

Компания – заявитель

Общество с ограниченной ответственностью «Независимая лаборатория ИНВИТРО»
ИНН 7710294238.

Область деятельности: лабораторная диагностика и оказание медицинских услуг.

Контактное лицо

Номинация

Обучающий проект

Название проекта

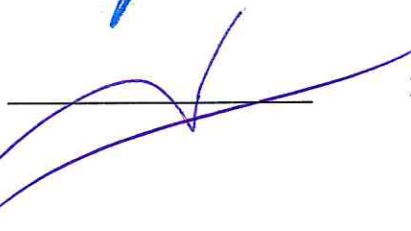
Обучающий центр ИНВИТРО – Москва

Сроки реализации проекта

01.06.2022 по настоящее время

Алексей Сердюченко
Первый заместитель генерального директора
ООО ИНВИТРО

Екатерина Кочановская
Директор по персоналу
ООО ИНВИТРО



20.07.2023г.

Описание проекта

Компания ИНВИТРО состоит из сети типовых медицинских центров, работающих по единым стандартам обслуживания пациентов. Оценка качества работы сотрудников и сервиса находятся всегда в фокусе внимания пациентов и руководства компании. Однако качественный сервис не возможен без качественно подготовленного персонала.

В режиме жесткого дефицита кадров на рынке медицинских услуг, конкуренции за квалифицированный персонал нам потребовались новые подходы и решения вопросов подбора и обучения сотрудников с целью дальнейшего их роста и эффективного развития в компании.

В июне 2022 года мы запустили пилотный проект по созданию Обучающего центра на базе действующего медицинского офиса с наставниками – опытными медицинскими сестрами. А уже 13 декабря 2022 года, Обучающий центр переехал в отдельное отремонтированное помещение с удобной локацией.

Сегодня **Обучающий центр ИНВИТРО** агломерации Москва (далее ОЦ) – это центр практической и теоретической подготовки новых сотрудников (далее – новички) к самостоятельной работе в сети медицинских центров компании при поддержке опытных коллег.

Поддержка наставниками новичков через ОЦ помогает эффективно адаптировать сотрудников к новым условиям работы, снижать риски увольнений в период испытательного срока. С первых дней жизни в компании новый сотрудник получает не только всестороннюю поддержку и помощь, но и ответы на главные вопросы: «Что ждет от меня компания? И соответствуют ли мои ожидания на входе в компанию реальному положению дел?».

Цель проекта

Создание комфортной инфраструктуры для обучения новичков по единым правилам и стандартам работы в ИНВИТРО.

Основные задачи

1. Найти помещение под создание ОЦ, отремонтировать его.
2. Найти наставников - менеджеров производственного обучения среди давно работающих, опытных медицинских сестер компании. Подготовить их к работе в ОЦ.
3. Наладить процесс подготовки среднего медперсонала к условиям «полевой» работы в медицинских центрах компании по единым стандартам. Разработать пакет методических и сопровождающих документов. Разработать и внедрить систему наставничества и адаптации.
4. Создать сообщество студентов ОЦ, которые бы получали помощь и поддержку наставников 27\7.
5. Снизить % текучести персонала в первые 3 месяца работы в компании.
6. Снизить % ошибок и дефектов качества оказания медпомощи.
7. Повысить вовлеченность и удовлетворенность персонала работой в компании.

Целевая аудитория

- Новые сотрудники компании: старшие медицинские сестры, медицинские сестры, администраторы собственной розничной сети и медицинских офисов партнеров - франчайзи.
- Сотрудники, желающие стать медицинскими сестрами «универсалами».
- Сотрудники, не прошедшие Ежегодную профессиональную оценку (ЕПО).
- Сотрудники, желающие «освежить» знания, в т.ч. направленные в ОЦ по инициативе старшей медицинской сестры.
- Сотрудники, вышедшие из декретного отпуска.

Механизмы реализации

В ОЦ ведут работу 2 опытных наставника - менеджера производственного обучения с медицинским образованием. Опыт работы старшего наставника более 20 лет в компании.

