

АНАЛІЗ ЗАДОВОЛЕНОСТІ МЕДИЧНИХ СЕСТЕР ПРОФЕСІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ У ЛІКУВАЛЬНО-ПРОФІЛАКТИЧНИХ ЗАКЛАДАХ РІЗНОГО ПРОФІЛЮ

О.Л. Зюков, О.В. Мішуренко (Дніпропетровськ, Кривий Ріг)

Дніпропетровська державна медична академія

Обласний комунальний заклад «Криворізьке училище підвищення кваліфікації
та перепідготовки молодших медичних і фармацевтичних спеціалістів»

Резюме. З метою визначення механізмів мотивації середнього медичного персоналу та адаптації їх до реформ проведено маркетингове дослідження серед 1648 медсестер 39 лікувально-профілактичних закладів (ЛПЗ) різного профілю великих міст України. За допомогою двомірного аналізу «важливість—задоволеність» визначено, що спостерігається високий рівень важливості, але низький — задоволеності заробітною платою, виконанням цікавої роботи, участю в прийнятті рішень, можливістю професійного зростання. Для поліпшення задоволеності роботою необхідно підвищити статус професії медсестер при гідному рівні зарплати.

Ключові слова: якість трудового життя, медсестринська допомога, аналіз «важливість—задоволеність», реформування.

Реформування охорони здоров'я є нагальним завданням, що стоїть перед соціально-економічним сектором України. Успішність перетворень залежить від багатьох факторів, серед яких важливе місце посідають мотивація та позитивна налаштованість до змін медичних кадрів. Загальний процес реформування неминуче торкнеться і середнього медичного персоналу, від активності якого багато в чому залежить успішність майбутніх перетворень, бо це вагома складова кадрового потенціалу системи охорони здоров'я, яка має потужні можливості для оптимізації медичного обслуговування. На сьогодні медичні сестри часто перебувають на другорядних ролях у лікувальному процесі і не прагнуть виявляти ініціативу. Однак у процесі реформування системи охорони здоров'я переглядається роль середнього і молодшого медичного персоналу в бік збільшення самостійності та розширення професійних компетенцій [1;3].

Специфіка проблеми створення мотивації до якісного виконання своїх професійних обов'язків полягає в тому, що в умовах радикальних змін старі механізми організації праці стають неефективними, а нові мають пройти складний шлях становлення. Активність кожного співробітника в питаннях поліпшення праці можливо забезпечити принципово новою технологією управління, в основі якої — дієва система роботи з персоналом, спрямована на формування та розвиток професійних здібностей, на забезпечення можливостей щодо їх реалізації. До таких

технологій відносять концепцію підвищення якості трудового життя.

Впровадження цієї концепції та оптимальне використання трудового потенціалу медичних сестер у ЛПЗ різного профілю потребує аудиту, зовнішнього і внутрішнього маркетингу організації. Це сучасні підходи менеджменту, спрямовані на продуктивну взаємодію структурних ланок медичної допомоги [2;7;10]. Метою внутрішнього маркетингу є залучення, навчання і мотивація високопрофесійних фахівців, які вміють та бажають надавати якісні медичні послуги, і створення таких робочих умов, які задовольняли б потреби персоналу. Відносини організації (ЛПЗ) і працівників (медичного персоналу) будуються на тих самих підставах, що і відносини організації зі споживачами (пацієнтами). Керівництво «пропонує» особливий продукт — посаду з її специфічними правами та обов'язками. Працівник «купує» цей продукт, «розраховуючись» власною працею. Робочі потреби персоналу задовольняються в обмін на задані стандарти якісного обслуговування зовнішніх споживачів — пацієнтів [2;4–6;8].

Найбільш поширеним методом оцінки професійної діяльності персоналу є вимірювання важливості роботи та задоволеності працею, заснований на теорії мотивації Ф. Герцберга та адаптований для маркетингових досліджень ЛПЗ [4–6; 9;11;12]. За даною теорією, дві групи чинників приводять до різних результатів: *чинники мотивації* — до задоволеності своєю працею, тоді як *гігієнічні чинники* лише нівелюють незадоволення.

Мета роботи – визначити чинники мотивації середнього медичного персоналу лікувально-профілактичних закладів різного профілю для розробки ефективної мотиваційної структури професійної діяльності в період реформування галузі та підвищення якості трудового життя.

Основні завдання дослідження передбачали вивчення важливості для медсестер гігієнічних чинників праці і мотиваторів та визначення рівня задоволеності персоналу різними компонентами професійної діяльності.

Матеріали та методи

За спеціальною анкетой, що рекомендується для маркетингових досліджень в ЛПЗ [4–6], опитано 1648 медсестер у 39 ЛПЗ різного профілю трьох великих міст України (Дніпропетровська, Кривого Рогу, Херсона).

Оцінка результатів проводилася за методикою двомірного аналізу «важливість–задоволеність». Результати наносилися на спеціальну двомірну карту, яка складалася з 4 частин (квадрантів): «успішні результати», «зосередитися на цьому», «можлива переоцінка», «низький пріоритет». Ступінь важливості компонентів вимірювався за п'ятибальною шкалою Лайкерта: від 5 балів – «дуже важливо» до 1 – «не важливо»; ступінь задоволеності: від 5 – «повністю задоволений» до 1 – «повністю незадоволений». Середні показники розраховувалися до числа тих респондентів, хто дав оцінку. Частка пропущених значень становила $\leq 10\%$.

Обробка матеріалів дослідження проводилася за допомогою статистичного пакета «STATISTICA 6.0 for Windows» і редактора електронних таблиць «Excel-2010».

Методи: інформаційно-аналітичний, соціологічний, статистичний, графічного аналізу.

Результати дослідження та їх обговорення

Серед залученого до дослідження середнього та молодшого медичного персоналу 96,3% становили жінки, 3,7% – чоловіки. Середній вік обстежених – $36,53 \pm 0,33$ року ($M \pm m$), стаж роботи – $16,8 \pm 0,3$ ($M \pm m$). Більшість з опитаних – медичні сестри (75,57%), старші та головні медичні сестри – 4,46%, фельдшери і акушерки – 6%. Більшість (60%) одружені. Вищу кваліфікаційну категорію мають 42,8% опитаних, першу або другу – 30,1%. Переважна більшість опитаних (44,2%) працює у багатoproфільних стаціонарах, 13,45% – у спеціалізованих, 10,6% – в амбулаторно-поліклінічних закладах, по 9% опитаних – у службі швидкої допомоги, стоматологічних ЛПЗ і родопомічних закладах (рис. 1).

Результати маркетингового дослідження діяльності медичних сестер з оцінками важливості та задоволеності за складовими професійної діяльності наведено у табл. 1 та рис. 2.

Серед 6 мотиваторів (виконувати цікаву роботу; досягати особистих цілей під час роботи; мати можливість професійного росту; одержувати заробітну платню відповідно до обсягу і якості роботи; брати участь і відчувати значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ; брати участь в ухваленні рішень з проблем медичного обслуговування) медсестри найвище оцінили важливість одержання достойної заробітної плати відповідно до обсягу і якості виконаної роботи (середній бал важливості – $4,7 \pm 0,01$ ($M \pm m$)). Інші п'ять мотиваторів теж мають важливе значення для медсестер: виконання цікавої роботи ($4,26 \pm 0,02$); участь і значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ ($4,2 \pm 0,02$); можливість професійного росту ($3,98 \pm 0,03$); участь в ухваленні рішень з проблем організації медичної допомоги ($3,97 \pm 0,02$); досягнення особистих цілей під час роботи ($3,11 \pm 0,04$).

Серед інших важливих компонентів професійної діяльності (2-ге і 3-тє рангові місця в загальному рейтингу, 1-ше та 2-ге серед гігієнічних чинників) медсестри назвали комфортні умови праці (середній бал важливості – $4,63 \pm 0,01$) і підтримування добрих відносин з колегами ($3,71 \pm 0,03$). За рейтингом важливості найменше значення для медсестер мають можливість кар'єрного росту (рейтинг – 14); досягнення особистих цілей (рейтинг – 15) і найменше за все турбує медсестер питання лідерства в колективі – останнє 16-тє місце у загальному списку рейтингу чинників.

Найбільшою мірою задоволеність середнього медичного персоналу професійною діяльністю пов'язана з підтриманням добрих відносин з колегами (середній бал – $4,43 \pm 0,02$), керівником ($4,27 \pm 0,03$), відчуттям себе частиною колективу ($4,2 \pm 0,03$). Отже, задоволеність

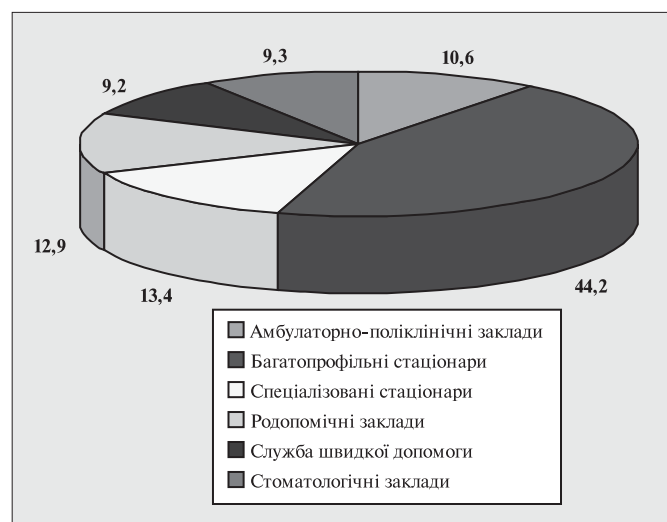


Рис. 1. Профілі лікувально-профілактичних закладів, де вивчено задоволеність середнього медичного персоналу професійною діяльністю (%)

Таблиця 1

Результати маркетингового дослідження діяльності медичних сестер
(загальна оцінка важливості та задоволеності за складовими професійної діяльності)

№	Складові (компоненти) професійної діяльності	Важливість					Задоволеність				
		дуже важливо, %	важливо, %	маловажливо, неважливо, %	середній бал, M±m	ранг	повністю задоволені, %	скоріше задоволені, %	не задоволені, %	середній бал, M±m	ранг
1.	Виконувати цікаву роботу (мотиватор)	34,2	61,9	3,9	4,26±0,02	8	40,03	39,4	20,5	3,97±0,03	5
2.	Самостійно ухвалювати рішення в рамках своєї професійної компетенції	25,6	67,04	7,4	4,11±0,02	11	27,9	46,6	25,4	3,72±0,03	8
3.	Досягати особистих цілей під час роботи (мотиватор)	18,5	35,8	45,6	3,11±0,04	15	19,4	30,1	50,5	2,98±0,04	16
4.	Підтримувати добрі відносини з безпосереднім керівником	51,5	44,9	3,7	4,46±0,02	4	49,7	38,7	11,6	4,27±0,03	2
5.	Підтримувати добрі відносини з колегами	62,9	34,9	2,2	4,59±0,02	3	57,05	35,4	7,6	4,43±0,02	1
6.	Мати можливість професійного росту (мотиватор)	33,8	48,8	17,4	3,98±0,03	12	31,4	41,04	27,6	3,69±0,03	9
7.	Мати можливість одержувати нові знання і освоювати нові технології	46,8	49,4	3,7	4,39±0,02	6	34,9	41,5	23,6	3,91±0,03	6
8.	Мати комфортні умови праці	67,8	29,8	2,5	4,63±0,01	2	27,4	31,6	40,8	3,65±0,05	11
9.	Одержувати заробітну платню відповідно до обсягу і якості роботи (мотиватор)	72,9	25,8	1,2	4,7±0,01	1	18,6	16,8	64,6	3,1±0,03	14
10.	Одержувати об'єктивну оцінку своєї діяльності безпосереднім керівником	38,9	56,4	4,8	4,3±0,02	7	26,9	50,2	22,95	3,79±0,03	7
11.	Брати участь і відчувати значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ (мотиватор)	32,8	60,4	6,8	4,2±0,02	10	24,3	48,2	27,6	3,67±0,03	10
12.	Бути лідером у колективі	10,2	25,3	64,5	2,8±0,03	16	17,8	36,2	46	3,0±0,04	15
13.	Мати можливість кар'єрного росту	19,9	39,2	40,9	3,35±0,03	14	20,1	35,7	44,2	3,2±0,04	13
14.	Почувати себе частиною колективу	51,4	44,7	3,8	4,45±0,02	5	47,9	40,2	11,8	4,2±0,03	3
15.	Бути інформованим про результати своєї роботи	33,9	60,9	5,2	4,25±0,02	9	34,1	49,0	16,8	4,00±0,03	4
16.	Брати участь в ухваленні рішень з проблем медичного обслуговування (мотиватор)	23,9	62,5	13,7	3,97±0,02	13	23,9	43,7	32,3	3,52±0,03	12

медсестер роботою визначається передусім міжособистісними стосунками з іншими медсестрами, лікарями, керівниками та корпоративною культурою ЛПЗ. Чинники, які мали низьку важливість для медсестер (лідерство в колективі, можливість кар'єрного росту), також мають низький рівень задоволеності. На останньому місці в рейтингу задоволеності працею – досягнення особистих цілей під час роботи. Медсестри не ставлять перед собою значущих цілей, пов'язаних з лідерськими навичками, професійним ростом і не відчувають задоволення цими аспектами професійної діяльності.

Графічний аналіз «важливість—задоволеність» (рис. 2) показав, що успішні результати отримано щодо чинників відносин з колегами та керівниками: при високій оцінці важливості цих критеріїв вони мають високий рівень задоволеності.

До сектору «можлива переоцінка» не потрапив жоден чинника. Найбільша кількість факторів (1–2, 7–11, 14–15 за табл. 1: виконувати цікаву роботу; самостійно ухвалювати рішення в рамках своєї професійної компетенції; мати можливість одержувати нові знання і освоювати нові технології; мати комфортні умови праці; одержувати заробітну платню відповідно до обсягу і якості роботи; одержувати об'єктивну оцінку своєї діяльності безпосереднім керівником; брати участь і відчувати значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ; почувати себе частиною колективу; бути інформованим про результати своєї роботи) опинилися у квадранті «зосередитися на цьому» – для цих чинників при високих рівнях очікувань спостерігається низький рівень задоволеності.

Навіть при низькому рівні очікувань не спостерігалося задоволеності медсестер такими чинниками, як досягнення особистих цілей, лідерство і можливість кар'єрного росту.

Тобто важливими мотивами поліпшення якості медичного обслуговування для медичних сестер є не кар'єрне просування та лідируючі позиції, а можливість самостійного ухвалення рішень, одержувати нові знання та об'єктивну оцінку своєї діяльності, брати участь і відчувати значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ, бути інформованим про результати своєї роботи. Отже, керівникам медичних закладів слід зосередити увагу на підвищенні якості трудового життя працівників, розширенні прав і можливостей середнього медичного персоналу, що посилить їх мотивацію до плідної та якісної праці.

Оцінки ступеня важливості окремих компонентів середнім медичним персоналом різних ЛПЗ (стаціонарів загального профілю, спеціалізованих стаціонарів, поліклінік тощо) наведено у табл. 2.

Незалежно від місця роботи медичні сестри підкреслюють однакову ступінь важливості одержання достойної заробітної плати (1-ше рангове місце),

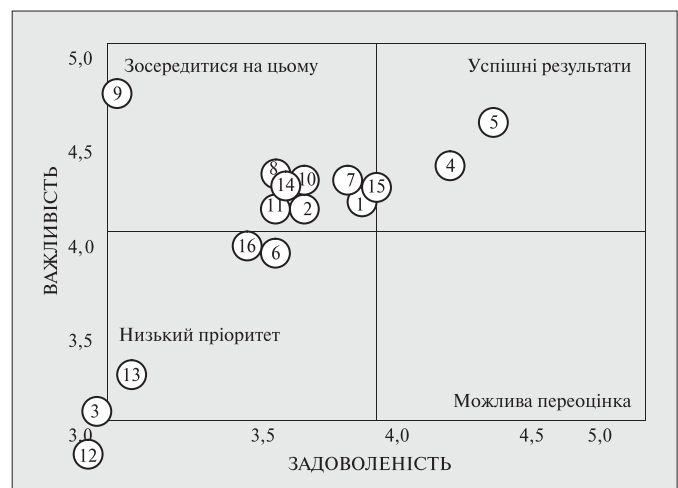


Рис. 2. Середні рівні оцінки медичними сестрами важливості і задоволеності окремими компонентами своєї професійної діяльності: позначки «1–16» відповідають пунктам у табл. 1

на 2–4-му місцях – комфортні умови праці та добрі взаємовідносини з колегами. Одержання об'єктивної оцінки своєї діяльності посідає 7-ме рангове місце, але набуває більшого значення для працівників швидкої медичної допомоги (вірогідність різниці $p \leq 0,05$). Також одноставно, але з низьким пріоритетом, медсестри оцінюють можливість бути лідером у колективі (16-те рангове місце). Певно, це пов'язано з проблемами, які мають при працевлаштуванні та реалізації професійного потенціалу медичні сестри з вищою освітою.

Важливість такого мотиватора, як можливість виконувати цікаву роботу, різниться між представниками різних закладів – від високої оцінки ($4,38 \pm 0,02$ балу – 6-те місце) в амбулаторно-поліклінічних закладах до ($4,03 \pm 0,02$ балу – 12-те місце) в родопомічних закладах.

Більш важливе значення порівняно з іншими закладами (вірогідність різниці $p = 0,05$) має самостійність в ухваленні рішень для працівників швидкої медичної допомоги ($4,3 \pm 0,03$ балу), що обумовлено відносно автономним становищем фельдшерів бригад швидкої медичної допомоги та їхніми правами у прийнятті рішень щодо надання медичної допомоги пацієнтам. Менше за всіх зацікавлені в отриманні нових знань та інформації працівники ЛПЗ стоматологічного профілю ($3,37 \pm 0,03$ балу, 13-те місце).

Щодо рівня задоволеності своєю роботою, то всі оцінки у всіх типах ЛПЗ були переважно нижчими за оцінки значущості. Насамперед більшість опитаних медсестер (понад 64,6% медсестер стаціонарів загального профілю, 65,9% – спеціалізованих стаціонарів, 55,7% – поліклінік) не задовольняє заробітна плата. Не задовольняються потреби медичних сестер в одержанні об'єктивної оцінки своєї діяльності, участі в досягненні результатів діяльності ЛПЗ та ухваленні рішень з проблем організації медичної допомоги.

Таблиця 2

Результати маркетингового дослідження діяльності медичних сестер у лікувально-профілактичних закладах різного профілю (оцінка важливості та задоволеності за складовими професійної діяльності)

Складові (компоненти) професійної діяльності	Амбулаторно-поліклінічні заклади		Багато-профільні стаціонари		Спеціалізовані стаціонари		Родопомічні заклади		Служба швидкої допомоги		Стоматологічні заклади	
	важливість	задоволеність	важливість	задоволеність	важливість	задоволеність	важливість	задоволеність	важливість	задоволеність	важливість	задоволеність
Виконувати цікаву роботу (мотиватор)	4,38	4,19	4,28	3,96	4,13	3,81	4,03	3,7	4,29	4,43	4,1	3,9
Самостійно ухвалювати рішення в рамках своєї компетенції	4,2	4,02	4,13	3,68	3,99	3,72	3,95	3,64	4,3	4,24	4,09	3,75
Досягати особистих цілей під час роботи (мотиватор)	3,33	3,54	3,05	2,9	3,22	2,98	3,17	2,93	2,97	3,56	3,26	3,0
Підтримувати добрі відносини з безпосереднім керівником	4,56	4,46	4,45	4,27	4,46	4,13	4,39	4,06	4,63	4,66	4,38	4,22
Підтримувати добрі відносини з колегами	4,69	4,64	4,59	4,45	4,63	4,32	4,56	4,24	4,55	4,12	4,47	4,15
Мати можливість професійного росту (мотиватор)	3,98	3,81	3,98	3,67	4,11	3,76	4,05	3,63	4,27	4,12	3,96	3,74
Мати можливість одержувати нові знання і освоювати нові технології діагностики і лікування	4,35	4,06	4,39	3,88	4,47	3,96	4,43	3,92	4,52	4,57	3,37	3,97
Мати комфортні умови праці	4,66	3,92	4,63	3,64	4,67	3,56	4,59	3,49	4,62	3,88	4,54	3,61
Одержувати заробітну платню відповідно до обсягу і якості роботи (мотиватор)	4,77	3,23	4,7	3,12	4,73	3,05	4,69	3,02	4,79	3,55	4,61	2,78
Одержувати об'єктивну оцінку своєї діяльності безпосереднім керівником	4,35	3,82	4,3	3,78	4,35	3,72	4,3	3,67	4,52	4,09	4,31	3,88
Брати участь і відчувати значущість своєї роботи в досягненні результатів діяльності ЛПЗ (мотиватор)	4,24	3,77	4,19	3,63	4,27	3,66	4,21	3,62	4,3	4,15	4,25	3,7
Бути лідером у колективі	2,48	2,66	2,78	3,06	2,99	3,08	2,97	3,02	2,9	3,53	2,56	2,78
Мати можливість кар'єрного росту	3,26	3,32	3,34	3,18	3,61	3,32	3,55	3,23	3,53	3,74	3,11	3,01
Почувати себе частиною колективу	4,43	4,41	4,45	4,25	4,51	4,17	4,43	4,03	4,48	4,42	4,34	4,22
Бути інформованим про результати своєї роботи	4,26	3,98	4,25	4,01	4,29	4	4,25	3,97	4,27	4,27	4,18	3,88
Брати участь в ухваленні рішень з проблем організації медичної допомоги (мотиватор)	4,13	3,85	3,96	3,48	4,07	3,61	4,04	3,57	4,21	3,72	4,05	3,49

Бальні оцінки лідерської реалізованості вищі за важливість даного компоненту роботи у ЛПЗ всіх типів, що ще раз підтверджує існування невирішених проблем щодо затребуваності менеджерських навичок медичних сестер системою охорони здоров'я.

Незалежно від місця роботи більшість медичних сестер задоволені відносинами в колективі і з безпосереднім керівником.

Медсестри поліклінік, на відміну від середнього медичного персоналу стаціонарів, більш задоволені участю в ухваленні рішень щодо організації медичного обслуговування, досягненням особистих цілей під час роботи, можливістю самостійно ухвалювати рішення в рамках своєї професійної компетенції. Це свідчить про більшу самостійність у роботі медсестер поліклінічної ланки і про позитивний вплив певної автономії на задоволеність роботою.

Більшу бальну оцінку порівняно із задоволеністю мають різні компоненти діяльності представників швидкої медичної допомоги, що свідчить скоріше не про їх оптимальні умови праці, а про низький рівень очікувань у сфері своєї діяльності.

Для медсестер спеціалізованих стаціонарів високий рівень задоволеності викликає інформованість про результати своєї роботи (80,4% повністю і частково задоволених); можливість одержати нові знання і освоїти нові технології (78,2% задоволені певною мірою); можливість професійного росту (57,2%).

Висновки

Структурна перебудова охорони здоров'я потребує нових підходів у вирішенні складних завдань сфери раціонального використання трудових ресурсів. Для цього слід за допомогою маркетингових технологій аналізувати задоволеність середнього медичного персоналу різними компонентами трудової діяльності, визначити фактори, які сформуєть у медсестер позитивну мотивацію та підвищать якість трудового життя під час реформування галузі.

У результаті проведеного аналізу задоволеності середнього медичного персоналу професійною діяльністю у ЛПЗ різного профілю визначено, що найважливішим мотивом підвищення якості сестринського догляду у ЛПЗ різних типів є адекватна заробітна платня (середній бал важливості – $4,7 \pm 0,01$). До інших мотиваторів, які мають значення для підвищення якості медсестринської допомоги, відносяться: виконання цікавої роботи, участь в ухваленні рішень і у досягненні

результатів діяльності ЛПЗ, можливість професійного росту. Водночас, за цими чинниками спостерігається низький рівень задоволеності, і вони потрапляють до групи факторів, на які потрібно звернути увагу, – медсестри відчувають невідповідність між важливістю цих аспектів своєї професійної діяльності та можливістю їх реалізації.

Серед інших важливих компонентів професійної діяльності медсестри назвали комфортні умови праці і підтримування добрих відносин з колегами. Разом з цим, вони не ставлять перед собою цілей, пов'язаних з розвитком лідерських навичок і не відчувають задоволення цим аспектом професійної діяльності. Це свідчить про необхідність надання медсестрам більшої самостійності та запровадження умов реалізації трудового потенціалу медсестер з вищою освітою.

Таким чином, до перспективної стратегії підвищення якості трудового життя та посилення мотивації середнього медичного персоналу під час проведення реформування охорони слід віднести поліпшення професійного та соціального статусу медичних сестер, що включатиме: адекватну грошову винагороду з урахуванням особистого внеску працівника у результат медичної допомоги, оцінку та визнання професійних досягнень і можливість професійного зростання, вдосконалення системи управління сестринською справою та поліпшення умов праці.

Стратегії мотивації можуть різнитися залежно від типу лікувального закладу, обов'язків медсестер та умов їхньої праці, але слід цінувати всіх працівників, надавати їм умови і ресурси для виконання своїх професійних обов'язків і можливості для кар'єрного росту. Складнощі, пов'язані з мотивацією персоналу, можуть збільшуватися на початку будь-якого процесу реформування служб охорони здоров'я. Персонал має розуміти суть запланованих реформ і те, як вони його стосуватимуться. Це особливо важливо в ситуаціях, коли професійна роль персоналу, швидше за все, зміниться. Можливості кар'єрного росту, заробітну плату і обійману посаду слід чітко пов'язати з результатами роботи.

Перспективи подальшого розвитку у даному напрямку пов'язані з дослідженням якості трудового життя медсестер, з використанням зазначеної маркетингової технології – двомірного аналізу «важливість–задоволеність» для внутрішнього аудиту на рівні ЛПЗ та розробки заходів щодо підвищення задоволеності медичного персоналу професійною діяльністю та адаптації до структурних перетворень.

Список літератури

1. Банчук М. В. Деякі аспекти діяльності майбутньої медичної сестри / М. В. Банчук, С. Д. Поплавська // Україна. Здоров'я нації. – 2008. – № 3–4 (7–8). – С. 130–134.

2. *Вопросы* качества медицинской помощи в подготовке специалистов с высшим сестринским образованием / П. А. Воробьев, М. В. Авксентьева, Н. Н. Камынина [и др.] // Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2007. – № 12. – С. 16–18.
3. *Зеркалий Н. Г.* Проблемы управления эффективностью деятельности в области внутреннего маркетинга / Н. Г. Зеркалий // Менеджмент в России и за рубежом. – 2009. – № 3. – С. 80–85.
4. *Зюков О. Л.* Задоволеність медичного персоналу хірургічних стаціонарів якістю медичного обслуговування онкологічних хворих / О. Л. Зюков // Медичні перспективи. – 2008. – Т. XIII, № 1. – С. 111–118.
5. *Кучеренко В. З.* Концепция маркетинга медицинской услуги в добровольном медицинском страховании / В. З. Кучеренко, В. М. Алексеева, Т. В. Скоморохова // Экономика здравоохранения. – 2003. – № 11–12. – С. 40–50.
6. *Лехан В. М.* Порівняльна оцінка задоволеності персоналу якістю медичного обслуговування онкологічних хворих у хірургічних стаціонарах / В. М. Лехан, О. Л. Зюков // Вісник соц. гігієни та орг. охорони здоров'я України. – 2008. – № 1. – С. 25–31.
7. *Лобанов Д.* Внутренний маркетинг персонала в российских компаниях Д. Лобанов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/node/1980>. – Название с экрана.
8. *Новаторов Э. В.* Аудит внутреннего маркетинга методом анализа «важность–исполнение» / Э. В. Новаторов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. – № 1. – С. 21–29.
9. *Профессионально-квалификационная структура: как ее оптимизировать и зачем это нужно?* / I. L. Bourgeault, E. Kuhlmann, E. Neiterman, S. Wrede. – ВОЗ, 2008. – 34 с.
10. *Сопина З. Е.* Управление качеством сестринской помощи / З. Е. Сопина, И. А. Фомушкина. – М.: ГЭОТАР Медиа, 2009. – 176 с.
11. *Chang C. S.* Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses / C. S. Chang, H. C. Chang // Journal of advanced nursing. – 2009. – № 65(1). – P. 92–100.
12. *Peltier J. W.* Internal marketing and the antecedents of nurse satisfaction and loyalty / J. W. Peltier, L. Pointer, J. A. Schibrowsky // Health Mark Q. – 2008. – № 23(4). – P. 75–108.

Анализ удовлетворенности медицинских сестер профессиональной деятельностью в лечебно-профилактических учреждениях разного профиля

О.Л. Зюков, О.В. Мишуренко (Днепропетровск, Кривой Рог)

С целью определения механизмов мотивации среднего медицинского персонала и адаптации его к реформированию проведено маркетинговое исследование среди 1648 медсестер 39 лечебно-профилактических учреждений различного профиля крупных городов Украины. С помощью двухмерного анализа «важность–удовлетворенность» определено, что наблюдается высокий уровень важности, но низкий – удовлетворенности заработной платой, выполнением интересной работы, участием в принятии решений, возможностью профессионального роста. Для улучшения удовлетворенности работой необходимо повышать профессиональный статус медсестер при достойном уровне зарплат.

Ключевые слова: качество трудовой жизни, медсестринская помощь, анализ «важность–удовлетворенность», реформирование.

The analysis of satisfaction of staff nurses professional work in treatment-and-prophylactic establishments of different profile

O.L. Zyukov, O.V. Mishurenko (Dnipropetrovsk, Kryvyi Rig)

To determine the mechanisms motivating nursing staff and adapting them to the reformation it is carried out market research among 1648 nurses, 39 medical institutions of different types of cities in Ukraine. It was used two-dimensional analysis «importance–satisfaction». It is revealed that there is a high level of importance, but low pay satisfaction, implementation of interesting work, participation in decision-making, opportunity for professional growth. It is necessary to improve nurses status of the profession at well-deserved level of salaries.

Key words: quality of work life, nursing care, analysis «importance–satisfaction», reformation.

Рецензент: д-р мед. наук В.Й. Шатило.