Удовлетвореност от работата на професионалистите по здравни грижи в спешната медицинска помощ във Варненска област

Job satisfaction of health care professionals in emergency medical aid in Varna district

Даниела Тодорова¹, Лора Георгиева²

¹ЦСМП – Варна,

²Катедра по социална медицина и организация на здравеопазването,
Медицински университет – Варна

Daniela Todorova¹, Lora Georgieva²

¹Center for Emergency Medical Care – Varna

²Department of Social Medicine and Healthcare Organization, Medical University of Varna

Резюме: Изследването на факторите, които влияят върху удовлетвореността от работата, има важно значение за управлението на човешките ресурси и за оптималното функциониране на организацията. Направено е проучване на удовлетвореността от работата на професионалистите по здравни грижи в Центъра за спешна медицинска помощ – Варна. В проучването са включени 98 респонденти (медицински сестри, акушерки и фелдшери), работещи в деветте филиала на Центъра: Варна, Аксаково, Белослав, Бяла, Вълчи дол, Дългопол, Девня, Долни чифлик и Провадия, което представлява 95% от списъчния състав на всички професионалисти по здравни грижи в Центъра. Информацията е получена чрез полуструктуриран въпросник. Резултатите показват, че заплащането и социалните придобивки се оценяват като фактори с най-силно влияние от 82,7% от респондентите, следвани от условията на труд (73,5%), екипните взаимоотношения (70,4%), сигурността на работното място (60,2%). Необходимо е поддържане на благоприятни фактори на работната среда, защото само удовлетвореният от работата си професионалист е мотивиран да остане да работи дълго време в спешната медицинска помощ.

Ключови думи: спешна помощ, удовлетвореност от работата, заплащане, социални придобивки

Abstract: Exploring the factors that affect job satisfaction is important for the management of human resources and optimal functioning of the organization. A job satisfaction survey of the health care professionals at the Center for Emergency Medical Care – Varna has been made. The survey includes 98 respondents (nurses, midwives and feldshers) working in the nine subsidiaries of the Center: Varna, Aksakovo, Beloslav, Byala, Valchi Dol, Dalgopol, Devnya, Dolni Chiflik and Provadia, which represents 95% of the list of all health care professionals in the Center. The information was obtained through a semi-structured questionnaire. The results show that payment and social benefits are rated as the most influential factors by 82,7% of respondents, followed by working conditions (73,5%), team relationships (70,4%), job security (60,2%). It is necessary to maintain favorable working environment factors because only the professional satisfied with the job is motivated to stay working for a long time in emergency medical aid.

Key words: emergency aid, job satisfaction, payment, social benefits

Въведение

Удовлетвореността от работата е съществено условие за дългосрочния успех на всяка организация. Изследването на факторите, които влияят върху удовлетвореността, има важно значение за управлението на човешките ресурси и в крайна сметка за оптималното функциониране на организацията.

Съществуват различни определения на удовлетвореността от труда. М. Радославова (2001) определя удовлетвореността като афективна реакция, която хората изразяват спрямо трудовата среда, извършваната дейност, колегите и ръководството, постигнатите резултати и произтичащите от тях последствия [7].

Според Й. Илиев (2005) „удовлетворението от труда може да се характеризира като степен на задоволеност на човека от: характера и съдържанието на работата, която върши; трудовото възнаграждение, което получава; условията на работната среда; перспективите за повишаване и растеж (професионално развитие); взаимоотношението с ръководители и колеги; политиката на фирмата и т.н.“ [1].

П. Павлова и М. Тодорова (2008) наричат удовлетвореността от труда психологически феномен и регулативен механизъм на личността в трудовата дейност, който се изразява в положително емоционално преживяване и е основа за формиране на устойчиво ценностно отношение към труда. Съвременната организационна психология определя удовлетвореността като „нагласа за труд, чието едновременно действие с другите нагласи към труд (включеност в труда и привързаност към организацията) разкрива начините за самореализация на личността в трудовата сфера“ [5].

Удовлетвореността от работата е необходимо чувство за всеки човек, което оказва силно влияние върху мотивацията за оставане продължително време на дадено работно място. Недостигът на професионалисти по здравни грижи в нашата страна е особено актуален проблем в последните години, който се корени в голяма степен в емиграцията, пенсионирането или отказата от професията. Недостатъчният брой е причина не само за влошаване на качеството на оказваните здравни грижи, а се стига и до невъзможност за функционирането на отделни структури.

Отливът на медицински кадри е характерен за сектори с повишено напрежение и недостатъчно възнаграждение. Спешната медицинска помощ, която обслужва всички хора, без оглед на здравноосигурителния им статус, не е атрактивно работно място.

