

С.М. Черкасов<sup>1</sup>, С.Г. Курбетев<sup>2</sup>, С.А. Галеса<sup>2</sup>, А.М. Абрамович<sup>3</sup>, Л.Е. Васяева<sup>4</sup>, В.М. Павленко<sup>4</sup>

## МОТИВАЦИИ ВРАЧЕЙ-СТОМАТОЛОГОВ К ПРОИЗВОДСТВУ ДОСТУПНЫХ, КАЧЕСТВЕННЫХ И БЕЗОПАСНЫХ УСЛУГ

<sup>1</sup>Дальневосточный государственный медицинский университет,  
680000, ул. Муравьева-Амурского, 35, тел. 8-(4212)-30-53-11, факс 8-(4212)-32-55-92, e-mail: touer-rem-s@mail.ru;

<sup>2</sup>Краевая стоматологическая поликлиника министерства здравоохранения Хабаровского края,  
ул. Калинина, 76, тел. 8-(4212)-32-61-17, e-mail: buhgregion@mail.ru;

<sup>3</sup>Стоматологическая поликлиника № 25 «Ден-Тал-Из»,  
ул. Большая, 6, тел. 8-(4212)-27-48-12, e-mail: den-tal-ez@mail.ru;

<sup>4</sup>Детская стоматологическая поликлиника № 22 министерства здравоохранения Хабаровского края,  
ул. Краснореченская, 177а, тел. 8-(4212)-33-71-08, e-mail: 22vita@mail.kht.ru, г. Хабаровск

### Резюме

Ключевая роль в управлении любой организацией отводится мотивации к труду. Каждый руководитель стремится к увеличению производительности труда своих сотрудников и уменьшению затрат с целью получения максимальной прибыли. Каждый стоматолог стремится получить наивысшую оценку своего труда в виде материальных благ или иного поощрения. Но как только руководство в целях увеличения прибыли пренебрегает личностными стремлениями и потребностями работника, то неизбежно сталкивается с протестом сотрудника, проявляющимся в снижении мотивации и как следствие в снижении результативности труда. Чем выше мотивация сотрудника, тем больше результативность труда, соответственно доход лечебно-профилактического учреждения (ЛПУ) растет и появляются дополнительные возможности у руководителя клиники повышать трудоспособность и качество труда сотрудника.

*Ключевые слова:* врач-стоматолог, мотивации.

S.M. Cherkasov<sup>1</sup>, S.G. Kurbetev<sup>2</sup>, S.A. Galesa<sup>2</sup>, A.M. Abramovich<sup>3</sup>, L.E. Vasyaeva<sup>4</sup>, V.M. Pavlenko<sup>4</sup>

## THE MOTIVATION OF DENTISTS TO PRODUCE AFFORDABLE, HIGH QUALITY AND SAFE SERVICES

<sup>1</sup>Far Eastern State medical university;

<sup>2</sup>Dental clinic of the Ministry of healthcare;

<sup>3</sup>Dental clinic № 25;

<sup>4</sup>Chilrend dental clinic № 22, Khabarovsk

### Summary

A key role in the management of any organization is given to the motivation with work. Every supervising manager wants to increase efficiency of his employees and reduce expenses in order to maximize profits. Every dentist is looking for the highest evaluation of his labor to be rewarded by material goods or other bonuses. However, if administration neglects personal aspirations and the needs of the employee in order to increase profits, it will inevitably face the staff that protest that results in diminution of motivation and consequently labor effectiveness decrease. The higher employee's motivation is, the more efficient the labor becomes, so the income of health centre also grows and the head of the clinic gets additional opportunities to increase capacity and quality of his employees' work.

*Key words:* dentist, motivation.

В условиях рыночной экономики любая производственная система нуждается в целеустремленном и мотивированном к качественному и эффективному труду персоналу. Среди 22-х стран Европы и Северной Америки в начале 1990-х годов наемные работники России занимали последние места по уровню удовлетворенности трудом и жизнью в целом [7]. Это положение сохранилось и спустя 15 лет реформ в отношении оценок удовлетворенности трудом в РФ [5]. Объективные причины сложившегося положения объясняются особенностями российской модели рынка труда, которая предполагает перекладывание предприятиями своих издержек на плечи наемных работников, используя механизмы сокращения уровня оплаты труда, увеличения продолжительности рабочего дня, в сочетании с неоплачиваемыми административными отпусками [8].

