

Когда больница стремится к совершенству



Кратко напомним о том, чем было обусловлено решение **главного врача ДКЛ № 2 Александра Каневского** о внедрении столь необычной для государственных учебных учреждений инициативы:

— Наша медицина находится в достаточно тяжелом положении. Хроническое недофинансирование, затягивание с реформированием, низкий уровень оплаты труда медицинских работников — все эти и многие другие проблемы не только из года в год не решаются, а еще больше усложняются. Хотя мы и ведомственная клиника, но работаем в тех же условиях, что и остальные больницы. Денег, которые выделяются из бюджета, хватает только на заработную плату, уровень которой, увы, достаточно низкий. Поэтому у медицинского персонала падает мотивация, появляется определенная неудовлетворенность своей работой. В свою очередь, это приводит к психологической усталости, раздраженности. Естественно, в таком состоянии медработник не всегда способен качественно предоставить медицинскую услугу.

Решение проблем государственных лечебных учреждений должно подразумевать кардинальные и решительные, инициативные «сверху» шаги. Но руководство ДКЛ № 2 попробовало позитивно повлиять на ситуацию на локальном уровне. Задача стояла в том, чтобы «разбудить» персонал, повысить его заинтересованность в результатах труда, научить правилам грамотного построения отношений «доктор—пациент», восполнить пробелы в области коммуникативных навыков.

С этой целью была сформирована группа из 10 медработников. Критериями отбора служили инициативность, высокие моральные качества и, естественно, профессионализм. В рамках проекта в течение первых трех месяцев для участников

были организованы специальные семинары, на которых опытный тренер-консультант Владимир Чесноков помогал медицинским работникам выработать уверенность в себе при общении как с пациентами, так и с коллегами любого ранга; развить лидерские качества, освоить необходимые коммуникативные навыки. Кроме того, в ходе этих мероприятий был осуществлен своеобразный мониторинг состояния лечебного учреждения, выявлены организационные проблемы и неиспользованные возможности.

Актив «активничает»

После трех вводных семинаров, проведение которых было инициировано главным врачом, проект перешел в фазу «свободного плавания». Следует заметить, что за последний год никто из актива (так называют себя участники) не покинул проект, хотя участие в регулярных встречах и определенная дополнительная работа требуют столь драгоценного для врачей времени. Более того, некоторые из коллег пожелали добровольно присоединиться к активу.

Сегодня участники проекта имеют официальный статус: все они члены Совета молодых докторов, который был создан в соответствии с приказом главного врача.

— Естественно, когда проект стартовал, мы не очень хорошо представляли его цели, то, чем вообще будем заниматься, — говорит **глава инициативной группы проекта «Идеальный доктор» Игорь Белоус**. — Сегодня же ситуация изменилась. У нас есть четкое понимание заданий, определенность в отношении формата нашей работы. Есть первые результаты, которыми мы гордимся. Например, наши усилия по улучшению коммуникации между докторами и более широкому внедрению компьютерной техники нашли поддержку у руководства, и сегодня

Прошло больше года с тех пор, как впервые в Украине в Дорожной клинической больнице № 2 Юго-Западной железной дороги стартовал проект «Идеальный доктор» («Медична газета «Здоров'я України» писала об этом в №№ 19 и 21 за 2009 г.). Сегодня уже можно говорить об определенных итогах проекта, о том, какие изменения он привнес в жизнь коллектива и, главное, как будет развиваться дальше.

все это становится частью повседневной работы.

Встречи актива в плановом режиме проходят один-два раза в месяц, при необходимости встречаемся чаще. Как правило, я рассылаю коллегам на электронную почту ориентировочный план совещания, чтобы они имели возможность подготовиться и предложить свои темы к обсуждению. На встрече мы обсуждаем текущие вопросы и принимаем конкретные решения. Это может быть и сугубо профессиональная проблематика (например, освоение биопсии щитовидной железы), и организация семинаров по новым направлениям коммуникативных знаний, и встречи с учеными и представителями фармакологических компаний.

Необходимо отметить, что администрация медицинского учреждения хотя и дистанцировалась от руководства этим процессом, все же старается всячески поддерживать начинания актива. Так, врачи направляются на платные курсы предаттестационных циклов, тематического усовершенствования и даже освоения дополнительных параллельных врачебных специальностей. Несомненно, перспективы профессионального роста вызывают интерес к проекту со стороны более опытных и старших коллег. В то же время инициативная группа ощущает потребность делиться новыми знаниями и навыками с максимально широким кругом сотрудников больницы.

