**Изучение мнения персонала об организации и культуре в многопрофильной больнице активного лечения**

***Мария Красимирова ЛазароваABCD***

*Кандидат медицинских наук, ассистент профессора*

*Кафедра экономики здравоохранения*

*Факультет общественного здравоохранения*

*Медицинский университет Софии, Болгария*

[*maria.benkovska77@gmail.com*](mailto:maria.benkovska77@gmail.com)

*ORCID: 0000-0003-2163-8751*

**Study of staff opinion about organization and culture in a multidisciplinary hospital of active treatment**

***Maria Krasimirova LazarovaABCD***

*MD, PhD, Assistant Professor*

*Department of Health Economics*

*Faculty of Public Health*

*Sofia Medical University, Bulgaria*

[*maria.benkovska77@gmail.com*](mailto:maria.benkovska77@gmail.com)

*ORCID: 0000-0003-2163-8751*

**Следует цитировать / Citation:**

Лазарова М.К. Изучение мнения персонала об организации и культуре в многопрофильной больнице активного лечения // Здоровье человека, теория и методика физической культуры и спорта. 2020. 3 (19), С. 44-52. URL: http://journal.asu.ru/zosh/issue/archive. DOI https://doi.org/10.14258/zosh(2020)3.4

Lazarova M.K. Study of staff opinion about organization and culture in a multidisciplinary hospital of active treatment . Health, Physical Culture and Sports, 3 (19), 44-52. (in Russian). Available from: http://journal.asu.ru/zosh/issue/archive. DOI https://doi.org/10.14258/zosh(2020)3.4

Поступило в редакцию / Submitted 03.06.2020

Принято к публикации / Accepted 22.06.2020

***«Мы не можем решать проблемы, используя тот же способ мышления, который мы использовали при их создании»***

***Альберт Эйнштейн.***

***“We cannot solve problems using the same way of thinking that we used to create them.”***

***Albert Einstein.***

**Аннотация.** В связи с тем, что организационная культура играет решающую роль в повышения производительности труда, а следовательно, и в получении прибыли в рыночных условиях, ее проблемы находятся в центре внимания современного менеджмента. Цель данного исследования состояла в том, чтобы на основании известных теорий и подходов к анализу организационного поведения конкретно изучить организационную культуру персонала Многопрофильной больницы для активного лечения (МБАЛ) им. Рахили Ангеловой АД г. Перника, а также влияние этой организационной культуры на жизнь и поведение работающих в больнице людей.

Для достижения этой цели, в период с декабря 2019 года по февраль 2020 года мы провели опрос, ставя перед собой следующие задачи: разработать вопросники для изучения организационного поведения и культуры персонала в больнице; проанализировать полученные результаты; сформулировать рекомендации с целью оптимизации организационного поведения на уровне стационарной медицинской помощи.

**Ключевые слова**: организация, культура, поведение, персонал, конфликт.

**Abstract:** Due to the fact that organizational culture plays a decisive role in increasing labor productivity, and, consequently, in making profit in market conditions, its problems are in the focus of modern management. The purpose of this study was to, based on well-known theories and approaches to the analysis of organizational behavior, specifically study the organizational culture of the staff of the Multidisciplinary Hospital for Active Treatment (MBAL) named after Rachel Angelova HELL of Pernik, as well as the impact of this organizational culture on the life and behavior of people working in the hospital.

To achieve this goal, from December 2019 to February 2020, we conducted a survey, setting the following tasks: to develop questionnaires to study the organizational behavior and culture of staff in the hospital; analyze the results; formulate recommendations in order to optimize organizational behavior at the level of inpatient care.

**Key words:** organization, culture, behavior, personnel, conflict.

**Введение:** Медицинские организации и их культура в сфере здравоохранения являются объектом особого анализа. Каждая культура характеризуется несколькими особенностями, связывающими различные стороны жизни – духовную, материальную, состояние здоровья значительной части общества и его защиту. (Трендафилова 2020, 79) На развитие медицинской практики существенное влияние оказывает уровень жизни, моральные ценности, экономика и политика всего общества, частью которого она является. Вследствие того, что сегодня в системе здравоохранения происходят глубокие изменения, руководители здравоохранения сталкиваются со многими новыми, до сих пор неизвестными, экономическими, политическими, социальными и технологическими проблемами, к решению которых они не готовы. (Воденичаров и кол. 2013, 503) Очень часто успех руководителя здравоохранения и, соответственно, руководимого им медицинского учреждения зависит от таких человеческих факторов, как: навыки общения, мотивация, личная ответственность, лидерство и доверие. Профессиональная культура руководителя здравоохранения включает в себя постоянное чувство изменений. (Борисов 2006, Борисов 2005, 210)

**Цель** данного исследования состояла в том, чтобы на основании известных теорий и подходов к анализу организационного поведения изучить конкретную организационную культуру персонала Многопрофильной больницы для активного лечения (МБАЛ) им. Рахили Ангеловой АД г. Перника, а также влияние этой организационной культуры на жизнь и поведение работающих в больнице людей.

