

СТАНОВИЩЕ

от доц.Петър Александров Цонов

на дисертационния труд на Ани Атанасова Атанасова на тема

„Значимостта на човешките ресурси за успешно развитие на

Самостоятелна медико-техническа (зъботехническа) лаборатория“

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“

Със Заповед № Р-109-503/25.07.2018г. на Ректора на Медицински университет- Варна съм определен член на научното жури, а със заповед № Р-109-518/2.08.2018 г да изготвя становище по процедура за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ с кандидат на ас. Ани Атанасова Атанасова в Медицински университет – Варна. Избрата тема е от областта на управлението и организацията човешките ресурси. Обект на изследването са зъботехническите услуги като екипна дейност, при която се реализират взаимодействия между различни специалисти за да се стигне до предоставянето на качествени зъбопротизни конструкции, ортодонски апарати и шини.

Темата „Значимостта на човешките ресурси за успешно развитие на Самостоятелна медико-техническа (зъботехническа) лаборатория“ не е случайно избрана защото е пряко свързана с нейният целенасочен професионален път . Ани Атанасова има богат опит и умения в специалността зъботехника придобити през приода от 1994 до 2013. Тя е извършвала широк кръг от дейности свързани с изработването на подвижни и неподвижни зъботехнически конструкции, термоформирани шини и ортопедически апарати. Проявява интерес към управлението и организацията на човешките ресурси в зъботехническата дейност. Вероятно това я мотивира да продължи квалификацията си в посока на здравения мениджмънт. Разширява интересите си върху управленските управленски проблеми в зъботехниката. Придобива две магистратури – по здравен мениджмънт (2002) и управление на здравните грижи (2015) към МУ Варна.

Проведеното научно изследване си поставя за цел да направи оценка на значимостта на човешките ресурси в зъботехническата практика и да подпомага за успешното развитие на зъботехническата лаборатория. Поставени са широк кръг от проучвателни и оценъчни задачи относно управлението, микроклимата, текучеството на персонала, отчитане мнението на управленци, зъботехници и дентални лекари, както и

разработването на Модел за оптимално управление в зъботехническата лаборатория. Влияещите фактори които стоят на вниманието са уменията, комуникацията, квалификацията, мотивацията, микроклимата и материалната работна среда.

Изследването обхваща 250 лица управители –зъботехници на лаборатории, зъботехници-наемни работници и лекари по дентална медицина, всичките практикуващи в Черноморския регион - от градовете Варна, Добрич и Бургас. Те са обхванати от оригинално анкетно проучване за трите групи анкетирани лица: зъботехници - 126 заемни служители, 58 управители на зъботехнически лаборатории и 66 лекари по дентална медицина. Богато е съдържание на трите анкетни карти (по двадесетина затворени въпроси и по 2 открити въпроса за получаване на допълнителна информация). Използвани на важни законодателни актове, наша и чужда литература. Подбран е подходящ инструментариум от методи (теоретични, статистически, SWOT анализ) като резултатите от трите вида анкети, са дали основата както за направеният задълбочен анализ така и за формулирането на обосновани изводи и предложения към институциите имащи отношения по поставеният проблем.

Спирам се на важните за мен резултати. Обхванатите 250 респонденти са с достатъчно професионален опит, стаж и познаване спецификата на зъботехничната дейност, което позволява да се разчита на тяхните компетенции. Предпочитаният метод за подбор на персонала е изпитателния срок за кандидатите -91 % , последвано от интервюто - за 72%. Младите специалисти се оказват по-желани и предпочитани на пазара на труда, вероятно предвид бъдещо обучение и развитие. Практиката показва, че болшинството от зъботехниците след придобиване на достатъчно професионални умения и опит откриват собствени лаборатории с заемни работници.

Утвърждава се постановката, че добрата подготовка стои в основата на успешната реализация на работещите в зъботехническите лаборатории. От анкетираниите лица 84% са доволни от обучението защото се отразява пряко на качеството на услугите и утвърждава успеха им. По-голям е процента на анкетираниите лица (96%) които отчитат нуждата от подбръване на професионалните умения, което кореспондира със средния стаж на анкетираниите зъботехници от 9 години.

