

Рис. 3. Приоритеты социальной политики

Реализация основных приоритетов развития социальной сферы будет способствовать повышению качества и уровня жизни населения республики.

### Литература

1. Аймагамбетов Е. Социальные приоритеты государства // Промышленная Караганда. 2015. 8 дек. С. 2.
2. Амангельдиева Н.С. Социальная сфера Республики Казахстан: состояние, проблемы и пути развития // Вестник Университета «Туран». 2014. № 1. С. 129–131.
3. Официальный сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан [Электронный ресурс]. URL: <http://www.stat.gov.kz>
4. Сапарбаев Б.М. Социальная сфера в приоритете государства [Электронный ресурс]. <https://www.zakon.kz/>

## Оценка удовлетворенности трудовой деятельностью сотрудников медицинских учреждений

### Assessment of Job Satisfaction of Employees of Medical Institution

(DOI: 10.34773/EU.2021.2.37)

**М. БОГАТЫРЁВА, Г. ТУЛИТБАЕВА,  
К. ХАЛИМОВА**

**Богатырёва Марина Руслановна**, канд. соц. наук, доцент кафедры социологии труда и экономики предпринимательства Института экономики, финансов и бизнеса Башкирского государственного университета (ИНЭФБ БашГУ). E-mail: [bmari78@mail.ru](mailto:bmari78@mail.ru)

**Тулитбаева Галина Фанилевна**, магистрант ИНЭФБ БашГУ. E-mail: [tulitbaevagf@rambler.ru](mailto:tulitbaevagf@rambler.ru)

**Халимова Карине Саргисовна**, магистрант ИНЭФБ БашГУ. E-mail: [karine.galstyan.1997@mail.ru](mailto:karine.galstyan.1997@mail.ru)

*Сложные условия труда и ограниченные ресурсы снижают удовлетворенность работой и мотивацию среди медицинских работников, что может повлиять на качество услуг и уровень текучести персонала. В настоящей статье представлены результаты исследования мотивации и удовлетворенности трудовой деятельностью сотрудников медицинских учреждений, на примере больницы скорой медицинской помощи (БСМП) города Уфы.*

**Ключевые слова:** мотивация персонала, удовлетворенность трудом, трудовые ресурсы, производительность труда, материальное и нематериальное стимулирование.

*Poor working conditions and limited resources reduce job satisfaction and motivation among healthcare workers, which can affect the quality of services and staff turnover rates. This article presents the results of a study of motivation and job satisfaction of employees of medical institutions, using the example of emergency hospital (EH) in the city of Ufa.*

**Key words:** *employee motivation, job satisfaction, labor resources, labor productivity, material and non-material incentives.*

Управленческая деятельность любой организации, независимо от вида деятельности, направлена на проведение эффективной кадровой политики, поддержание комфортного социально-психологического климата в коллективе, мотивацию и стимулирование трудовой деятельности, развитие персонала и др.

Мотивация и стимулирование работников занимает особое место среди прочих задач, т.к. диктует необходимость определения способов повышения производительности труда. В системе здравоохранения это становится особенно актуальным в последние годы ввиду специфики профессий [2].

Учитывая мотивацию к производительному труду, работодатель должен принимать во внимание потребности работника в тех базовых условиях, при которых работник может определить степень удовлетворенности работой для себя [1].

В системе здравоохранения существуют учреждения различных медицинских профилей. Среди них особое место занимают организации, оказывающие экстренную, неотложную, квалифицированную медицинскую помощь населению. В настоящее время данный вид медицинской помощи, наряду со станциями скорой помощи, оказывают больницы скорой медицинской помощи. Деятельность сотрудников данных лечебных учреждений имеет свои особенности, обусловленные оказанием медицинской помощи детям и взрослым при несчастных случаях и внезапных тяжелых заболеваниях, возникших дома, на улице, во время работы и в ночное время, при массовых отравлениях, авариях и других угрожающих состояниях.

Персонал больницы скорой медицинской помощи работает в ситуации постоянного стресса, испытывая колоссальные психологические перегрузки. Они могут оказать значительное влияние на производительность труда сотрудников, на эффективность и профессионализм оказания ими медицинских услуг, а также на качество их жизни.

В этой ситуации особый смысл приобретает анализ мотивационных составляющих труда сотрудников больницы скорой медицинской помощи, что и обозначило цель нашего исследования.