**Методы**

Мы использовали социологический и статистический методы. Была подготовлена ​​анкета для анонимного опроса, которая включает 10 вопросов. С целью соблюдения принципа анонимности в комнате персонала была помещена ​​запечатанная урна для представления участниками заполненных анкет.

**Полученные результаты**

Некоторые, из подготовленных в анкете 10 вопросов, были общими. Были опрошены 55 сотрудников больницы: врачи, медсестры и лаборанты. Соотношение мужчин и женщин составляет 57% к 43% в пользу женщин. При анализе ответов на специализированные вопросы, было установлено, что: 15% имеют опыт работы менее 10 лет; 40% имеют стаж работы от 10 до 20 лет, а 45% опрошенных сотрудников имеют опыт работы более 20 лет.

Продолжительность опыта работы является важным фактором, определяющим организационную культуру сотрудников. У нас имеются все основания классифицировать эту больницу как коллектив с высокой профессиональной подготовкой, работающий в команде и добросовестно выполняющий свои обязанности. (Рис.1)

Рис. 1. Распределение работников по стажу работы

Высокий процент сотрудников с непрерывным стажем указывает на то, что уровень мотивации в этой организации высок, и поэтому в команде нет текучести кадров. Оценка сотрудниками стиля управления заведующих отделениями показывает, что 56% считают, что стиль управления либерален, 32% определяют его как демократичный и только 12% считают его авторитарным. Что касается качеств, которыми должен обладать заведующий отделением, то сотрудники считают, что все заведующие обладают необходимыми профессиональными знаниями и компетентностью в сочетании с навыками в управлении и организации. (Рисунок 2)

Рис.2 Распределение мнений относительно стиля управления заведующего отделением

На вопрос: «Каким образом Вы решаете конфликтные ситуации?», большинство опрошенных ответили, что решают их с участием руководства - 88%, «с участием коллеги» ответили 8% и индивидуально - 4%. Отсюда можно сделать вывод, что в конфликтных ситуациях сотрудники полагаются и уважают компетентность руководителя и находят понимание в решении конфликтов. (Рисунок 3)

Рис.3 Мнение относительно способа решения конфликтных ситуаций в коллективе

По мнению 60% опрошенных сотрудников больницы, основным мотивирующим фактором в их работе является более высокая заработная плата, 28% ответили, что, по их мнению, таким мотивирующим фактором является получение признания за хорошо выполненную работу, а для 12% опрошенных основным мотивирующим фактором является возможность карьерного роста и обучения. Мотивация каждого отдельного индивида зависит от его представлений о хорошем и плохом, о том, чего он хочет или не хочет, о коллегиальном или не коллегиальном. Это те представления, которые являются частью коллективной повседневной жизни и командной работы. (Рисунок 4)

Рис.4 Мнение опрошенных относительно мотивирующего фактора в работе

На вопрос «Как вы оцениваете межличностные отношения в коллективе», 81% ответили «открытые и доверительные». На втором месте стоит мнение «открытые» - 10%, а на третьем - «я не могу дать оценку» - 9%. Можно предположить, что высокий процент положительных ответов связан с отсутствием текучести кадров и характером работы. Принцип командной работы в больнице является наиболее распространенным. Также удовлетворительным является и тот факт, что ни один из сотрудников не считает, что в их работе часто возникают конфликтные ситуации. Это не исключает, конечно, возможность возникновения межличностных конфликтов в определенных рабочих ситуациях. Но при наличии открытых отношений и командной работы в коллективе, возникающие конфликты решаются во время и не создают осложнений в будущем. (Рисунок 5)

Рис.5 Оценка межличностных отношений в коллективе

Относительно негативных факторов, влияющих на работу, большинство опрошенных (64%) указали на перегруженность графика смены, 30% - на необходимость заполнения большого объема документации и 6% - на торопливость при приеме и лечении пациентов. Каждый из факторов, негативно влияющих на работу, в свою очередь, является предпосылкой межличностных конфликтов. (Рис.6)

