

О РЕЗУЛЬТАТАХ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА СТАНЦИИ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Петрова Н. Г., Погосян С. Г., Брацлавский В. Б.

ГБОУ ВПО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет им. акад. И. П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Санкт-Петербург, e-mail: petrova-nataliya@bk.ru

Скорая медицинская помощь является «зеркалом» здравоохранения. От качества работы ее сотрудников зависят нередко судьба пациента, его прогноз, эффективность последующего лечения. Среди факторов, влияющих на качество работы, важную роль играют вопросы рационального кадрового менеджмента. При этом управленческие решения (среди прочего) должны основываться на результатах изучения мнения персонала. Социологический опрос фельдшеров ряда подстанций скорой медицинской помощи показал, что лишь 73,8 % уверенно знают функциональные обязанности. Большинство (83,3 %) считает, что выполняемая работа полностью совпадает с функциональными обязанностями. Только 54,7 % сотрудников удовлетворены выполняемой работой, а 21,4 % – условиями труда. Основными причинами неудовлетворенности являются: высокая напряженность труда; необходимость работы в ночные смены; низкая заработная плата. Самым важным в своей работе сотрудники считают возможность самореализации, признание в организации и обществе, уровень заработной платы, отношения с коллегами.

Ключевые слова: скорая медицинская помощь, качество сестринской помощи, менеджмент качества, социологический опрос.

ON THE RESULTS OF A NURSING STAFF POLL IN EMERGENCY STATION

Petrova N. G., Pogosyan S. G., Bratslavsky V. B.

The First Saint Petersburg State Medical University I. P. Pavlov, Saint-Petersburg, e-mail: petrova-nataliya@bk.ru

The emergency is a "mirror" of public health system. The fate of the patient, his forecast, the effectiveness of subsequent treatment often depend on the quality of work of its staff. Among the factors that affect the quality of work none of the most important is the rational personnel management. At the same time management solutions (among others) should be based on the results of the study staff opinion. The poll of nursing staff in emergency service has shown that 73.8 % of this staff confidently know responsibilities. The majority (83.3 %) them believes that their real work is identical to functional responsibilities. Only 54.7 % of employees are satisfied of their work, and 21.4 % – of the working conditions. The main reasons for dissatisfaction are: high intensity of work; the need to work night shifts; low wage. The most important in their work employees consider the possibility of self-recognition in the organization and the community, the level of wages, relationships with colleagues.

Keywords: emergency, quality of care, the quality of nursing care, quality management, poll.

Актуальность темы исследования определяется, во-первых, значимостью службы скорой медицинской помощи в системе здравоохранения [3]. Она является своеобразным «зеркалом» этой системы, и по организации работы скорой помощи население во многом судит о работе здравоохранения в целом. Кроме того, от оперативности и качества оказанной скорой помощи во многом зависит судьба пациента (больного и пострадавшего), эффективность его лечения на последующих этапах [1]. Вторым обстоятельством является тот факт, что при всем многообразии факторов, определяющих качество медицинской помощи, ведущим является кадровый (обеспеченность, уровень подготовки, отношение к работе и др.). Важно отметить, что в настоящее время большую часть бригад скорой помощи (59 %) составляют фельдшерские бригады, причем эта тенденция в динамике усиливается.

При этом дефицит кадров службы скорой медицинской помощи составляет: среди врачей – 49,8 %, среди фельдшеров – 20,2 % [2]. В связи с этим вопросы кадрового менеджмента службы скорой помощи (в т.ч. среднего медицинского персонала как самой объемной составляющей кадрового ресурса здравоохранения) приобретают особую актуальность. Несмотря на это, исследования, посвященные данной проблеме, носят единичный характер [4, 5].

Целью настоящего исследования являлось проведение социологического опроса среднего медицинского персонала станций скорой медицинской помощи и разработка на его основе предложений, направленных на совершенствование кадрового менеджмента среди данной категории сотрудников.

