

© А. В. Кочорова, В. В. Елохин, 2015 г.
УДК 614.88(471.26)

Л. В. Кочорова, В. В. Елохин

МНЕНИЕ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ОБ УСЛОВИЯХ И УРОВНЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ В ОТДЕЛЕНИЯХ БОЛЬНИЦЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ г. КАЛИНИНГРАДА

Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет имени академика И. П. Павлова

ВВЕДЕНИЕ

Современный этап развития общества сопровождается значительным ростом потребности населения в экстренной помощи, особенно на госпитальном этапе. Данный процесс связан как с ростом травматизма, и в первую очередь дорожно-транспортного, который в 70 % случаев является причиной сочетанных травм у пострадавших, так и с «омоложением» социально-значимых заболеваний, таких как болезни системы кровообращения. Поэтому все большее внимание уделяется росту эффективности деятельности стационаров, оказывающих данный вид медицинской помощи, в том числе в больницах скорой помощи, обеспечивающих круглосуточное оказание экстренной специализированной медицинской помощи по основным клиническим профилям [1, 2].

Оценка медицинским персоналом уровня оказания медицинской помощи в больнице скорой помощи методом социологического опроса позволяет детально охарактеризовать проблемы больницы скорой медицинской помощи, расположенной в одном из крупных областных центров СЗФО, и помогает органам управления здравоохранением вырабатывать управленческие решения по повышению эффективности работы не только больницы скорой помощи, но и других стационаров, оказывающих экстренную медицинскую помощь.

Результаты социологического опроса врачей и среднего медицинского персонала больницы скорой помощи г. Калининграда, проведенного в 2014 г., приводятся в данной статье.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Социологический опрос по оценке условий и уровня организации работы стационара проводился по специально разработанной анкете, состоящей из трех блоков. 1-й блок включал вопросы, позволяющие дать общую социально-демографическую

характеристику участников исследования: пол, возраст, стаж работы по специальности и в данном учреждении, занимаемая должность. 2-й блок вопросов касался изучения удовлетворенности врачей и среднего медицинского персонала организацией труда в их отделении, степенью нагрузки, уровнем заработной платы, условиями работы, медицинским оборудованием и лекарственным обеспечением отделения, психологическим климатом в больнице, взаимодействием с врачами и медицинскими сестрами в других подразделениях больницы. 3-й блок — оценка доступности и качества скорой медицинской помощи для населения.

В больнице скорой медицинской помощи г. Калининграда работают 130 врачей и 206 средних медицинских работников. Рассчитанное для репрезентативности проведенного исследования необходимое число наблюдений составило 98 для врачей и 136 для среднего медицинского персонала. Мы раздали врачам 130 анкет, а возвращено было 124, что составляет 96,0 %; среднему медицинскому персоналу — 204 анкеты, возвращено было 196, что составляет 95,2 % и свидетельствует о достоверности полученного материала.

При статистической обработке использовались расчеты экстенсивных и интенсивных показателей, средних арифметических величин и показателей, были рассчитаны ошибки для показателей и рассчитана оценка достоверности разности результатов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Анализ полученных статистических данных показал, что в целом большая часть респондентов (66,7 %) оценили условия своей работы на 4 и 5 баллов, однако почти каждый третий (28,2 %) поставил 3 балла, а 5,1 % оценили только на 2 балла. Средний балл оценки составил $3,75 \pm 0,3$, т. е. значительная часть врачей и медицинских сестер больницы испытывают на работе определенные неудобства, которые могут влиять на эффективность их труда.

Интересно, что среди врачей, не имеющих квалификационной категории, больше всего вполне удовлетворенных условиями работы (средний балл составил $3,92 \pm 0,2$). Среди врачей с высшей категорией средняя оценка ниже и составляет только $3,4 \pm 0,5$ балла.

На оценку условий работы медицинских работников влияет степень нагрузки на основном рабочем месте. Более половины врачей и почти $\frac{2}{3}$ медицинских сестер оценили нагрузку как высокую (53,0 и 61,5 % соответственно), только чуть более $\frac{1}{3}$ врачей (39,8 %) и 28,6 % медицинских сестер оценили нагрузку как нормальную; минимальная доля респондентов в обеих группах оценили нагрузку как низкую (1,3 % врачей и 1,1 % медицинских

сестер). Среди заведующих отделениями никто не оценил степень своей нагрузки как низкую.

Известно, что сверхнормативная нагрузка способствует возникновению повышенной утомляемости работника, наносит ущерб его здоровью и тем самым вызывает у него негативные эмоции по отношению к организации и условиям своей работы [3]. Анализ ответов показал, что почти половина респондентов (44,8 %) работали по совместительству (в том числе 81,0 % — по внутреннему совместительству в своих отделениях) и, следовательно, имели повышенную нагрузку.