При наборе нового персонала в компанию, формируется группа из новичков, которые в течение 10 дней обучаются в ОЦ. Там они проходят курсы по санитарно - эпидемиологическим вопросам, преаналитическим требованиям и продукту (исследованиям); отрабатывают практические навыки взятия крови и мазков на тренажерах (фантомы рук для внутривенного доступа, фантомы взятия мазка из зева и носа и др.). По завершению обучения в ОЦ новички сдают экзамен и получают доступ к работе в тот медицинский центр, в который изначально планировали выйти на работу.

Также в ОЦ ведет работу бизнес - тренер, который регулярно проводит велком-тренинги (введение в компанию), тренинги по клиентскому сервису и секретам обслуживания.

Масштаб проекта

Проект регионального значения. В состав агломерации ИНВИТРО-Москва входят 330 медицинских центров. Из них: 210 – франчайзинговые медицинские центры, 120 - собственные медицинские центры. Всего в агломерации работает около 2 500 сотрудников. Проект ОЦ с наставниками типовой и тиражируемый. В планах в 2024 году открыть еще один ОЦ.

Результат проекта, достижение цели

1. В срок найдено, отремонтировано помещение для ОЦ. Площадь ОЦ - 80 кв. м. ОЦ состоит из манипуляционного (процедурного) кабинета, лекционного кабинета (обучающего класса с ПК), зоны отдыха и приема пищи, входной группы с гардеробом и айдентикой компании (логотип и ценности ИНВИТРО). Рядом с ОЦ (дверь в дверь) расположен действующий собственный медицинский центр ИНВИТРО.
1. Подготовлены 2 наставника. Разработаны необходимые методические материалы: рабочая тетрадь новичка, план адаптации сотрудника, оценочный лист, чек-лист тренера и др.
2. С момента запуска проекта по н.в. обучение в ОЦ прошли 90 сотрудников.

3. Средний балл по итогам экзаменов 89,1% из 100. К работе допускаются только те, кто успешно прошли экзамен. В случае неудовлетворительных оценок, новичок проходит обучение повторно или отрабатывает тот блок, который «западает», еще раз сдает экзамен.
4. Создан чат для общения наставников и студентов ОЦ с целью текущей консультативной поддержки и сопровождения после прохождения обучения. В Telegram-канале агломерации для сотрудников на регулярной основе размещаются новости из жизни ОЦ.
5. Отмечено, что текучесть персонала в период первых трех месяцев работы снижается. При этом количество сотрудников, вернувшихся в компанию после увольнения, растет.
6. Оценка контроля качества повышается. Более 80% медицинских центров ИНВИТРО прошли оценку внутреннего контроля качества услуг успешно (без выявленных несоответствий).
7. В рамках ОЦ был запущен проект «Кадровый резерв». С помощью ассесментов был сформирован пул резервистов из среднего медицинского персонала на замещение позиций старших медицинских сестер и братьев.
8. Оценка удовлетворенности и вовлеченности персонала меди повысилась до 87%.

Влияние полученного результата на развитие рынка логистики и качества лекарств. Отраслевая значимость

По данным Министерства здравоохранения РФ в настоящий момент дефицит врачей составляет около 25 тысяч человек, а **среднего медперсонала — более 50 тысяч**. С учётом того, что в компании ИНВИТРО более 80% работающих – это средний медперсонал, проблема подбора, адаптации, обучения и удержания сотрудников становится с каждым годом всё актуальнее.

Еще 7-10 лет назад в компанию приходили трудоустраиваться кандидаты, обладающие обширными знаниями и значительным практическим опытом работы. В последние годы ситуация на рынке медицинских специалистов резко изменилась. Опытный персонал востребован как в частной медицине, так и в государственных ЛПУ. Молодые специалисты, откликающиеся на вакансии, чаще всего не подготовлены к «полевой» работе, т.е. к непосредственной работе с пациентом ввиду отсутствия навыков. Именно поэтому наличие собственной инфраструктуры для обучения новичков (Обучающие центры, колледжи, корпоративные университеты) является необходимым и социально-значимым вопросом отрасли здравоохранения.



[Смотреть видео](#)