



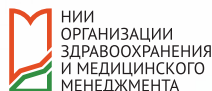
II ФОРУМ 12.11.2020

**СОЦИОЛОГИЯ  
ЗДОРОВЬЯ**

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,  
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ  
НИИОЗММ

# Профессиональное эмоциональное выгорание врачей как вызов системе управления человеческими ресурсами в медицинских организациях

Конкурс работ молодых исследователей  
Форум «Социология здоровья»

Москвичева Людмила Ивановна

МОСКВА  
2020

# АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ






## Проблема/потребность

**Синдром профессионального эмоционального выгорания (СПЭВ)** – выработанный личностью механизм психологической защиты в ответ на длительные психотравмирующие воздействия, включающий три последовательных этапа: эмоциональное истощение, деперсонализацию, редукцию персональных достижений.



## Социально-организационные последствия развития СПЭВ

 Для пациентов	 Для врачей	 Для системы здравоохранения
<ul style="list-style-type: none"><li>• низкое качество медицинских услуг,</li><li>• врачебные ошибки,</li><li>• увеличение времени нахождения в стационаре и периода медицинской реабилитации,</li><li>• неудовлетворенность пациентов.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• рост числа конфликтов и судебных исков,</li><li>• наркомания, алкоголизм,</li><li>• депрессия, суицидальные мысли,</li><li>• пониженное внимание к собственному здоровью,</li><li>• высокая частота дорожно-транспортных происшествий.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• низкая производительность специалистов,</li><li>• высокая текучесть кадров,</li><li>• уменьшение рабочего времени, досрочный выход на пенсию,</li><li>• снижение доступности медицинской помощи,</li><li>• затраты на компенсацию дней нетрудоспособности.</li></ul>

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ



## Методология

### Задачи исследования:

- оценка распространенности и выраженности СПЭВ у врачей, оказывающих специализированную высокотехнологичную медицинскую помощь больным онкологического профиля,
- выявление факторов, связанных с развитием данного состояния,
- разработка рекомендаций по адаптации HRM-системы с целью предупреждения развития и коррекции СПЭВ.

**Эмпирическая база:** данные, полученные в результате анкетирования 58 врачей функциональных подразделений хирургического и терапевтического профилей, оказывающих высокотехнологичную медицинскую помощь онкологическим больным.



## Сроки проведения

январь – март 2019 года.





## Методология

### **Социологическое количественное исследование с использованием следующих методик:**

- опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон,
- «Шкала организационного стресса» Мак-Лина в адаптации Н. Е. Водопьяновой,
- оценка поведенческого типа личности с использованием модели DISC У. М. Марстона,
- медико-социологическая шкала «Уровень социальной фрустрированности»,
- опросник «Оценка удовлетворенности работой» В. А. Розановой.