В условиях рынка невозможно обойтись без работников, обладающих высоким уровнем мотиваций к ка-

чественному труду. Такие работники должны обладать высокими физическими, психическими и социальными характеристиками, что позволяет обеспечивать высокий уровень мотивации к эффективному и высокооплачиваемому труду [1, 9].

Трудовая активность и удовлетворенность результатами труда как психологические составляющие, являются неотъемлемыми факторами здоровья сохраняющего поведения работников, а также играют важнейшую роль не только в формировании высокого уровня здоровья, но и в возникновении его нарушений [4, 10]. Удовлетворенность социально-экономическим положением медицинских работников существенно влияет на качество медицинской помощи [2, 3, 11].

Целью настоящего исследования стало изучение мотиваций к производству доступной, качественной и безопасной медицинской помощи врачами-стоматологами, работающими в лечебно-профилактических

учреждениях (ЛПУ) города Хабаровска. Для достижения цели были реализованы задачи по идентификации факторов мотивации врачей-стоматологов по обеспечению качества и эффективности медицинской помощи пациентам.

### Материал и методы

Всего по специально разработанной программе в 2012-м году с использованием метода случайной выборки проведен опрос 220 врачей стоматологов г. Хабаровска. Из них  $70,51 \pm 2,98$  % врачей работали в государственном (некоммерческом) секторе здравоохранения, имеющем муниципальную, федеральную и ведомственную принадлежность, а  $29,49 \pm 2,98$  % – в негосударственных стоматологических организациях (НСО). При этом 14 респондентов ( $6,36 \pm 1,65$  %) совмещали работу в обоих типах структур. Средний возраст респондентов составил  $37,86 \pm 0,67$  года. В негосударственных стоматологических учреждениях преобладали лица в возрасте 25-35 лет, средний возраст  $32,29 \pm 0,92$  года, а в государственных преобладали специалисты в возрасте 40 лет и старше, средний возраст  $39,51 \pm 0,79$  года. Среди опрошенных врачей преобладали женщины ( $74,55 \pm 2,94$  %). Опросные анкеты разработаны на основании рекомендаций академика РАМН А.В. Решетникова [6] и включали в себя ряд вопросов, направленных на изучение мотиваций производителей стоматологических услуг по обеспечению доступности, качества и безопасности медицинской помощи населению. Полученные данные обработаны в MS Excel. Достоверность результатов оценена с помощью критерия  $\chi^2$ .

### Результаты и обсуждение

Структура респондентов отражала реальную кадровую ситуацию в ЛПУ стоматологического профиля г. Хабаровска. В среде опрошенных преобладали стоматологи-терапевты ( $49,79 \pm 3,25$  %), второе место занимали стоматологи-ортопеды ( $15,88 \pm 2,39$  %), третье – детские стоматологи ( $12,45 \pm 2,16$  %) (рис. 1).

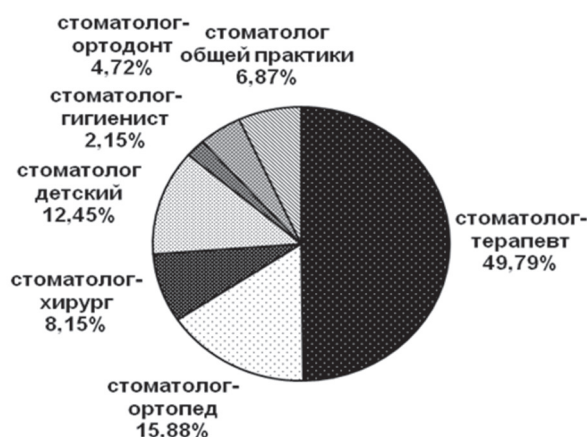


Рис. 1. Распределение респондентов по специальности

Стаж работы врачей некоммерческих стоматологических учреждений был значительно выше, чем у их коллег в НСО ( $15,94 \pm 0,78$  года против  $8,90 \pm 0,83$  года соответственно).

По данным опроса, большая часть сотрудников полностью удовлетворены выбранной специальностью ( $74,55 \pm 2,94$  %), причем данная тенденция наблюдается как в ЛПУ коммерческого, так и в ЛПУ государственного сектора здравоохранения. Однако этот показатель складывается из ряда параметров, таких как условия труда, взаимоотношения с коллегами, уровень оплаты труда, оснащенность оборудованием и отношением руководства.