Мотивацию можно определить, как готовность использовать более высокие уровни усилий для достижения организационных целей и удовлетворения индивидуальных потребностей. Понятие мотивации фокусируется на том, чтобы заряжать энергией, подталкивать, стимулировать индивидов к изменению поведения ради достижения целей и выполнения задач организации с тем, чтобы достичь более высоких показателей производительности труда и удовлетворенности сотрудников [3; 4].

Олусегун (2012) концептуализировал мотивацию как способность вызывать поведенческие реакции. Далее автор утверждал, что мотивация – это сила, побуждающая к совершению благоприятных действий для достижения конкретных целей [5].

Удовлетворенность трудовой деятельностью характеризуется как удовлетворенность работников общими характеристиками работы, что сказывается на моральном состоянии персонала. Это также относится к ожиданиям работника, то есть уровень настроения сотрудников зависит от состояния служения. Удовлетворенность сотрудников – это важнейший фактор, определяющий эффективность деятельности организации в целом [6; 7].

В исследуемой нами больнице скорой медицинской помощи (БСМП) Уфы разработано «Положение об оплате труда», которое регулирует материальное стимулирование труда сотрудников.

Система нематериальной мотивации является необходимым дополнением к системе материального стимулирования трудовой деятельности [8; 9]. Более того, система мотивации не может быть универсальной для всех сотрудников.

Для реализации мероприятий мотивации работников создается рабочая группа из числа руководителей структурных подразделений, работников структуры по управлению персоналом под руководством главного врача больницы.

В качестве методов исследования удовлетворённости трудом используются количественные социологические методы (опрос и анкетирование) и психологические тестовые методики.

С целью исследования мотивации к труду сотрудников БСМП была разработана анкета, которая включала вопросы о мотивации и удовлетворенности трудовой деятельностью сотрудников. Анкетирование проводилось в рамках разработки и реализации «Программы управления мотивацией труда».

Исследование проводилось в декабре 2020 года, в анкетировании приняли участие 105 сотрудников (врачи, медсестры, санитарки) из 9 отделений: нейрохирургического, детского хирургического, педиатрического, гинекологического, терапевтического, физиотерапевтического, а также отделения медицинской реабилитации, клинко-диагностической лаборатории и аптеки. Рассмотрим полученные результаты.

Так, на вопрос «Что побуждает Вас трудиться в настоящее время?» большинство сотрудников больницы дали ответ «зарботная плата» (74 %). На втором месте по популярности ответ «климат в коллективе» (40 %), на третьем – стремление «не подвести» товарищей /коллег (24 % от общей выборки).

Если рассматривать варианты ответов по отделениям, то 100 % сотрудников отделения медицинской реабилитации и педиатрического отделения ответили, что трудиться их побуждает зарботная плата. Надо отметить, что именно в этих отделения наиболее низкая оплата труда, связанная с отсутствием вредных факторов производства, низкими тарифами по ОМС.

Возможность обучения, повышения квалификации как побудителя труда не рассматривают сотрудники аптеки и терапевтического отделения. Наибольший процент сотрудников, которые выбрали данный вариант ответов (47 %) – персонал физиотерапевтического отделения.

Психологический климат в коллективе является решающим фактором труда в аптеке и педиатрическом отделении. 77 % сотрудников аптеки считают условия труда важным побудителем к труду. Кстати, именно в этом отделении давно не производились ремонтные работы.

Отметим, что среди ответов на этот вопрос можно было предложить свой вариант. Так, от 12 % до 30 % сотрудников отметили, что трудятся ради лечения пациентов и помощи другим людям.

Большинство членов коллективов практически всех отделений чувствуют себя свободно, отмечают, что отношения в коллективе дружные, любой может рассчитывать на понимание и помощь. Исключение составляет отделение детской хирургии, где 25 % сотрудников не согласны с тем, что отношения дружные. В этом же отделении 37 % персонала считают, что руководитель (заведующий отделением) вносит напряжение.

Отметим также, что сотрудники педиатрического отделения отмечают постоянные конфликты в трудовом коллективе (20 %), среди других отделений данный вариант ответа популярностью не пользовался. Вариант ответа: «коллектив разбит на группы, конкурирующие между собой» также не встретил поддержки у сотрудников больницы.

