

Павленко В.О.

ЗАДАЧИ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КДЛ

*Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
ФГБОУ ВО «Московский государственный медико-
стоматологический университет им. А.И. Евдокимова»
Минздрава России*

В специфике удаленности подразделений клинико-диагностической лаборатории (КДЛ) деятельность руководителя организации (вне зависимости от сферы ее деятельности) организация коммуникационных связей является наиважнейшей составляющей, т.к. эффективное управление невозможно без обмена информацией [1].

Коммуникация (от лат. Communicatio — сообщение) — специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

Внутрикорпоративные коммуникации включают в себя налаживание связей внутри организации, формируют единые стандарты поведения, построение системы информирования сотрудников, формирование положительного имиджа организация-работодателя, что сказывается на эффективности ведения бизнеса [2,3,4].

Оценка функционирования и взаимодействия подразделений любой организации, в том числе и в Независимой КДЛ позволяет выявлять причины неэффективной внутрикорпоративной коммуникации между ее подразделениями, установить скрытые различного рода организационные конфликты, функциональные ограничения и противоречия в системе управления. Оценка эффективности внутрикорпоративной коммуникации дает возможность выделить «слабые места» и установить области для улучшения.

Весьма значимую роль в организации корпоративной коммуникаций играют четыре составляющие информации: ценность, доступность, качество и скорость передачи. Важное звено в цепи внутрикорпоративных коммуникаций — это управление информацией [5].

Цель нашего исследования — это оценка внутрикорпоративной коммуникации между подразделениями Независимой КДЛ как фактора вовлеченности персонала клинической лаборатории в обеспечение качества лабораторной диагностики.

Применительно деятельности КДЛ, ценность информации заключается во внесении качественной и достоверной информации, важной как для врача, так и для пациента, что зависит от доступности информации — это возможность врача и пациента пользоваться данной информацией; качества информации — это несение достоверной информации; скорости — способность информации быстро поступать как в лабораторию, так и обратно к врачу или пациенту.

Методика: нами были специально разработаны анонимные анкеты сотрудников для оценки внутрикорпоративной коммуникации между подразделениями Независимой КДЛ и карты экспертного мнения руководителей лаборатории по данному вопросу. Анкеты персонала включали в себя открытые вопросы по изучаемым факторам.

В ходе социально-гигиенического исследования изучалось экспертное мнение руководителей и сотрудников клинической лаборатории по «комплексу предупредительных мероприятий» Независимой КДЛ, среди которых изучалась внутрикорпоративная коммуникация.

При изучении экспертного мнения руководителей клинической лаборатории (14 человек) большинство топ-руководителей считают необходимым применение «комплекса предупредительных мероприятий» для **своевременного выявления дефектов и их устранения**, включающий в себя такие обязательные позиции (табл. №1):

1. Налаживание работы между офисами и лабораторией.
2. Своевременное проведение внутреннего аудита.

Таблица 1.

Сравнение мнений руководителей и сотрудников

Категория работающих	Руководители клинической лаборатории	Ранг	Сотрудники клинической лаборатории	Ранг
Необходимые меры:				

	Для своевременного выявления дефектов и их устранения:			
1.Повышение профессионального уровня сотрудников лаборатории	-	V	31,9%	II
2.Налаживание работы между офисами и лабораторией	-	V	46,8%	I
3.Своевременное проведение внутреннего аудита	16,7%	II	17%	III
4.Все выше перечисленное - «комплекс»	66,7%	I	4,3%	V
5. Другое (своевременное проведение внешнего аудита; трансп. био.материала)	16,6%	III	4,3%	V
6.Воздержались	-	V	4,3%	V

Таким образом, при изучении распределения предупредительных мероприятий нами было выявлено противоречие между мнениями непосредственных руководителей клинической лаборатории и мнениями сотрудников: почти половина сотрудников (**46,8%**) считают наиболее целесообразным налаживание работы между офисами и лабораторией, в то время как руководители выделяют важность всего комплекса мер, отдельно отдавая предпочтение своевременному внутреннему и внешнему аудиту.

При изучении мнения сотрудников клинической лаборатории по «комплексу предупредительных мероприятий» для **своевременного выявления дефектов и их устранения** в период с 2011 — 2014г. прослеживается сохранение тенденции нарушения внутрикорпоративной коммуникации между подразделениями Независимой КДЛ (табл. №2).

Таблица 2.

Оценка взаимодействия между подразделениями организации

Характеристики	Временные периоды		
	2011г.	2012г.	2014г.
В целом эффективно, нет сложностей в обмене информацией		49,2%	53,2%
Иногда происходит потеря информации, не хватает согласованности в совместной работе подразделений	46,8%	43,4%	38,6%
Взаимодействие неэффективно, часто возникает рассогласованность в выполнении общих задач		7%	4,6%
Другое		0,4%	1%

Практически половина сотрудников из клинической лаборатории, а это 46,8% респондентов в период проведения углубленного исследования (2011г.) в данной организации указали на существующую проблему — нарушение коммуникации между подразделениями, что свидетельствует о низкой вовлеченности персонала в деятельность организации. После анализа результатов анонимного анкетирования в 2012г. руководителями КДЛ была внесена корректировка в политику по управлению персоналом и, как следствие, наметилось снижение показателя несогласованности — 43,4%. А в 2014г. 38,6% респондентов отметили потерю информации, нехватку согласованности в совместной работе подразделений, что свидетельствует о верной стратегии, выбранной АУП Независимой КДЛ, направленной на выстраивание полноценного взаимодействия между подразделениями.

Отметили эффективное взаимодействие подразделений в 2012г. 49,2% сотрудников клинической лаборатории. При этом в 2014г. на согласованность в совместной работе подразделений указали 53,2% респондентов. Полученные результаты свидетельствуют о своевременной корректировке, произведенной в политике по управлению персоналом Независимой КДЛ и, как следствие, отмечается увеличение вовлеченности персонала.

В 2014г. показатель неэффективного взаимодействия подразделений по сравнению с 2012г. снизился, а показатель эффективного взаимодействия увеличился.

Выводы:

1. Выявлено несовпадение экспертного мнения руководителей лаборатории с мнением сотрудников по «комплексу предупредительных мероприятий».

2. Анализ данных и постоянный мониторинг в контексте фактора вовлеченности сотрудников влияет на снижение показателя «нарушения» внутрикорпоративной коммуникации между подразделениями Независимой КДЛ.

ЛИТЕРАТУРА

1. Добровольская Н. *Оптимизация внутрикорпоративных коммуникаций*. Справочник по управлению персоналом. 2015; 11: 27 — 31.

2. Зимина Э.В., Ермолин А.В., Артемова В.О. *Управленческий потенциал здравоохранения как условие эффективной модернизации отрасли*. Здравоохранение. Журнал для руководителя и главного бухгалтера. 2011; 9: 58 — 64.

3. Каймакова М.В. *Коммуникации в организации: текст лекций*. Ульяновск: УлГТУ; 2008.

4. Уткин Э.А., Кочеткова А.И. *Управление персоналом в малом и среднем бизнесе*. М.: АКАЛИС; 1996.

5. Феденко Е.И. *Внутрикорпоративные коммуникации — основа корпоративной идентичности*
<http://www.scienceforum.ru/2015/pdf/13581.pdf> (дата обращения 24.11.2016).