Электронный научный журнал
«Социальные аспекты здоровья населения»

ISSN 2071-5021
Эл №ФС77-28654
http://vestnik.mednet.ru

22.12.2015 г.

Артамонова Г.В., Данильченко Я.В., Крючков Д.В., Костомарова Т.С., Шаповалов Д.Г., Макаров С.А.

ОТНОШЕНИЕ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА К РЕЗУЛЬТАТАМ СВОЕГО ТРУДА

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний», г. Кемерово

Artamonova G.V., Danilchenko Ya.V., Kryuchkov D.V., Kostomarova T.S., Shapovalov D.G., Makarov S.A.

ATTITUDE OF MEDICAL PERSONNEL TOWARDS RESULTS OF THEIR WORK

Research Institute for Complex Issues of Cardiovascular Diseases, Kemerovo

Контактная информация: Данильченко Яна Владимировна, e-mail: daniyv@kemcardio.ru

Contacts: Yana V. Danilchenko, e-mail: daniyv@kemcardio.ru

Резюме. Главным фактором эффективности всего производственного процесса выступает отношение персонала к трудовой деятельности. Отношение работника к выполняемому труду определяется объективными и субъективными факторами. На большую часть из этих факторов организация влиять не может, однако учитывать их необходимо при формировании политики в области качества.

Цель настоящего исследования изучить отношение медицинского персонала кардиохирургического стационара к результатам своего труда.

Материалы и методы. Основной метод анкетный: в 2012 г. проведено анкетирование медицинского персонала клиники Института. Объект исследования – медицинский персонал, участвующий в оказании кардиохирургической помощи. Объем исследования – 168 человек, что составило 76% от основных сотрудников.

Результаты. Установлено, что в полной мере удовлетворены результатами своего труда 91% врачей, 89% среднего и 75% младшего медицинского персонала.

Результативность труда сотрудников своего подразделения высоко оценили 88% врачей, 95% среднего и 81% младшего медицинского персонала, низкие оценки выставили соответственно 8%, 1% и 6%, в остальных случаях сотрудники затруднились с ответом.

Оценку результативности труда сотрудников всей организации смогли дать 81% врачей, 84% среднего и 67% младшего медицинского персонала, в основном считая её высокой (соответственно 68%, 79% и 57%).

Более 90% врачей и медицинских сестер, 80% младшего медицинского персонала считают профессионализм своих коллег по подразделению высоким. Уровень профессионализма коллег всей организации оценили 86% врачей (в том числе как высокий – 73%), 80% среднего и 71% младшего медицинского персонала (79% и 61% соответственно).

Заключение. Медицинский работник, имеющий высокий уровень самооценки своего труда и высокое мнение об организации, в которой он работает, стремиться к повышению своего потенциала, росту профессионализма, в том числе и в сфере управления своей деятельностью. Более высокая оценка результативности личного труда, по сравнению с организацией, может говорить, о некоторой неполной вовлеченности медицинского персонала в работу всей организации и о недостаточном уровне информированности о результатах работы других подразделений, отсутствии полноценного механизма межотделенческого взаимодействия.

Ключевые слова. Оценка результативности труда; анкетирование медицинского персонала; управленческие технологии, система менеджмента качества.

Abstract. Personnel's attitude towards performance is the main factor for efficient production process. Employee's attitude to their work is determined by both, objective and subjective factors. An organization can not influence the majority of those factors; however, such factors should be taken into account while developing a quality policy.

The purpose of the study was to assess medical personnel attitude towards their work in the department of cardiac surgery.

***Methods and materials*.** Questionnaire survey of employees was conducted in the clinic of the Research Institute in 2012. The object of the study - medical personnel involved in cardiac care delivery. The scope of the study - 168 specialists, representing 76% of the core staff.