Един от центровете за спешна медицинска помощ, който обслужва много голям брой население, включително значителен поток туристи през летния сезон, е Центърът за спешна медицинска помощ (ЦСМП) – Варна. В настоящия си вид функционира от 1994 г., а преди това е самостоятелно здравно заведение с наименованието Станция за бърза и неотложна медицинска помощ, която извършва дейността си на територията на Варненска община, като

останалите общини в областта организират самостоятелно обслужването на пациентите от региона си чрез създадени звена за бърза и неотложна медицинска помощ към поликлиниките. ЦСМП – Варна има девет филиала, посредством които извършва дейността си. Варненска област обхваща 12 общини с обща площ 3827 кв. км, 494 хиляди жители, със 130 жители на кв. км. Населените места в областта са общо 159 (11 града и 148 села). Предмет на дейност на Центъра е оказване на спешна медицинска помощ в дома и на местопроизшествието, осигуряване на спешен амбулаторен прием, експресна диагностика и лечение, организиране и провеждане на спешна консултативна помощ и участие в оказване на спешна помощ при стихийни бедствия и катастрофи на територията на Варненска област [8]. Организацията на дейността се осъществява в съответствие с Наредба №12 от 30.12.2015 г. за утвърждаване на медицински стандарт „Спешна медицина“ [3], Наредба №25 за оказване на спешна медицинска помощ [4] и Правилник за устройството и дейността на център за спешна медицинска помощ [6]. Осъществяването на дейности от професионалистите по здравни грижи е в съответствие с Наредба № 1 за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелно [2]. Наличието на достатъчен брой обучен и удовлетворен персонал е в интерес както на самата организация, така и на пациентите, ето защо изследването на удовлетвореността следва да бъде постоянен процес. За да се задържат кадрите и да се привличат нови, е необходимо да се поддържат благоприятни условия за изпълнение на професионалните задължения и повишаване на удовлетвореността от работата.

Цел

Цел на настоящата статия е да се проучи удовлетвореността от работата на професионалистите по здравни грижи в Центъра за спешна медицинска помощ – Варна.

Материал и методи

В проучването са включени 98 професионалисти по здравни грижи (медицински сестри,

акушерки и фелдшери), работещи в деветте филиала на ЦСМП – Варна: филиал за спешна медицинска помощ (ФСМП) Варна, ФСМП Аксаково, ФСМП Белослав, ФСМП Бяла, ФСМП Вълчи дол, ФСМП Дългопол, ФСМП Девня, ФСМП Долни чифлик и ФСМП Провадия. Това представлява 95% от списъчния състав на всички 103 професионалисти по здравни грижи, работещи в Центъра към януари 2018 г. Информацията е получена чрез пряка анонимна анкета, със специално разработен за целта въпросник, съдържащ закрити въпроси с

готови варианти на отговори (структурирани) и въпроси с възможност за свободни отговори (полуструктурирани). За обработка на първичната информация е използвана дескриптивна статистика.

Резултати и обсъждане

Разпределението на изследваните лица по възрастови групи и професии е представено в Таблица 1. Възрастовото разпределение потвърждава тревожната тенденция за повишаване на средната възраст на работещите.

Таблица 1. Разпределение на респондентите по възрастови групи и професии

Професия	Възрастови групи					общо
	до 30 год.	31 – 40 год.	41 – 50 год.	51 – 60 год.	над 60 год.	
мед. сестра	0 (0,0%)	5 (5,1%)	13 (13,3%)	12 (12,2%)	7 (7,1%)	37 (37,7%)
акушерка	1 (1,02%)	4 (4,08%)	10 (10,2%)	3 (3,1%)	3 (3,1%)	21 (21,5%)
фелдшер	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	8 (8,2 %)	12 (12,2 %)	20 (20,4%)	40 (40,8%)
общо	1 (1,02%)	9 (9,18%)	31 (31,7%)	27 (27,5%)	30 (30,6%)	98 (100 %)

Притеснителен е фактът, че кадрите над 60-годишна възраст са три пъти повече от тези до 40-годишна възраст. Още по-притеснително е, че почти липсват професионалисти по здравни грижи до 30-годишна възраст. Особено силно тази тенденция е изразена при фелдшерите.

Близко половината са с над 15 години трудов стаж в ЦСМП – Варна. Това е добър показател за опитност. Продължителността на работа в ЦСМП показва ниските нива на текучество. Наличието на удовлетвореност от труда е един от факторите, които задържат човека на работното му място.