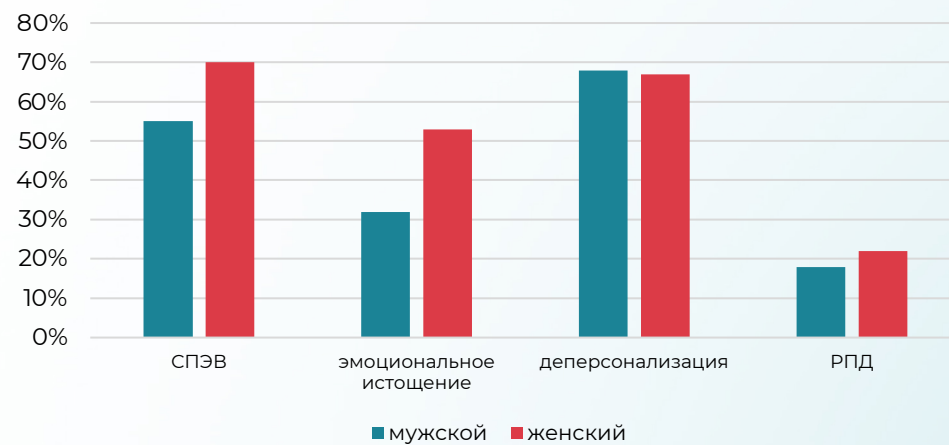
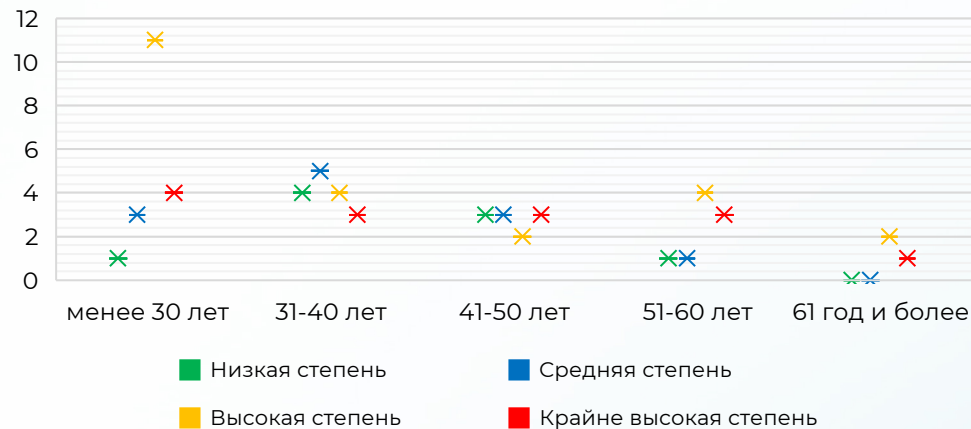
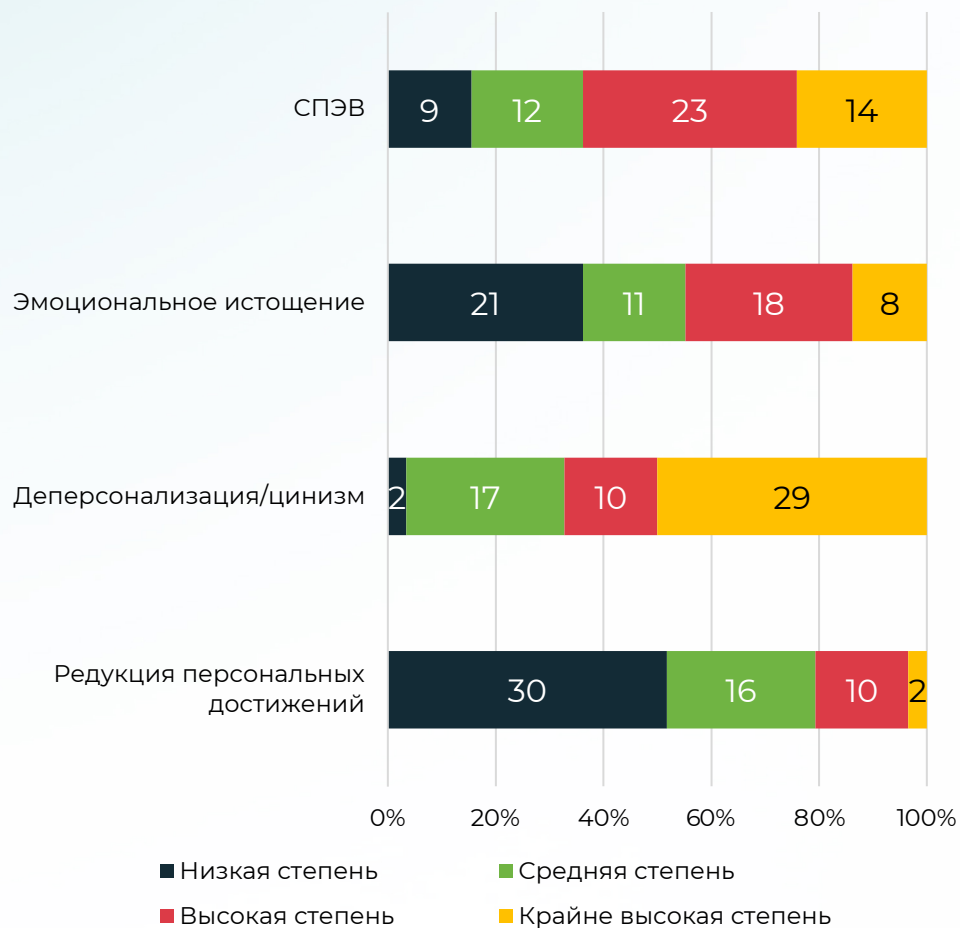
### **Статистический анализ данных с использованием стандартных продуктов пакета R:**

- оценка наличия и тесноты связи – коэффициент ранговой корреляции Спирмена, модель парной и множественной регрессии методом `generalized linear model` (общая линейная модель),
- интерпретация силы корреляционной связи согласно шкале Чеддока.