***Results*.** 91% of physicians, 89% of nurses and 75% of paramedicals were fully satisfied with results of their work. 88% of physicians, 95% of nurses and 81% of paramedicals evaluated staff performance of their unit as high, whereas 8%, 1% and 6% respectively, were undecided. 81% of physicians, 84% of nurses and 67% of paramedicals were able to evaluate performance of the entire organization, mainly considering it high (68%, 79% and 57% respectively). Over 90% of physicians and nurses, and 80% of paramedicals considered professional skills of their unit colleagues high. A total of 86% of physicians (including 73% of those who evaluated professional skills high), 80% of nurses and 71% of paramedicals (79% and 61%, respectively) evaluated staff qualification in the entire organization.

***Conclusion*.** A medical staff member with a high performance self-evaluation and a high opinion of the entire employer organization strives to improve capacity and professional skills, including professional self-management. Higher performance evaluation versus the entire organization can suggest a certain partial involvement of medical personnel into activities of the entire organization and insufficient awareness of performance results of other departments and lack of interdepartmental cooperation.

***Keywords*:** performance evaluation; questionnaire survey of medical personnel; management technologies, quality management system.

Введение. Главным фактором эффективности всего производственного процесса выступает отношение персонала к трудовой деятельности [1, 9]. В медицинских организациях структура персонала отличается по уровню ответственности за ход лечебно-диагностического процесса, требует от большей части основных сотрудников (врачи, средний медицинский персонал), высокой степени личной ответственности за приятие решения, зачастую в режиме ограниченности времени и ресурсов, умений и навыков в выполнении качественных манипуляций.

Отношение работника к выполняемому труду определяется двумя группами факторов [4]. Объективные (внешние) факторы: состояние экономики в отрасли и регионе, общеполитическая и социальная обстановка в государстве, условия труда на рабочем месте и

в организации в целом, уровень безопасности, оплаты труда, структурные особенности коллектива. К субъективным (внутренним) факторам относятся: возраст, пол, уровень образования, профессия, квалификация, опыт работы, общий уровень развития и воспитания, уровень профессиональной культуры, жизненные ценности и приоритеты. На большую часть из этих факторов организация влиять не может, однако учитывать их необходимо при формировании политики в области качества. Следует отметить, что нынешнее состояние изучения этой проблемы медицинских работников в России признано пока недостаточным [7].

Если система управления организации выстроена на принципах стандартов ISO 9001, то она должна быть ориентирована на повышение удовлетворенности персонала путем выполнения их требований [6], оценки того, что сотрудник считает важным для себя [5, 8].

Цель настоящего исследования изучить отношение медицинского персонала кардиохирургического стационара к результатам своего труда.

Методы. В 2012 году проведено анкетирование медицинского персонала клиники ФГБНУ Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний (Институт). Объект исследования – медицинский персонал, участвующий в оказании кардиохирургической помощи в клинике Института. Единицы наблюдения – врач, средний медицинский персонал (СМП), младший медицинский персонал (ММП). Объем исследования – 168 человек, что составило 76% от основных сотрудников. Опрос выполнен по специально разработанной анкете, включающей 19 вопросов, отражающих отношение персонала к результатам своего труда.

Статистическая обработка данных осуществлялась стандартным лицензионным пакетом программы «Statistica 6.0». При анализе количественных и качественных данных рассчитывались среднее значение и стандартное отклонение (M±SD), частота (P).

Коечный фонд клиники Института представлен 165 койками, в том числе хирургические – 75,5%, остальные – кардиологические. Ежегодно в клинике Института осуществляется свыше 3000 высокотехнологичных медицинских вмешательств, в целом количество пролеченных больных более 8000. Клиника Института является базой для внедрения собственных научных разработок в области проблем сердечно-сосудистых заболеваний. Система управления в Институте сертифицирована по требованиям международных стандартов серии ISO 9001-2008 с 2011 года.

Результаты. В структуре персонала Института на долю медицинского приходится 51,9%, из них на долю врачей приходится 28,3%, среднего медицинского персонала (СМП) – 48,1% и младшего медицинского персонала (ММП) – 23,6%.

