

## Оценка уровня удовлетворенности условиями труда диспетчеров по приему вызовов скорой медицинской помощи

*ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра поликлинической терапии, общей врачебной практики и профилактической медицины*

### Резюме

Во время пандемии, когда резко возросло число заболевших новой коронавирусной инфекцией и другими заболеваниями, важная роль отводится оперативной работе всех медицинских сегментов. В первую очередь на работе бригад скорой медицинской помощи (СМП) и их диспетчеров. Диспетчер СМП – это специалист, который безотлагательно может принять информацию о состоянии больного, грамотно разобраться в проблеме, связанной с его здоровьем, определить его местонахождение и решить вопрос о необходимости выезда бригады для неотложной помощи. Качественная работа диспетчеров во многом зависит от условий их труда. В статье приводятся анализ результатов опроса диспетчеров городской СМП по вопросам удовлетворенности условиями труда. Несмотря на постоянный стресс, который испытывают многие диспетчеры на рабочем месте, 24-часовую рабочую смену, неудовлетворенность уровнем безопасности, работу под постоянным видеонаблюдением, а также невысокую оплату труда, большинство диспетчеров высказались положительно в отношении условий труда на станции СМП. Слаженный коллектив, возможность приносить пользу людям, ясность задач и ответственность, регулярное проведение инструктажей и аттестации рабочих мест создают благоприятные условия для рабочего процесса.

**Ключевые слова:** пандемия, скорая медицинская помощь, охрана труда

### Введение

Пандемия новой коронавирусной инфекции стала в XXI веке серьезной проблемой всего человечества. В этих тяжелых, постоянно изменяющихся условиях, основная нагрузка ложится на здравоохранение. Состояние здоровья населения все в большей степени становится зависимым от оперативности работы службы скорой медицинской помощи (СМП) [4]. Значительная нагрузка легла на все сегменты медицинской системы, особенно на работу СМП и их диспетчеров.

Диспетчер СМП – это специально обученный человек, который умеет оперативно собрать информацию, относящуюся к неотложной медицинской помощи. Главная роль диспетчера СМП заключается в том, чтобы безотлагательно принять информацию о состоянии больного, грамотно разобраться в проблеме, связанной с его здоровьем, определить его местонахождение и решить вопрос о необходимости выезда бригады для неотложной помощи. В среднем за рабочие сутки в диспетчерскую службу поступает более 1000 вызовов, и основная нагрузка ложится именно на диспетчеров. Хорошие условия труда в данной ситуации играют большую роль [3]. Удовлетворенность условиями труда – это фактор, создающий положительное эмоциональное состояние сотрудников. Это результат восприятия самим работником того, насколько хорошо производимая им работа обеспечивает важные, на его взгляд, потребности [1,5]. На создание благоприятных условий труда влияет ряд таких факторов как хороший коллектив, удобный график работы, достойная оплата труда и т.д. [2,4].

**Цель исследования:** оценка уровня удовлетворенности условиями труда среди диспетчеров по приему вызовов скорой медицинской помощи.

### Материал и методы

Для достижения цели исследования был проведен социологический опрос. В проведенном исследовании приняли участие 60 сотрудников диспетчерского отдела городской службы скорой медицинской помощи. Гендерное соотношение респондентов распределилось следующим образом: 59 женщин (98%) и 1 мужчина (2%). В исследовании приняли участие диспетчеры в возрасте от 21 до 67 лет (средний возраст  $\pm 42,5$  лет). Стаж работы в медицинском учреждении составил от 2 месяцев до 48 лет.

### Результаты

Исследование проводилось на базе диспетчерского отдела ГУЗ «Саратовская городская станция скорой медицинской помощи». В социологическом опросе приняли участие диспетчеры по приему вызовов СМП, являющиеся специалистами со средним медицинским образованием. График работы медицинского учреждения скорой помощи составляется таким образом, чтобы оказание скорой медицинской помощи взрослому и детскому населению на месте вызова и во время медицинской эвакуации осуществлялось круглосуточно. Продолжительность рабочей смены составляет 24 часа, продолжительность рабочей недели не более 39 часов с предоставлением выходных дней по скользящему графику (сутки – рабочие, затем трое суток – выходные). Таким образом, для осуществления непрерывной работы диспетчерского отдела сформировано 4 смены, последовательно сменяющих друг друга. Количество сотрудников в каждой смене составляет в среднем от 15 до 18 человек. Диспетчер по приему вызовов принимает вызовы от жителей города по единому телефону и вносит данные в специализированную программу персонального компьютера. Затем вызовы распределяются между бригадами скорой помощи. Координирует работу дежурный врач смены.

