятельности в коллективе	13,69±1,71	12,00
Доля сотрудников, предпочитающих смешанный тип совместной деятельности в коллективе	47,01±2,49	55,00
Доля сотрудников, подтверждающих наличие социальных проблем труда	55,47±2,48	40,00
Доля сотрудников, отрицающих наличие социальных проблем труда	44,53±2,48	60,00
Доля хирургов, положительно оценивающих корпоративную культуру	35,63±1,12	70,00
Доля хирургов, отрицательно оценивающих корпоративную культуру	18,31±0,90	5,00
Доля хирургов, нейтрально оценивающих корпоративную культуру	46,07±1,17	25,00

ботать и внедрить мероприятия, способствующие творческой профессиональной реализации личности сотрудника службы пластической хирургии: телекоммуникационное консультирование, интерактивные тренинги и др.

Для достижения намеченного ключевого показателя доли сотрудников, отрицающих наличие социальных проблем труда, целесообразно продолжить совершенствование системы материального стимулирования труда, расширить арсенал средств социальной протекции медицинских работников (совершенствование социальной инфраструктуры службы пластической хирургии и др.).

Для достижения намеченного ключевого показателя доли сотрудников, положительно оценивающих корпоративную культуру службы пластической хирургии, необходимо пересмотреть стиль руководства службой, расширить программу делегирования полномочий, пересмотреть поведенческие установки администрации в решении конфликтов между медицинскими работниками и пациентами, внутри хирургической службы и т.д.

Внедрение контроля этико-деонтологической составляющей качества медицинской помощи позволило выявить ряд проблем функционирования службы. Социальные проблемы труда в пластической хирургии со-

проводятся снижением объемов специализированной медицинской помощи.

Таким образом, контроль этико-деонтологической составляющей качества медицинской помощи и интенсивности развития службы пластической хирургии выявил проблему корпоративной аутентичности: большая часть индифферентна к существующей корпоративной культуре, при этом положительно её характеризует лишь треть опрошенных. Все это диктует необходимость проведения комплекса мероприятий для оптимизации существующей ситуации.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Бочкова Л. Г. Врач - лингвоактивная профессия / Л. Г. Бочкова, Е. В. Наумова // Известия медицинского университета.- 2007. - № 4 (80).
2. Князюк Н.Ф. Диагностика и изменение корпоративной культуры медицинской организации / Н.Ф. Князюк. // Главврач. - 2011. - № 4. - С. 25-34
3. Малыгина Е.Н. Средства смягчения высказывания в медицинской речи: Дисс. ... канд. филолог. наук. - Самара, 2007. - 212 с.