Удовлетворенность врачей-стоматологов меняется не только в зависимости от вида показателя, среди которых лидируют взаимоотношения с коллегами, что свидетельствует о сохранении благоприятного психоэмоционального климата в рабочей среде, но и в зависимости от особенностей оплаты труда персонала учреждений, в которых работают респонденты (рис. 2).



Рис. 2. Удовлетворенность сотрудников стоматологических учреждений условиями работы

Наибольший уровень удовлетворенности врачей-стоматологов касается отношений в коллективе ( $81,16 \pm 4,71$  % коммерческие и  $81,21 \pm 3,04$  % некоммерческие ЛПУ), наименьший – уровня оплаты труда ( $39,13 \pm 5,88$  % в коммерческих учреждениях и  $11,52 \pm 2,49$  % в некоммерческих). Однако при сохранении примерного равенства по ряду показателей, удовлетворенность условиями работы сотрудников государственных стоматологических учреждений значительно ниже, чем у их коллег в частном секторе по ряду пунктов, касающихся условий труда, оплаты и оснащенности оборудованием ( $p < 0,05$ ).

Важное значение в условиях г. Хабаровска имеет оценка врачами-стоматологами факторов, мотивирующих производство доступных, качественных и безопасных услуг. Работники НСО достоверно чаще более удовлетворены своими условиями труда, чем работники бюджетных организаций, что позволяет им производить стоматологические услуги высокого уровня качества, соответствующего международным стандартам. Врачей, полностью удовлетворенных уровнем заработной платы значительно больше в коммерческих клиниках, чем в государственных ( $p < 0,05$ ), что стимулирует производство качественных услуг. Это связано со сдельно-премиальной системой оплаты труда в коммерческих ЛПУ, которая является сильным мотивирующим фактором к производству качественных и безопасных медицинских услуг.

В государственных клиниках оснащенность оборудованием и система оплаты труда далеки от требова-

ний стоматологического рынка города Хабаровска, что отражается на мотивациях поведения врачей-стоматологов этих ЛПУ ( $p<0,05$ ) (таблица).

**Оценка факторов, мотивирующих врачей-стоматологов к производству доступных, качественных и безопасных услуг**

Показатели	Удовлетворенность	Государственные учреждения, %	Коммерческие учреждения, %	P
Условия труда	полностью	23,64±3,31	57,97±5,94	<0,05
	частично	67,88±3,64	39,13±5,88	<0,05
	не удовлетворен	8,48±2,17	2,90±2,02	>0,05
Взаимоотношения с коллегами	полностью	81,21±3,04	81,16±4,71	>0,05
	частично	18,18±3,00	17,39±4,56	>0,05
	не удовлетворен	0,61±0,60	1,45±1,44	>0,05
Оплата труда	полностью	11,52±2,49	39,13±5,88	<0,05
	частично	50,91±3,89	43,48±5,97	>0,05
	не удовлетворен	37,58±3,77	17,39±4,56	<0,05
Оснащенность оборудованием	полностью	16,97±2,92	56,52±5,97	<0,05
	частично	64,24±3,73	39,13±5,88	<0,05
	не удовлетворен	18,79±3,04	4,35±2,46	<0,05
Отношение руководства	полностью	62,42±3,77	71,01±5,46	>0,05
	частично	32,73±3,65	24,64±5,19	>0,05
	не удовлетворен	4,85±1,67	4,35±2,46	>0,05
Престиж профессии	полностью	59,39±3,82	73,91±5,29	>0,05
	частично	30,30±3,58	18,84±4,71	>0,05
	не удовлетворен	10,30±2,37	7,25±3,12	>0,05

Таким образом, врачей, удовлетворенных заработной платой, оснащенностью оборудованием и условиями труда достоверно больше в НСО, чем в государственных поликлиниках, а, следовательно, работники коммерческих учреждений более мотивированы к выполнению больших объемов стоматологических работ.

Процесс оказания помощи пациенту и его результат зависит не только от материальной заинтересованности врача и от уровня укомплектованности ЛПУ современными и высокотехнологичным оборудованием. Важное значение имеет также профессиональный долг сотрудников, стремлению помочь

больному, компетентности и ответственному подходу к лечению (рис. 3).