Достаточное обеспечение больниц современным медицинским оборудованием является весьма важной составляющей организации эффективной работы. Только чуть больше половины респондентов (52,3 %) оценили медицинское оборудование в своих отделениях на 4 и 5 баллов, тогда как более одной трети (38,5 %) оценили только на 3 балла, и почти каждый десятый респондент (9,3 %) поставил лишь 2 балла. В среднем обеспеченность медицинским оборудованием в отделениях больницы респонденты оценили на $3,53 \pm 1,2$ балла.

На оценку уровня медицинского оборудования разных отделений больницы влияют ряд факторов, например, занимаемая должность, стаж работы, возраст [3].

Так, врачи отделений оказались более пессимистичны в оценке данного аспекта, чем заведующие отделениями и средний медицинский персонал. Среди врачей отделений только 45,3 % оценили оборудование отделений на 4 и 5 баллов, а 37,3 % оценили на 3 балла, и почти каждый пятый (17,3 %) — на 1 и 2 балла (8,0 и 9,3 % соответственно) (средний балл составил $3,3 \pm 0,8$). В группе заведующих отделениями половина оценили медицинское оборудование на отделении на 4 и 5 баллов и столько же — на 3 балла; соответственно, никто не поставил низкие оценки, а средний балл составил $3,54 \pm 0,19$. Выше всего оценил медицинское оборудование на отделениях больницы средний медицинский персонал (средняя оценка составила $3,67 \pm 0,74$ балла).

Можно отметить, что наиболее низко (2,6 балла) уровень обеспечения медицинским оборудованием на своем отделении оценили врачи и средние медработники отделений урологии и отделения травматологии (3,0 балла), а наивысший балл поставили работающие в отделении лучевой диагностики (4,5 балла), при этом доля отличных оценок составила 75,0 %.

Вызывает беспокойство тот факт, что наибольшая часть респондентов, оценивших оборудование на 1 балл, оказалась на отделении кардиологии (18,8 %) (средняя оценка — $3,47 \pm 0,6$ балла).

Анализ результатов социологического опроса показал, что только 29,3 % высоко оценили лекарственное обеспечение отделений больницы (на 4 и 5 баллов), еще $\frac{1}{3}$ (36,8 %) — на 3 балла, и еще столько

же (33,9 %) указали, что их отделения обеспечиваются лекарствами плохо и очень плохо (1 и 2 балла) (средняя оценка составила только $2,9 \pm 0,81$ балла).

Из числа заведующих отделениями только каждый четвертый оценил лекарственное обеспечение отделений на 4 и 5 баллов, половина считают лекарственное обеспечение удовлетворительным, и 25,0 % считают его недостаточным (средний балл оценки составил $3,1 \pm 0,88$).

Чуть выше оценили лекарственное обеспечение отделений медицинские сестры, средний балл составил $3,2 \pm 0,81$.

Ниже среднего оценили лекарственное обеспечение в отделениях кардиологии ($2,17 \pm 0,12$) и урологии ($2,6 \pm 0,14$). В отделении кардиологии наиболее пессимистично оценили лекарственное обеспечение обычные врачи (средний балл $1,8 \pm 1,1$).

В целом оценка респондентами лекарственного обеспечения отделений оказалась значительно ниже, чем обеспеченности отделений медицинским оборудованием и удовлетворенности условиями работы в целом ($2,9 \pm 0,81$; $3,53 \pm 0,7$ и $3,75 \pm 0,3$ балла соответственно).

Определенное влияние на эффективность деятельности медицинского персонала больницы имеет психологический климат в коллективе. По результатам исследования можно утверждать, что психологический климат в отделениях больницы скорой помощи оценивается респондентами довольно высоко. Так, каждый пятый (27,8 %) оценил психологический климат в коллективе на «отлично», большая часть (47,7 %) — на «хорошо», только 10,0 % оценили «удовлетворительно», а 6,5 % — «неудовлетворительно», и значительная часть (8,0 %) не смогли ответить на вопрос.

Можно констатировать, что психологический климат в коллективах отделений оценивается достаточно высоко, что с учетом неудовлетворенности другими факторами свидетельствует об эффективной работе руководства больницы скорой помощи с персоналом.

Респондентам также было предложено оценить удовлетворенность уровнем заработной платы, в связи с тем, что именно заработная плата играет ведущую роль, влияя в итоге на качество и эффективность выполнения функциональных и должностных обязанностей [4].

Анализ результатов ответов показал, что уровень заработной платы медицинскими работниками базового стационара был оценен очень низко. Из общего числа респондентов только каждый десятый (9,2 %) полностью удовлетворен уровнем заработной платы, почти каждый третий (29,3 %) удовлетворен «не совсем», а более половины (55,7 %) заработной платой абсолютно не удовлетворены.