Половозрастная структура медицинского персонала характеризуется преобладанием женщин (75%), средним возрастом респондентов 38,2 ± 9,8 лет. Среди врачей доля мужчин составила 67%, среди ММП и СМП – 4% и 3% соответственно. Более старшую возрастную группу представляет ММП, средний возраст которого 45,0 ± 11,72 лет (табл. 1).

Таблица 1

Половозрастной состав респондентов

Показатель	**Врач**	**СМП**	**ММП**	**Всего**
Всего от опрошенных, %	34	47,0	19,0	100
Ср. возраст, лет	37,0 ± 8,96	37,0 ± 8,76	45,0 ± 11,72	38,2 ± 9,78
До 40 лет, %	68,0	77,0	42,0	68,0
Женщины, %	33,0	96,0	97,0	75,0
Мужчины, %	67,0	4,0	3,0	25,0

Социологический опрос показал, что выбором своей профессии довольны 98% врачей, 91% СМП и 47% ММП, недовольны лишь 5% СМП и 20% ММП.

Установлено, что в полной мере удовлетворены результатами своего труда 91% врачей, 89% СМП и 75% ММП. Не удовлетворены соответственно только 5%, 4% и 13%.

Результативность труда сотрудников своего подразделения высоко оценили 88% врачей, 95% СМП и 81% ММП, низкие оценки выставили соответственно 8%, 1% и 6%, в остальных случаях сотрудники затруднились с ответом.

Оценку результативности труда сотрудников всей организации смогли дать 81% врачей, 84% СМП и 67% ММП, в основном считая её высокой (соответственно 68%, 79% и 57%).

Хорошие перспективы своего профессионального роста в организации видит большая часть врачей (70%) и менее половины среднего и младшего медицинского персонала. Не видят перспектив, но хотят продолжать работать в клинике менее половины медицинских работников. Не видят перспектив, и не хотели бы работать в организации только 1% СМП и 7% ММП (рис. 1).

Рис. 1. Структура ответов на вопрос «Как вы оцениваете перспективы своего профессионального роста в организации?» (%)

Более 90% врачей и СМП, 80% ММП считают профессионализм своих коллег по подразделению высоким. Затруднились с ответом 5% врачей, 4% СМП и 9% ММП. Уровень профессионализма коллег всей организации оценили 86% врачей (в том числе как высокий – 73%), 80% СМП и 71% ММП (79% и 61% соответственно).

Из наиболее приемлемых путей повышения своего профессионализма 61% врачей, 78% СМП и 61% ММП отмечают «прохождение обучения, курсов повышения квалификации», на втором месте по значимости – «чтение специальной литературы, профильных журналов» (рис. 2). В ответах встречались также – обмен опытом в коллективе и финансовая заинтересованность.

Рис. 2. Удельный вес ответов на вопрос «Какие пути повышения профессионализма в наибольшей степени приемлемы лично для вас?» (%)

Примечание: предлагалось выбрать два наиболее важных варианта ответа

Повышение заработной платы у 59% врачей и 57% ММП является первым фактором роста своей результативности, для 85% СМП – это «повышение квалификации». Значимую долю (от 21% до 32%) для всех профессиональных групп имеет «справедливая оценка труда» (табл. 2).

Таблица 2

Удельный вес ответов на вопрос «Если вы можете работать с большей отдачей, укажите, пожалуйста, резервы для повышения результативности вашей работы» (%)

и№	Варианты ответов	Врачи	СМП	ММП
1	повышение заработной платы	59,0	82,0	57,0
2	расширение возможностей для повышения квалификации	39,0	85,0	-
3	улучшение организации труда	35,0	37,0	7,0
4	более справедливая оценка труда	23,0	32,0	21,0
5	улучшение морально-психологического климата в коллективе	20,0	27,0	11,0
6	увеличение социальных льгот от учреждения	6,0	18,0	29,0
7	затрудняетесь ответить	6,0	7,0	7,0
8	другое	-	1,0	7,0

Примечание: предлагалось выбрать три наиболее важных варианта ответа

Соответствие повседневной работы тому, что полагается делать по должностной инструкции, отметили 84% врачей, 93% СМП и 93% ММП. Вариант ответа «не соответствует» выбран у 14% врачей, у 4% СМП и у 7% ММП.