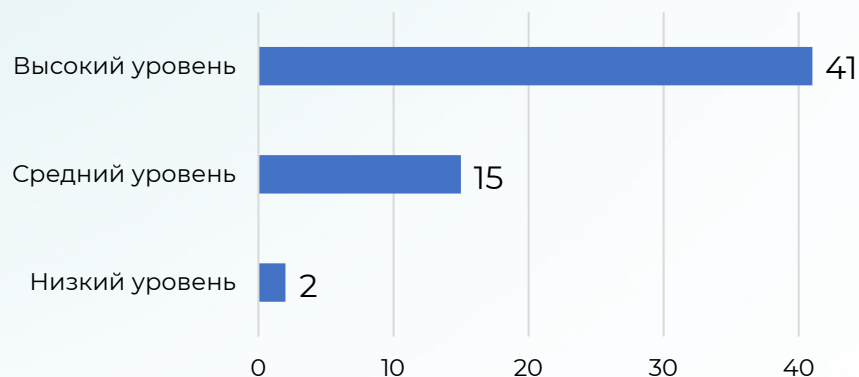
# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Степень развития СПЭВ и его отдельных фаз

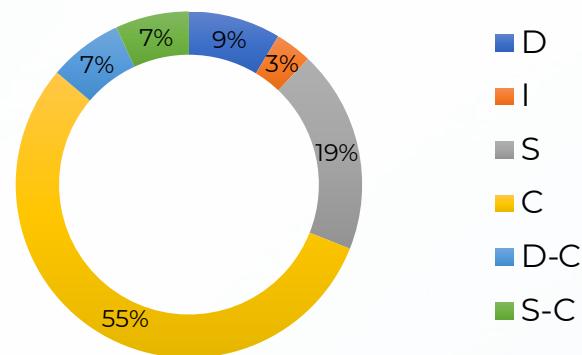


# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

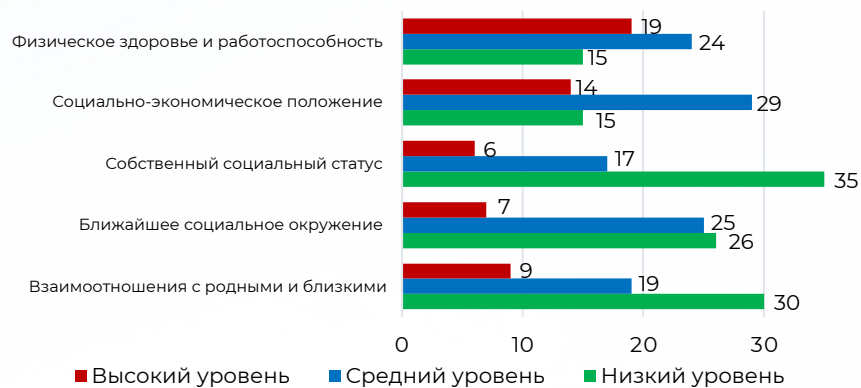
## Уровень восприимчивости к организационному стрессу



## Поведенческий тип личности



## Уровень социальной фрустрированности



## Степень удовлетворенности различными компонентами рабочего процесса



# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Корреляционно-регрессионный анализ

УМЕРЕННАЯ СВЯЗЬ

corr = +/- (0,3-0,5)

ЗАМЕТНАЯ СВЯЗЬ

corr = +/- (0,5-0,7)

ВЫСОКАЯ СВЯЗЬ

corr = +/- (0,7-0,9)



**УРОВЕНЬ ВОСПРИИМЧИВОСТИ К ОРГАНИЗАЦИОННОМУ СТРЕССУ**



**СТЕПЕНЬ ОБЩЕЙ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ И ЕЕ ОТДЕЛЬНЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ:**