Широкий диапазон ответов получен на вопрос «Какие формы морального стимулирования Вы считаете лучшими для Вас?» (вопрос ориентирован на выявление нематериальных стимулов). Так, большинство сотрудников (50 % всех респондентов) считают хорошие условия труда лучшей мотивацией. Анализируя данные по отделениям, отметим, что отмеченный вариант выбрали 100 % сотрудников отделения медицинской реабилитации, по 66 % сотрудников нейрохирургического отделения и аптеки.

Второй по важности ответ – ощущение полезности своей деятельности (в целом его выбрали 36 % сотрудников), при этом наибольшую пользу от своей деятельности чувствуют

сотрудники аптеки, а меньше всего – персонал гинекологического отделения (именно на это отделение приходится наибольшее количество жалоб от пациентов).

32 % сотрудников от общей выборки считают, что стимулом их деятельности могут выступить возможность обучения и повышения квалификации. В структуре отделов кадров для обеспечения обучения персонала, подтверждения сертификатов, повышения квалификации выделена отдельная единица, занимающаяся именно этим вопросом, отслеживающая сроки обучения и процесс документационного оформления.

Меньше всего сотрудников желают видеть в качестве стимулятора деятельности почетную грамоту (12 %) и интересную, усложненную работу, требующей роста мастерства (18 %).

Отдельного внимания заслуживает вопрос: «Определите, пожалуйста, в какой мере Вас удовлетворяют различные стороны Вашей работы?». В качестве вариантов ответа на вопрос были предложены следующие показатели: размер заработка, график работы, возможность карьерного роста и продвижения по должности, возможность для обучения, переподготовки, повышения квалификации, санитарно-гигиенические условия, взаимоотношения с коллегами, отношения с непосредственным руководителем, уровень технической оснащенности, возможность проявить инициативу, информирование коллектива и внимание, одобрение и объективная оценка руководителя. Респондентам нужно было определить степень выраженности каждой переменной по шкале: удовлетворен; скорее удовлетворен, чем нет; затрудняюсь ответить; скорее не удовлетворен; не удовлетворен.

На рис. 1 представлены результаты исследования удовлетворенности сотрудников размером заработной платы. Наиболее удовлетворенными заработной платой являются респонденты из отделения медицинской реабилитации (37 %) и физиотерапевтического отделения (35 %), однако это менее половины сотрудников. Представители остальных отделений удовлетворенности не чувствуют и не отмечают.

Самыми неудовлетворенными в этом отношении являются сотрудники клинико-диагностической лаборатории (75 %), отделения детской хирургии (62 %) и нейрохирургии (53 %). Такое положение вещей можно объяснить тем, что работа в этих отделениях относится к числу самой тяжелой в физическом, эмоциональном и социальном плане. Сотрудники данных отделений заявляют, что их труд должен быть оплачен по гораздо более высоким расценкам, нежели имеющиеся.

