

# Мнение медицинских работников относительно ожиданий пациентов в связи с планами по изменению функций медицинских сестер

Н.Н. Камынина<sup>1,2</sup>, О.А. Александрова<sup>1,2,3</sup>, Ю.С. Ненахова<sup>1,2</sup>, А.В. Ярашева<sup>2</sup>, Н.В. Аликперова<sup>1,2,3</sup>

<sup>1</sup>Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы;

<sup>2</sup>Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН;

<sup>3</sup>Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

## Информация об авторах

1. Камынина Наталья Николаевна, доктор медицинских наук, ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН, kamyninaNN@zdrav.mos.ru

2. Александрова Ольга Аркадьевна, доктор экономических наук, ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН, Финансовый университет при Правительстве РФ, a762rab@mail.ru

3. Ненахова Юлия Сергеевна, ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН, yulia-nenakhova@yandex.ru

4. Ярашева Азиза Викторовна, доктор экономических наук, профессор, Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН, baktriana@rambler.ru

5. Аликперова Наталья Валерьевна, кандидат экономических наук, ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Институт социально-экономических проблем народонаселения ФНИСЦ РАН, Финансовый университет при Правительстве РФ, natalie\_danilina@mail.ru

## Резюме

Авторы в своем оригинальном научном исследовании (2020 г.) с применением социологических методов – массового анкетного опроса и экспертных интервью – выявили факторы, влияющие на изменение качества оказания медицинских услуг и условий труда медицинских сестер в случае расширения их трудовых функций. Отдельное внимание было уделено систематизации мнений врачей и медицинских сестер (поликлиник и больниц) относительно позитивных и негативных ожиданий пациентов от

такого нововведения в сфере здравоохранения. Показаны причины как возможного настороженного отношения пациентов, так и их позитивного восприятия от расширения функциональных обязанностей медицинских сестер.

**Ключевые слова:** медицинская сестра, расширение функций медицинской сестры, пациенты, экспертный опрос, поликлиники и стационары.

**Для цитирования:** Камынина Н.Н., Александрова О.А., Ненахова Ю.С., Ярашева А.В., Аликперова Н.В. Мнение медицинских работников относительно ожиданий пациентов в связи с планами по изменению функций медицинских сестер. Медицинская сестра, 2021; 2 (23): 33–37. DOI: <https://doi.org/10.29296/25879979-2021-02-06>

## Healthcare professionals' opinions on patients' expectations from plans to change nursing functions

N.N. Kamynina<sup>1,2</sup>, O.A. Aleksandrova<sup>1,2,3</sup>, Yu.S. Nenakhova<sup>1,2</sup>, A.V. Yarasheva<sup>2</sup>, N.V. Alikperova<sup>1,2,3</sup>

<sup>1</sup>Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management

<sup>2</sup>Institute of Social and Economic Studies of Population of Russian Academy of Sciences

<sup>3</sup>Financial University under the Government of Russian Federation

## Information about the authors

1. Natalia N. Kamynina, Dr. of Sciences (Medical), State Budgetary Institution «Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department», Institute of Socio-Economic Studies of Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Sciences Academy, kamyninaNN@zdrav.mos.ru

2. Olga A. Aleksandrova, Dr. Sc. (Economic), State Budgetary Institution «Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department», Institute of Socio-Economic Studies of Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Financial University under Russian Federation Government, a762rab@mail.ru



3. Yulia S. Nenakhova, State Budgetary Institution «Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department», Institute of Socio-Economic Studies of Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of Russian Sciences Academy, yuliana-nenakhova@yandex.ru

4. Aziza V. Yarasheva, Dr. of Sc. (Economic), professor, Institute of Socio-Economic Studies of Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Sciences Academy, baktriana@rambler.ru