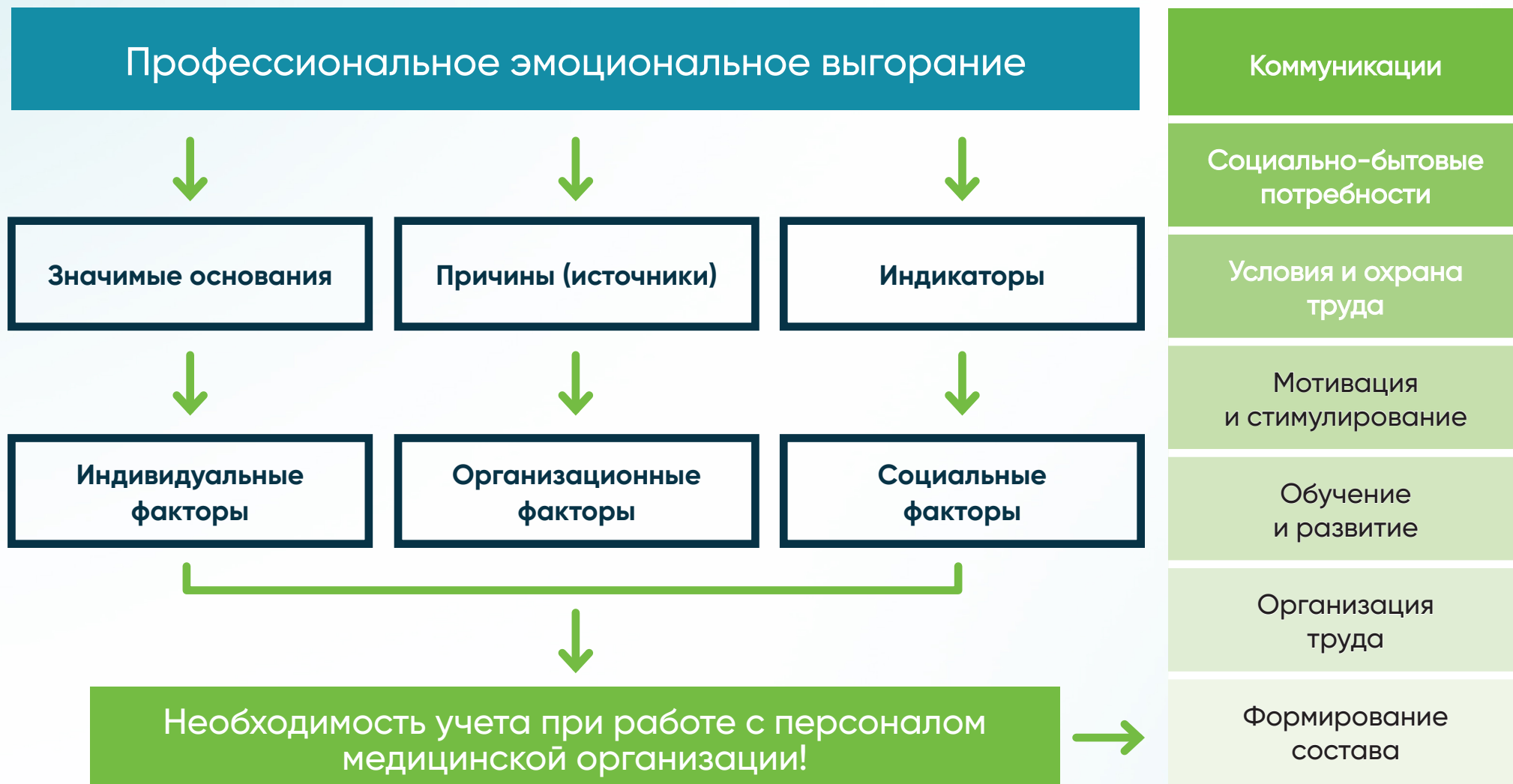
степень неудовлетворенности предприятием, уровнем заработной платы в сравнении с оплатой труда за аналогичную работу в других организациях, справедливостью заработной платы, возможностями карьерного роста



**ОБЩИЙ УРОВЕНЬ СОЦИАЛЬНОЙ ФРУСТРИРОВАННОСТИ И ЕГО ОТДЕЛЬНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:**

взаимоотношения с родными и близкими, ближайшее социальное окружение, социально-экономическое положение, физическое здоровье и работоспособность

# НОВИЗНА НАУЧНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ





# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ

## Внедрение проекта в здравоохранении

Результаты настоящего исследования могут быть применены в медицинских организациях различного профиля, территориальной принадлежности, формы собственности, уровня.

### Элементы внедрения:

- учет выявленных индивидуальных факторов развития СПЭВ и его отдельных фаз при подборе и отборе персонала;
- учет социальных факторов в качестве индикаторов развития СПЭВ при проведении периодической аттестации персонала;
- разработка индивидуального плана развития сотрудника, создание кадрового резерва на замещение вакантных должностей;
- создание прозрачной системы мотивации и стимулирования с учетом доминирующих типов трудовой мотивации сотрудников;
- привлечение персонала к процессу принятия организационных решений;
- снижение уровня профессионального стресса путем оптимизации процессов адаптации, коммуникации, организации труда,
- создание на базе учреждения психотерапевтической службы, проведение регулярного профессионально-медицинского и психологического мониторинга.

