

долгосрочная деятельность по улучшению стратегии развития и деятельности компаний.

Организация происходит от слова организм. Соответственно, все организации должны быть готовы к изменению рыночных условий и иметь рычаг, который сможет адаптировать компанию к произошедшим изменениям. В современных условиях любая компания нуждается в правильном организационном развитии. Необходимо понимать, что перед началом внедрения преобразований и изменений в процесс функционирования организации, нужно искоренять уже существующую и устоявшуюся систему. В осуществлении данной деятельности нужно отличать понятия «рост» и «развитие»: ростом является процесс преумножения каких-либо вещей, качеств, материальных благ и т.д., развитием является постоянное достижение поставленных и ранее не достигаемых целей [1].

В основе стратегии развития современной организации лежат ее перспективные цели и средства для их достижения, которые также могут быть подвержены постоянным изменениям внешней среды. Соответственно изменениями может управлять и распределять только квалифицированный специалист, знающий внутреннюю среду организации и внешнюю среду на рынке.

В Казахстанских реалиях большую роль во внедрении и улучшении организационного развития играют появление изменений в менеджменте, другими словами появление системы современного менеджмента. На данном этапе все компании сталкиваются с одной большой проблемой – проблемой выявления эффективности и достижения результативности в быстро изменяющихся условиях.

Из всего вышенаписанного можно сделать следующий вывод: современный менеджмент требует правильных изменений, которые в свою очередь являются верно подобранными технологиями организационного развития. Кадровый потенциал компании при данных условиях имеет огромное значение и является одним из ключевых показателей в достижении успеха предприятием. На сегодняшний день задача решается, начиная с предоставления образования. На территории Республики Казахстан функционируют вузы, воспитывающие и предоставляющие образовательные услуги, которые отвечают потребностям современного менеджмента. Используя теоретические знания и практические навыки, специалисты в области развития менеджмента придут к поставленным целям.

Список использованной литературы

1. Чуприн Д. Организационное развитие малого и среднего бизнеса, 2019, [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://kursiv.kz/opinions/2019-09/organizacionnoe-razvitie-malogo-i-srednego-biznesa-0>.
2. Кафидов В.В., Сопилко Н.Ю. Современный менеджмент // Учебник. Москва: РУДН, 2018. 380 с.
3. Организация: понятия и условия функционирования, [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/organizaciya.html>.
4. Современный менеджмент, [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://works.doklad.ru/view/GXbPC9WZNQk.html>.

УДК 65.018

*Г.И. Пасько, А.А. Маукенова
Каспийский общественный университет,
Алматы, Казахстан
michel_40@mail.ru*

ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

*Секрет удачного выбора сотрудников прост —
надо находить людей, которые сами хотят делать то,
что бы вам хотелось от них.*

Г. Селье

Аннотация. В данной статье рассмотрены вопросы оказания качественной медицинской услуги специалистами сестринского дела в Республике Казахстан, на уровне медицинских организаций. Проанализированы особенности медицинских манипуляций, выявлены и обоснованы необходимость внедрения экспертной оценки качества специалистов среднего звена, для повышения мотивации медицинских работников, и достижения пациенто-ориентированного ухода. На основе проведения исследований стратегических принципов, поставленных перед медицинскими организациями, предлагается внедрение экспертных карт для контроля качества медицинской деятельности и управление человеческими ресурсами в системе здравоохранения.

Ключевые слова: инновационный подход, кадровый менеджмент, концепция кадровой политики, корпоративное управление, медицинская услуга, система здравоохранения, человеческие ресурсы.

*G.I. Pasko, A.A. Maukenova
Caspian Public University, Almaty, Kazakhstan
michel_40@mail.ru*

EXAMINATION OF THE QUALITY OF ACTIVITIES OF NURSES

*The secret to choosing employees is simple -
you need to find people who themselves want to do what
what would you like from them.*

G. Selye

Abstract. This article discusses the issues of providing quality medical services by nursing specialists in the Republic of Kazakhstan, at the level of medical organizations. The features of medical manipulations are analyzed, the need for the introduction of expert assessment of the quality of mid-level specialists, to increase the motivation of medical workers, and to achieve patient-oriented care is identified and justified. Based on studies of the strategic principles set for medical organizations, it is proposed to introduce expert maps to monitor the quality of medical activities and manage human resources in the healthcare system.

