

Від професійного вигорання до залученості медичного персоналу. Стратегії успішного створення ефективної організаційної культури в медичному закладі (практичні кейси клініки Мейо)

Galyna Naumenko

Викладачка кафедри медичної психології, психосоматичної медицини та психотерапії НМУ імені О.О. Богомольця, тренерка по комунікаціям в Охороні Здоров'я

Система охорони здоров'я швидко змінюється, прагнучи забезпечити якісну допомогу, покращити здоров'я населення та оптимізувати витрати на пацієнтів із хронічними захворюваннями та пацієнтів похилого віку.

Серед змін, що впливають на клінічну практику можна виділити: нові підходи до оплати та постачання лікарськими засобами, електронні медичні записи, портали пацієнтів та публічні звіти про показники якості. Провідниками трансформації являються медичні працівники, щоденна робота яких має вирішальне значення для успіху та вдосконалення системи Охорони Здоров'я.

Варто приймати до уваги, що наслідком системних медичних змін і спричиненого цим додаткового тиску, може бути професійне вигорання медичних працівників. Для попередження виникнення професійного вигорання необхідно розвивати залученість персоналу, що не має бути лише особистою відповідальністю медичного працівника, а повинно являти собою комплексний підхід взаємодії організації та співробітників.

Саме тому помилкою багатьох медичних закладів являється початок зі звужених рішень для формування залученості персоналу. Наприклад за рахунок проведення тренінгів, семінарів по управлінню стресом і т.д. Медичні працівники сприймають дані дії, як нещирі наміри медичного закладу у вирішенні проблем. Організація має продемонструвати власними діями та прикладом турботу про благополуччя своїх працівників (створення зон відпочинку, прозорої система винагород та зворотнього зв'язку, оптимізація/автоматизація процесів для спрощення роботи і т.д.). На прикладі досвіду клініки Мейо*, в даній статті буде розглянуто 9 ефективних стратегій на шляху до вирішення даної мети.

*Клініка Мейо - некомерційна організація (організація, яка не має в якості основної мети своєї діяльності одержання прибутку і не розподіляє отриманий прибуток між учасниками), один з найбільших приватних медичних і дослідницьких центрів світу, заснованих в 1889 році. Станом на 2012 рік клініка Мейо є зразковим медичним центром, в якому працюють 50,9 тисяч осіб, серед яких 3 800 лікарів і вчених. Виручка клініки за 2012 рік перевищила \$ 8,8 млрд; близько \$ 500 млн виділяється на наукові дослідження. Лікувальні установи під егідою Mayo Clinic працюють в 70 містах США, найбільші підрозділи - в Фініксі і Джексонвіллі.