

3. Жидяева Н.А. Повышение эффективности деятельности городской поликлиники на основе совершенствования управления путем использования современных информационных технологий. Канд. дисс. М., 1998.

---

*Крючков Д.В., Артамонова Г.В.*

**МНЕНИЕ ПЕРСОНАЛА НАУЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ О ПОЛЬЗЕ  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

ФГБНУ НИИ Комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний  
Кемерово, Россия

Контактная информация: **Крючков Д.В.** E-mail: [kruchdv@kemcardio.ru](mailto:kruchdv@kemcardio.ru)

**Резюме.** В статье показано мнение персонала научно-исследовательского медицинского учреждения о пользе системы менеджмента качества (СМК):  $\frac{1}{3}$  сотрудников увидели пользу для своей работы от того, что в учреждении функционирует СМК, менее 10% указали на то, что СМК усложняет работу.

**Ключевые слова.** Система менеджмента качества; стандарт ISO 9001:2008; персонал.

**Abstract.** The opinion of personnel of research medical institution on advantage of the quality management system (QMS) is shown in article:  $\frac{1}{3}$  employees have seen advantage for the work that in establishment QMS functions, less than 10% have pointed that QMS complicates work.

**Keywords:** Quality Management System; Standard ISO 9001: 2008; personnel.

**Введение.** Одним из главных условий успешного функционирования системы менеджмента качества (СМК) является вовлеченность персонала в деятельность по совершенствованию системы качества, так как он является основным ресурсом организации и главным звеном в обеспечении качества работы [1, 2]. Тем более, что без участия коллектива только административными методами внедрить СМК невозможно. При введении каких-либо

инновационных технологий сопротивление сотрудников всегда будет присутствовать в той или иной степени. Поэтому задача высшего руководства – найти способы управления этим сопротивлением [3].

**Цель настоящего исследования** изучить мнение персонала научной организации о пользе СМК.

**Материал и методы.** База исследования – ФГБНУ «НИИ Комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний» (Институт), имеющий в своем составе научные и клинические подразделения. Объект исследования – все профессиональные группы работников Института. Единицы наблюдения – научный сотрудник, врач, средний медицинский персонал (СМП), младший медицинский персонал (ММП), инженерно-технический персонал (ИТП), административно-управленческий персонал (АУП).

В социологическом опросе, проведенном по оригинальной анкете, приняли участие 312 основных сотрудников Института в 2012 году и 311 – в 2014 году, что составило соответственно 59% и 71,8% от штатного расписания. Статистическая обработка данных осуществлялась стандартным лицензионным пакетом программы «Statistica Advance». Для сравнения качественных данных рассчитывалась частота (P), использовался критерий  $\chi$ -квадрат Пирсона. Критическим уровнем статистической значимости принимался  $p < 0,05$ .

**Результаты.** В ходе социологического опроса установлено, что большая часть сотрудников Института (51,2% в 2012 г. и 59,8% в 2014 г.,  $p=0,031$ ) не увидели никакого эффекта для своей работы от внедрения СМК либо затруднились ответить (таблица).

В целом по годам анкетирования ответы всех сотрудников Института отличались ( $p=0,043$ ). Однако следует отметить, что доля положительных ответов о пользе от внедрения СМК снизилась незначимо с 36,3% в 2012 г. до 32,5% в 2014 г. ( $p=0,31$ ). При этом достоверно уменьшился удельный вес сотрудников, которым СМК усложнило работу с 12,5% в 2012 г. до 7,7% в 2014 г. ( $p=0,031$ ).

Во всех изучаемых профессиональных группах, кроме СМП, отсутствовало статистически значимое изменение в ответах респондентов по годам анкетирования. Среди СМП в три раза (с 16,7% в 2012 г. до 5,1% в 2014 г.,  $p=0,019$ ) сократилось количество сотрудников, которые считали, что СМК усложнило работу. При этом

увеличилось количество тех, кто не видел эффекта от внедрения СМК (с 50,0% в 2012 г. до 68,3% в 2014 г.,  $p=0,019$ ).

При анализе ответов, полученных в 2014 году, в зависимости от профессиональной группы установлено, что наибольший положительный эффект от внедрения СМК отмечен АУП, а минимальный – ММП. Непонятна система менеджмента большинству младшего персонала (78,8%), и в меньшей степени АУП (28,6%).

**Обсуждение.** В 2012 и в 2014 годы треть сотрудников увидели пользу для своей работы от того, что в учреждении функционирует СМК. Позитивным фактом следует считать то, что уменьшилась доля сотрудников, которым СМК усложнило работу, и в 2014 году их стало менее 10%.

Полученные результаты согласуются с данными литературы [2], согласно которым выделяют три группы работников: 20% – «энтузиасты», которые являются наиболее мотивированные к изменениям среды, процессом работы, 20% – «пессимисты», которые не желают ничего менять и всегда находят негативные моменты во всех начинаниях, 60% – «середняки», которые находятся между двумя предыдущими группами и занимают нейтральную позицию.

Следует отметить, что принципы менеджмента качества для российской системы здравоохранения и сферы научной деятельности это инновации, которые предполагают активное участие персонала в её разработке и внедрении, что требует от него усилий как умственных, так и физических. При этом разные профессиональные группы решают разные задачи, имеют свой уровень компетенций и образования [4]. Закономерно, что наибольший положительный эффект от внедрения СМК оценен руководящим составом, а наименьший – младшим персоналом.

Причинами сопротивления персонала внедрению и функционированию СМК являются: сомнения в необходимости перемен, недовольство вмешательством в процесс работы, непонимание сотрудниками целей изменений, нежелание менять сложившиеся отношения и выявлять и показывать проблемы, отсутствие мотивации персонала к внедрению СМК [2, 3].

**Заключение.** В соответствии с принципами менеджмента качества персонал – важное звено системного управления процессами деятельности организации. От степени его вовлеченности

зависит результативность любой современной системы управления. Поддерживать интерес персонала к нововведениям необходимо и целесообразно. На начальном этапе внедрения системы менеджмента сопротивление персонала неизбежно, что требует от руководства терпения и непоколебимой приверженности принципам качества, широкого использования образовательных программ для персонала, морального и материального поощрения за достижения в области качества.

### **Литература**

1. Скрипко Л.Е. Персонал компании как заинтересованная сторона в системе менеджмента: что мы об этом знаем? Методы менеджмента качества. 2010. 10: 50-55.
2. Тихонова И.Ю., Петиченко А.В. Методы вовлечения персонала в систему менеджмента качества в учреждении здравоохранения. Здравоохранение. 2015. 4: 94-100.
3. Ушаков И.В. Опыт внедрения в практическую деятельность России частных и государственных медицинских организаций России стандартов ИСО 9001:2008. Качество медицинской помощи и стандартизация. 2011. 12: 55-63.
4. Глухова Е.А., Потемкин Е.Л. Аналитическая система комплексной оценки кадрового потенциала научной медицинской организации. Социальные аспекты здоровья населения. 2012. 26(4): 12.

---

***Крячкова Л.В.***

### **АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОЙ СПРАВЕДЛИВОСТИ В РАСПРЕДЕЛЕНИИ ОТЗЫВЧИВОСТИ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УКРАИНЫ**

Государственное учреждение «Днепропетровская медицинская академия министерства здравоохранения Украины»,  
г. Днепропетровск, Украина

***Крячкова Л.В.*** - д.м.н., доцент кафедры социальной медицины, организации и управления здравоохранением Государственного учреждения «Днепропетровская медицинская академия министерства здравоохранения Украины», г. Днепропетровск, Украина; E-mail: socmed.dsma.dp.ua