Keywords: innovative approach, personnel management, personnel policy concept, corporate governance, medical service, healthcare system, human resources.

Система управления человеческими ресурсами в медицинских организациях [5] представляет собой совокупность взаимосвязанных структур, процессов, и практик, направленных на привлечение, инвестирование и воспроизводство человеческого капитала, что в условиях рыночной экономики перед любым ритейлером системы здравоохранения постоянно выстраивается проблема: каким образом можно будет постоянно повышать качество медицинского обслуживания для повышения эффективности функционирования.

В современных условиях, кадровый менеджмент должен соответствовать основным факторам в развитии рынка медицинских услуг, индикатор которых отражает социальную ответственность государства в вопросах охраны здоровья населения, в реализации долгосрочной Стратегии «Казахстан-2050», где определена стратегическая цель войти в 30-ку самых развитых стран мира, что также подразумевает доведение ожидаемой продолжительности жизни (далее – ОПЖ) казахстанцев до среднего уровня развитых государств [4].

Для формирования новых подходов к управлению человеческими ресурсами и расширением компетенций среднего медицинского персонала, возникает ситуация, когда традиционные подходы к управлению медицинским персоналом становятся малоэффективными, следовательно, для радикального пересмотра управления человеческими ресурсами в системе здравоохранения РК, возникает необходимость изменения данной ситуации путем контроля качества с учетом экспертной оценки. Совершенствование кадрового менеджмента в медицинских организациях на современном этапе происходит на уровне существующей системы кадровой работы, адаптируя современный зарубежный и отечественный опыт, а также на основе теоретических и методологических подходов. По данным материалов ЮНЕСКО, «приоритетная задача образования взрослых - обеспечить человека комплексом знаний и умений, необходимых для активной творческой и приносящей удовлетворение жизни в современном динамично развивающемся обществе» [1]. В данном контексте речь идет о постоянном, непрекращающемся развитии человека как медицинского работника, гражданина, личности, индивидуальности в течение всей его жизни.

В связи с активным внедрением новейших компьютерных технологий и электронного документооборота возникает требование ко всем сотрудникам, работающим в системе здравоохранения. Задачей номер один, по мнению американского ученого М.Ш.Ноулза, стало «производство компетентных людей — таких людей, которые были бы способны применять свои знания в изменяющихся условиях, и чья основная компетенция заключалась бы в умении включиться в постоянное самообучение на протяжении всей своей жизни. Дело обучения, *res studiorum*, всегда бывшее многотрудным занятием, ныне становится еще более сложным, напряженным и тяжелым» [2].

Изучая международный опыт и программу управления человеческими ресурсами необходимо в каждой медицинской организации достичь желаемого результата: внедрение модернизированных механизмов управления человеческими ресурсами; рациональное использование системы мотивации и стимулирования профессиональных медицинских кадров; разработка «экспертных оценок» с целью применения их в практической деятельности, для оказания качественной медицинской услуги.

Для оказания квалифицированной медицинской помощи по диагностике, лечению и реабилитации пациентов с различными нозологиями в каждой медицинской организации разработаны основные стратегические принципы:

1. Пациенто-ориентированность
2. Стандарты качества

3. Компетентность и профессионализм
4. Прозрачность
5. Уважение и сочувствие
6. Ответственность и надежность [3].

С целью соблюдения стратегических принципов были внесены предложения рекомендательного характера по улучшению управления человеческими ресурсами для начисления стимулирующих выплат среднему персоналу в медицинских организациях: экспертная оценка деятельности медицинского персонала (таб. 1); экспертная оценка старшей медицинской сестры отделения (таб. 2); инструкция по заполнению отчета дежурной смены отделения.

И применять на практике «примерные штрафные баллы», которые складываются из показателей дефектов деятельности медицинского персонала.

