

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

© Серов Д.В., 2017
УДК 614.212(470.311)
DOI:10.23888/НМЖ20172232-236

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАБОТУ ВРАЧЕЙ И МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР ДО И ПОСЛЕ ВВЕДЕНИЯ «МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА ПОЛИКЛИНИКИ»

Д.В. СЕРОВ

Мэрия города Москвы, ул. Тверская, 13, 125032, Москва, Российская Федерация

Иновация «Московский стандарт поликлиники» затронула непосредственно как врачей, так и средних медицинских работников. В рамках проведенного пилотного исследования была изучена оценка отношения врачебного и сестринского персонала к переменам, вызванным внедрением «Московского стандарта поликлиники» и готовностью работать в новом формате. Социологическим опросом было охвачено 730 медицинских работников, в том числе 358 врачей и 374 медицинских сестер, работающих в различных административных округах столицы. Установлено, что каждая пятая медицинская сестра испытывает психологический и физический дискомфорт, связанный с адаптацией к новым условиям работы. При этом новые условия труда, связанные с большей самостоятельностью и ответственностью, являются стрессогенными факторами и нуждаются в коррекции. В то же время внедрение «Московского стандарта поликлиники» не является ведущим стрессовым фактором, влияющим на профессиональную деятельность врачей.

Ключевые слова: московский стандарт поликлиники, влияние на работу врачей и медицинских сестер.

FACTORS INFLUENCING ON THE WORK OF DOCTORS AND NURSES BEFORE AND AFTER INTRODUCTION OF THE «MOSCOW POLYCLINIC STANDARD»

D.V. SEROV

The Moscow mayor's office, Tverskaya str., 13, 125032, Moscow, Russian Federation

The innovation «Moscow Polyclinic Standard» touched upon directly by both doctors and nurses. Evaluation of the attitude of medical and nursing staff to the changes caused by the introduction of «Moscow Polyclinic Standard» and the willingness to work in a new format was studied in the framework of the pilot study. 730 medical workers, including 358 doctors and 374 nurses working in various administrative districts of the capital were covered by a sociolo-gical poll. It is established that every fifth nurse is experiencing psychological and physical discomfort associated with adaptation to new working conditions. At the same time, new working conditions associated with greater independence and responsibility are stressful factors and need correction. At the same time, the introduction of «Mos-

cow Polyclinic Standard» is not the leading stress factor that affects the professional activity of doctors.

Keywords: Moscow polyclinic standard, influence on the work of doctors and nurses.

В результате реформы, проведенной в последние годы в г. Москве, создано 46 крупных амбулаторно-поликлинических объединений, переведенных на одноканальное подушевое финансирование [1, 2]. Следующим шагом стало внедрение в работу поликлиник «Московского стандарта поликлиники» (МСП), который стартовал в июле 2015 года, как краудсорсинговый проект. Краудсорсинг (англ. crowdsourcing, crowd – «толпа» и sourcing – «использование ресурсов») – привлечение к решению тех или иных проблем инновационной производственной деятельности широкого круга лиц для использования их творческих способностей, знаний и опыта.

Реализация данного проекта предполагает работу в тесной интерактивной связи с горожанами. Для этого на портале «Наш город» (gorod.mos.ru) есть специальные формы обращений населения. За полгода на портал было направлено более 27 тыс. предложений, с учетом которых сформировался стандарт работы столичных поликлиник.

Среди нововведений программы – создание выездных бригад терапевтов по обслуживанию вызовов на дом, приём пациентов средним медицинским персоналом для выписки медицинских документов и процедур, не требующих участия врача. Отвечать на звонки пациентов в поликлинику стали профессиональные медицинские сёстры вместо работников регистратуры, что позволяет отсеивать около 25% всех вызовов за ненадобностью. Помимо этого, начали работу патронажные службы, на постоянной основе курирующие маломобильных граждан на дому.

Смысл стандарта поликлиники заключается в обеспечении надежной основы для достижения общих ожиданий в отношении качества и доступности медицинских услуг взрослому населению г. Москвы, как со стороны потребителей, так и производителей медицинских услуг [3].

Однако МСП получил различные оценки в медицинской среде. От полного прития до полного неприятия. В некоторой степени это связано с тем, что не все медицинские работники были готовы к изменениям в сложившейся системе, пережившему стилю работы и, как следствие, к повысившейся профессиональной ответственности. Распространенной практикой является изучение отношения врачей к вопросам организации медицинской помощи различным группам населения [4-6]. Значительно реже изучается отношение к переменам сестринского персонала, которые работают с врачами в одной команде, ориентированной на конечный результат [7].

