

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-9-30

УДК 616.316:64.011.2

ВЗАИМОСВЯЗЬ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ С ПОКАЗАТЕЛЯМИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ КРАСГМУ

Маругина Т.Л., Яркин А.К., Федотов В.В., Загородних Е.С.

Для определения лояльности персонала использовали методику Фреда Райнхельда - «Индекс чистой поддержки» (NPS – Net Promoter Score). Данный метод позволяет, используя всего 2 вопроса, достаточно быстро определить не только уровень лояльности сотрудников к организации, но и возможные способы влияния на повышение или удержание этого уровня.

К оценке были привлечены 60 сотрудников учреждения врачи, средний медицинский персонал, сотрудники АХЧ. В результате, проведенного исследования оценка NPS сотрудников стоматологической поликлиники КрасГМУ составила: к промоутерам можно отнести сотрудников с высокой степенью лояльности – 2,9 % и средней – 41,4%; к группе критиков относятся сотрудники с низкой степенью лояльности – 45,7% и совершенно не лояльны – 10%; Таким образом, индекс NPS составил - 11,4%.

Но, не смотря на, отрицательный индекс NPS показатели работы поликлиники растут с каждым годом, это достигается справедливым вознаграждением персонала, удовлетворением необходимых потребностей,

честными взаимоотношениями при выполнении условий контракта и благоприятной экологической обстановкой на рабочем месте, а также проведение качественного учета и контроля за работой персонала.

Ключевые слова: индекс чистой поддержки; лояльность персонала; промоутеры; критики.

RELATIONSHIP OF THE STAFF LOYALTY AND THE PERFORMANCE OF THE DENTAL CLINIC OF THE KRASNOYARSK STATE MEDICAL UNIVERSITY NAMED AFTER V.F. VOYNO-YASENETSKY

Marugina T.L., Yarkin A.K., Fedotov V.V., Zagorodnikh E.S.

We used the NPS methodology (Net Promoter Score) developed by Fred Reichheld to determine loyalty of KRASSMU dental clinic staff. The method makes it possible using only 2 questions to evaluate not only the level of employees' loyalty to the organization, but also to identify the approaches of increasing or retaining this level.

The doctors, nurses, administrative and general service staff - all in all 60 employees were involved in the survey. As a result of the survey the level of NPS of the KRASSMU dental clinic staff is as following: 2.9% are promoters with a high degree of loyalty, 41.4% with an average degree of loyalty; the group of critics includes employees with a low degree of loyalty - 45.7%, totally not loyal - 10%. Thus the NPS index is -11.4%.

Despite the negative NPS index the job performance standards of the dental clinic are increasing every year. It is achieved by the reward of the staff, satisfaction of needs, honest relationship in case of fulfillment of the terms of contract, the favorable environmental conditions in the workplace, as well as a qualitative monitoring the work of staff.

Keywords: index of the net promoter score; staff loyalty; promoters; critics.

Введение. Среди всех медицинских учреждений, оказывающих стоматологическую помощь, особое место занимает стоматологическая

поликлиника. Стоматологическая поликлиника – это лечебно-профилактическое учреждение, деятельность которого направлена на профилактику стоматологических заболеваний, своевременное выявление и лечение больных с заболеваниями челюстно-лицевой области.

Взаимоотношение персонала в коллективе играет немало важную роль в повышении работоспособности и улучшении результатов оказываемых услуг [1].

Формирование лояльности в коллективе достигается следующими показателями: достойными условиями труда, обратной связью между руководством и сотрудниками организации, а также проведение качественного учета и контроля за работой медицинского персонала [2,3,4].

Цель исследования. Определить связь степени лояльности персонала и показателей работы сотрудников стоматологической поликлиники КрасГМУ. Выявить основные пути повышения мотивации к работе.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось на базе стоматологической поликлиники КрасГМУ. К оценке были привлечены 60 сотрудников учреждения врачи, средний медицинский персонал, сотрудники АХЧ.

«Индекс чистой поддержки» (NPS – Net Promoter Score) лояльность определялся по методике Фреда Райнхельда. Данный метод позволяет, используя всего 2 вопроса, достаточно быстро определить не только уровень лояльности сотрудников к организации, но и возможные способы влияния на повышение или удержание этого уровня.

Методика заключается в следующем, Вопрос 1 задается таким образом: «С какой долей вероятности от 0 до 10 Вы могли бы рекомендовать свою организацию в качестве места работы своим друзьям и коллегам?»

Ответы на Вопрос 1 служат базой для категоризации работников на промоутеров, пассивных и детракторов – критиков.

После чего можно сделать расчет индекса чистой поддержки (лояльности) работников: $NPS = \% \text{ промоутеров} - \% \text{ критиков}$.

Вопрос 2 задается следующим образом: «Какова основная причина такой оценки?» Ответы на этот вопрос помогут в раскрытии истинных причин выставленной оценки и построении общей культуры взаимоотношений, организационной структуры и стратегии организации в области развития персонала.

Каждая цифра — это оценка предлагаемого суждения. Задача состоит в том, чтобы определить свое отношение к суждению и рассортировать все предъявленные суждения по градациям.