Таблица 1 - Экспертная оценка деятельности медицинского персонала

** разработано автором*

№ п/п	Отчет дежурной смены отделение № _____	дата «__» _____ 2020г	ФИО _____ палатной медсестры						
1.	количество поступивших	количество выбывших	количество пациентов в дневном стационаре				итого		
2.	№ палаты	ФИО	Пациенты, заслуживающие внимания						
			№ истории болезни	Цель наблюдения	выполнено 100%	частично выполнено 50%	не выполнено 0%		
3.	Выполнение назначений, в т.ч. вновь поступившим (полностью или оставшиеся назначения)								
4.	№ палаты	ФИО	№ истории	Не законченные манипуляции			Наименование препарата	Наличие аллергии	
				время начала процедуры	время окончания				
				100%	50%	0%	100%	50%	0%
5.	Обследования пациентов, консультации узких специалистов (ЛОР, окулист, невропатолог, пульмонолог, фтизиатр и т.д.)								
	Проинформировано (коммуникативные навыки)			Подготовлены пациенты (информированное согласие)			Сданы результаты исследований (бак посев, мокрота и т.д.)		
	выполнено 100%	частично выполнено 50%	не выполнено 0%	выполнено 100%	частично выполнено 50%	не выполнено 0%	выполнено 100%	частично выполнено 50%	не выполнено 0%
6.0	Медикаментозное обеспечение								
6.1	Препараты группы учета			Соответствие учета (по журналу)					
							100%	50%	0%
6.2	Пустые ампулы								
6.3	Наличие лекарственных средств								

- согласно листам назначений
- 6.4 Раствор для инфузий
- 6.5 наличие ИМН: Система
шприц
КБСУ
перчатки
жидкое мыло
кожный антисептик
Выполнено инъекций
Выполнено инфузий
- 7.0 Порционник
(заявка на пищеблок)
- 8.0 Соблюдение санитарно-противоэпидемического режима
- 8.1 Наличие дезинфекционных средств
- 9.0 Санитарное состояние
- 9.1 Наличие санитарок
(согласно графика)
- 10.0 Конфликтные ситуации
(этико-деонтология)
- 11.0 Выявленные дефекты работы
предыдущей смены
- 12.0 Замечания принимающего смену
- ИТОГО**
- Смену сдала мс _____ ФИО *Смену приняла мс _____ ФИО

**Оценка за смену (выставляет принимающий смену)*

« _____ » _____ 2020г.

*** разработано автором*

Таблица 2 - Экспертная оценка старшей медицинской сестры отделения

№ п/п	Мероприятия	выполне	частичн	не
		но 100%	о выполн ено 50%	выполн ено 0%
1.	ФИО медицинского персонала			
2.	отделение № _____			
3.	<i>А- основной объём работы</i>			
3.1	<i>А 1 (полный дефицит самоухода) 3 балла за каждого пациента,</i>			
3.2	<i>А 2 (частичный дефицит самоухода) 2 балла за каждого пациента</i>			
3.3	<i>А 3 (ухаживает за собой самостоятельно) 1 балл за каждого пациента</i>			
3	Объем выполненной работы основной (медсестра, санитарка)			
4	Дополнительно выполненная работа*			
5	Замечания дежурного или лечащего врача**			
6	Нарушение правил внутреннего распорядка (опоздания, прогулы)			
7	Соблюдения правил техники безопасности на рабочем месте			
8	Соблюдение правил асептики и антисептики			
9	Ведение документации (электронный, бумажный)			
10	Сохранность медицинского и хозяйственного			

- инвентаря
- 11 Внешний вид рабочего места и отделения
 - 12 Выполнение технологических протоколов (СОП, алгоритмы)-Манипуляции
 - 13 Итого снято за дефекты отработанной смены***
 - 14 *Итоговая оценка за смену*
Ознакомлен (роспись)

***Замечания и комментарии старшей медицинской сестры отделения

«_____»_____ 2020г.