В Таблица 2 са представени най-важните фактори, влияещи върху удовлетвореността. За-

плащането и социалните придобивки са избрани от 81 (82,7%) от медицинските специалисти като най-силно влияещи и създаващи им удовлетвореност от работата. Условието на труд са ранжирани на второ място от 72 (73,5%) респонденти, следвани от добрите екипни взаимоотношения – 69 (70,4%), и сигурността на работното място – 59 (60,2%). Заплащането и социалните придобивки са сериозен мотиватор при избор на работно място, затова и определянето им като фактор с най-силно влияние върху удовлетвореността от работата не е изненада. Признанието от страна на ръководство, колеги и пациенти е важно за повишаване на удовлетвореност за над една четвърт от анкетираните.

Таблица 2. Фактори, влияещи върху удовлетвореността от работата

Фактори	Брой	%
Условия на труд	72	73,5%
Организация на работното време	33	33,7%
Заплащане и социални придобивки	81	82,7%
Възможност за постижения	5	5,1%
Признание от страна на ръководство, колеги и пациенти	27	27,6%
Израстване в професията, натрупване на опит и развитие	24	24,5%
Работа, свързана с предизвикателства	15	15,3%
Сигурност на работното място	59	60,2%
Разнообразна и интересна работа	15	15,3%
Професионална свобода	14	14,3%
Добри отношения на работното място	69	70,4%
Възможност за повишаване на квалификацията	47	48%

Сумата от процентите е повече от 100%, защото запитаните са давали повече от един отговор.

Заплащането на труда на професионалистите по здравни грижи се подлага многократно на обсъждане в последните години. Въпреки дискусиите и досега заплащането на медицинските специалисти в държавата се отчита като незадоволително. Изпълнението на договореностите в здравния сектор и съответните синдикални и професионални организации трудно достига до лечебните заведения, поради своя препоръчителен и незадължителен характер.

Поради тази причина недоволството от размера на работната заплата е голямо.

Всеки работещ, положил усилия и изпълнил задълженията си добросъвестно, има очакване за адекватно заплащане на труда. Обвързването на удовлетвореността от работната заплата с личната преценка доколко заплащането отговаря на положения труд показва, че според повече от половината 54 (55,1%) работната им заплата не отговаря на извършваната от тях дейност (Фигура 1).

Фиг. 1. Адекватност на работната заплата спрямо извършената дейност

Неизбежно е сравнението с нивото на заплащане в други лечебни заведения. Най-голям е дялът (57,1%) на тези, които смятат, че заплащането в ЦСМП не е достатъчно добро в сравнение с други лечебни заведения. В същото време над една четвърт (26,5%) са доволни, сравнявайки собственото си заплащане с това на колеги от други лечебни заведения. Като цяло личи нарушеното усещане за справедливост на заплащането в сравнение с колегите в други лечебни заведения. Неудовлетвореността обаче идва от размера на заплащането като резултат от извършваната дейност, а не поради по-ниско заплащане в сравнение с останалите лечебни заведения.

Другият фактор с важно значение за удовлетвореността от работата са социалните придобивки – по-голям размер на отпуски, работно облекло, заплащане за прослужено време, ваучери за храна и др. Те са част от колективното

трудово договаряне. Получените отговори на въпроса относно удовлетвореността от предоставяните социални придобивки показват, че 4% от респондентите са много доволни, 31,6% са доволни, 14,3% са нито доволни нито недоволни, 33,7% са не много доволни, а 16,3% са напълно недоволни. Съпоставянето на отговорите с тези за заплащането установява, че общо повече анкетираните са удовлетворени от социалните придобивки – 35 (35,6%), докато удовлетворените от заплащането са 23 (23,5%).

Организацията на работното време е основен елемент на цялостната организация на работния процес. Работното време в ЦСМП е организирано на 12-часови дежурства с полагане на нощен труд, като се извършва сумарно изчисляване при отчитане и приравняване към 7-часов работен ден. Спазват се изискванията на Кодекса на труда относно организацията на работното време. Създадената организация на

работното време е харесвана от голяма част от анкетираните – 68 (69,4%). Работното време е сред водещите мотиви за личен избор точно на ЦСМП за работно място.

Удовлетвореността от работните условия е спорна – много доволни почти няма, доволните са 38 (38,3%), а категорично недоволните са 15 (15,3%). Условията за работа като сгради, оборудване, техника, отопление и т.н. оказват силно влияние върху организацията на работния процес и формирането на удовлетвореност у работещите. Лимитираният финансов ресурс затруднява поддържането и обновяването на материално-техническата база, води до недостиг на средства, материали и консумативи и това поставя работещите пред сериозни изпитания. Недоволството се поражда от липсата

на нови и амортизация на наличните линейки, което води до по-малък брой екипи на работна смяна от нормативно заложените. Това води до забавяне изпълнението на повикванията, конфликти с пациенти и техните близки, повишаване нивото на стрес на работното място, а от там и на неудовлетвореност от работата.