Согласно полученным данным 46,7% считают свои условия труда оптимальными, 33,3% допустимыми и 20% вредными. При этом 56,7% респондентов не удовлетворены уровнем своей заработной платы и 48,3% не довольны политикой премий и льгот, тем не менее, основной коллектив имеет опыт работы в данной организации на должности диспетчера более двадцати – тридцати лет, в опросе принял участие сотрудник со стажем сорок восемь лет.

Важным фактором, сказывающимся на удовлетворенность условиями труда, является удобный график работы. Подавляющее большинство респондентов считают свой рабочий график очень удобным (25%) и удобным (73,3%) и только 1,7% респондентов не удовлетворены своим графиком дежурств.

Среди опрошенных респондентов большинство – 76,7% составляют лица, которые считают свою работу стрессовой. Более того 5% опрошенных считают, что их работа очень стрессовая, оставшийся процент респондентов (18,3%) считают, что их работа практически не содержит стрессовой составляющей. В связи с этим 35% респондентов заявили, что в течение типичной недели часто испытывают перегрузки и стресс, а 55% упомянули, что иногда сталкиваются с этой проблемой. Постоянный стресс и перегрузки испытывают только 3,3% процента респондентов. Причиной таких перегрузок и стресса может стать продолжительность рабочей смены. Рабочая смена диспетчеров СМП составляет 24 часа, большее количество респондентов (75%) такая продолжительность смены устраивает, 16,7% затрудняются дать ответ. Неудовлетворенность продолжительностью рабочей смены выразили 8,3% респондентов. Отсюда можно сделать вывод, что продолжительность рабочей смены для большинства диспетчеров не является перегрузкой и причиной стресса.

Известно, что причиной стресса на рабочем месте может стать не слаженная работа в коллективе. Но из числа опрошенных 76,7% считали свой коллектив достаточно слаженным, лишь 5% респондентов не получают удовлетворение от отношений, сложившихся внутри коллектива, в котором они работают.

Некоторые производственные факторы, такие как излучение персонального компьютера, пыль, микроклимат в помещении, освещенность, шум оказывают на рабочем месте неблагоприятное воздействие на здоровье диспетчеров. Мы изучили мнение коллектива городской станции скорой помощи и выяснили, что более 91,7% респондентов считают, что излучение от монитора персонального компьютера оказывает неблагоприятное воздействие на их здоровье. В связи с тем, что диспетчеры большую часть времени своей рабочей смены проводят за мониторами персонального компьютера, 60% опрошенных респондентов отмечают у себя ухудшение зрения. Вторым по значимости фактором, влияющим на здоровье диспетчеров, назвали шум – это отметили 50% респондентов. К другим незначительным производственным факторам, влияющим на здоровье диспетчеров, были отнесены химические вещества (1,7%), пыль (аэрозоли) (6,7%), биологические факторы – 5%, микроклимат (15%) и освещенность рабочей поверхности (3,3%).

Важным элементом оценки удовлетворенностью условиями труда является безопасность на рабочем месте. Для обеспечения безопасности условий труда организация снабжена постоянно действующей внутренней системой видеонаблюдения и видеофиксации, данный факт у трети (33,3%) респондентов иногда вызывает дискомфорт. Постоянное нахождение во время рабочего процесса под видеонаблюдением у 8,4% респондентов вызывает неудобство, часто испытывают дискомфорт 10% опрошенных. Видеонаблюдение на рабочем месте не вызывает дискомфорт у 35% респондентов. Причиной неудобства нахождения под контролем видеокамер может быть возраст и трудовой стаж диспетчеров. Так, более молодые и менее опытные сотрудники считают нахождение в таких условиях дискомфортными и неудобными. Отраден тот факт, что только 10% респондентов испытывают тревожность, потому что считают систему безопасности в организации несовершенной. Большинство же респондентов – 90% чувствуют себя на рабочем месте в полной безопасности.