Материалы и методы. Базой проведения исследования являлись четыре подстанции скорой медицинской помощи Санкт-Петербурга. Был опрошен средний медицинский персонал (185 чел.). В структуре опрошенных мужчины составили 52,4 %, женщины – 47,6 %. В возрастной структуре наибольшую долю (52,4 %) составили медработники в возрасте до 40 лет; 28,6 % – сотрудники старше 50 лет, и наименьшую долю (19 %) – в возрасте от 40 до 50 лет. В должности фельдшера работают 80 %, в должности медицинской сестры – 20 %. Почти 2/3 опрошенных (64,4 %) имеют стаж работы более пяти лет (в т.ч. 31 % – более 20 лет), что позволяет предположить достаточную полную осведомленность опрошенных об организации работы и проблемах работы станции скорой помощи. Разработанная нами карта социологического опроса включала 40 вопросов (как открытого, так и закрытого типа). После заполнения анкеты были нами проверены и зашифрованы. Статистическая обработка проводилась с использованием прикладных статистических программ «Statistica 6». Были рассчитаны статистические показатели, их ошибки, достоверность различий определялась с помощью критерия Стьюдента.

Результаты и их обсуждение. Известно, что кадровый менеджмент включает ряд составляющих: подбор кадров, их адаптацию, обучение, а также «удержание» кадров» путем создания оптимальных условий труда, включая инструктивно-методическое, материально-техническое обеспечение, социально-психологический климат и т.д., формирования системы мотивации. При этом функциями менеджмента являются планирование, организация, мотивация и контроль. В свете реализации этих функций особое значение имеет правильное составление должностных инструкций, функциональных обязанностей, ознакомление с ними сотрудников, создание условий для возможности их выполнения и контроль выполнения. Проведенный нами опрос показал, что только 73,8 % среднего медицинского персонала уверенно знают свои функциональные обязанности; 11,9 % знают их не в полном объеме; а

14,3 % (то есть почти каждый шестой) считают, что со своими функциональными обязанностями не знакомы.

На вопрос о том, насколько реально выполняемая работа соответствует функциональным обязанностям, большинство (83,3 %) опрошенных ответило положительно. В то же время 14,3 % считали, что это соответствие частичное. 2,4 % составили сотрудники, считающие, что выполняемая работа абсолютно не соответствует функциональным обязанностям. Полученные ответы могут свидетельствовать о том, что либо функциональные обязанности были составлены не совсем верно (и, как минимум, требуют актуализации), либо сотрудники недостаточно информированы об их содержании (что в принципе подтверждено результатами опроса), либо не созданы все условия для полного выполнения функциональных обязанностей.

Фактором, способствующим высокой самоотдаче сотрудников и отчасти мотивирующим их к высокоэффективному труду, является уровень удовлетворенности своей работой. По данным анкетирования лишь чуть более половины (54,7 %) опрошенных были удовлетворены выполняемой работой; 16,7 % – не вполне удовлетворены, а 28,6 % оказались не удовлетворены своей работой. Неудовлетворенность работой – это не только демотивирующий фактор, но и потенциальный риск увольнения сотрудников (поиск ими места работы, которое потенциально в большей степени способствовало бы достижению профессиональной удовлетворенности). Наибольшая неудовлетворенность имела место среди сотрудников моложе 40 лет (таблица 1), которые являются наиболее активными и мобильными, способными реально менять место своей работы (при том, что в условиях мегаполиса существуют для этого достаточно большие возможности).

Таблица 1

Распределение среднего медицинского персонала разного возраста по степени удовлетворенности выполняемой работой, %

Степень удовлетворенности	Возраст, лет			Всего
	До 40	40-50	Старше 50	
Удовлетворены	18,2	100,0	91,7	54,7
Удовлетворены не полностью	27,3	-	8,3	16,7
Не удовлетворены	54,5	-	-	28,6
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

Нельзя назвать высоким и уровень удовлетворенности сотрудников условиями труда. Только 21,4 % опрошенных были удовлетворены ими полностью (остальные были удовлетворены частично или не удовлетворены вообще). Возможно, это связано с

недостаточно комфортными бытовыми условиями в зданиях подстанций, ветхостью автопарка и высокими нагрузками.

Респондентам было предложено сформулировать причины неудовлетворенности работой и условиями труда (при этом они могли выбрать несколько вариантов ответов). Большинство опрошенных (69 %) указали на высокую напряженность труда; более четверти отметили необходимость работы в ночное время (28,6 %), низкую заработную плату и недостаток льгот (26,2 %). В небольшом проценте случаев (4,8 %) в качестве причины неудовлетворенности указывалась низкая престижность работы. Дополнительно респондентам предлагалось оценить уровень их заработной платы. Почти половина (42,9 %) опрошенных считала его средним; 26,1 % – высоким; почти треть – низким (19,1 % – очень низким; 11,9 % – низким).