Инструкция по заполнению «Отчет дежурной смены отделения». «Отчет дежурной смены отделения» составляется ежедневно в конце смены и подписывается принимающей сменой. Подписанный «Отчет дежурной смены отделения» подается старшей медицинской сестре за каждую отработанную смену.

Разделы отчёта могут изменяться, согласно рабочего процесса и профиля отделения. Рекомендация по начислению стимулирующей части оплаты труда. Стимулирующий коэффициент оплаты труда медицинским сотрудникам складывается из основного и дополнительного объёмов. В основной объём работы включается: $A+M = \text{Число пациентов на посту (A): } A_1 + A_2 + A_3$, где A_1 (полный дефицит самохода) 3 балла за каждого пациента, A_2 (частичный дефицит самохода) 2 балла за каждого пациента, A_3 (ухаживает за собой самостоятельно) 1 балл за каждого пациента, Количество проведённых манипуляций (M) (баллы соответственно виду манипуляций) $M_1 + M_2 + \dots =$

В дополнительный объём работы включается: $Z+Y+O+P+DO+DZ=$ (таб).

*К дополнительной выполненной работе старшей медсестры относится:

№	Мероприятия	наименование	кол-во человек или (законченный случай)	балл
1	Принятие зачетов	З	1	1
2	Тестирование или освоение учебного материала	У	1	1
3	Обучение новых работников	О	законченный случай	2
4	Обучение родственников пациентов	Р	законченный случай	1
5	Выполнение работы за отсутствующего члена бригады, согласно выполненного объёма и качества медицинской услуги	ДО		
6	Другое ИТОГО	ДЗ		

Штрафные баллы складываются из показателей дефектов по следующим графам оценки и вычитаются из оценки объёма

Выполнение правил внутреннего распорядка		Соблюдения правил техники безопасности		Соблюдение правил асептики и антисептики		Введение документации		Сохранность мед. и хоз. инвентаря.		Внешний вид рабочего места и отделения		Замечания дежурного или лечащего врача		Выполнение технологических протоколов	
1		2		3		4		5		6		7		8	
0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3

Каждый из пунктов будет оценен от 0, 1 до 0, 3 баллов в зависимости от значимости нарушения. Итоговая оценка фиксируется в месячной ведомости согласно выходов.

№ п / п	ФИО сотрудника	число, месяц, год															итого баллов	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		...

Проводится подсчет общей суммы баллов. Стимулирующий фонд оплаты труда (% дохода полученный от платных услуг) делится на общую сумму баллов, полученных за месяц отделением санатория, получаем стоимость одного балла. Стоимость 1 балла умножаем на заработанные баллы сотрудников лечебного отделения, получаем сумму стимулирующей выплаты. Стимулирующий фонд оплаты процедурной медицинской сестры складывается: объём работы по выполненным функциям ежедневно, отнимаем (–) понижающие баллы. Понижающие баллы учитываются по тем же пунктам, что и у палатных, постовых медицинских сестёр. Учёт ведётся в общей ведомости. Итог баллов проводится в конце месяца.

Используя в практическом здравоохранении данные экспертные карты, можно будет добиться снижения выплат в виде обычных %, и создать мотивацию среди сотрудников как высшего врачебного персонала, так и среднего и младшего звена, вовлекая в процесс для оказания более качественной медицинской услуги.

Список использованной литературы

1. Коллективная монография/ под общей редакцией Е.В. Корниенко. Эффективность управления трудовыми ресурсами на предприятии / Таганрог. Изд-ль С.А. Ступин, 2015. 168 с.

2. Стародуб И.В. Пути решения проблем обучения взрослых в Многофункциональном центре прикладных квалификаций // Проблемы и перспективы развития образования: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Пермь, январь 2013 г.). Пермь: Меркурий, 2013. С. 139-142.

3. Салалыкина Е.В., Михальчук А.В. Оценка качества работы среднего медицинского персонала отделения диализа // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 11-4. С. 771-773.

4. Постановление Правительства РК от 26 декабря 2019 года № 982 «Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения РК на 2020 - 2025 годы» // <http://www.rcrz.kz/100/p19.pdf>