Рис.6 Мнение о факторах, негативно влияющих на работу

Проблемы организационной этики, как и решения, принимаемые в организации, сложны. Нужно видеть разницу между проблемой, противоречием и конфликтом и прилагать все усилия к тому, чтобы проблема или противоречие не привели к конфликту. Организационная культура в медицинском учреждении показывает, до какой степени члены организации готовы принять общие ценности как свои собственные. Эта организационная культура очень часто выступает против неизбежных реформ и в ситуации перемен является серьезным препятствием для их осуществления в организации. Каждое медицинское учреждение имеет свою индивидуальность, и для культурного измерения крайне важно учитывать это при проведении определенных реформ. (Сотирова 2005, Сотирова 2007, 158, 94)

**Выводы:**

Главный вывод, который мы можем сделать, состоит в том, что персонал МБАЛ имени Рахили Ангеловой АД г. Перника представляет собой команду квалифицированных сотрудников, большинство из которых имеют более чем 20-летний опыт работы. Это дает нам основание классифицировать этот коллектив как команду с высокой профессиональной подготовкой, слаженно работающую и выполняющую свои обязанности без явного присутствия текучести кадров и неразрешенных конфликтных ситуаций. Исследование показало, что существует относительно сильная организационная культура, которая показывает, что члены команды в основном принимают общие ценности как свои собственные. Работа в команде высоко ценится и поощряется.

**Рекомендации:**

Необходимо продолжать с проведением большего числа исследований и опросов относительно организационного поведения и культуры в разных отделениях медицинского учреждения. Это позволит провести углубленный анализ организационной культуры и факторов, которые на нее влияют. Также, если это возможно, необходимо проводить специальное практическое обучение, организованное, как для различных групп сотрудников, так и для руководства. Подобное обучение неизбежно должно сопровождать все реформы в здравоохранении в целом, для того, чтобы сделать возможным достижение его целей, а в организациях здравоохранения, в частности, для оптимизации их организационного поведения.

**Заключение:**

В связи с ролью современного управления, как важнейшего фактора повышения производительности труда и, следовательно, получения прибыли в рыночных условиях, проблемы организационной культуры находятся в центре его внимания. Даже если не создавалась специально, в каждой организации здравоохранения существует своя уникальная культура. В основе организационной культуры лежат ценности высшего руководства или основателей, которые создали и управляют данной организацией. Организационная культура зарождается во время создания самой организации. Эта культура влияет на процессы принятия решений, стили управления и то, что считается успехом. Для руководителей медицинского учреждения и для всех остальных лиц, принимающих решения, знание организационной культуры конкретной организации означает готовность к переменам и достижению желаемых целей.

**Библиографический список:**

1. Борисов, В., Стратегически здравен мениджмънт, Филвест, С, 2006
2. Борисов, В., Здравен мениджмънт, Азбука на здравния мениджмънт, Второ допълнено издание, С., 2005, с.210
3. Воденичаров, Ц., С. Попова, М. Мутафова, Е. Шипковенска, Социална медицина, ИК ГорексПрес, С., 2013, с. 503
4. Сотирова, Д., Бизнес етика: печалбата, успехът, ценностите, ИНВЕСТПРЕС, С, 2005 , с. 158
5. Сотирова, Д., Организационно поведение и култура, „Фабер“, В. Търново, 2007, с.94
6. Трендафилова, А., Медицинската социология и информационното общество, „ЕКС-ПРЕС“- Габрово, 2020, с.79

**Referents**

1. Borisov, V., Strategically Sound Management, Filvest, S, 2006
2. Borisov, V., Health Management, Alphabet on Health Management, Second Edition, S., 2005, p. 210
3. Vodenicharov, C., S. Popova, M. Mutafova, E. Shipkovenska, Social Medicine, IR GoreksPres, S., 2013, p. 503
4. Sotirova, D., Business ethics: sadness, success, value, INVESTPRESS, S, 2005, p. 158
5. Sotirova, D., Organizational Behavior and Culture, Faber, V. Tarnovo, 2007, p. 94
6. Trendafilova, A., Medical sociology and information society, “CEN-PRES” - Gabrovo, 2020, p. 79

**Вклад авторов:**

A – Разработка концепции или дизайн методологии; создание моделей, изучение проблемы

B – Применение статистических, математических, вычислительных или других исследований

C – Проведение исследований, в частности проведение экспериментов или сбор данных

D – Подготовка, создание и оформление рукописи

**Authors ’Contribution:**

A – Concept development or design methodology; creating models, studying the problem

B – Application of statistical, mathematical, computational or other studies

C – Research, in particular experimentation or data collection

D – Preparation, creation and design of the manuscript