Родной проект для родной больницы

Безусловно, еще рано подводить итоги и суммировать результаты проекта, но определенные позитивные изменения в ДКЛ № 2 уже произошли.

— В ходе реализации данной инициативы меня не раз посещали сомнения: сможет ли проект позитивно повлиять на ситуацию в больнице, насколько он гармонично впишется в жизнь коллектива, — говорит Александр Каневский. — Сейчас все мои сомнения позади. Проект жизнеспособен, но главное, что он обусловил определенные позитивные изменения, самое важное из которых — улучшение микроклимата в коллективе.

Стало меньше ссор, вражды, интриг. Об этом свидетельствуют не только мои наблюдения, но и данные «достоверных источников» — пациентов. Вновь стали актуальными такие понятия, как коллегиальность и корпоративная ответственность. Целый ряд инициатив, которые были предложены активом, уже реализованы или сегодня внедряются в жизнь. Прежде всего, это касается улучшения коммуникативного пространства. У нас открыт кафетерий, где доктора за чашечкой кофе могут обсудить профессиональные вопросы, пообщаться на «нерабочие» темы. Собираемся оснастить кафе сетью Wi-Fi. Вообще, современные информационные технологии сегодня очень активно входят в жизнь ДКЛ № 2. Так мы преодолеваем непонимание и отчуждение между докторами старшего возраста, которые зачастую все новое воспринимают с опаской, и молодым персоналом.

В целом проект гармонично вписался в жизнь больницы. Более того, у актива уже есть определенный статус в учреждении. На медицинском совете им уже поручают решение определенных задач, тогда как раньше к ним относились достаточно настороженно.

Работа над репутацией

Как же будет развиваться проект дальше? В ближайшей перспективе актив совместно с администрацией и тренером-консультантом Владимиром Чесноковым намерены заняться совершенствованием моделей общения медицинского персонала с пациентами с последующим активным внедрением этих моделей в жизнь.

— В конечном итоге мы должны сформировать определенные стандарты предоставления качественной медицинской услуги. Знаете, мне очень нравится слово «репутация», и сегодня вся наша работа направлена как раз на то, чтобы заработать репутацию — высокую оценку нашей работы у пациентов. Они должны получить в ДКЛ № 2 качественную медицинскую помощь и при этом ощущать себя максимально комфортно, в том числе эмоционально и психологически, — отмечает Александр Каневский.



Главный врач ДКЛ № 2 Александр Каневский:

— Сегодня я с полным правом могу утверждать, что проект «Идеальный доктор» — актуальный и, главное, успешный. Но мы идем дальше — наработки актива и его опыт будут распространяться среди всего медицинского

персонала ДКЛ № 2. Здесь важно и то, что подобная активность не требует каких-то особенных финансовых затрат. Единомышленников в других медицинских учреждениях у меня, увы, пока нет. Надеюсь, что параллельный курс развития выберут еще хотя бы несколько государственных клиник.



Тренер-консультант проекта «Идеальный доктор» Владимир Чесноков:

— Меня радует, что проект так органично вошел в стадию автономного существования. У актива есть достаточно интересных инициатив, задумок, идей. Очень важно, что все они находят поддержку у руководства больницы и внедряются в жизнь. Вообще, я хотел бы отметить актуальность инициатив руководства ДКЛ № 2. В наше время социально-психологическая защита на-

селения во всех странах мира — на первом плане. И в Украине не только в частном, но и в государственном секторе уже обратили внимание на этот вопрос. Например, в системе МВД, на железнодорожном транспорте сегодня действуют соответствующие программы. Среди государственных медучреждений ДКЛ № 2 пока является пионером. Надеюсь, в скором будущем у нее появятся последователи.



Глава инициативной группы проекта «Идеальный доктор», заведующий рентгенологическим отделением № 2 Игорь Белоус:

— Лично мне этот проект помог как в личностном плане, так и в профессиональном. За этот год у меня произошла определен-

ная переоценка ценностей. Я стал более ответственным, более чутким к проблемам пациентов. И теперь с психологической точки зрения работать стало более комфортно; можно сказать, что теперь я получаю большее удовлетворение от своей повседневной деятельности.