Градация 11 соответствует максимально позитивной оценке данного суждения, градация 1 — максимально негативное отношение, а градация 6 — нейтральное отношение.

При обработке результатов оцениваются ответы только на суждения № 1, 3, 4, 5, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 27, 32, 34. Остальные суждения не учитываются, они служат для камуфляжа истинных целей исследования. В зависимости от того, в какую градацию отнесено нужное суждение, ему присваивается соответствующий балл (Таблица 1).

Таблица 1

Градация

Градация	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Балл	+5	+4	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	-4	-5

Если испытуемый получил от 54 до 90 баллов, его лояльность к организации оценивается как высокая, от 18 до 54 баллов - лояльность оценивается как средняя, от -18 до +18 - лояльность оценивается как низкая. Если испытуемый набрал количество баллов в диапазоне от -18 до -90, то, соответственно, он совершенно не лоялен к своей организации.

Работа персонала анализировалась на основе годовых отчетов работы поликлиники с 2010г. по 2012г.

Результаты исследование и их обсуждение

Проводили оценку работы терапевтического отделения, хирургического отделения, ортопедического отделения и пародонтологического кабинета на базе стоматологической поликлиники КрасГМУ (Таблицы 2,3,4,5).

Учитывая высокую заболеваемость кариесом в густонаселенном районе где территориально расположена поликлиника с учетом, что прикрепленного взрослого населения 31230 человек, из которых 20260 (66%) женского и 10970 мужского пола (34%).

Таблица 2

Показатели работы терапевтического отделения

	2010	2011	2012
Посещений всего	15384	15623	15834
Посещений в день	5,3	5,5	5,6
Пломб всего	7230	7340	7633
Пломб в день	2,3	2,5	2,7
Пломб кариес	45225	47430	4537
Пломб пульпит	1954	2018	2180
Пломб периодонтин	856	895	916
Санировано всего	2230	2475	2538
Санировано в день	0,6	0,8	0,9
Посещение на санацию	5,9	6,1	6,2
Пломб на санацию	2,7	2,9	3
Соотношение кариес/пульпит/периодонтит	1:2	1,3:1	1,5:1
УЕТ в день	28	35	43
УЕТ всего	110321	120328	120932

Таблица 3

Показатели работы хирургического отделения

	2010	2011	2012
Посещений всего	4332	4575	4836
Удалено всего	4420	4525	4593
Проведено экстренных операций	132	154	186
Проведено плановых операций	85	93	113
Проведено осмотров	15	17	20
Проведено перевязок	397	410	439
УЕТ всего	24580	25398	26623,9
УЕТ в смену	27	35	40

Таблица 4

Показатели работы пародонтологического кабинета

	2010	2011	2012
Посещений всего	24364	24586	2505
Посещений в день	5,7	5,9	6,3
Санировано всего	520	576	610
Санировано в день	1,3	1,5	1,6
Взяты на «Д» учет	35	53	68
Взяты на «Д» учет с заболеваниями СОПР	28	36	49
Проведено инъекций	438	526	648
Впервые выявленные с пародонтитом	215	273	323
Сняты зубные отложения	1230	1257	1303
УЕТ всего	24320,7	24873,3	25372,4
УЕТ в смену	37	46	64

Таблица 5

Показатели работы ортопедического отделения

	2010	2011	2012
УЕТ по плану	12848	12848	12848
УЕТ по льготному протезированию	25340,07	39410,0 3	40872,03
УЕТ по платным услугам	15356,07	16540,0 8	20643,05
УЕТ всего	59836	60325	61515,08
Процент выполнения плана	320	427	479

Показатели работы терапевтического отделения в период с 2010 по 2012 года возросли на 8,7%, хирургического отделения на 7,6%, объем оказываемых услуг на ортопедическом приеме увеличился на 2,7%, пародонтологическом кабинете – 4,1%.

Высокий уровень обращения с запущенными случаями кариеса, не выполнения рекомендаций врачей о профилактическом осмотре два раза в год и своевременном лечении стоматологических заболеваний способствует высоким показателям лечения осложненного кариеса.

Для оценки результатов работы персонала поликлиники был изучен индекс лояльности, который выявил следующие показатели:

К промоутерам можно отнести сотрудников с высокой степенью лояльности – 2,9 % и средней степенью лояльностью – 41,4%;

К группе критиков с низкой лояльностью – 45,7% и совершенно не лояльных – 10%

Категории работников и их характеристика по «Индексу чистой поддержки» отражены в таблице 6.

Таблица 6

Категоризация работников

Класс	Оценка	Краткая характеристика
Промоутеры	10-9	1) Действуют в интересах компании с энергией и энтузиазмом, находят время для участия в опросах и дают конструктивные отклики и предложения; 2) Ведут себя как приверженные сотрудники; 3) Рекомендуют компанию друзьям и коллегам.
Пассивные	8-7	1) Являются пассивно удовлетворенными сотрудниками (просто работают), если у учреждения-конкурента появится интересное предложение, то они, вероятно, покинут учреждение. 2) Могут предоставить квалифицированные рекомендации, но без энтузиазма.
Детракторы (критики)	6-0	1) Их оценка является индикатором того, что работа в коллективе изменила их жизнь к худшему. Они не удовлетворены и разочарованы тем, как к ним относятся; 2) Посылают жалобу за жалобой, часто недовольны; 3) Дают плохие отзывы об учреждении своим друзьям и коллегам.