Цель исследования

Изучение отношения врачей и медицинских сестер к переменам, вызванным внедрением МСП, и их готовностью работать в новом формате.

Материалы и методы

Разнонаправленность оценки МСП послужила основанием для проведения пилотного исследования, которым было охвачено 730 медицинских работников, в том числе 358 врачей и 374 медицинских сестер, работающих в различных административных округах столицы.

Социологический опрос проводился по специально разработанным анкетам, каждая из которых включала по 12 вопросов. Анкеты для врачей и медицинских сестер были практически идентичны по своей структуре и отличались только одним вопросом.

Результаты и их обсуждение

Врачам и медицинским сестрам задавался следующий вопрос: «Какие факторы влияли на Вашу профессиональную деятельность до внедрения программы «Московский стандарт поликлиники», и какие из них оказывают влияние сейчас». Ответы врачебного персонала представлены в таблице 1.

Таблица 1

Факторы, влияющие на работу врачей до и после введения «Московского стандарта поликлиники» (в %)

№	Признак	Фактор			
		Не влиял	Влиял до МСП	Продолжает влиять	Проявил влияние
1	Напряженность рабочего графика	23,6	72,5	19,1	3,9
2	Конфликтное поведение пациентов	12,4	86,5	61,2	1,1
3	Монотонная, однообразная работа	48,3	50,6	16,3	1,1
4	Конфликты в коллективе	62,4	36,5	16,3	1,1
5	Конфликты в семье	65,8	33,1	12,9	1,1
6	Нездоровье свое/родственников	73,6	26,4	19,1	0
7	Материальные и бытовые проблемы в семье	97,9	2,3	1,7	0
8	Другое (укажите)	98,9	1,1	1,1	0

По всем перечисленным признакам получено статистически достоверное снижение после введения МСП. В первую очередь, это касается конфликтов, связанных с поведением пациентов (-25,3%), конфликтов в коллективе врачей и внутрисемейных конфликтов, которые уменьшились более, чем в 2 раза. О позитивных результатах организационного характера свидетельствует напряженность рабочего графика и монотонная, однообразная работа, которые также сократились в разы. Та-

ким образом, внедрение МСП не является ведущим стрессовым фактором, влияющим на профессиональную деятельность врачей.

Иная картина отмечена нами по результатам опроса медицинских сестер (табл. 2). В отличие от врачебного сообщества медицинские сестры отметили, проявление влияния факторов по всему их спектру: 21,4% опрошенных отметили напряженность рабочего графика, 18,2% конфликтное поведение пациентов; 13,4% конфликты в коллективе.

Таблица 2

Факторы, влияющие на работу медицинских сестер до и после введения «Московского стандарта поликлиники» (в %)

№	Признак	Фактор			
		Не влиял	Влиял до МСП	Продолжает влиять	Проявил влияние
1	Напряженность рабочего графика	22,9	55,7	19,3	21,4
2	Конфликтное поведение пациентов	18,2	63,6	39	18,2
3	Монотонная, однообразная работа	42,2	43,8	8,1	13,9
4	Конфликты в коллективе	62,6	24,1	5,9	13,4
5	Конфликты в семье	68,5	18,7	6,4	12,8
6	Нездоровье свое/родственников	60,4	27,8	13,9	11,8
7	Материальные и бытовые проблемы в семье	52,4	32,6	7,5	15,0
8	Другое (укажите)	-	-	-	-

Таким образом, каждая пятая медицинская сестра испытывает психологический и физический дискомфорт, связанный с адаптацией к новым условиям работы, что требует внимания со стороны руководства медицинской организации. Обращают на себя внимание и признаки, связанные с

конфликтом. Казалось бы число конфликтов статистически достоверно снизилось ($p \leq 0,05$), однако это односторонняя оценка. Причиной конфликтов может быть и поведение медицинского персонала.

Результаты опроса медицинских сестер по данному вопросу свидетельствуют

о том, что новые условия труда, связанные с большей самостоятельностью и ответственностью, являются стрессогенными факторами и нуждаются в коррекции.

Выводы

1. Основными проблемными зонами в организационном контексте реализации МСП являются многолетние стереотипы в работе сестринского персонала, сформировавшиеся работой под контролем врача.

Литература

1. Гріднев О.В. О совершенствовании амбулаторной помощи в Москве // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья. 2013. №1. С. 129-131.

2. Серов Д.В. SWOT-анализ амбулаторно-поликлинической помощи взрослому населению мегаполиса // Наука молодых (Eruditio Juvenium). 2016. №1. С. 60-63.

