

ОЦЕНКА УСЛОВИЙ РАБОТЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ СОТРУДНИКАМИ ПОДСТАНЦИЙ Г. МИНСКА

Гирко И.Н., Котовская Л.С.

Учреждение образования «Белорусский государственный медицинский университет», Минск, Республика Беларусь

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

Ключевые слова: удовлетворенность, скорая медицинская помощь, условия работы.

Введение. Результаты социологических исследований материального положения и условий труда медицинских работников, степени их удовлетворенности своей работой и профессией имеют исключительно важное значение для изучения их трудовой мотивации [1]. Удовлетворенность трудом — это положительное эмоциональное состояние, вызванное реализацией потребности в труде (его содержательной или процессуальной сторонами) [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 ее уровня выявляет факторы, влияющие на эти показатели [4].

Цель работы — изучение удовлетворенности персонала службы скорой медицинской помощи условиями труда по различным аспектам в зависимости от пола, возраста, образования и занимаемой должности.

Материалы и методы. Исследование — выборочное, единовременное. Выборка — 150 сотрудников подстанций скорой медицинской помощи г. Минска. Методы — социологический, статистический. Была разработана анкета, включающая в себя различные аспекты оценки условий труда, состоящая из 16 вопросов. Обработка полученных данных происходила в программах MS Excel, Statistica. Для анализа данных использовали метод вычисления критерия соответствия χ^2 . Статистически достоверным принимали уровень коэффициента при $p < 0,05$.

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

Анketируемые давали оценку условий работы по следующим критериям: взаимоотношения в коллективе, отношения с пациентами, удовлетворенность работой диспетчеров, оборудованием, лекарственным обеспечением, состоянием транспорта, режимом работы, уровнем заработной платы, а также определяли, нравится ли им работать на подстанции.

Одними из важнейших факторов удовлетворенности условиями труда являются взаимоотношения с коллегами и пациентами. В оценке сложившихся отношений между коллегами ответы распределились следующим образом: 67,3% респондентов довольны ими, 22,7% — не всегда довольны и только 6% не устраивают их отношения с коллегами. Отношения с пациентами 50,7% респондентов характеризуют как нейтральные, 33,3% считают их уважительными, 11,3% — неуважительными, 4,7% — конфликтными.

Работа бригад скорой медицинской помощи во многом зависит от работы диспетчеров. Сотрудники бригад оценивают работу диспетчеров следующим образом: 50% респондентов ответили, что не всегда довольны работой диспетчеров, 30% удовлетворены их работой, 14,7% считают, что диспетчеры плохо выполняют свою работу.

Из числа опрошенных 56,0% считают, что бригады недостаточно оснащены современным оборудованием, 31,3% считают оснащение достаточным. В оценке обеспеченности бригад достаточным количеством и ассортиментом лекарственных средств 48,7% уверены, что их достаточно, и 42% считает, что недостаточно. Удовлетворены состоянием транспорта 46,0% опрошенных, такое же количество респондентов не удовлетворено.

Режим работы в бригаде устраивает 81,3% респондентов, не устраивает — 6,7%.

Из всего числа опрошенных мужчины составили 50,7%, женщины — 49,3%. В ответах респондентов отмечаются гендерные различия в оценке отношений с пациентами. Женщины чаще определяют отношения с пациентами как уважительные, чем их коллеги-мужчины (таблица 1).

Таблица 1. — Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие преимущественно отношения складываются с пациентами?» в зависимости от пола

Варианты ответов		Пол		Статистическая значимость
		мужчины	женщины	
распределение ответов, %	уважительные	22,4	44,6	$\chi^2 = 8,7,$ $p < 0,05$
	нейтральные	60,5	40,5	
	неуважительные	11,8	10,8	
	конфликтные	5,3	4,1	

В оценке остальных критериев различий в зависимости от пола не отмечается.

В выборке наибольшая доля респондентов в возрасте от 21 до 30 лет (60,7%), 17,3% — от 31 до 40 лет, наименьший удельный вес имеют опрошенные в возрасте старше 60 лет (0,7%). Различий в оценке в зависимости от возраста не выявлено.

Среди респондентов 20,7% лиц имеют высшее медицинское образование, 45,3% — среднее медицинское, студенты медицинского университета составили 30,7%. Отмечаются различия в оценке взаимоотношений с коллегами, удовлетворенности работой диспетчеров, оснащением бригад оборудованием, состоянием транспорта и режимом работы (таблица 2).

Таблица 2. — Распределение ответов респондентов в зависимости от образования по отдельным вопросам

Вопрос	Варианты ответов	Образование			Статистическая значимость
		высшее	среднее	студент БГМУ	
Довольны ли Вы отношениями с коллегами?	доволен, %	80,7	55,9	78,3	$\chi^2 = 14,5,$ $p < 0,05$
	не всегда, %	12,9	32,4	13,0	
	не доволен, %	3,2	10,3	2,2	
	затрудняюсь, %	3,2	1,4	6,5	
Довольны ли Вы работой диспетчеров?	доволен, %	25,8	23,5	39,1	$\chi^2 = 12,5,$ $p < 0,05$
	не всегда, %	61,3	50,0	45,7	
	не доволен, %	12,9	14,7	15,2	
	затрудняюсь, %	—	11,8	—	
Оснащена ли бригада оборудованием?	да, %	54,8	33,8	13,0	$\chi^2 = 15,6,$ $p < 0,01$
	нет, %	38,7	55,9	69,6	
	затрудняюсь, %	6,5	10,3	17,4	
Довольны ли Вы состоянием транспорта?	да, %	71,0	51,5	32,6	$\chi^2 = 11,9,$ $p < 0,05$
	нет, %	22,6	42,6	54,3	
	затрудняюсь, %	6,5	5,9	13,0	
Устраивает ли Вас режим работы?	да, %	93,6	69,1	91,4	$\chi^2 = 13,2,$ $p < 0,05$
	нет, %	3,2	10,3	4,3	
	затрудняюсь, %	3,2	20,6	4,3	

Сотрудники со средним медицинским образованием чаще недовольны или не всегда довольны взаимоотношениями в коллективе, а также режимом работы, чем респонденты, имеющие другое образование.