Ефективното функциониране на екипа се основава както на професионализма, така и на добрите взаимоотношения между неговите членове. Болшинството от изследваните изказват удовлетвореност (пълна или частична) от взаимоотношенията с колегите си (Фигура 2), като повече от половината – 54 (55,1%), се чувстват напълно удовлетворени от колектива, в който работят.

Фиг. 2. Удовлетвореност от колектива

Резултатът показва, че съществуват добри взаимоотношения между персонала. Удовлетвореността по този фактор като цяло (пълна или частична) е много голяма – над 90%, и това е благоприятно, защото добрият психоклимат, взаимната толерантност, уважение и колегиалност позволяват да се намали стресът и да се формира оптимална работна среда.

Изводи и препоръки

Възрастовата структура на работещите здравни професионалисти е застаряваща. Това, от една страна, е показател за по-голям професионален опит, но от друга – е предпоставка за недостиг на подготвени кадри, които да работят в спешната помощ в следващите години. За компенсиране е важно привличането на млади кадри сред новозавършващите. Това може да

се осъществи, ако ЦСМП – Варна стане база за обучение и провеждане на клинични и преддипломни практики. Така ще може студентите да се запознаят с дейността на спешната помощ още по време на своето обучение.

Най-голямо значение сред факторите за формиране на удовлетвореността от работата при професионалистите по здравни грижи имат заплащането и социалните придобивки. Резултатите от проучването установяват по-голяма удовлетвореност от съществуващите социални придобивки и неудовлетвореност от заплащането. За повишаване на удовлетвореността е важно да се предприемат мерки за реално повишаване на възнагражденията и въвеждане на справедлива и прозрачна методика за допълнително материално стимулиране. Промяна на системата за възнаграждение с поставяне на акцент върху ефективно изпълнената работа, а не просто върху работното време, би спомогнало за по-адекватно заплащане на труда.

Добрите взаимоотношения на работното място и създаденият благоприятен психоклимат оказват силно влияние върху удовлетвореността от работата. Това е свързано с естеството на работата, която изисква екипност и взаимозаменяемост.

Удовлетвореността се обуславя и от физическите условия на работната среда: сгради, помещения, обзавеждане на работното място, техническо оборудване и др. Ограничените финансови ресурси затрудняват поддържането и обновяването на материално-техническата база, което води до неудовлетвореност.

Сигурността на работното място се цени високо, а работата в ЦСМП предлага тази сигурност и дългосрочна заетост.

Необходима е корекция на неблагоприятните фактори на работната среда, защото само удовлетвореният от работата си професионалист е мотивиран да остане да работи дълго време в спешната помощ.

Литература:

1. Илиев Й. Управление на човешките ресурси: Умението да мотивираме. В. Търново: Абагар, 2005.
2. Наредба № 1 от 08.02.2011 г. за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките, асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелно. ДВ. бр. 15 от 18.02.2011, изм. бр. 50 от 01.07.2011.
3. Наредба № 12 от 30.12.2015 г. за утвърждаване на медицински стандарт „Спешна медицина“. ДВ бр. 4 от 15.01.2016, в сила от 15.01.2016.
4. Наредба № 25 от 4 ноември 1999 г. за оказване на спешна медицинска помощ. ДВ. бр. 98 от 12.11.1999, изм. бр. 69 от 07.08.2001, изм. бр. 18 от 04.03.2014.
5. Павлова П., М. Тодорова. Професионален стрес и удовлетвореност от труда при професионалистите по здравни грижи. Здравни грижи, 2008; 3: 18 – 23.
6. Правилник за устройството и дейността на център за спешна медицинска помощ. ДВ. бр. 98 от 12.11.1999, изм. бр. 7 от 23.01.2007, изм. бр. 9 от 03.02.2009, изм. бр. 13 от 11.02.2011, изм. и доп. бр. 82 от 18.10.2016.
7. Радославова М. Удовлетвореност от труда: психологични механизми на възникване и функции. София: ВИПОНД, 2001.
8. Център за спешна медицинска помощ – Варна. (<https://www.csmp-varna.com/>)

Адрес за кореспонденция:
Даниела Иванова Тодорова
ЦСМП – Варна
ул. „Брегалница“ № 3
гр. Варна 9000
e-mail: dani.iv.todorova@abv.bg