

Подбор персонала в сфере медицинских услуг. Особенности сегмента как вызовы и пути их преодоления.



Андрей Анучин

Директор специализированного агентства «ФАРМА ПЕРСОНАЛ»

Директор компании «Медикал Персоннел Интернешнл»

*Конференция HR-MED «Управление персоналом в сфере медицины»
Киев, 15 сентября 2017 года*

«Правильный» персонал – основа успешности любого проекта

«Правильные люди на правильном месте важнее, чем правильная стратегия»

Джек Уэлч

«Лично нам никогда не удавалось добиться хороших результатов с плохими людьми»

Уоррен Баффет

«Самый большой приоритет для CEO – талант. Говорят, что главное – это видение и стратегия, но сначала нужно найти правильных людей»

Андреа Юнг

«Все хозяйственные операции можно в конечном счете свести к обозначению тремя словами: ЛЮДИ, ПРОДУКТЫ, ПРИБЫЛЬ. На первом месте стоят люди. Если у вас нет надежной команды, то из остальных факторов мало что удастся сделать»

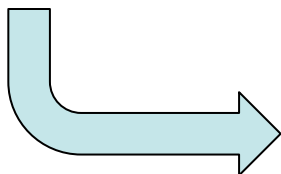
Ли Якокка



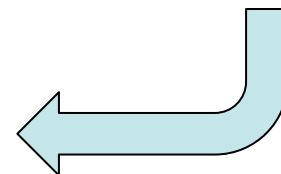
Ситуация на рынке труда в украинской медицине

*Рост рынка
частной медицины
в Украине*

*Ежегодная потеря
медицинского персонала
в 2014-2016гг в Украине
– 7-15 тыс человек (!)*



Тотальный
дефицит кадров



Ситуация на рынке труда в украинской медицине

Особенности рынка труда в медицине в мире:

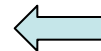
Для сравнения - в Украине:

- ✓ Рост количества пожилого населения – **необходимость в новых медицинских кадрах:**
- ✓ - будут переманивать персонал из др. стран (сейчас – в основном из Индии, Филиппин, Египта, **хотят из славянских стран**),
- ✓ - будут снижать юридические барьеры (признание диплома, облегчение в получении виз, упрощение языкового барьера)
- ✓ Высокий уровень и легальность зарплат
- ✓ Значимый социальный статус профессии
- ✓ Хорошие условия работы, доступ к современным технологиям

- ✓ Уровень зарплат – значительно ниже
- ✓ Зарплата – не всегда полностью «белая»
- ✓ Доход в государственной медицине – не стабилен, зависимость от побочного заработка
- ✓ Социальный статус профессии – заслуживает большего (падение престижа работы врача, медсестры)
- ✓ Условия труда часто не соответствуют мировым стандартам



**Выраженная «утекучка»
медицинских кадров из
Украины**



Ситуация на рынке труда в украинской медицине

*Дефицит квалифицированных сотрудников
на растущем рынке*



*! Острая конкуренция за персонал
в частной медицине*



Что делать?

Полагать, что:
привлечение хороших специалистов в клинику зависит от
правильно выстроенного процесса рекрутинга
ОШИБОЧНО.

Только этого мало...



**Успех в конкуренции за персонал –
системная и параллельная работа с 4-мя группами
факторов:**

ФА
ПЕРСОНАЛ
МА

Talent Management

**Репутация клиники
(привлекательность
работодателя)**

**Материальный
компенсационный
пакет**

**Нематериальная
мотивация**

**Эффективная
система рекрутинга**



(репутация хорошего работодателя)



Понятие HR-бренда

- *HR-бренд – это эмоциональное восприятие организации как компании, в которой хочется работать.*
- *HR-brand is the image of the organization as a “great place to work”.*

Brett Minchington

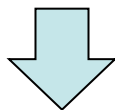


Виды HR-брендинга



Внутренний

- ✓ как встречают новичков;
- ✓ как ценят и уважают тех, кто уже работает;
- ✓ как мотивируют и поддерживают;
- ✓ как прощаются при «расставании».