Интересни са мотивите, които определят оставането на работа. На предните места са добрият микроклимат и материалната база, съответно с 27% и 24 %, а на трето място е доброто заплащане – почти 20%. Такова е мнението на зъботехниците с по-голям стаж

и лекарите по дентална медицина, докато младите зъботехници дават превес на добрата материална база, доброто заплащане и възможностите за професионално развитие.

Причините за работа с конкретна лаборатория по мненията на денталните лекари е професионализма, който стои в основата на дълготрайното сътрудничество и успешната комуникация с определени зъботехнически лаборатории показали високо качество в изпълнението на зъбопротезните конструкции. Предвид това, че зъботехниката се развива непрекъснато и в нея навлизат все по-бързо нови материали и нови технологии анкетиранияте дентални лекари, управители и зъботехници показват разбиране за необходимостта зъботехниците да повишават своята квалификация и са единодушни (94%), че основно персоналът допринася за качеството на работа и развитието на лабораторията. Надделява мнението, че най-подходящата форма за това са краткосрочните курсове.

Добрият микроклимат и липсата на конфликтни ситуации в зъботехническата лаборатория е в тясна зависимост от успешната комуникация, добрата обратна връзка и уважението между колегите. По-високо е оценена обратната връзка от денталните лекари (85%). Относно качествата които трябва да притежава успешният зъботехник, мненията между трите групи не се различават съществено. На първо място се поставят професионалните умения и компетентност, на второ – личните качества отговорност, дисциплинираност, организираност и мотивация. Зъботехниците с повече стаж включват и изискването за лоялност и успешното включване в екип. По-критични са лекарите по дентална медицина, които наред с професионалните качества определят водещо място сред зъботехниците на дисциплината и потребността от компютърна и техническа грамотност.

В оценката за качествата на успешния ръководител на зъботехническа лаборатория мненията на различните групи различията са несъществени. Според зъботехниците на първо място се поставят професионализмът, после проявата на коректност, уважение към подчинените и справедливост при оценяването на зъботехническия труд. Материалните стимули са характерни за зъботехниците, докато денталните лекари предпочитат нематериалните стимули. Текучеството на персонала е фактор, който се повлиява от ниското заплащане - според управителите (83%) и зъботехниците (70%) и конфликтите, според лекарите по дентална медицина (92%). От добре направения SWOT анализ подчертавам заложеното в Раздела „възможности“, където водещи са:

квалификационните курсове, разширените услуги, оптималното използване на ресурсите и въвеждането на регистър за регулацията на пазара. Направения SWOT анализ е дал възможност да се разработи Модел за оптимално управление на човешките ресурси в зъботехническа лаборатория. Посочват се главните направления: кадри, обучение, мотивация, управление на конфликтите, справедливо оценяване на труда, контрол върху организацията на работа, екипност между зъботехници и дентални лекари. Основателно се поддържа тезата, че изграждането на ефективна комуникация и обратна връзка при сътрудничеството са незаменими предпоставки за постигането на високи резултати. Това е особено добре подчертано при решаването на отделни клинични случаи, където съвместното планиране с денталните лекари определя насоката на успешното лечение в бъдеще: поставяне на цели според желанието и нуждите на пациента, срокове, разходи; етапи и последващи грижи. Изводите са добре и точно формулирани. Препоръките са конкретни и са насочени към важните институции: МОН, МЗ, Съюза на зъботехниците в България и към Медицинските учебни заведения. Направена е обективна оценка на значимостта на човешките ресурси. За гарантиране успеха на екипната зъботехническа практика, в помощ на специалистите е създаден практически работещ Модел за оптимално управление на човешките ресурси в зъботехническа лаборатория. Основните приноси в проучването на Ани Атанасова Атанасова са, че за първи път се поставя задълбочено проблема за управлението и организацията на човешките ресурси в зъботехническата дейност

Заклучение

По мое мнение Ани Атанасова Атанасова е извършила отговорно и изключително успешно целта на планираното научно изследване. Считам, че представеният научен труд удовлетворява необходимите качествени и количествени критерии. Затова убедено препоръчам на Уважаемото Научното жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на Ани Атанасова Атанасова.

София, 12 септември 2018


доц. д-р Петър Цонов дм