Важным мотивирующим фактором являются стимулирующие выплаты, в т.ч. премии. На вопрос об их адекватности (соответствии личному вкладу сотрудника) были получены следующие ответы. У 47,6 % возникли затруднения в оценке адекватности поощрений (что свидетельствует о недостаточной информированности персонала о принципах и критериях назначения стимулирующих выплат). 21,4 % считали поощрения адекватными; 19,1 % – неадекватными; 11,9 % не интересовались данным вопросом вообще.

К социально-психологической составляющей кадрового менеджмента относится характер сложившихся в коллективе взаимоотношений с коллегами и администрацией. Половина (50 %) опрошенных была удовлетворена работой администрации; 38,0 % отметили, что не интересуются работой администрации вообще; 12,0 % – высказали неудовлетворенность (таблица 2). Указанное распределение достоверно ($p=0,012-0,021$) отличалось среди респондентов разного возраста. В частности, неудовлетворенные работой администрации были только среди респондентов моложе 40 лет. Доля удовлетворенных была максимальной в старшей возрастной группе, а наиболее «индифферентных» (не интересующихся работой администрации) – в возрастной группе 40–50 лет. Полученные данные свидетельствуют о необходимости наличия постоянной обратной связи между руководством и сотрудниками и более полного информирования сотрудников о стратегических задачах и направлениях работы руководителей. Проблема установления обратной связи особенно актуальной в работе с молодыми специалистами.

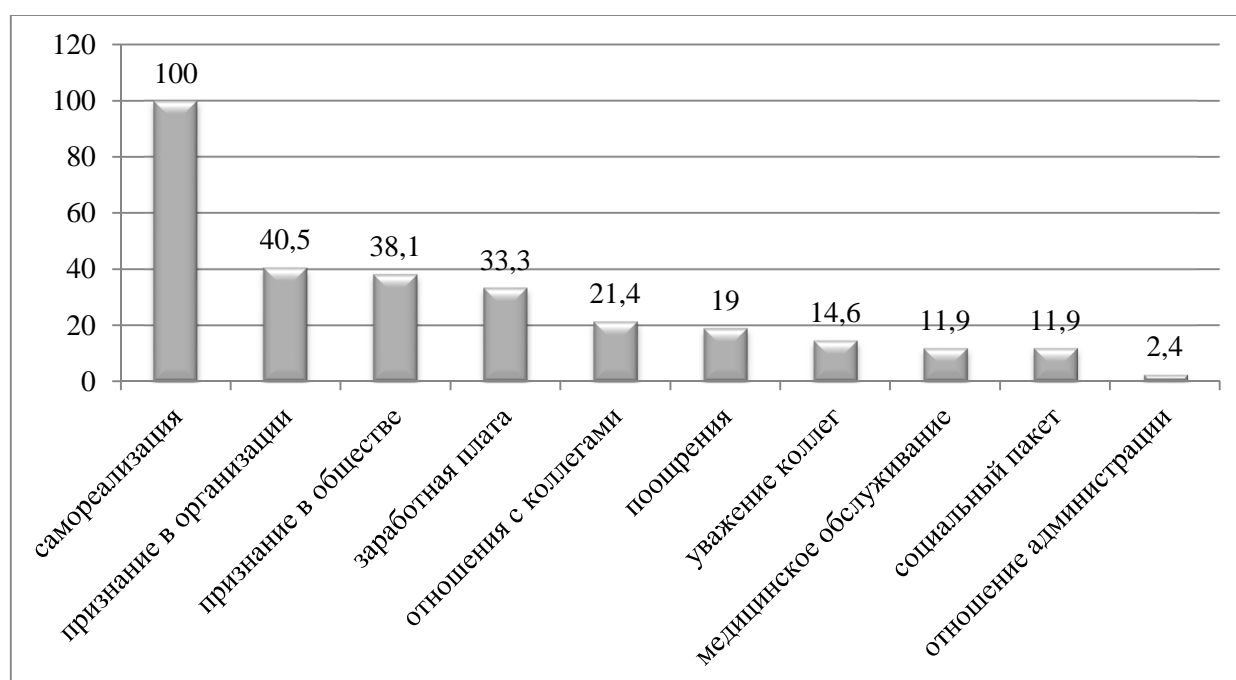
Таблица 2

Распределение мнений среднего медперсонала разного возраста о работе администрации, %

Возраст, лет	Удовлетворенность работой администрации			Итого
	Нет	Да	Не интересуются	
До 40	22,7	45,5	31,8	100,0
40-50	-	50,0	50,0	100,0

