

Тренировочное задание 2 (ситуационная задача)

Исходные данные:

Небольшая областная больница оказывает медицинские услуги педиатрического профиля в провинциальном городе. Несмотря на высокий профессиональный уровень персонала и хорошее оснащение, администрация сталкивается с рядом внутренних проблем, затрудняющих развитие и снижение качества обслуживания пациентов:

- Высокий уровень текучести кадров:** младшие сотрудники увольняются вскоре после трудоустройства, предпочитая переезд в крупные города или уход в частные клиники.
- Низкая мотивация персонала:** оклады остаются ниже рыночных, отсутствуют стимулы для карьерного роста и повышения квалификации.
- Недостаток координированности работы подразделений:** информация между отделами передается медленно, порой теряется или искажается.
- Недовольство пациентов:** жалобы поступают на долгие очереди, невозможность записаться к специалисту и неудобство навигации по зданию.
- Отсутствие развитой системы управления качеством:** нет четких механизмов контроля качества обслуживания и переработки жалоб.

Задание:

- Определите ключевые внутренние проблемы и причины их возникновения.
- Предложите практическую стратегию улучшения внутренней среды, повышения качества обслуживания и привлечения квалифицированных кадров.