

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА СЛУЖБЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ УСЛОВИЯМИ РАБОТЫ

Котовская Л.С., Гирко И.Н.

Белорусский государственный медицинский университет,  
кафедра общественного здоровья и здравоохранения, г. Минск

**Ключевые слова:** скорая медицинская помощь, условия труда.

**Резюме.** Оценка удовлетворенности медицинских работников условиями труда является актуальным направлением оптимизации медицинской помощи населению. В работе проведен анализ оценки удовлетворенности условиями труда работников подстанций скорой помощи г. Минска, изучены различия в зависимости от пола, возраста, образования и должности респондентов.

**Resume.** Evaluation of satisfaction with working conditions of health care workers is an urgent issue for medical care optimization. The inquiry includes the analyses and satisfaction evaluation in different aspects. The evaluation was made by respondents who are the workers of Minsk first aid substations. Also the differences depending on respondents' age, education and position were investigated.

**Актуальность.** Удовлетворенность трудом – это положительное эмоциональное состояние, вызванное реализацией потребности в труде (его содержательной или процессуальной сторонами). Удовлетворенность работой связывают с целым рядом позитивных последствий: с высокой мотивацией к работе, повышением продуктивности, вовлеченностью в жизнь организации [2]. Человек, который удовлетворен своей работой, выполняет ее более добросовестно и ответственно [3].

Анализ удовлетворенности трудом позволяет руководству выявлять уровни и установки мотивации работников по отношению к выполняемой ими работе и занимаемой должности. Поиск причин изменения её уровня выявляет факторы, влияющие на эти показатели [1].

**Цель:** изучить удовлетворенность персонала службы скорой медицинской помощи условиями труда.

**Задачи:** 1. Изучить мнения респондентов об условиях труда; 2. Изучить особенности оценки условий труда в зависимости от пола, возраста, образования и занимаемой должности.

**Материал и методы.** Исследование – выборочное, единовременное.

Выборка – 150 сотрудников подстанций скорой медицинской помощи г. Минска. Методы – социологический, статистический.

Разработана анкета, состоящая из 16 вопросов.

Обработка полученных данных в Excel, Statistica 10,0. Для анализа данных использовали метод вычисления критерия соответствия  $\chi$ -квадрат. Статистически значимыми принимали уровень коэффициента при  $p < 0,05$ .

**Результаты и их обсуждение.** В ходе исследования оценивались различия в удовлетворенности условиями работы респондентов в зависимости от пола, возраста, образования и занимаемой должности.

Из всего числа опрошенных мужчины составили 50,7%, женщины – 49,3%.

В выборке наибольшая доля респондентов в возрасте от 21 до 30 лет (60,7%).

20,7% лиц имеют высшее медицинское образование, 45,3% - среднее медицинское, студенты медицинского университета составили 30,7%.

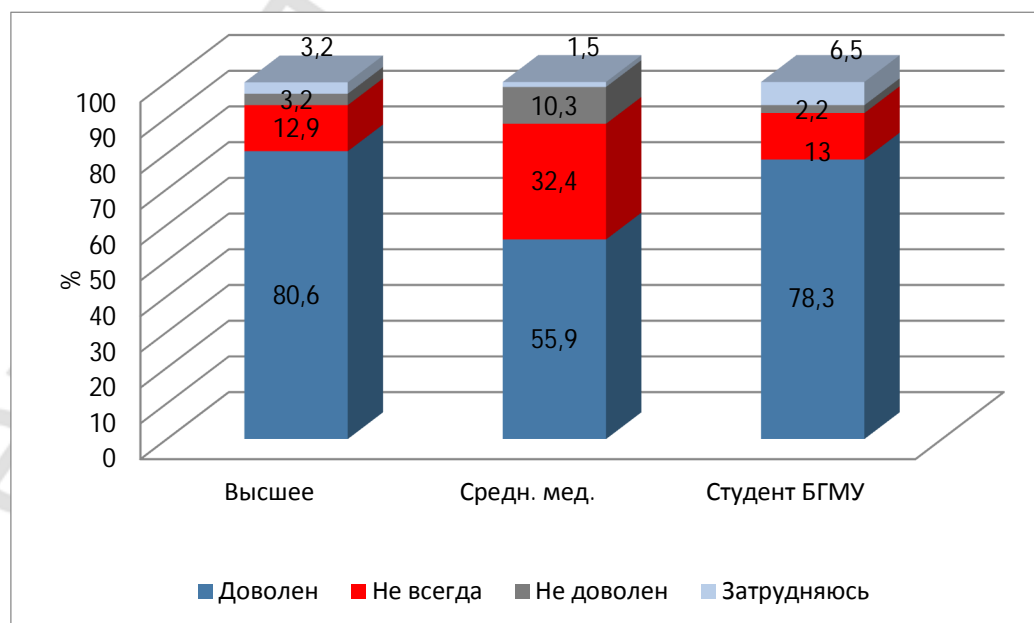
20,0% респондентов работают врачами, 30,0% - фельдшерами, выезжающими самостоятельно (ФВС), 40,0% - фельдшерами, 10,0% - санитарями.

52,0% опрошенных отметило, что им нравится работать на подстанции, 44,0% - не всегда, и только 2,0% респондентов их работа не нравится. При этом 85,3% опрошенных считают, что заработная плата не соответствует сложности работы и только 10,7% - соответствует, 4,0% затрудняются ответить на этот вопрос.

По данным позициям опроса статистически значимых различий в оценке в зависимости от пола, образования и занимаемой должности не отмечается.