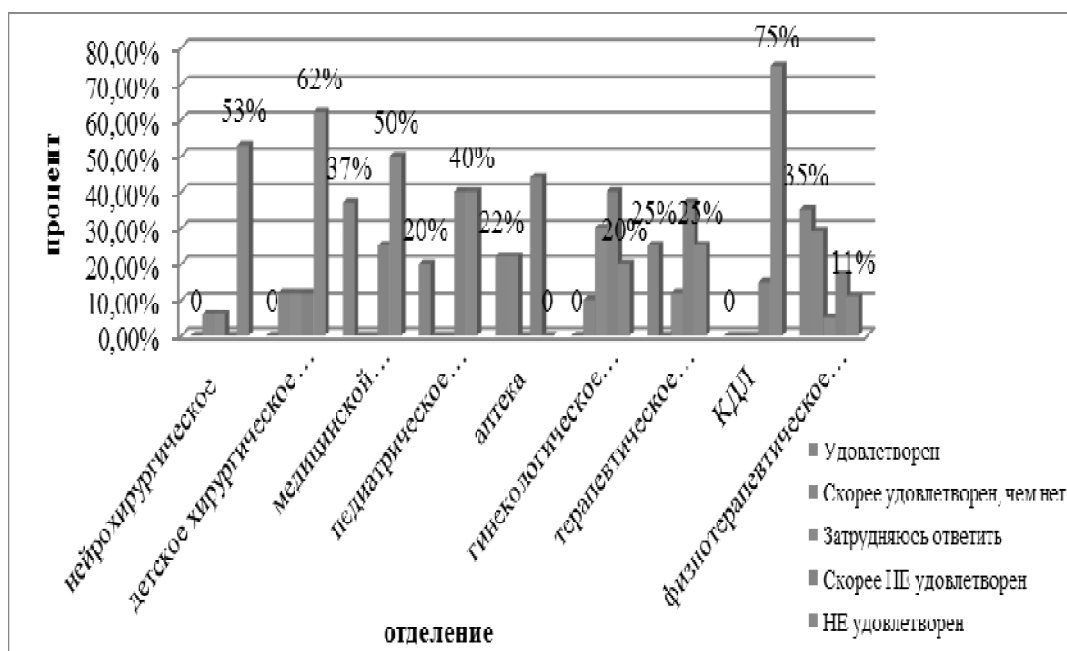


Рис. 1. Удовлетворенность сотрудников размером заработка

Удовлетворенность сотрудников графиком работы в больнице имеет гораздо более высокие показатели по сравнению с удовлетворенностью заработной платой. Наибольшее удовлетворение от графика труда испытывают работники аптеки (88 %), физиотерапевтического отделения (82 %), отделения медицинской реабилитации (75 %). Процент неудовлетворенности графиком труда испытывает лишь малое количество респондентов – так, в отделении детской хирургии таких всего 12 %.

Возможностью карьерного роста удовлетворены 87 % сотрудников отделения медицинской реабилитации, 62 % – терапевтического отделения. Наибольшее количество неудовлетворенных по данной категории выявлено в отделении нейрохирургии. Возможно, это обусловлено тем фактом, что именно в данном отделении наибольшее количество сотрудников, имеющих степень кандидата наук.

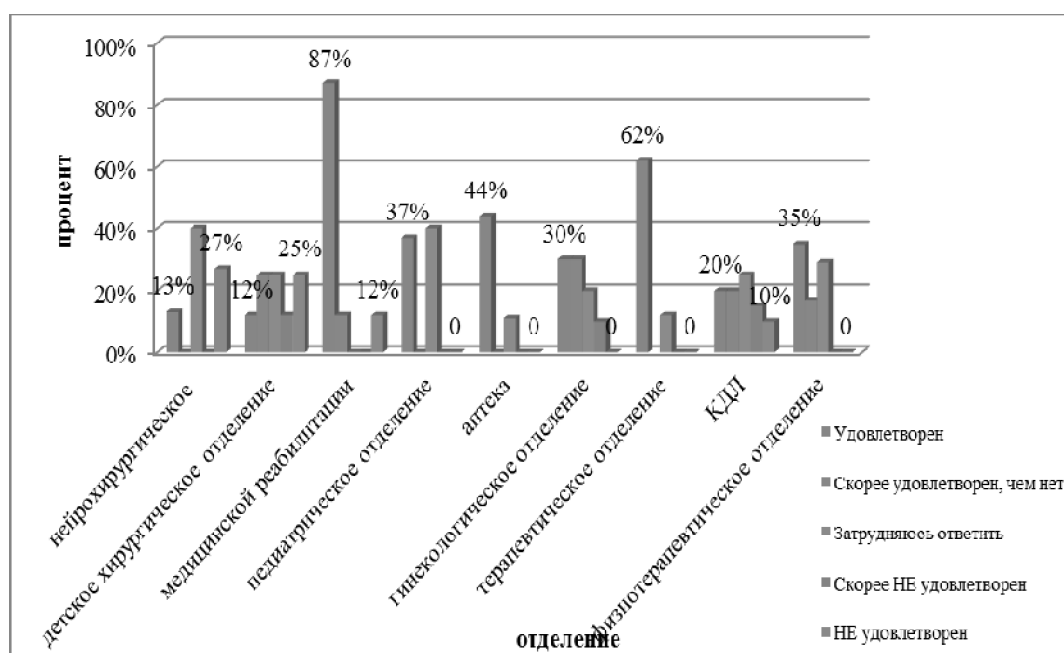


Рис.2. Удовлетворенность сотрудников возможностью карьерного роста и продвижения по должности

Самый маленький процент сотрудников, удовлетворенных отношениями с коллегами, имеется в отделениях педиатрии (37 %) и нейрохирургии (53 %). Отметим, что неудовлетворенных взаимоотношениями ни в одном из отделений не обнаружено. В отношении удовлетворенности сотрудников отношениями с непосредственными руководителями, т.е. заведующими отделениями и старшими медицинскими сестрами, можно подчеркнуть следующее. Удовлетворенность на уровне 100 % отмечается в отделениях медицинской реабилитации, гинекологическом, терапевтическом, физиотерапевтическом. Неудовлетворительные отношения с руководством отмечены в отделении нейрохирургии. Неопределенность по показателю можно отметить в отделении детской хирургии и педиатрии.