На вопрос: «Устраивает ли вас уровень вашей ответственности на работе?» большинством респондентов выбран вариант ответа «да»: врачи – 88%, СМП – 82%, ММП – 75%. Хотят иметь большую ответственность 4% врачей и 6% ММП, меньшую ответственность – соответственно 4%, 9% и 13% СМП.

В целом сотрудникам всех профессиональных категорий «приятно ходить на работу» (82% врачей, 68% СМП, 70% ММП). Варианты ответов: «без удовольствия», «как на каторгу», «затрудняюсь с ответом» имели небольшую долю (рис. 3).

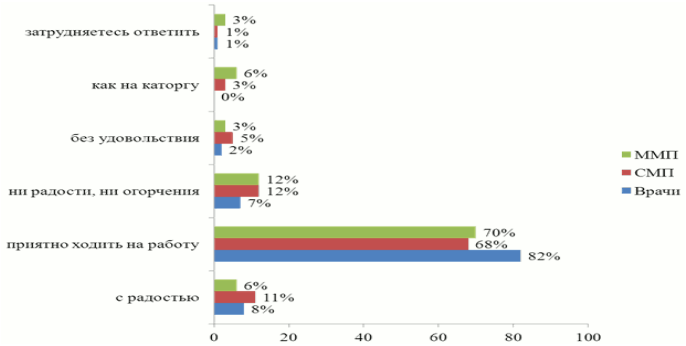

Рис. 3. Структура ответов на вопрос «С каким чувством вы обычно ходите на работу?» (%)

Успехи и неудачи работы своего отделения близко к сердцу принимают 93% врачей, 79% СМП и 57% ММП, успехи и неудачи организации в целом 80% врачей, 61% СМП и 45% ММП. Чувство гордости за организацию испытывали 82% врачей, 65% СМП и около 40% ММП.

По мнению медицинских работников, важными для Института ценностями являются: профессионализм и добросовестное отношение к работе (73% врачей и 58% СМП), корректное и уважительное отношение к пациентам (68% врачей и 73% СМП) и коллегам (66% СМП и 58% ММП), стремление к профессиональному совершенству (61% врачей и 44% СМП), дисциплина и порядок в делах (61% ММП) (табл. 3).

Таблица 3

Удельный вес ответов на вопрос «Какие из перечисленных ценностей вы можете отнести к наиболее важным ценностям для вашей организации» (%)

№	Ценности	Врачи	СМП	ММП
1	профессионализм и добросовестное отношение к работе	73,0	58,0	48,0
2	корректное и уважительное отношение к пациентам	68,0	73,0	55,0
3	стремление к профессиональному совершенству	61,0	44,0	13,0
4	корректное и уважительное отношение к коллегам	46,0	66,0	58,0
5	строгое соблюдение законов, нормативных требований	46,0	42,0	45,0
6	дисциплина и порядок в делах	43,0	57,0	61,0
7	взаимовыручка и взаимопомощь в коллективе	36,0	48,0	32,0
8	оперативное решение поставленных задач	34,0	28,0	29,0
9	трудолюбие и преданность делу	29,0	42,0	29,0
10	неразглашение служебной информации, врачебной тайны	23,0	43,0	26,0
11	инициативность, творческий подход к делам	23,0	5,0	0
12	честность, бескорыстие в делах	21,0	18,0	32,0
13	достижение цели любыми средствами	20,0	8,0	7,0
14	единство слова и дела	16,0	18,0	10,0
15	соблюдение прав и свобод человека	13,0	23,0	32,0
16	открытость в отстаивании своей позиции	7,0	11,0	7,0
17	умение отвлечься от негативных эмоций рабочего дня	4,0	23,0	26,0

Примечание: предлагалось выбрать семь наиболее важных вариантов ответа

На соответствие действующих в Институте ценностях, стандартах профессиональной деятельности их личной системе ценностей указали 74% врачей, 72% СМП и 44% ММП.