### План проекта внедрения



#### Этап 1 ДИАГНОСТИКА:

- Выявление зон риска развития СПЭВ
- Аудит организационных процессов
- HR-аналитика



#### Этап 2 РАЗРАБОТКА РЕШЕНИЙ:

- Оптимизация функций HRM и основных бизнес-процессов с целью снижения уровня организационного стресса



#### Этап 3 ВНЕДРЕНИЕ:

- Реализация изменений
- Внедрение психотерапевтической службы, регулярного мониторинга



#### Этап 4 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

- Повторный сбор первичной информации
- Оценка показателей в динамике

# ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ



Оптимизация системы HRM медицинских организаций: переход к полноценной реализации основных функций системы с вовлечением всех субъектов.



Возможность согласования стратегии и политики управления персоналом в областях формирования состава, организации труда, обучения и развития, мотивации и стимулирования, коммуникационного процесса со стратегией деятельности организации.



Повышение производительности медицинского персонала за счет улучшения психоэмоционального и физиологического статуса.



Повышение удовлетворенности пациентов за счет снижения числа конфликтов с врачами, врачебных ошибок, формирования базы для реализации пациент-центрированного подхода.



Улучшение экономических показателей деятельности медицинской организации путем снижения числа дней временной нетрудоспособности специалистов, судебных исков со стороны пациентов и их родственников.



## Вывод

Внедрение механизмов предупреждения развития профессионального эмоционального выгорания сотрудников медицинских организаций, а также способов коррекции данного состояния будет способствовать росту качества оказываемой медицинской помощи, а также эффективности работы всей системы здравоохранения.



II ФОРУМ 12.11.2020

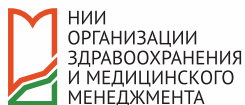
## СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,  
КОТОРОМУ ДОВЕРЯЮТ

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ  
НИИОЗММ

Конкурс работ молодых исследователей  
Форум «Социология здоровья»

МОСКВА  
2020

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ (дополнение)

ПОКАЗАТЕЛИ	СИЛА СВЯЗИ		
<b>1. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ</b>			
пол, возраст, стаж работы врачом	СПЭВ и его отдельные фазы	очень слабая	corr = 0,05–0,11
уровень восприимчивости к организационному стрессу	СПЭВ	заметная	corr = 0,63
	эмоциональное истощение	заметная	corr = 0,65
	деперсонализация	заметная	corr = 0,57
	редукция профессиональных достижений	умеренная	corr = 0,48
поведенческий тип личности	СПЭВ и его отдельные фазы	слабая	corr = -0,19 – (-0,08)
<b>2. СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ</b>			
семейное положение, наличие детей	СПЭВ и его отдельные фазы	очень слабая	corr = -0,13 – (-0,05)
общий уровень социальной фрустрированности	СПЭВ	заметная	corr = 0,67
	эмоциональное истощение	высокая	corr = 0,71
	деперсонализация	умеренная	corr = 0,46
	редукция профессиональных достижений	умеренная	corr = 0,41
блоки «ближайшее социальное окружение» и «физическое здоровье и работоспособность»	СПЭВ	заметная	corr = 0,59–0,66
блоки «взаимоотношения с родными и близкими», «ближайшее социальное окружение», «социально-экономическое положение», «физическое здоровье и работоспособность»	эмоциональное истощение	заметная	corr = 0,51–0,61
блок «ближайшее социальное окружение»	редукция профессиональных достижений	заметная	corr = 0,56
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ</b>			
профиль работы, занимаемая должность	СПЭВ и его отдельные фазы	очень слабая	corr = -0,02–0,12
степень общей неудовлетворенности работой	СПЭВ, эмоциональное истощение	заметная	corr = 0,54–0,61
возможности карьерного роста	СПЭВ	заметная	corr = 0,51
степень неудовлетворенности предприятием, уровнем заработной платы в сравнении с оплатой труда за аналогичную работу в других организациях, справедливостью заработной платы, возможностями карьерного роста	эмоциональное истощение	умеренная	corr = 0,36–0,45
степень неудовлетворенности предприятием	деперсонализация	умеренная	corr = 0,30
уровень справедливости заработной платы	редукция персональных достижений	умеренная	corr = 0,32