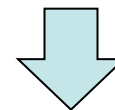


**Увеличение вовлеченности
сотрудников, удержание
ключевых кадров**



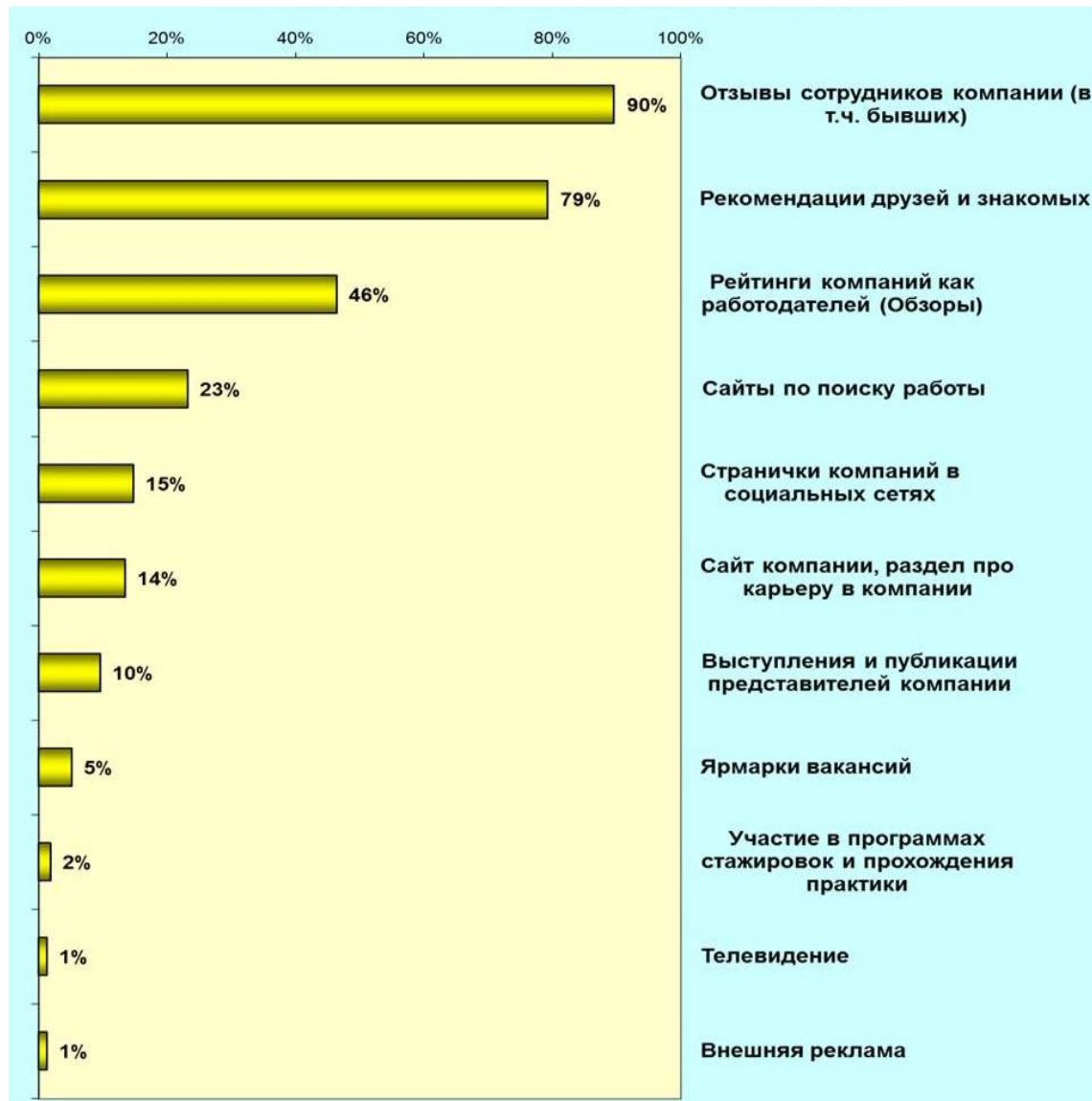
Внешний

- ✓ как взаимодействуют с потенциальными кандидатами (система рекрутинга, стажировки, практики);
- ✓ как коммуницируют с клиентами, пациентами (сайт, соцсети, отзывы пациентов);
- ✓ участие в международных конференциях, общественных мероприятиях.