Сложившимися взаимоотношениями в коллективе довольны 67,3% респондентов, 22,7% - не всегда, 6,0% не довольны.

Отмечаются достоверные различия в зависимости от образования опрошенных, причем сотрудники со средним медицинским образованием достоверно чаще недовольны или не всегда довольны взаимоотношениями в коллективе, чем респонденты, имеющие другое образование ( $\chi^2=14,5$ ,  $p<0,05$ ). Результаты представлены на рисунке 1.



**Рис. 1** - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Довольны ли Вы взаимоотношениями в коллективе» в зависимости от образования

Свои отношения с пациентами как нейтральные определили 50,7% опрошенных, 33,3% - как уважительные, 11,3% - неуважительные, и только 4,7% назвали их конфликтными.

Женщины чаще определяют отношения с пациентами как уважительные, чем коллеги-мужчины, также чаще уважительными считают их врачи. Среди опрошенных врачей ни один не определил свои отношения с пациентами как

конфликтные, а фельдшеры, выезжающие самостоятельно, в 11,1% случаев отметили их как таковые. Результаты представлены в таблице 1.

**Таблица 1** - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие преимущественно отношения складываются с пациентами?» в зависимости от пола и должности

Группы		Доля ответов для каждой из групп, %				Статистическая значимость различий
		Уважительные	Нейтральные	Неуважительные	Конфликтные	
Пол	Мужской	22,4	60,5	11,8	5,3	$\chi^2=8,7, p<0,05$
	Женский	44,6	40,5	10,8	4,1	
Должность	Врач	43,3	53,3	3,3	0	$\chi^2=12,5, p<0,05$
	ФВС	35,6	40,0	13,3	11,1	
	Фельдшер	26,7	58,3	13,3	1,7	
	Санитар	33,3	46,7	13,3	6,7	

В оценке оснащения бригад современным оборудованием ответы распределились так: 56,0% ответили отрицательно на поставленный вопрос. 31,3% считают, что бригада оснащена современным оборудованием, 12,7% - затрудняются ответить. Удовлетворенность оборудованием выше у опрошенных с высшим образованием и работающих врачами. Результаты представлены в таблице 2.

**Таблица 2** – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оснащена ли бригада современным оборудованием?» в зависимости от пола и занимаемой должности

Группы		Доля ответов для каждой из групп, %			Статистическая значимость различий
		Да	Нет	Затрудняюсь ответить	
Образование	Высшее	54,8	38,7	6,5	$\chi^2=15,6, p<0,01$
	Среднее	33,8	55,9	10,3	
	Студент БГМУ	13,0	69,6	17,4	
Должность	Врач	56,7	36,7	6,6	$\chi^2=17,4, p<0,01$
	ФВС	26,7	66,7	6,6	
	Фельдшер	21,7	61,7	16,6	
	Санитар	33,3	40,0	26,7	

На следующий вопрос: «Довольны ли Вы состоянием транспорта?» мнения сильно разделились: 46,0% уверены, что транспорт в хорошем состоянии, 46,0% уверены в противоположном, 8,0% затрудняются ответить. Отмечаются различия в зависимости от образования и занимаемой должности. Сотрудники с высшим образованием ( $\chi^2=11,9, p<0,05$ ) и работающие врачами ( $\chi^2=26,8, p<0,001$ ), отмечают большую удовлетворенность состоянием транспорта, чем их коллеги. Наименьшую удовлетворенность демонстрируют студенты БГМУ и санитары.

На вопрос «Устраивает ли Вас режим работы?» большинство опрошенных ответили утвердительно (81,3%), и только 6,7% респондентов он не устраивает, 12,0% затрудняются ответить. Отличались ответы в зависимости от образования и должности. Меньшую удовлетворенность в данном вопросе отмечают люди со средним медицинским образованием ( $\chi^2=13,2$ ,  $p<0,05$ ), а также те, кто работают в должности фельдшера, выезжающего самостоятельно, и фельдшера ( $\chi^2=59,7$ ,  $p<0,001$ ).

**Выводы:** 1. Изучение показателей удовлетворенности условиями труда является одним из важнейших компонентов оптимизации рабочего процесса; 2. 52,2% респондентов нравится работать на подстанции, но 85,3% не удовлетворены уровнем заработной платы; 3. Довольны взаимоотношениями в коллективе 67,3% респондентов. 50,7% оценивают отношения с пациентами как нейтральные; 4. Удовлетворены обеспеченностью современным оборудованием - 31,3%, состоянием транспорта - 46,0%, режимом работы – 81,3%; 5. Отмечены гендерные различия в оценке отношений с пациентами. Статистически значимые различия в данном вопросе в зависимости от возраста респондентов не выявлены; 6. Выявлены статистически значимые различия в оценке удовлетворенности в зависимости от образования респондентов в вопросах о взаимоотношениях в коллективе, об обеспеченности бригад оборудованием и транспортом, режиме работы.

#### Литература

1. Жуйкова М.А. Удовлетворенность трудом как объект социологического изучения // Вестник Удмуртского университета. – 2014. - №3. – С. 18-22.
2. Мотивация персонала в современной организации: учеб. пособие / под общ. ред. С. Ю. Трапицына. – СПб.: Книжный Дом, 2007. – 240 с.
3. Семенов Д.С. Удовлетворенности трудом и смыслом жизненных ориентаций у врачей и среднего медицинского персонала // Педагогическое образование в России. – 2014. - № 9. – С. 212-217.