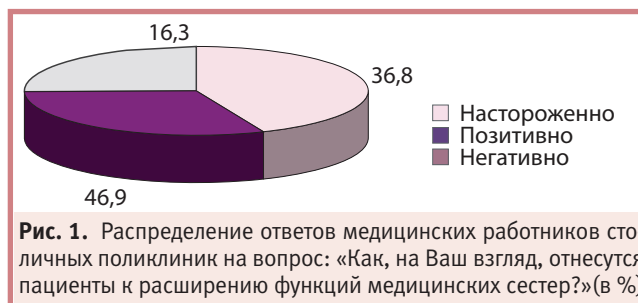
5. Natalia V. Alikperova, PhD in Economics, State Budgetary Institution «Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department», Institute of Socio-Economic Studies of Population of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Sciences Academy, Financial University under Russian Federation Government, natalie\_danilina@mail.ru

### Abstract

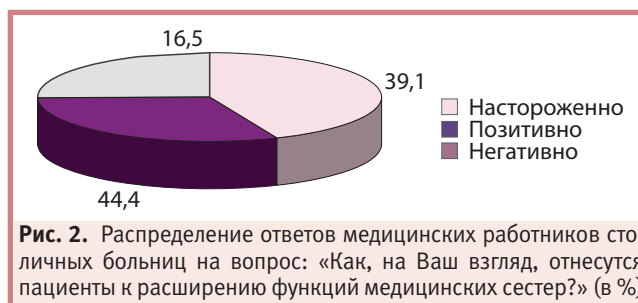
The authors in their original scientific research (2020) using sociological methods - a mass questionnaire survey and expert interviews - identified factors influencing the change in the quality of medical services and working conditions for nurses as a result of the expansion of their labor functions. Special attention was paid to the systematization of the opinions of doctors and nurses (clinics and hospitals) regarding the positive and negative expectations of patients from such an innovation in the field of healthcare. The reasons for both the possible cautious attitude of patients and their inspired perception from the expansion of the functional duties of nurses are shown.

**Key words:** nurse, expanding the functions of a nurse, patients, expert survey, clinics and hospitals.

**For citation:** Kamynina N.N., Aleksandrova O.A., Nenakhova Yu.S., Yarasheva A.V., Alikperova N.V. Healthcare professionals' opinions on patients' expectations from plans to change nursing functions. *The Nurse*, 2021; 2 (23): 33–37. DOI: <https://doi.org/10.29296/25879979-2021-02-06>



**Рис. 1.** Распределение ответов медицинских работников столичных поликлиник на вопрос: «Как, на Ваш взгляд, отнесутся пациенты к расширению функций медицинских сестер?» (в %)



**Рис. 2.** Распределение ответов медицинских работников столичных больниц на вопрос: «Как, на Ваш взгляд, отнесутся пациенты к расширению функций медицинских сестер?» (в %)

### Введение

Итоги первого этапа научно-исследовательского проекта\*, осуществляемого в 2020–2022 гг. аналитиками отдела организации здравоохранения ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», включают в себя систематизированные результаты социологического опроса, касающегося перспектив расширения функций медицинских сестер [1].

С целью решения одной из задач исследования – выявить мнение медицинских работников относительно ожиданий пациентов в случае изменения функций медицинских сестер – соответствующие вопросы были заданы и экспертам (специалисты в области организации здравоохранения, руководители профессиональных ассоциаций медицинских сестер, практикующие врачи и медицинские сестры; представители учреждений среднего профессионального и высшего сестринского образования), и респондентам (сотрудникам поликлиник и стационаров, подведомственных Департаменту здравоохранения Москвы). На вопрос, как, по их мнению, к расширению функций медицинских сестер отнесутся пациенты, 38,7% опрошенных медицинских работников полагает, что отношение будет позитивным, 44,8% – настороженным и 16,5% – негативным. Распределение мнений в разрезе «поликлиники-больницы» можно увидеть на рис. 1 и рис. 2.