На трудовую активность диспетчеров СМП оказывают влияние следующие факторы: материальное стимулирование, премии (75% респондентов отметили этот факт). Интересно, что штрафы и административные наказания также оказывают влияние на повышение трудовой активности, это отметили 1,7% опрошенных респондентов. Возможность приносить пользу людям улучшает трудовую активность у 50% опрошенных. Более трети (38,3%) респондентов отметили, что мотивирует к труду хороший настрой коллектива. Ясность поставленных задач (31,7%) и ответственность (28,3%) тоже благоприятно сказываются на улучшении трудовой деятельности.

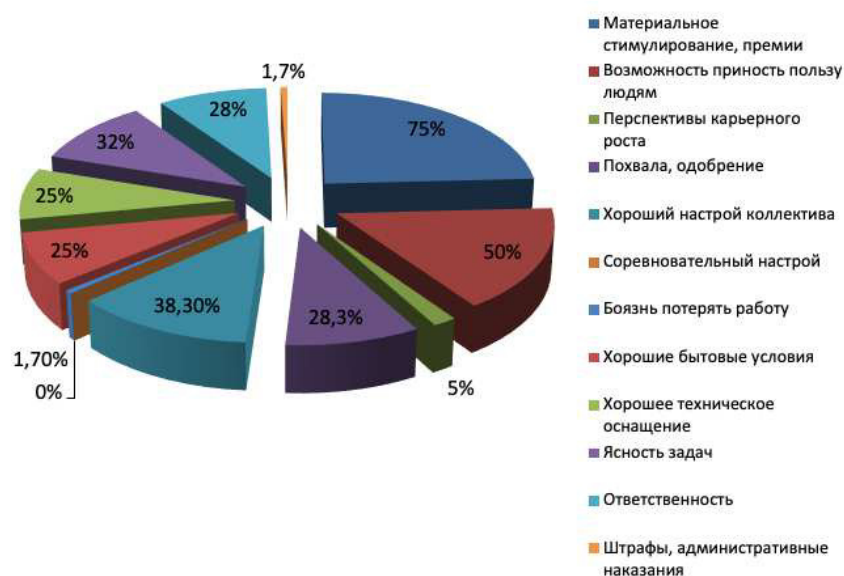


Рисунок 1. Факторы, повышающие и улучшающие трудовую активность диспетчеров СМП

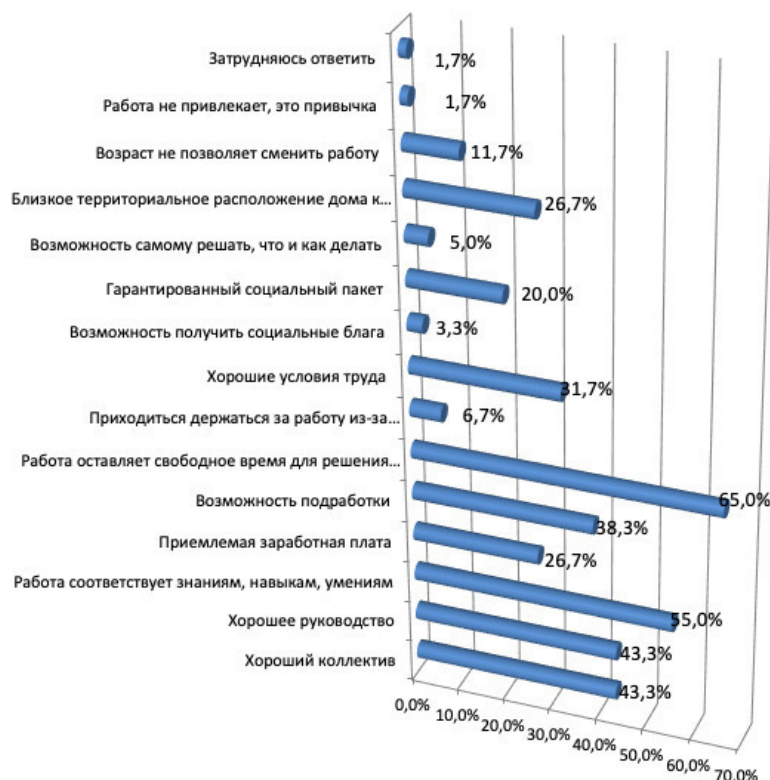


Рисунок 2. Что больше всего привлекает диспетчеров в нынешней работе

При оценке важности труда диспетчера в его личной жизни получены следующие результаты. Наибольшее количество диспетчеров (63,3%) считают свою работу важным и основным источником средств к существованию. Для 25% респондентов работа занимает важное место, но есть вещи, которые занимают их гораздо больше чем работа. Работа для 6,7% респондентов является неприятной обязанностью, и они бы вообще не работали, если бы могли. Но 1,7% респондентов считают работы интересной и важной, независимо от оплаты труда.

Немаловажным в оценке условиями труда диспетчерами СМП является вопрос об отношениях между администрацией и работниками. Значительное большинство опрошенных респондентов оценивали отношения с работодателем как положительные: 51,7% характеризовали свои отношения с администрацией как спокойные, без внутренней напряженности, а четверть респондентов (25%) полностью удовлетворены отношениями с администрацией, характеризуя их полным взаимопониманием, сотрудничеством и доверием. Испытывали напряженные отношения с администрацией, но не доходящие до открытого конфликта 5% респондентов, а 18,3% опрошенных диспетчеров затруднились дать ответ на этот вопрос.

На вопросы о наличии работающей комнаты отдыха и времени, отведенного на отдых, все респонденты ответили положительно. Но 33,3% респондентов считали, что отведенного для отдыха времени им недостаточно. Также диспетчеры, принимавшие участие в опросе, выразили пожелание, чтобы комната отдыха была оснащена кофемашиной, телевизором, отдельной кухней или столовой для диспетчерского отдела.