Старше 50	-	58,3	41,7	100,0
Всего	12,0	50,0	38,0	100,0

Респондентам также предлагалось указать, что они считают самым важным в своей работе (что определяет ее эффективность и выбор места работы). При этом имелась возможность выбрать несколько вариантов ответов из предложенных. Все сотрудники считали для себя важным наличие возможности самореализации (рисунок). На следующем месте – фактор признания важности и ценности (профессии в целом и индивидуального вклада/достижений) в обществе (38,1 %) и организации (40,5 %). Для трети (33,3 %) важен уровень заработной платы. В меньшем проценте случаев указывались следующие факторы: отношения с коллегами и их уважение, наличие поощрений, возможность получения медицинской помощи (для себя и родственников), наличие социального пакета, и лишь 2,4 % выбрали самым важным в работе отношение администрации.



Процент сотрудников, выбравших наиболее важные аспекты работы

Нами также был изучен вопрос о том, что хотели бы изменить сотрудники в своей работе. 53,4 % опрошенных хотели бы изменить условия труда. 28,5 % считают необходимым изменить отношение пациентов к медицинским работникам вообще и сотрудникам скорой помощи в частности (которое не во всех случаях является уважительным, а иногда имеют место факты вербальной и невербальной агрессии). 19,1 % не считали необходимыми какие-либо изменения.

Заключение. Таким образом, наличие в настоящее время проблемы привлечения и закрепления кадров скорой медицинской помощи, в том числе среднего медицинского персонала, требует улучшения уровня кадрового менеджмента (включая вопросы рационального планирования, организации, мотивации сотрудников). Проведенное исследование показало, что не все сотрудники скорой медицинской помощи достаточно хорошо знают свои функциональные обязанности и потому не всегда могут оценить соответствие им своей непосредственной работы. Имеет место неполная удовлетворенность своей работой, обусловленная рядом факторов, одним из которых является недостаточный (по мнению опрошенных) уровень оплаты труда. При этом стимулирующие выплаты в должной степени не выполняют свои функции, так как не все сотрудники информированы о системе их выплаты. Имеет место неполная информированность и взаимодействие сотрудников с администрацией. Особенно актуальны перечисленные проблемы для сотрудников моложе 40 лет. Для сохранения и закрепления кадров среднего медицинского персонала в службе скорой медицинской помощи требуется совершенствование материального и нематериального стимулирования, повышение престижа медицинских работников в обществе. Необходимо повышение уровня информированности медицинского персонала о способах распределения стимулирующих выплат, введение системы «эффективного контракта». Для ускорения адаптации молодых специалистов в системе скорой медицинской помощи необходимо широкое внедрение наставничества с оценкой его эффективности и стимулированием наставников. Целесообразно организовать целенаправленную работу по формированию положительного микроклимата в коллективе, улучшить сервисные условия для персонала в помещениях станции, учитывать (по возможности) предпочтения сотрудников при составлении графиков работы. Регулярное проведение социологических опросов сотрудников должно являться обязательным механизмом кадрового менеджмента в любой медицинской организации.

Список литературы

1. Багненко С. Ф., Мирошниченко А. Г., Барсукова И. М. Скорая медицинская помощь накануне реформ: состояние скорой медицинской помощи в Российской Федерации 2010–2012 годов // Информационные и аналитические материалы: учебно-методическое пособие. – СПб., 2014. – 111 с.
2. Барсукова И. М., Кисельгоф О. Г. Кадровые ресурсы скорой медицинской помощи // Научно-практическая конференция, посвященная 130-летию со дня рождения И. И. Джанелидзе. – СПб., 2013. – С.68-74.

3. Мирошниченко А. Г., Стожаров В. В., Барсукова И. М. Скорая медицинская помощь в свете Государственной программы развития здравоохранения Российской Федерации до 2020 года // Скорая медицинская помощь. – 2013. – № 2. – С.4-10.
4. Петрова Н. Г., Лосикова Т. О., Погосян С. Г., Жирова С. И. О результатах социологического опроса сотрудников отделения скорой медицинской помощи // Скорая медицинская помощь – 2014: Сборник тезисов Всероссийской научно-практической конференции (19–20 июня 2014 г.). – СПб., 2014. – С. 59-60.
5. Полюкова М. В., Ягодкин В. В., Прокопьева М. И. О результатах социологического опроса фельдшеров скорой медицинской помощи // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2012. – № 5. – С. 37-38.