



III Международный конгресс **РОСМЕДОБР**

16-18 ОКТЯБРЯ 2024

Технологический кластер «Ломоносов»
Москва, Раменский бульвар, 1

КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ КАК МОЩНЫЙ ФАКТОР РАЗВИТИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Мордовская Яна Валерьевна

Руководитель ОП МКУ

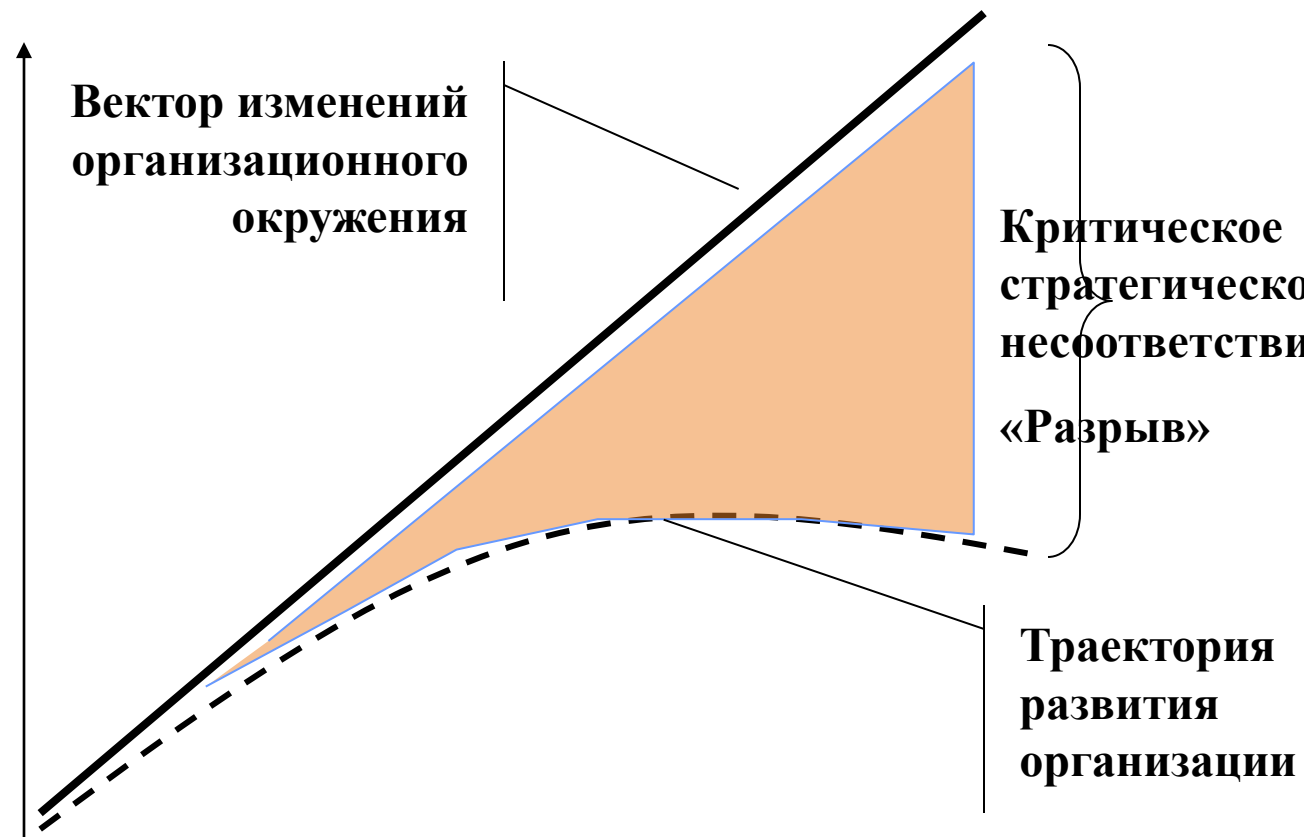


КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ КАК HR-ПАРТНЕР МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БОЛЬНИЦЫ

- На 2023-2025гг. стратегические задачи в направлении работы с персоналом:
- Увеличить укомплектованность кадрами до 80%
- Формирование и развитие ядра наставников.
- Формирование пула молодых специалистов из числа выпускников
- Сокращение оттока за счет внедрения современных технологий адаптации.
- Создание современной системы управления персоналом в части направлений “Найм и подбор”, “Адаптация”. “Наставничество”, “Оценка компетенций” “Развитие кадрового резерва”



МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭТО ПРЕЖДЕ ВСЕГО, ЛЮДИ!