Наибольший удельный вес респондентов, полностью удовлетворенных уровнем своей заработ-

ной платы, оказался среди медицинских работников, не имеющих квалификационной категории и имеющих высшую категорию (по 10,0 %). Данное распределение ответов, скорее всего, связано с тем, что медработники, не имеющие квалификационной категории, осознают, что получают в настоящее время максимально возможную заработную плату, а у работников с высшей квалификационной категорией заработная плата, естественно, выше, чем у других категорий.

В создании оптимальных условий работы медицинских работников в больнице, от которых зависит степень ее эффективности, значительную роль играет организация труда, которая во многом определяется и зависит от различных факторов [3].

Необходимо отметить, что только $1/3$ респондентов (29,3 %) считают организацию труда на отделении удовлетворительной, еще 13,2 % — неудовлетворительной, большинство (51,1 %) — «не совсем» удовлетворительной, еще 6,3 % не ответили на вопрос.

Несомненно, участники социологического опроса связывают организацию труда с уровнем обеспечения отделений медицинской техникой и лекарственным обеспечением.

Среди тех, кто оценил медицинское оборудование отделений на 1 балл, 16,7 % были не удовлетворены организацией труда в отделениях больницы, тогда как среди тех, кто оценил оборудование на 5 баллов, таких ответов не было. Из тех участников анкетирования, кто оценил лекарственное обеспечение отделений на 1 балл, только 16,7 % были полностью удовлетворены организацией труда, тогда как среди респондентов, оценивших лекарственное обеспечение на 5 баллов, доля аналогичных ответов была почти в 3 раза больше и составила 51,6 %.

Достаточно важным фактором, влияющим на оценку организации труда в ЛПУ, является уровень преемственности в работе врачей разных отделений. Особенно большое значение преемственность имеет в работе медицинского персонала стационаров [4].

Взаимодействие (преемственность) с врачами других специальностей все участники социологического опроса оценили довольно высоко. Из общего числа респондентов почти $2/3$ (62,1 %) вполне удовлетворены преемственностью в работе с врачами других подразделений больницы, еще 26,4 % удовлетворены «не совсем», и только 5,2 % абсолютно не удовлетворены взаимодействием с врачами других отделений, и 6,3 % не ответили на вопрос.

Заведующие отделениями заметно выше оценили взаимодействие в базовой больнице, чем врачи отделений: абсолютно удовлетворены преемственностью $3/4$ (75,0 %) заведующих отделениями и 65,3 % врачей соответственно.

Учитывая тот факт, что непосредственно общаются между собой в процессе лечения пациентов

врачи отделений, их мнения по данному вопросу более объективны, поэтому объяснимо, что среди последних были респонденты, совершенно не удовлетворенные взаимодействием с врачами других отделений, однако доля таких ответов составила только 4,0 %. Также естественно, что наименьшая доля респондентов, полностью удовлетворенных взаимодействием с врачами других отделений, оказалась среди медицинских сестер (58,2 %), так как данный контингент не часто общается непосредственно с врачами других отделений, а в большинстве случаев — со средним медицинским персоналом, поэтому их ответы по данному вопросу не могут быть объективными.

При этом более $1/3$ (36,5 %) врачей, удовлетворенных организацией труда, вполне удовлетворены также и взаимодействием с врачами других отделений, а среди респондентов, абсолютно недовольных взаимодействием, доля таких ответов составила только 10,0 %.

Из общего числа участников социологического исследования почти половина (47,9 %) высказали свои предложения по повышению эффективности деятельности больницы скорой помощи.

Среди всех высказанных предложений 1-е ранговое место заняло, как и следовало ожидать, предложение о необходимости увеличения финансирования больницы и увеличения заработной платы. Данное предложение высказали 50 человек из 100 опрошенных. На 2-м месте (27,8 из 100 опрошенных) оказались предложения о дальнейшем улучшении обеспечения больницы новым медицинским оборудованием. На 3-м месте (20,3 из 100 опрошенных) — предложения об улучшении лекарственного обеспечения, а 10 человек из 100 высказали необходимость повысить статус врачей и среднего медицинского персонала.

Таким образом, можно констатировать, что значительная часть врачей больницы испытывают на работе определенные неудобства, которые могут влиять на эффективность их труда, а также отмечают недостаточное обеспечение отделений лекарственными препаратами и медицинским оборудованием. Данные обстоятельства требуют углубленного исследования и принятия определенных управленческих решений, учитывая постоянно высокое число госпитализируемых в стационар больных [5].