Около половины медицинских работников, считающих, что пациенты проявят настороженность или негативные эмоции от новации, полагает при этом, что основная причина подобного отношения пациентов – в том, что они привыкли воспринимать

\*НИР «Научно-методическое сопровождение профессионального роста специалистов и прогноз развития кадрового потенциала государственной системы здравоохранения города Москвы» (2020–2022 гг.).

Распределение ответов медицинских работников столичных медицинских организаций, полагающих, что пациенты к расширению функций медицинских сестер отнесутся настороженно или негативно, на вопрос: «С чем вы связываете возможную настороженность пациентов?», %

	медработники поликлиник	медработники больниц
Пациенты привыкли воспринимать медицинскую сестру в иной роли	45,2	53,8
Не будет доверия к компетентности медицинских сестер в их новой роли	45,2	32,3
Другое	9,6	13,9
<b>Итого</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

медицинскую сестру в иной роли (табл. 1). Чуть меньшее количество опрошенных полагает, что такое отношение обосновывается отсутствием доверия к компетентности медицинских сестер в их новой роли. Около 10% отметили вариант «другое».

Рассмотрим подробнее палитру вариантов возможного отношения пациентов, составленную участниками исследования.

1. Воспримут позитивно – при грамотном внедрении данной новации

Часть экспертов сходится во мнении, что пациенты к новации отнесутся положительно, однако с оговоркой: если новация будет внедрена грамотно: «Многим даже неважно: врач это или медсестра. Если хороший фельдшер, то к нему будут также прислушиваться, как и к врачу»; «Я думаю, что если это будет в доступной форме объяснено пациентам: сейчас вам здесь сделают то-то и то-то и с этими результатами вы потом обязательно попадете к врачу, и если пациент будет понимать, что его не лишают врачебного внимания, то тогда это не будет вызывать каких-то негативных откликов»; «У нас население в большинстве своем состоит из людей пожилого возраста. Они приходят в основном за психологической помощью. И кто им больше внимания уделяет? Естественно, медсестра. И если бы пациенты знали свою медсестру на участке, как это было раньше, то врач вообще был бы не нужен. Если бы медсестра знала всех пациентов, знала, какие им нужны лекарства, получила бы нужное лекарство в аптеке, затем позвонила бы пациенту и сказала: «Василий Иванович, Ваше лекарство есть, приходите, я Вас на завтра к себе записала». Не к врачу, а к себе. А заодно и давление померила, и дневник самоконтроля проверила. Участковый принцип так и должен работать».

2. Воспримут с настороженностью, потому что распространен иной стереотипный образ медицинской сестры

Эксперты, наряду с собственной позитивной оценкой данной новации, подтверждают и распространенность стереотипов, о чем свидетельствуют и респонденты в рамках анкетного опроса: «Есть стереотипы. Кто такая медицинская сестра? Какие у нее квалификационные характеристики? Считается, что она существует по остаточному принципу - должна помогать словом и делом, но больше словом, должна быть

доброй, милосердной. О том, что медицинская сестра выполняет огромный функционал, население порой даже не задумывается. Если бы в общественном мнении изменилась ситуация, изменились стереотипы...».

3. Воспримут с настороженностью, потому что не будет достаточного доверия к компетентности медицинской сестры

О том, что восприятие может быть не вполне позитивным в силу отсутствия должного доверия к компетентности медицинских сестер в их новой роли, говорили респонденты при ответе на открытые вопросы в анкете. Такое недоверие со стороны пациентов видится респондентам в определенной мере оправданным. Поясняя свою критическую позицию, они, прежде всего, отмечали, что медицинская сестра получает иное образование и обучена выполнять не менее содержательную по своей сути работу, однако, иную, нежели врач: «Статус и функционал медработника определяется не квалификацией, а исходным образованием, поэтому медсестра не может взять на себя даже часть ответственности врача (разное образование и понимание сути болезни и лечебного процесса, разные юридически обязывающие документы по окончании ВУЗа); «Рабочая деятельность врача и медсестры определяется их функциональными обязанностями. По факту получается, что работы у медсестры и так, как правило, больше (если не брать в расчет кучу врачебной бумажной макулатуры), поскольку в лечебном процессе врач — это голова, а медсестра — это рабочие руки».