Обсуждение. Институт с момента своего создания ориентирован на применение новейших управленческих технологий, на основе международных стандартов серии ISO 9001:2008 [2]. В миссии в области качества Института указано, что необходимо непрерывное повышение профессиональных знаний, навыков персонала и поддержание социальной справедливости в отношении работника. Стратегические цели СМК охватывают 4 направления: потребители, финансы, внутренние процессы, обучение и развитие. Цели направления «потребители» ориентированы как на удовлетворенность пациентов медицинской помощью оказанной в клинике, так и на удовлетворенность медицинского персонала организации.

У всех медицинских работников общая цель – качественное оказание медицинской помощи пациентам клиники Института, но каждая профессиональная группа имеет разные задачи.

Отличие возрастно-половой структуры медицинского персонала может влиять на различия в ответах респондентов на некоторые вопросы, так же как и принадлежность к профессии [3]. Например, заработная плата для врачей, среди которых 67% мужчин, является ведущим фактором для повышения результативности их работы. Этот же факт отмечен и у ММП с самой низкой заработной платой и старшим средним возрастом 45,0±11,7 лет.

Установлено, что сотрудники активны в оценках результативности и профессионализма своего собственного труда и подразделения и, в меньшей степени, всей организации, особенно это отмечается среди ММП.

Среди среднего и младшего медицинского персонала больше тех, которые считают, что их повседневная работа соответствует должностной инструкции, чем среди врачей. Что может быть объяснено работой врачей не в многопрофильном учреждении здравоохранения, а в высокотехнологичной клинике научно-исследовательского института, в котором исследовательская деятельность занимает ведущую роль. При этом уровень ответственности на работе устраивает большинство врачей (88%) и медицинских сестер (82%), что говорит о правильном распределении функциональных обязанностей в коллективе.

Позитивным фактом следует считать, что врачи и СМП видят перспективы своего профессионального роста, они готовы, желают учится и хотят продвигаться по карьерной лестнице.

То, с каким чувством сотрудник обычно ходит на работу, переживает за успехи и неудачи своего подразделения и организации можно судить не только о его отношении к выполняемой им работе, но и о сложившихся отношениях с коллегами, пациентами, о комфортности пребывания на рабочем месте.

Основная часть персонала переживает за достижения своего отделения и учреждения в целом, а так же считают работу в Институте престижной и гордятся своей организацией.

В результате, ценности организации, выделенные работниками, соответствуют их внутренним ценностям и представлениям (74% врачей, 72% медицинских сестер, и 44% младшего медицинского персонала).

Выводы. В соответствии с принципами управления, принятыми в организации, важным аспектом является оценка сотрудниками результативности своего труда, что может рассматриваться как основа для повышения его эффективности, формирования социально-психологического климата в коллективе, которые, в свою очередь, влияют на качество оказываемой медицинской помощи.

Медицинский работник, имеющий высокий уровень самооценки своего труда и высокое мнение об организации, в которой он работает, стремиться к повышению своего потенциала, росту профессионализма, в том числе и в сфере управления своей деятельностью. Более высокая оценка результативности личного труда, по сравнению с организацией, может говорить, о некоторой неполной вовлеченности медицинского персонала в работу всей организации и о недостаточном уровне информированности о результатах работы других подразделений, отсутствии полноценного механизма межотделенческого взаимодействия.

Библиография

1. Андреева Т. Е. Работник интеллектуального труда: подход к определению. В*естник Санкт-Петербургского университета. Серия 8: Менеджмент* 2007; (4): 32-49.
2. Артамонова Г.В., Баженова Т.С., Карась Д.В., Барбараш Л.С. Современные принципы управления в научно-исследовательской медицинской организации. *Менеджер здравоохранения* 2012; (7): 41-47.
3. Глухова Е.А., Потемкин Е.Л. Аналитическая система комплексной оценки кадрового потенциала научной медицинской организации. *Социальные аспекты здоровья населения* [электронный научный журнал] 2012; 26 (4). URL: http://vestnik.mednet.ru/content/view/425/30/lang,ru/ (Дата обращения 17.08.2015).
4. Горшков А.В. Социология труда: краткий курс [Интернет]. 2010. URL: http://92.63.106.67/1qoS0sUFqF5GdJD2 (Дата обращения 20.08.2015).