Уровень технической оснащенности вызывает вопросы у большинства сотрудников, связано такое положение с низким финансированием лечебного учреждения. Так, наиболее удовлетворенным (87 %) в этом отношении является отделение медицинской реабилитации, где недавно был произведен капитальный ремонт и завезено новое оборудование, неудовлетворенным – гинекологическое (40 %). Вопрос вызвал наибольшую неопределенность в выборе среди сотрудников.

Возможностью проявления инициативы наиболее удовлетворены в отделении медицинской реабилитации (87 %), терапевтическом (75 %) и физиотерапевтическом (70 %). Не испытывают удовлетворенности сотрудники отделения педиатрии (20 %).

Полностью удовлетворены информированием коллектива сотрудники медицинской реабилитации (100 %), физиотерапевтического отделения (76 %), терапевтического отделения (75 %), клинико-диагностической лаборатории (70 %).

Удовлетворенность вниманием, одобрением со стороны руководителя отмечена среди сотрудников отделения терапии (100 %), аптеки (88 %), физиотерапевтического отделения (82 %). Отделение детской хирургии высказывает недовольство в отношении данного показателя (12 %).

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы.

В больнице проводится определенная работа по мотивации сотрудников к профессиональной деятельности, а в результате проведенного исследования выделились отделения, требующие наибольшего внимания со стороны руководства с точки зрения обеспечения удовлетворенности и мотивации в трудовой деятельности. Это отделения нейрохирургии, детской хирургии, педиатрии. Наиболее благополучными оказались отделения медицинской реабилитации, терапевтическое и физиотерапевтическое.

В настоящее время разработана и находится на утверждении «Программа управления мотивацией сотрудников», которая, на наш взгляд, способна решить выявленные проблемы.

Результаты исследования обогащают научные представления о мотивационной составляющей сотрудников больницы скорой медицинской помощи. Дополняя результаты предыдущих исследований, произведенный анализ расширяет представления о мотивах, удовлетворенности трудом врачей и медицинских сестер. Выявлены наиболее значимые мотивы сотрудников больницы. Так, наиболее значимыми мотивационными составляющими признаны заработная плата, возможность повышения квалификации, условия работы и климат в коллективе.

Полученные теоретические и эмпирические данные могут быть использованы в лечебных учреждениях любого другого профиля с целью повышения производительности труда сотрудников, формирования стабильного кадрового состава, привлечения квалифицированных специалистов, стимулирования профессионального развития и роста сотрудников.

### Литература

1. Богатырева М.Р. Конкурентоспособность трудовых ресурсов организации с позиции создания достойного уровня труда / Экономика и управление: научно-практический журнал. 2019. № 3. С. 120–123.
2. Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S. et al. Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. BMCNurs 18, 46 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0373-8>
3. Amaanda, N.M. (2011). The impact of employees' motivation and empowerment on delivering service quality to enhance customer satisfaction: Case company X. Degree Programme in Business Management Thesis.
4. Saka, K.A., & Salman, A.A. (2014). An assessment of the levels of job motivation and satisfaction as predictors of job performance of library personnel in Nigerian universities. Journal of Balkan Libraries Union, 2 (2), 26–33.
5. Olusegun, O.S. (2012). Influence of motivation on turnover of library personnel in some public universities in south west Nigeria
6. Adeoye, A.O., & Fields, Z. (2014). Compensation management and employee job satisfaction: A case of Nigeria. Journal of Social Sciences, 41 (3), 345–352.
7. Ahmad, N., Iqbal, N., Javed, K., & Hamad, N. (2014). Impact of organizational commitment and employee performance on the employee satisfaction. International Journal of Learning, Teaching and Educational Research, 1 (1), 84–92.
8. Bogatyreva M.R. Transformation of the labour migration management system World Applied Sciences Journal. 2014. T. 30. № 11. С. 1556-1558.
9. Bogatyryjova M.R., Malyh O.E., Bibarsova A.A. Human Capital Mobility As A Factor In The Competitiveness Of Labor European Proceedings <https://www.europeanproceedings.com/article/10.15405/epsbs.2020.10.05.23>