3. Богатова И.В., Шильникова Н.Ф. Оценка эффективности первичной медико-санитарной помощи // Материалы Всероссийской конференции с международным участием, посвященной 90-летию кафедры общественного здоровья и здравоохранения, экономики здравоохранения РНИМУ. М., 2014. С. 34-36.

4. Иванова А.А. Научное обоснование системы мер по формированию здорового образа жизни у детей и учащейся молодежи: дис. ... д-ра мед. наук. М., 2013. 48 с.

5. Фаррахов Ф.З. Научное обоснование совершенствования региональной системы охраны здоровья детского населения: автореф. дис. ... д-ра мед. наук. М., 2015. 48 с.

6. Федоткина С.А. Комплексное социально-гигиеническое исследование самосохранительного поведения и здоровья молодежи России: автореф. дис. ... д-ра мед. наук. М., 2014. 43 с.

7. Модестов А.А., Спивак И.М. Оптимизация работы сестринского персонала поликлиник г. Москвы в новых усло-

2. Самостоятельная деятельность и, связанная с этим ответственность сестринского персонала, являющиеся неотъемлемой составной частью культуры медицинской организации, требуют постоянного мониторинга и поддержки.

3. Новые условия труда, связанные с большей самостоятельностью и ответственностью, являются стрессогенными факторами, требуют внимания со стороны руководства медицинских организаций и нуждаются в коррекции.

Конфликт интересов отсутствует.

виях // Российский педиатрический журнал. 2016. Т. 19, №1. С. 39-44.

References

1. Gridnev OV. O sovershenstvovanii ambulatornoy pomoshchi v Moskve [On the improvement of out patient care in Moscow]. *Byulleten' Natsional'nogo nauchno-issledovatel'skogo instituta obshchestvennogo zdorov'ya* [Bulletin of the National Research Institute of Public Health]. 2013; 1: 129-31. (in Russian)

2. Serov DV. SWOT-analiz ambulatorno-poliklinicheskoy pomoshchi vzrosloму naseleniyu megapolisa [SWOT-analysis of out-patient and out-patient care to the adult population of the megalopolis]. *Nauka molydykh (Eruditio Juvenium)* [The science of the young]. 2016; 1: 60-3. (in Russian)

3. Bogatova IV, Shil'nikova NF. Ot-senka effektivnosti pervichnoy mediko-sanitarnoy pomoshchi [Assessment of the effectiveness of primary health care]. *Materialy Vserossiyskoy konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem, posvyashchennoy 90-letiyu kafedry obshchestvennogo zdorov'ya i zdravookhraneniya, ekonomiki zdravookhraneniya RNIMU* [Materials of the All-Russian Conference with international participation, dedicated to the 90th anniversary of the Department of Public Health and Health, Health Economics of RNIMU]. Moscow; 2014. P. 34-6. (in Russian)

4. Ivanova AA. *Nauchnoe obosnovanie sistemy mer po formirovaniyu zdorovogo obraza zhizni u detey i uchashcheysya molodezhi*

[*Scientific substantiation of the system of measures for the formation of a healthy life style in children and students*]: Doct. Diss. (Med. Sci.). Moscow; 2013. 48 p. (in Russian)

5. Farrakhov FZ. *Nauchnoe obosnovanie sovershenstvovaniya regional'noy sistemy okhrany zdorov'ya detskogo naseleniya* [*Scientific substantiation of the improvement of the regional system of protecting the health of the child population*]: Doct. Diss. (Med. Sci.). Moscow; 2015. (in Russian)

6. Fedotkina SA. *Kompleksnoe sotsial'no-gigienicheskoe issledovanie samo-*

sokhranitel'nogo povedeniya i zdorov'ya molodezhi Rossii [*Comprehensive socio-hygienic study of self-preserving behavior and health of young people in Russia*]: Doct. Diss. (Med. Sci.). Moscow; 2014. 43 p. (in Russian)

7. Modestov AA, Spivak IM. *Optimizatsiya raboty sestrinskogo personala poliklinik g. Moskvy v novykh usloviyakh* [*Optimization of the work of nursing staff of polyclinics in Moscow in new conditions*]. *Rossiyskiy pediatricheskiy zhurnal* [*Russian Pediatric Journal*]. 2016; 1: 39-44. (in Russian)

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Серов Д.В. – помощник мэра г. Москвы по здравоохранению и социальным вопросам.
E-mail: serovdv@mos.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Serov D.V. – the assistant to the mayor of Moscow for health and social Affairs.
E-mail: serovdv@mos.ru