Касательно обеспечения диспетчеров спецодеждой, обувью и другими СИЗ 56,7% ответили, что обеспечены, но не в полном объеме, 30% полностью удовлетворены обеспечением и 13,3% заявили, что не обеспечены.

Подводя итоги опроса и оценивая общее впечатление сотрудника от условий труда (по совокупности данных), почти половина респондентов ответили, что больше всего их привлекает в нынешней работе хороший коллектив и адекватное руководство (43,3%). Удобный график работы оставлял время на решение личных проблем у 65% респондентов и это тоже делало труд привлекательным. 55% респондентов оценили свою работу как соответствующую их навыкам и знаниям.

Диспетчеры СМП высказали пожелания по улучшению их условий труда: повышение оплаты, увеличение количества сотрудников, увеличение времени на отдых, а также улучшение программного обеспечения системы и возможность использования в работе гарнитуры.

Вышеперечисленные результаты исследования дают основание полагать, что большинство диспетчеров СМП довольны своими условиями труда, коллективом и администрацией. Практически всех опрошенных диспетчеров устраивает график работы и продолжительность смены. Неблагоприятным фактором, сказывающимся на общей удовлетворенности условиями труда, является излучение от монитора персонального компьютера, что приводит у большинства работников к ухудшению зрения.

#### Заключение

Таким образом, условия труда в диспетчерском отделе станции СМП по мнению большинства сотрудников являются благоприятными. Изучение мнения диспетчеров об условиях их труда и периодически проводимая оценка уровня удовлетворенности условиями труда среди диспетчеров по приему вызовов скорой медицинской помощи позволяет оперативно

решать возникающие вопросы повседневной деятельности СМП, сохранить коллектив и привлекать к работе на станции скорой медицинской помощи молодых сотрудников.

**Литература**

1. Дятлов В.А., Кибанов А.Я., Пихало В.Т. Управление персоналом. - М.: «Издательство ПРИОР», 2017.
2. Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Митрофанова Е.А., Ловчева М.В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. М.: ИФРА-М, 2016. 528 с.
3. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 2016.
4. Мирошниченко А.Г. Отношение некоторых статей закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» к настоящему и будущему скорой медицинской помощи // Скорая медицинская помощь. 2018. Т. 13. № 1. С. 3—11.
5. Фетискин Н.П. Интегральная удовлетворенность трудом / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2020.