Индекс NPS по результатам исследования составил -11,4%.

Получив значение данного индекса, можно определить, готова ли организация к активному росту. К примеру, если показатель NPS отрицательный, как в нашем случае, то это говорит о нестабильной обстановке

в коллективе, но несмотря на отрицательный показатель лояльности работоспособности поликлиники растет с каждым годом. Это достигается следующими пунктами достойными условиями труда, обратной связью с руководством и сотрудниками коллектива и качественным учетом и контролем за работой сотрудников поликлиники.

Таким образом, условиями для формирования положительного уровня лояльности персонала могут служить: справедливое вознаграждение; удовлетворение необходимых потребностей; честные взаимоотношения в выполнении условий контракта; благоприятная экологическая обстановка на рабочем месте; удовлетворенность руководством; достаток, социальная защита, перспективы карьерного роста. Предоставление данных условий будет способствовать достижению более высоких результатов в лечебной работе поликлиники.

Список литературы

1. Андреев А.С. Измерение лояльности персонала при инновационных изменениях в компании / А.С. Андреев, О.В. Сокол // Журнал Менеджмент инноваций. 2008. № 3. С. 91-93.
2. Морозов В.В. Показатели мотивации в формировании лояльности персонала: пример исследования // Вестник Южно-Уральского Государственного Университета. 2010. №27(203). С. 56-62.
3. Потеряхин А. Лояльность персонала как условие профессиональной мотивации // Справочник кадровика. 2007. №5. С. 7-13.
4. Яшкина Н.В. Мотивация и формирование стратегического поведения // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология. 2009. №10 (82). С. 7-14.

References

1. Andreev A.S., Sokol O.V. *Menedzhment innovatsiy* [Management of innovations], no. 3 (2008): 91-93.
2. Morozov V.V. *Vestnik Yuzhno-Ural'skogo Gosudarstvennogo Universiteta* [Bulletin of the South Ural State University], no. 27 (2010): 56-62.
3. Poteryakhin A. *Spravochnik kadrovika*, no. 5 (2007): 7-13.
4. Yashkina N.V. *Menedzhment i kadry: psikhologiya upravleniya, sotsionika i sotsiologiya* [Management and Personnel department: Psychology of Management, Socionics and Sociology], no. 10 (2009): 7-14.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Маругина Татьяна Леонидовна, доцент, кандидат медицинских наук,
зав.кафедрой-клиникой хирургической стоматологии

*Красноярский государственный медицинский университет имени профессора
В.Ф. Войно-Ясенецкого*

ул. Партизана Железняка, д. 1, г. Красноярск, 660022, Россия

E-mail: tatiana.marugina@yandex.ru

Яркин Анатолий Кузьмич, ассистент кафедры-клиники хирургической
стоматологии

*Красноярский государственный медицинский университет имени профессора
В.Ф. Войно-Ясенецкого*

ул. Партизана Железняка, д. 1, г. Красноярск, 660022, Россия

E-mail: yarkin45@mail.ru

Федотов Вадим Валентинович, препаратор кафедры-клиники хирургической
стоматологии

*Красноярский государственный медицинский университет имени профессора
В.Ф. Войно-Ясенецкого*

ул. Партизана Железняка, д. 1, г. Красноярск, 660022, Россия

E-mail: wadim0305.ru@mail.ru

Загородних Екатерина Сергеевна, ассистент кафедры-клиники хирургической стоматологии

Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого

ул. Партизана Железняка, д. 1, г. Красноярск, 660022, Россия

E-mail: zag11@rambler.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Marugina Tatyana Leonidovna, associate professor, PhD

Krasnoyarsk State Medical University named after V.F. Voyno-Yasenetsky

1, Partizana Zheleznyaka st., Krasnoyarsk, 660022, Russia

E-mail: tatiana.marugina@yandex.ru

Yarkin Anatoly Kuzmych, assistant, Department of oral surgery clinic

Krasnoyarsk State Medical University named after V.F. Voyno-Yasenetsky

1, Partizana Zheleznyaka st., Krasnoyarsk, 660022, Russia

E-mail: yarkin45@mail.ru

Fedotov Vadim Valentinovich, anatomist, Department of oral surgery clinic

Krasnoyarsk State Medical University named after V.F. Voyno-Yasenetsky

1, Partizana Zheleznyaka st., Krasnoyarsk, 660022, Russia

E-mail: wadim0305.ru@mail.ru

Zagorodnich Yekaterina Sergeevna, assistant, Department of oral surgery clinic

Krasnoyarsk State Medical University named after V.F. Voyno-Yasenetsky

1, Partizana Zheleznyaka st., Krasnoyarsk, 660022, Russia

E-mail: zag11@rambler.ru

Рецензент:

Майгуров Александр Алексеевич, заведующий кафедрой-клиникой терапевтической стоматологии, к.м.н., доцент, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого