

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЛІКАРІВ ВЛАСНОЮ РОБОТОЮ (НА ПРИКЛАДІ КІЛЬКОХ ЛІКАРЕНЬ М. ЛЬВОВА)

І.В. Жогов, Т.І. Андрєєва, А.М. Либа (Київ)
Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Резюме. Оцінено характеристики, з якими пов'язана задоволеність лікарів міста Львова. Найсильніший прямий зв'язок із задоволеністю мав вибір таких тверджень: «Я співпереживаю та співчуваю більшості своїх пацієнтів», «Я рекомендую професію лікаря талановитій молоді», а також фактор «Підтримка з боку адміністрації». Найсильніший негативний зв'язок мав вибір таких тверджень: «Я часто не можу забезпечити своїм пацієнтам стандартну та ефективну допомогу через зовнішні причини», «Єдиним задоволенням від роботи є вдячність і визнання моїх пацієнтів».

Ключові слова: лікарі, задоволеність роботою, підтримка адміністрації.

Лікарі становлять найважливіший ресурс медико-санітарної допомоги. Розуміння факторів, які впливають на задоволеність лікарів умовами їхньої роботи, є важливим не тільки для самих лікарів, але й для керівників системи охорони здоров'я, адже це впливає на рівень задоволеності та поведінку пацієнтів, наприклад, прихильність до медичної допомоги, і визначає якість обслуговування [3;10]. Встановлення факторів, які впливають на задоволеність лікарів їхньою роботою, допоможе визначити напрями поліпшення умов праці та мотивування лікарів до роботи і тим самим підвищити ефективність, якість медичного обслуговування та престиж професії лікаря. У світі проведено багато досліджень, які показують взаємозв'язок між різними факторами та задоволеністю лікарів працею. Так, у Німеччині [2;5] встановлено сім факторів, які впливають на задоволеність лікарів. Це можливість прийняття рішень, визнання, безперервна освіта, професійна безпека, адміністративні завдання, колегіальні взаємини, доступ до спеціалізованої техніки, контакт з пацієнтом. А такі фактори, як дослідницька робота, навчання інших та міжнародний обмін, не пов'язані із задоволеністю роботою.

У дослідженні в США [6] автори встановили позитивний зв'язок між автономією лікаря та його задоволеністю роботою.

До існуючих факторів, таких як автономія лікаря, взаємини з колегами, пацієнтами та персоналом, оплата праці, наявність ресурсів і престиж статусу лікаря, запропоновано [7] внести додаткові: внутрішнє задоволення, вільний час поза роботою, підтримку з боку адміністрації та участь у громадських справах.

Навантаження на лікаря та умови праці також позначаються на задоволеності лікарів, тоді як фор-

ма власності лікарні не впливає на задоволеність лікарів [11].

Дослідження, проведене в Японії [9], показало різницю між факторами, які впливають на задоволеність роботою лікарів жіночої та чоловічої статі. Так, для жінок визначальним було ставлення пацієнтів, для чоловіків – гарні ресурси лікарні, високий ступінь задоволення кар'єрною перспективою, стосунки з колегами-лікарями та медичним персоналом. Встановлено, що оплата праці є спільним фактором, який впливає на задоволеність лікарів.

Порівняння задоволеності лікарів у двох країнах – США та Німеччині [5], в яких функціонують різні системи охорони здоров'я, показало, що загальний рівень задоволеності лікарів у США був вищим, ніж у Німеччині. Фактори, які прямо впливають на задоволеність лікарів у Німеччині, у порядку значущості такі: можливість подальшого навчання; забезпечення зайнятості; обсяг адміністративної роботи; колегіальні взаємини; доступ до спеціалізованої техніки. У США виявлено такі фактори: гарантії зайнятості; фінансові стимули; спільні робочі стосунки з лікарями; участь в управлінні.

Дослідження в Японії [8] показує, що задоволеність лікарів має позитивний зв'язок з якістю особистого піклування про хворого і не має жодної асоціації з технічною якістю медичної допомоги.

Отже, підсумовуючи опубліковані роботи, можна зробити висновок, що в різних країнах з різними системами охорони здоров'я фактори, які впливають на задоволеність лікарів працею, у чомусь однакові, а у чомусь різні. Такі дослідження варто проводити у кожній країні окремо. Слід визначати саме ті основні чинники, які впливають на задоволеність лікарів у конкретній

системі охорони здоров'я, та розробляти відповідні мотиваційні програми для підвищення рівня задоволеності серед лікарів.

Мета роботи – виявити фактори, пов'язані із задоволеністю лікарів в Україні, зокрема, у деяких лікарнях міста Львова.

Матеріали та методи

Дані зібрано методом анкетування 370 лікарів з 10 медичних закладів різного підпорядкування у м. Львові. До анкети введено 75 питань, розбитих на такі блоки: освіта та місце роботи; уявлення про ідеальну роботу; реальне робоче навантаження; задоволеність роботою; демографічні дані.

У якості залежної змінної розглянуто відповіді на запитання про загальну задоволеність роботою. Всі інші змінні розглянуто як незалежні.

Дані проаналізовано за допомогою статистичного програмного забезпечення «SPSS» версії 17.0.0, в якій використано методи описової статистики, а також моделі бінарної логістичної регресії.

Перед побудовою логістичної регресійної моделі оцінено зв'язки за критерієм Хі-квадрат Пірсона (критичне значення $p < 0,05$). Змінні, які не мали зв'язку, вилучено з подальшого аналізу, а ті, які мали зв'язок, введено до фінальної моделі логістичної регресії. Залежну змінну – задоволеність лікарів – представлено у вигляді бінарної змінної. Незалежними змінними були

всі твердження, зв'язок яких із задоволеністю лікарів вивчено. Фактично логістична регресійна модель дала змогу оцінити, по-перше, співвідношення шансів задоволеності роботою за різними значеннями факторів і, по-друге, отримані коефіцієнти регресії розраховано з урахуванням зв'язків з усіма іншими змінними, тобто зв'язок оцінено, якщо інші змінні були фіксованими.

Результати дослідження та їх обговорення

Отримано 370 анкет від респондентів. Жінки становили 50,3% опитаних. Середній вік опитаних – 45 років (наймолодшому респондентові – 23 роки, найстаршому – 87 років), причому середній вік чоловіка-лікаря – 34 роки, а жінки-лікаря – 59 років. Одружених було 73,0%, мають дітей 78,4% опитаних.

З дослідження відомо, що в середньому лікар приймає протягом дня 16 пацієнтів, максимальна кількість при цьому становить 80 пацієнтів. Приблизно 73% опитаних лікарів приймають до 20 пацієнтів на день. Лікарі витрачають у середньому 48% свого робочого часу на прийом пацієнтів, 32% – на паперову роботу, 13% – на консультації з колегами стосовно пацієнтів, 7% – на інші заходи, які не стосуються пацієнта.

При оцінці в балах різних факторів, важливих для ідеальної роботи лікаря, перше місце посіли «Достатнє матеріально-технічне забезпечення для клінічної практики» та «Зарплатня» (табл. 1).

Таблиця 1
Фактори, важливі для ідеальної роботи

Фактор	Середнє	Стандартне відхилення
Достатнє матеріально-технічне забезпечення для клінічної практики	4,75	0,589
Зарплатня	4,70	0,616
Гарні стосунки з колегами лікарями	4,25	0,759
Підтримка з боку адміністрації	4,24	0,896
Уникнення непотрібної паперової роботи	4,23	1,013
Гарні стосунки з пацієнтами	4,17	0,916
Гарні стосунки з допоміжним персоналом	4,17	0,758
Свобода в виборі лікування пацієнта	4,12	0,943
Свобода в призначенні діагностичних процедур пацієнту	4,11	0,895
Можливість розпоряджатись своїм робочим часом	4,00	0,997
Чіткі критерії просування по службі	3,34	1,233

Таблиця 2

Кореляти задоволення лікарів роботою. Двовимірний аналіз

Кореляти	Хі-квадрат Пірсона	Значущість
У мене достатньо медикаментів (у разі їх наявності в лікарні) для моїх пацієнтів	11,598	0,021
Я співпереживаю та співчуваю більшості своїх пацієнтів	15,020	0,005
Я маю необхідне лабораторне та діагностичне обладнання для моїх пацієнтів	18,612	0,000
Я перевантажений паперовою роботою, яку від мене вимагають	22,822	0,000
Періодично я отримую належне підвищення кваліфікації	14,546	0,006
Я часто не можу забезпечити своїм пацієнтам стандартну та ефективну допомогу через зовнішні причини	27,919	0,001
Моя сім'я ставиться з повагою до мого фаху	20,298	0,001
Я рекомендую професію лікаря талановитій молоді	34,354	0,001
Лікарський фах надає мені високий соціальний статус	10,881	0,028
Завідувач відділення забезпечує необхідні матеріальні ресурси для моєї практики	18,911	0,001
Якби я розпочав власну кар'єру спочатку, я б знову став лікарем	49,328	0,000
Я задоволений напрямом розвитку моєї лікарні (поліклініки)	21,086	0,000
Єдиним задоволенням від роботи є вдячність і визнання моїх пацієнтів	13,671	0,008
Мої колеги по роботі є для мене важливою підтримкою	10,588	0,032
Робота в цій лікарні виявилась гіршою, ніж я очікував	32,076	0,000
Я перевантажений проблемами пацієнтів (сімейні неприємності, відсутність роботи, грошей), вирішити які я не можу	18,772	0,001
Просування по службі залежить від якості виконуваної мною роботи	20,041	0,000
Гарні стосунки з пацієнтами	10,034	0,040
Підтримка з боку адміністрації	11,775	0,019
Стать	0,033	0,855
Сімейний стан	2,256	0,689

У результаті оцінки загальної задоволеності отримано такі дані: абсолютно незадоволені – 3,0% лікарів; незадоволені – 8,3%; невпевнені – 22,8%; задоволені – 53,1%; абсолютно задоволені – 12,4% опитаних лікарів.

Двовимірний аналіз показав, що найбільш значущий зв'язок встановлено між задоволеністю лікарів і вибором таких тверджень: «Якби я розпочав власну кар'єру спочатку, я б знову став лікарем»; «Я рекомендую професію лікаря талановитій молоді»; «Робота в цій лікарні виявилась гіршою, ніж я очікував»; «Я часто не можу забезпечити своїм пацієнтам стандартну та ефективну допомогу через зовнішні причини»; «Я перевантажений паперовою роботою, яку від мене вимагають»;

«Я задоволений напрямом розвитку моєї лікарні (поліклініки)»; «Моя сім'я ставиться з повагою до мого фаху»; «Просування по службі залежить від якості виконуваної мною роботи».

Виявлено, що зі збільшенням віку респондентів рівень задоволеності зростає (кореляція Пірсона 0,187, $P < 0,001$). Але не встановлено зв'язку між задоволеністю і статтю, сімейним станом (табл. 2).

Використовуючи наведений набір факторів, побудовано модель логістичної регресії для всіх респондентів.

Індикаторами якості побудованих моделей виступають, по-перше, коефіцієнт псевдо- R^2 , який показує

Багатовимірний бінарний логістичний регресійний аналіз задоволеності лікарів

Задоволеність лікарів	СШ	95% ДІ	
		НГ	ВГ
Я співпереживаю та співчуваю більшості своїх пацієнтів	2,571	1,357	4,869
Я часто не можу забезпечити своїм пацієнтам стандартну та ефективну допомогу через зовнішні причини	0,526	0,346	0,801
Я рекомендую професію лікаря талановитій молоді	1,654	1,198	2,283
Єдиним задоволенням від роботи є вдячність і визнання моїх пацієнтів	0,011	0,653	0,471
Підтримка з боку адміністрації	1,552	1,034	2,329

Примітки. СШ – співвідношення шансів; ДІ – довірчий інтервал; ВГ – вища границя; НГ – нижча границя

можливість моделі правильно прогнозувати залежну змінну «Задоволеність лікаря роботою». По-друге, коефіцієнти Cox & Snell R Square та Nagelkerke R Square, які показують частку правильно прогнозованих значень залежної змінної для респондентів (тобто наскільки правильно за допомогою моделі ми можемо спрогнозувати задоволеність). У фінальній моделі для всіх респондентів вони становлять відповідно 0,342 та 0,47, що є достатнім значенням. Результати аналізу показали, що досліджувані фактори набагато легше прогнозують тих, хто задоволений: модель правильно прогнозує стан задоволеності для всіх респондентів разом майже на 77%.

При побудові моделі для всіх респондентів найсильніший прямий зв'язок мають такі твердження: «Я співпереживаю та співчуваю більшості своїх пацієнтів», «Я рекомендую професію лікаря талановитій молоді», а також фактор «Підтримка з боку адміністрації». Найсильніший негативний зв'язок мають такі твердження: «Я часто не можу забезпечити своїм пацієнтам стандартну та ефективну допомогу через зовнішні причини», «Єдиним задоволенням від роботи є вдячність і визнання моїх пацієнтів». Усі інші фактори не були статистично значущими (табл. 3).

У цьому дослідженні ми з'ясували зв'язок між задоволеністю лікарів обраних лікарень м. Львова власною працею та багатьма характеристиками їхньої роботи.

Результати показали, що 65,5% лікарів задоволені власною роботою. У розвинених країнах задоволеність лікарів вища. Так, наприклад, у Швейцарії цей показник становить 77,0%, а в Канаді серед лікарів-анестезіологів – 75,0% [1; 4].

У дослідженні встановлено, що значущого зв'язку між задоволеністю та статтю лікарів немає, хоча, наприклад, в Японії жінки більш задоволені роботою лікаря, ніж чоловіки [9]. Також не виявлено значущого зв'язку між задоволеністю та сімейним станом.

Висновки

Таким чином, як бачимо з побудованої регресійної моделі, подяка та визнання лікарів не лише від пацієнтів, але й з боку адміністрації, а також добрі взаємини з пацієнтами та гордість за власну професію сприяють підвищенню рівня задоволеності медиків.

Перспективи подальших досліджень

В українській системі медичного обслуговування спостерігаються величезні зміни у структурі та фінансуванні. Тому розуміння факторів, які впливають на задоволеність, є досить важливим питанням для правильного розвитку цих реформ.

Список літератури

1. Bovier P. A. Predictors of work satisfaction among physicians / P. A. Bovier, T. V. Pegner // Eur. J. Public Health. – 2003. – Vol. 13. – P. 293–305.
2. German physicians «on strike» – shedding light on the roots of physician dissatisfaction / K. Janus, V. E. Amelung, M. Gaitanides, F. W. Schwartz // Health Policy. – 2007. – Vol. 82 (3). – P. 357–365.
3. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? / J. S. Haas, E. F. Cook, A. L. Puopolo [et al.] // J. Gen. Intern. Med. – 2000. – Vol. 15. – P. 122–128.

4. *Jenkins K.* A Survey of professional anesthetologist / K. Jenkins, P. Wong // *Can. J. Anaesth.* – 2001. – Vol. 48. – P. 637–645.
5. *Job satisfaction and motivation among physicians in academic medical centers: insights from a cross-national study* / K. Janus, V. E. Amelung, L. C. Baker [et al.] // *J. Health Polit Policy Law.* – 2008. – Vol. 33 (6). – P. 1133–1167.
6. *Managed care, professional autonomy, and income: effects on physician career satisfaction* / J. J. Stoddard, J. L. Hargraves, M. Reed, A. Vratil // *J. Gen. Intern. Med.* – 2001. – Vol. 16 (10). – P. 712–713.
7. *Measuring physician job satisfaction in a changing workplace and a challenging environment.* SGIM Career Satisfaction Study Group. Society of General Internal Medicine / T. R. Konrad, E. S. Williams, M. Linzer [et al.] // *Med. Care.* – 1999. – Vol. 37 (11). – P. 1174–1182.
8. *Physician job satisfaction and quality of care among hospital employed physicians in Japan* / M. Utsugi-Ozaki, S. Bito, S. Matsumura [et al.]; MEMO-J Study Group // *J. Gen. Intern. Med.* – 2009. – Vol. 24 (3). – P. 387–392.
9. *Physician job satisfaction and working conditions in Japan* / K. Wada, M. Arimatsu, T. Higashi [et al.] // *J. Occup. Health.* – 2009. – Vol. 51 (3). – P. 261–266.
10. *Physicians' characteristics influence patients' adherence to medical treatment: Results from the Medical Outcomes Study* / M. R. DiMatteo, C. D. Sherbourne, R. D. Hays [et al.] // *Health Psychol.* – 1993. – Vol. 12. – P. 93–102.
11. *Physicians' working conditions and job satisfaction: does hospital ownership in Germany make a difference?* / S. Mache, K. Vitzthum, A. Nienhaus [et al.] // *BMC Health Serv Res.* – 2009. – Vol. 9. – P. 148.

Факторы влияния на удовлетворенность врачей своей работой (на примере нескольких больниц г. Львова)

И.В. Жогов, Т.И. Андреева, А.М. Лыба (Киев)

Оценены характеристики, с которыми связана удовлетворенность врачей города Львова. Самую сильную прямую связь с удовлетворенностью имел выбор таких изречений: «Я сопереживаю и сочувствую большинству своих пациентов», «Я рекомендую профессию врача талантливой молодежи», и фактор «Поддержка со стороны администрации». Самую негативную связь имел выбор таких изречений: «Я часто не могу обеспечить своим пациентам стандартную и эффективную помощь в силу внешних причин», «Единственным удовольствием от работы является благодарность и признание моих пациентов».

Ключевые слова: врачи, удовлетворенность работой, поддержка администрации.

Satisfaction of doctors by work and factors connected with it on the example of several city hospitals of Lviv

I.V. Zhogov, T.I. Andreyeva, A.M. Lyba (Kyiv)

We assessed characteristics associated with job satisfaction in physicians in Lviv. Most associated with higher satisfaction were statements 'I care for and sympathize most of my patients', 'I recommend gifted young people to become physicians', and managerial support. Low job satisfaction was associated with the 'inability to provide high-standard care to patients due to external causes' and 'patients' appreciation is the only source of job satisfaction'.

Key words: physicians, job satisfaction, managerial support.

Рецензент: канд. екон. наук І.І. Волинкін.