**Привлечение успешных
кандидатов**

Основные источники информации при выборе работодателя



**2. Адекватная (рыночная) система
материального вознаграждения
сотрудников**



***Система материального стимулирования
(структура вознаграждения) сотрудников включает:***

- 1. Заработная плата***
- 2. Премии (бонусы)***
- 3. Льготы (компенсации)***



Тенденции в политике финансового стимулирования медицинского персонала

! Зарплата (доход) медиков в частной медицине в ближайшие годы в Украине будут активно расти.

Причины:

- **Дефицит персонала**
- **Острая конкуренция за персонал**
- **Усилия частных клиник по сокращению психологического значимого разрыва между ЗП в Украине и за рубежом**
- **Усилия государства по повышению дохода медиков за счет введения элементов страховой медицины**



3. Факторы нематериальной (нефинансовой) мотивации сотрудников



Факторы нематериальной (нефинансовой) мотивации сотрудников

- ✓ **Менеджмент клиники (роль лидера)**
- ✓ **Перспективы клиники и профессионального и карьерного роста**
- ✓ **Возможность учиться, осваивать новые методики, ездить на конференции**
- ✓ **Гибкий график работы**
- ✓ **Эффективное делегирование полномочий**



Тенденции в политике нефинансовой мотивации медицинского персонала

! Прогрессивные клиники стремятся создать *отдел организации медицинского въездного туризма* для привлечения иностранных пациентов, а это:

- **увеличение дохода клиники;**
- **мотивация персонала – ощущение работы в европейской клинике,**
- **изучение английского языка медицинского и сервисного персонала.**



Виды обучения медиков

- **Профессиональное обучение (курсы, конференции, стажировки, наставничество и др.)**
- **Бизнес-обучение (тренинги по коммуникациям, продажам, сервису)**
- **Командно-мотивирующее обучение (командообразование, квесты и др.)**
- **Обучение управленцев (менеджерские компетенции, управление персоналом и др.)**
- **Дополнительное обучение (например, иностранный язык)**



Тенденции в политике нефинансовой мотивации медицинского персонала

! Все больше клиник проводят тренинги для сотрудников:

- для врачей***
- административного персонала***
- для операторов контакт-центра***



«Способность учиться быстрее, чем ваши конкуренты, может быть, единственное, заслуживающее поддержки, конкурентное преимущество» Арье де Геуз

PBDs «Студия развития персонала и бизнеса» - тренинговая компания в спектре услуг «ФАРМА ПЕРСОНАЛ»

Тренинги для *сотрудников медицинских клиник*

	Название тренинга	Длительность тренинга по теме
1	Магия общения; Раппорт, как инструмент успешной сделки.	2 дня
2	Искусство телефонных продаж.	1 день
3	Искусство выступать публично.	2 дня
4	«Трудный пациент»	2 дня
5	Командообразование /Team-building+Sales skills/.	2 дня
7	Коммуникации менеджера или как управлять кем угодно и где угодно.	2 дня

Тренерский состав PBDs



Андрей Анучин

Директор
компании
ФАРМА
ПЕРСОНАЛ,
бизнес-тренер



Дмитрий Клим

Директор
компании
Action Group,
бизнес-тренер



Ольга Игнатенко

Канд. психол.наук,
коуч, бизнес-тренер,
консультант



Юрий Гавришев –

практикующий бизнес-
тренер, FFM в
европейской
фармкомпании

4. Правильно выстроенный рекрутинговый процесс



Повышение эффективности (оптимизация, КПД) процесса подбора персонала в организации достигается за счет:

А: четкого следования всем этапам работы над вакансией (соблюдение технологии)



Б: повышение мастерства менеджера в использовании различных рекрутинговых инструментов (проведение интервью, оценка по компетенциям, сбор референсов и др.)



С: привлечение (либо взятие в штат) профессиональных рекрутеров



Прогнозные тенденции (или будущие решения) в организации найма медицинского персонала в Украине

! Для преодоления дефицита сотрудников придется искать альтернативные рекрутинговые методики:

- ***Найм талантливых молодых специалистов через организацию стажировок, практики в клинике***
- ***Graduate-recruitment – отбор лучших выпускников медицинских ВУЗов***
- ***Привлечение медицинского персонала из стран с меньшим уровнем благосостояния, чем в Украине (например, страны Средней Азии, Юго-Восточной Азии)***