Результаты проведенного социологического опроса позволили детально охарактеризовать проблемы базового стационара, что может позволить органам управления здравоохранением области выработать управленческие решения по повышению эффективности работы не только больницы скорой помощи г. Калининграда, так как комплекс сходных проблем характерен и для других стационаров города и области.

ЛИТЕРАТУРА

1. Багненко С. Ф., Стожаров В. В., Мирошниченко А. Г. Организация и оказание скорой медицинской помощи пострадавшим в ДТП. — СПб., 2011. — 400 с.
2. Багненко С. Ф., Мирошниченко А. Г., Архипов В. В. Совершенствование экстренной медицинской помощи — основа реформирования здравоохранения России // Скорая мед. помощь. — 2001. — № 4. — С. 11–15.
3. Бисюк Ю. В., Зимарин Г. И., Рагушкевич В. А. и др. Оптимальная модель организации скорой медицинской помощи в крупном промышленном городе // Скорая мед. помощь. — 2006. — № 1. — С. 8–10.
4. Гусев А. О., Додонова И. В., Макаридзе А. О. Качество медицинской помощи в отделениях восстановительного лечения кардиологического профиля с точки зрения врачей-экспертов и пациентов таких отделений // Эконом. науки. — 2011. — № 7 (80). — С. 77–81.
5. Парфенов В. Е., Мирошниченко А. Г., Барсукова И. М. Актуальные вопросы скорой медицинской помощи на современном этапе // Здоровье нации. — 2012. — № 4 (11). — С. 16–19.

РЕЗЮМЕ

Л. В. Кочорова, В. В. Елохин

Мнение медицинского персонала об условиях и уровне организации работы в отделениях больницы скорой медицинской помощи г. Калининграда

Приведены некоторые результаты углубленного социологического исследования врачей и средних медицинских работников больницы скорой медицинской помощи. В процессе исследования изучалось мнение об особенностях организации работы в отделениях больницы скорой помощи г. Калининграда.

Ключевые слова: скорая медицинская помощь, госпитальный этап скорой помощи, условия работы медицинского персонала.

SUMMARY

L. V. Kochorova, V. V. Elohin

Opinion of medical staff about conditions and level of organization of work at the ambulance hospital departments

The article presents some results of an in-depth sociological study of doctors and nurses in the emergency hospital. In the research process the opinion about peculiarities of the organization of work at the ambulance hospital department was studied, Kaliningrad.

Key words: ambulance, ambulance hospital phase, working conditions for medical personnel.

© Коллектив авторов, 2015 г.
УДК 616.12:615.859-082.8

Н. И. Вишняков, А. О. Гусев,
А. О. Макаридзе, И. В. Додонова

АНАЛИЗ МНЕНИЯ БОЛЬНЫХ О КАЧЕСТВЕ СТАЦИОНАРНОЙ ПОМОЩИ В ОТДЕЛЕНИЯХ КАРДИОЛОГИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ С РАЗНОЙ ИНТЕНСИВНОСТЬЮ УХОДА И ЛЕЧЕНИЯ

Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет имени академика И. П. Павлова

ВВЕДЕНИЕ

Одним из актуальных вопросов организации медицинской помощи больным с любыми заболеваниями, в том числе и с острым инфарктом миокарда (ОИМ), продолжает оставаться качество медицинской помощи. В структуре многокомпонентного контроля качества медицинской помощи не последнее место занимает анализ удовлетворенности пациентов качеством полученной помощи. Понятно, что пациенты, которые в абсолютном большинстве не являются специалистами в области медицины и организации медицинской помощи, о качестве такой помощи судят в основном по косвенным признакам —

это, прежде всего, деонтологические аспекты поведения врачей и медсестер и организация бытовых условий пребывания в стационаре [1, 3].

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для изучения мнения пациентов о качестве стационарной помощи по специально разработанной анкете нами был проведен опрос в двух крупных многопрофильных стационарах 250 пациентов кардиологического отделения для больных ОИМ с интенсивной терапией и 250 пациентов отделения медицинской реабилитации для таких больных.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Абсолютное большинство респондентов (84,2 %) кардиологического отделения считают отношение врачей отделения к больным «внимательным и заботливым», и только 15,8 % полагают, что отношение врачей было лишь «формально вежливым».

В отделении медицинской реабилитации (МР) также абсолютное большинство респондентов (86,9 %) выразили полное удовлетворение отношением врачей к пациентам, так как посчитали такое отношение внимательным и заботливым. Правда, каждый 10-й респондент (10,0 %) считает отношение врачей лишь формально вежливым, а еще 3,1 % не смогли ответить на этот вопрос. Некоторые отличия в оценке деонтологических аспектов поведения врачей наблюдаются у респондентов разного пола и возраста.