- Внутренние преподаватели из числа заведующих и врачей
- Наставники
- Специалисты по охране труда
- Профессиональные тренеры и инструкторы
- Методисты



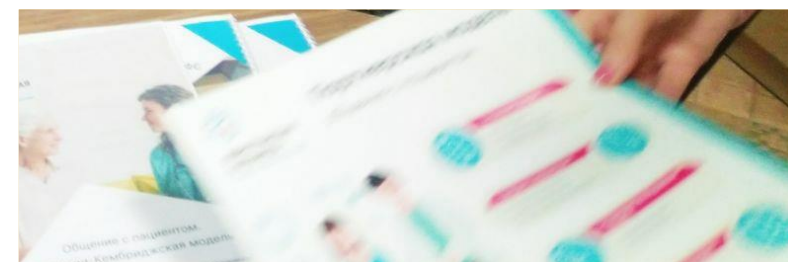


Образовательное подразделение «Медицинский корпоративный университет»
находится на базе Воркутинской Больницы Скорой медицинской помощи.
Лицензия Министерства Образования и Науки Республики Коми

Тренинг для врачей «Пациенториентированный подход в ведении врачебного приема» продолжительность 12 часов

Содержание тренинга:

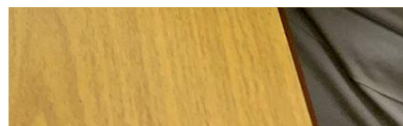
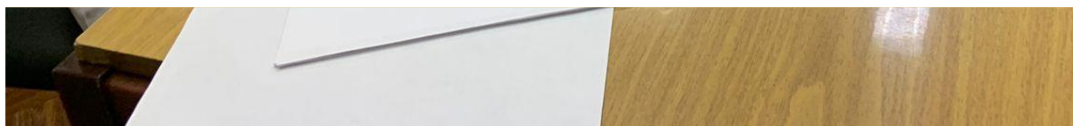
- алгоритм ведения врачебного приема,
- типология пациентов
- приемы правильного общения с трудными пациентами и отработки их возражений;
- технология длительного ведения пациентов





ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И ДИАЛОГИ О ЦЕЛЯХ

- Составление соглашений о целях на год
- Оценка результативности и диалоги о целях





ЯДРО НАСТАВНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ МИНИМУМ

- Внутренняя программа повышения квалификации «Педагогический минимум для внутренних преподавателей и наставников»
- Подготовлено 114 наставников
- Введен регламент и работает Совет наставничества
- Снижение количества увольняющихся в первый год до 7% за счет наставничества



ПРОГРАММА ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ РЕГИСТРАТУРЫ И ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

- Алгоритмы общения в зависимости от запроса пациента
- Речевые скрипты
- Трудные случаи обращения пациентов
- Правила маршрутизации
- Продажа платных услуг
- Работа с конфликтными пациентами
- Личная психопрофилактика выгорания



ШКОЛА ЗАВЕДУЮЩИХ

программа обучения руководителей и будущих руководителей, включенных в кадровый резерв

Модуль 1. Управление медицинским коллективом»

Модуль 2. «Стратегия медицинской организации»

Модуль 3 «Экономика и финансы медицинской организации»

Модуль 4. «Внедрение системы управления качеством медицинской деятельности»

ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Фактор	Измерение	Целевое значение	Достигнуто
Текущность кадров в первый год после трудоустройства	Процент (%)	Снижение % по сравнению с показателем предыдущего года за счет внедрения практики наставничества	Увольнение 34 %-2022 год Уволилось всего 7% -2023 за счет
Увеличение выручки по ПД	Процент (%)	Увеличение выручки на 40% по сравнению с предыдущим годом	80 млн.руб/220 млн.руб. 275%
Увеличение лояльности персонала по итогам Пульс-опроса	Индекс eNDS	Не менее чем на 10%	-45/28
Снижение количества обоснованных жалоб пациентов (на работу регистратуры поликлиники, нарушение этики, грубое отношение)	Процент (%)	Не менее чем на 30 %	58 обращений -2022 23 обращения -2023 На 152 %
Доход от реализации образовательных услуг сторонним организациям	Выручка руб.	Не менее 500 000 год	2024/2023 5млн600/320 000
Экономия средств на затрады на внешнее обучение	Тыс. руб.	Не менее 2 млн.руб	4 200/2800

СПАСИБО!
ДАВАЙТЕ ДРУЖИТЬ!

Яна Мордовская

Руководитель ОП МКУ, бизнес-
тренер, методист

+7922 0848 374

mordovskaya74@mail.ru



СПАСИБО!
ДАВАЙТЕ ДРУЖИТЬ!

Яна Мордовская

Руководитель ОП МКУ, бизнес-тренер, методист

+7922 0848 374

mordovskaya74@mail.ru