Рис. 3. Факторы, движущие стоматологом при оказании помощи

Если же оценивать данные факторы относительно системы оплаты труда, то материальная заинтересованность достоверно чаще представлена у работников НСО, чем у государственных – 36,23±5,79 % против 13,33±2,65 % соответственно ( $p<0,05$ ). Но именно стоимость стоматологических услуг играет важную роль и в формировании потоков пациентов, в связи с чем работники бюджетной сферы достоверно реже ( $p<0,05$ ) испытывают нехватку пациентов (24,85±3,36 %), чем врачи в коммерческих стоматологических учреждениях (44,93±5,99 %).

Анализ данных социологического опроса врачей-стоматологов ЛПУ стоматологического профиля г. Хабаровска о мотивациях по производству доступных, качественных и безопасных услуг указывает на то, что к основным мотивирующим факторам относятся: система оплаты труда, уровень оснащенности медицинским оборудованием и условия труда, причем у врачей НСО значение этих мотивирующих факторов достоверно выше, чем у врачей государственных ЛПУ.

### Литература

1. Бочарский К. О рациональной теории мотивации труда // Кадровик. – 2005. – № 1. – С. 63–66.
2. Вялков А.И. О задачах по реализации концепции развития здравоохранения и медицинской науки в 2001–2005 годах и на период до 2005 года // Экономика здравоохранения. – 2001. – № 4-5. – С. 5–9.
3. Дубынина Е.И., Зарубина А.В., Стешенко Г.В. Актуальные проблемы управления медицинскими кадрами на региональном уровне // Российский медицинский журнал. — 2003. – № 5. – С. 6–8.
4. Лисицын Ю.П. Психологическое направление медицины // Экономика здравоохранения. – 2005. – № 4 (93). – С. 5–9.
5. Монусова Г.А. Удовлетворенность трудом: межкультурные оценки // Социальные проблемы труда в условиях перехода к инновационному развитию общества. Материалы Всероссийской научно-практической конференции / Под общ. ред. Р.В. Карапетяна, А.А. Русалиновой, В.Г. Тукумцева. – 24-26 апреля 2008. – СПб., 2008. – С. 603.
6. Решетников А.В. Социология медицины. Введение в научную дисциплину/ А.В. Решетников. – М. : Медицина, 2002. – С. 976.
7. Рукавишников В.О., Халаман Л., Эстер П., Рукавишникова Т.П. Россия между прошлым и будущим: Сравнение показателей политической культуры населения Европы и Северной Америки // Социологические исследования. – 1995. – № 5. – С. 79.
8. Смирных Л.И. Удовлетворенность работой на российских предприятиях и ее влияние на трудовую мобильность Современный менеджмент. Проблемы, гипотезы, исследования. – в 2-х ч. – Ч. 2. – М. : Изд. дом ГУВШЭ, 2011. – С. 241.
9. Eres M. Work Motivation in the Context of a Globalizing Economy. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. – 2001. – 439 p.
10. Hecker H. Work Motivation. Hillsdale: Lawrence Erlbaum associates. – 1990. – 296 p.
11. Lowe A. An explanation off grounded theory. Helsingfors, 1996. 2., 15 p. – (Working papers / Swed. School of economics a business administration; 336).

**Координаты для связи с авторами:** Черкасов Сергей Михайлович- аспирант кафедры общественного здоровья и здравоохранения ДГМУ, тел. 8-(4212)-30-54-26, e-mail: touer-rem-s@mail.ru; Курбетьев Сергей Георгиевич – заместитель главного врача КГБУЗ МЗ ХК «Краевая стоматологическая поликлиника», тел. 8-(4212)-75-28-22, e-mail: buhgregion@mail.ru; Галеса Сергей Александрович- главный врач КГБУЗ МЗ ХК «Краевая стоматологическая поликлиника», тел. 8-(4212)-75-28-22, e-mail: buhgregion@mail.ru; Абрамович Александр Максимович – главный врач СП 25 «Ден-Тал-Из», тел. 8-(4212)-27-48-12, e-mail: den-tal-ez@mail.ru, Васяева Людмила Евгеньевна – заместитель главного врача КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 22», тел. 8-(4212)-33-71-08, e-mail: 22vita@mail.kht.ru; Павленко Вера Михайловна – главный врач КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 22», тел. 8-(4212)-33-71-08, e-mail: 22vita@mail.kht.ru.