Удовлетворенность оборудованием и состоянием транспорта выше у опрошенных, имеющих высшее образование. Работу диспетчеров выше оценивают студенты БГМУ.

Из числа опрошенных 20,0% респондентов работают врачами, 30,0% — фельдшерами, выезжающими самостоятельно (ФВС), 40,0% — фельдшерами, 10,0% — санитарями.

Различия в зависимости от занимаемой должности отмечаются по следующим позициям: отношения с пациентами, удовлетворенность оборудованием, лекарственными средствами, состоянием транспорта и режимом работы (таблица 3).

Таблица 3. — Распределение ответов респондентов в зависимости от занимаемой должности по отдельным вопросам

Вопрос	Варианты ответов	Должность				Статистическая значимость
		врач	ФВС	фельдшер	санитар	
Как Вы оцениваете отношения с пациентами?	уважительные, %	43,3	35,6	26,7	33,3	$\chi^2 = 12,5$, $p < 0,05$
	нейтральные, %	53,3	40,0	58,3	46,7	
	неуважительные, %	3,3	13,3	13,3	13,3	
	конфликтные, %	—	11,1	1,7	6,7	
Довольны ли Вы набором лекарств?	да, %	63,3	44,4	45,0	46,7	$\chi^2 = 52,9$, $p < 0,001$
	нет, %	36,7	48,9	43,3	26,7	
	затрудняюсь, %	—	6,7	11,7	26,7	
Оснащена ли бригада оборудованием?	да, %	56,7	26,7	21,7	33,3	$\chi^2 = 17,4$, $p < 0,01$
	нет, %	36,7	66,7	61,7	40,0	
	затрудняюсь, %	6,6	6,6	16,6	26,7	
Довольны ли Вы состоянием транспорта?	да, %	70,0	42,2	48,3	33,3	$\chi^2 = 26,8$, $p < 0,001$
	нет, %	23,3	46,7	46,7	53,3	
	затрудняюсь, %	6,7	11,1	5,0	13,4	
Устраивает ли Вас режим работы?	да, %	93,4	73,3	78,3	93,3	$\chi^2 = 59,7$, $p < 0,001$
	нет, %	3,3	11,1	6,7	—	
	затрудняюсь, %	3,3	15,6	15,0	6,7	

Врачи чаще, чем лица, занимающие другие должности на подстанции, определяют отношения с пациентами как уважительные. 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. Также врачи чаще других довольны набором медикаментов, оснащением бригад оборудованием, состоянием транспорта и режимом работы.

Из числа опрошенных 52,0% отметили, что им нравится работать на подстанции, 44,0% — не всегда и только 2% респондентов их работа не нравится. При этом 85,3% опрошенных считают, что заработная плата не соответствует сложности работы, только 10,7% — соответствует. По данным позициям опроса статистически значимых различий в оценке в зависимости от пола, образования и занимаемой должности не отмечается.

Заключение. Изучение показателей удовлетворенности условиями труда является одним из важнейших компонентов оптимизации рабочего процесса. Имеются гендерные различия в оценке отношений с пациентами. Различия в зависимости от возраста респондентов не выявлены. Выявлены различия в зависимости от образования респондентов в вопросах о взаимоотношениях в коллективе, об обеспеченности бригад оборудованием и транспортом, удовлетворенности работой диспетчеров и режимом работы. В зависимости от занимаемой должности выявлены достоверные различия в отношениях с пациентами, удовлетворенности оснащением бригад оборудованием, состоянием транспорта, обеспеченностью лекарственными средствами, а также режимом работы.

Литература

1. Татарников, М.А. Трудовая мотивация медицинских работников / М.А. Татарников // Главврач. — 2007. — № 5. — С. 15–19.
2. Мотивация персонала в современной организации: учеб. пособие / Под общ. ред. С.Ю. Трапицына. — СПб.: Книж. Дом, 2007. — 240 с.
3. Семенов, Д.С. Удовлетворенности трудом и смыслом жизненных ориентаций у врачей и среднего медицинского персонала / Д.С. Семенов // Педагогическое образование в России. — 2014. — № 9. — С. 212–217.
4. Жуйкова, М.А. Удовлетворенность трудом как объект социологического изучения / М.А. Жуйкова // Вестн. Удмурт. ун-та. — 2014. — № 3. — С. 18–22.

WORKING CONDITION'S EVALUATION BY EMERGENCY STATION'S EMPLOYEE'S

Girko I.N., Kotovskaya L.S.

Educational Establishment "The Belarusian State Medical University", Minsk, Republic of Belarus

Evaluation of employee`s contentment is significant way of optimization of medical help. There is analysis of employee`s contentment on some criteria, were learned the differences according to the sex, age, education and positions.

Keywords: contentment, working conditions, emergency medical aid.

Поступила 13.05.2016