5. Князюк Н.Ф., Сасина М.С., Гуршпон Т.В., Кицул И.С. Оценка удовлетворенности персонала медицинской организации в контексте концепции заинтересованных сторон. *Главврач* 2011; (8): 51-57.

6. Международный стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования». 4-е изд. [Пер. с англ.]. 2008. 21 с.

7. Морозов П.Н. Медико-социологический взгляд на врача-клинициста и его работу в современных условиях. *Вестник Волгоградского государственного медицинского университета* 2005; (1): 73–78.

8. Перфильева М.Б. Социологическое обоснование экономической эффективности регулирования социальных факторов организации. *Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена* 2011; (140): 153 – 162.

9. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом. Санкт-Петербург: ИД «Питер»; 2000. 416 с. (Серия «Учебники для вузов»).

References

1. Andreeva T. E. Rabotnik intellektual'nogo truda: podkhod k opredeleniyu [Knowledge worker: an approach to the definition]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Seriya 8: Menedzhment* 2007; (4): 32-49. (In Russian).

2. Artamonova G.V., Bazhenova T.S., Karas' D.V., Barbarash L.S. Sovremennye printsipy upravleniya v nauchno-issledovatel'skoy meditsinskoy organizatsii [Modern principles of management in scientific and medical research organizations]. *Menedzher zdravookhraneniya* 2012; (7): 41-47. (In Russian).

3. Glukhova E.A., Potemkin E.L. Analiticheskaya sistema kompleksnoy otsenki kadrovogo potentsiala nauchnoy meditsinskoy organizatsii [Analytical system of integrated assessment of human resource potential of research medical organization]. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya* [serial online] 2012 [cited 2015 Aug 17]; 26(4). Available from: http://vestnik.mednet.ru/content/view/425/30/lang,ru/. (In Russian).

4. Gorshkov A.V. Sotsiologiya truda: kratkiy kurs [Sociology of labor. A brief course]. [Online] 2010 [cited 2015 Aug 20]. Available from: http://92.63.106.67/1qoS0sUFqF5GdJD2. (in Russian).

5. Knyazyuk N.F., Sasina M.S., Gurshpon T.V., Kitsul I.S. Otsenka udovletvorennosti personala meditsinskoy organizatsii v kontekste kontseptsii zainteresovannykh storon [Assessment of satisfaction of medical facility staff in the context of parties concerned]. *Glavvrach* 2011; (8): 51-57. (In Russian).

6. Mezhdunarodnyy standart ISO 9001:2008 «Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya» [ISO 9001:2008 international standard. Quality management systems. Requirements]. 4th ed. [Transl. from Eng]. 2008. 21 p. (In Russian).

7. Morozov P.N. Mediko-sotsiologicheskiy vzglyad na vracha-klinitsista i ego rabotu v sovremennykh usloviyakh [Medical and sociological perspective of the clinician and his work in modern conditions]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo meditsinskogo universiteta* 2005; (1): 73–78. (In Russian).

8. Perfil'eva M.B. Sotsiologicheskoe obosnovanie ekonomicheskoy effektivnosti regulirovaniya sotsial'nykh faktorov organizatsii [Sociological ground for economic efficiency of regulating social factors of organization]. *Izvestiya Rossiyskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Gertsena* 2011; (140): 153 – 162. (In Russian).

9. Spivak V.A. Organizatsionnoe povedenie i upravlenie personalom [Organizational behavior and personnel management]. St. Petersburg: ID «Piter»; 2000. 416 p. (Seriya «Uchebniki dlya vuzov»). (In Russian).