Таким образом, в очередной раз было обращено внимание на такой важный вопрос, как профессиональная подготовка медицинских сестер [2] и, соответственно, проблема повышения их компетенций в случае изменения трудовых функций [3], но, с другой стороны, отмечалась и некоторая недооцененность большого вклада среднего медперсонала в процесс выздоровления пациента [4].

4. Возможно сопротивление пациентов старших возрастов

Эксперты подчеркивают, что расширение функций медицинских сестер может вызвать негативную реакцию со стороны пациентов, принадлежащих к «серебряному» возрасту: «Пожилые пациенты будут возмущаться. Они привыкли, особенно



в Москве, открывать пинками дверь к любому врачу: «Профессора мне! Я всю жизнь лечился в федеральной клинике!». А люди более молодые, которые с советской системой, когда зачастую имитация медицины заменяла медицинскую помощь, не сталкивались, хотя и именно качества. Если им объяснить, они воспримут нормально. Потому что некоторые вещи, которые сделаны не без совета с ними, прошли нормально. То есть, если пациенты будут понимать, что это делается хорошо, и зачем, в чьих интересах, вообще все это делается, то все пройдет нормально».

В этой связи очень важное значение имеют опыт и умение представителей среднего медицинского персонала налаживать коммуникации с пациентами разных возрастов [5].

5. Возможно сопротивление родителей пациентов-детей

Одновременно другой потенциальной, с точки зрения опрошенных медицинских работников, группой в отношении проявления негативных ожиданий могут выступать родители пациентов-детей. Таким образом, в «детской» медицине тоже возможно сопротивление планируемому нововведению. Приведем мнение эксперта: «Если говорить о детях, я думаю, что расширять функции медицинских сестер нецелесообразно. Даже я, если бы была на месте мам или бабушек, не каждому доктору доверяла бы – к сожалению, у нас очень подпорчена репутация здравоохранения и уровень врачей: порой стыдно нам самим, хотя мы – один профессиональный клуб. Ну, а что тогда говорить о медсестрах?».

Что же, по мнению респондентов, могло бы улучшить отношение пациентов к изменению роли медицинской сестры? В рамках анкетного опроса столичным работникам здравоохранения было предложено сформулировать свой ответ на этот вопрос. Рассмотрим их ответы.

Каждый третий медицинский работник, сформулировавший свою позицию по этому вопросу, считает, что для улучшения отношения пациентов к изменению роли медицинской сестры, в первую очередь, необходимо в целом повысить статус и престиж данной профессии. К такому же мнению относительно важности поднятия профессионального престижа медицинских работников и, в частности, представителей среднего медперсонала склоняются и авторы статьи, принимавшие участие в исследовании 2019 года, посвященном развитию кадрового потенциала работников столичного здравоохранения [6].

Врачи и медицинские сестры указывают на необходимость менять укоренившийся в массовом сознании стереотип «медицинской сестры как обслуживающего персонала». Для этого респонденты рекомендуют: «Проводить профориентацию школьников о профессии медсестры, а не только врача»; «Указывать на сайтах больницы, в описании отделений,

и медицинских сестер - их образование, категории и опыт работы, а также отзывы»; «Объяснять роль медицинской сестры через средства массовой информации»; «Публиковать позитивные истории и осуществлять пропаганду новой роли медицинской сестры в СМИ, соцсетях»; «Создавать социальную рекламу»; «Необходима пропаганда и наглядные пособия о функциях и должностных обязанностях медицинских сестер как о полноправных участниках лечебного процесса».

Медицинские работники также отмечают, что вышеперечисленные мероприятия должны подкрепляться уважительным отношением со стороны государства: «увеличением заработной платы» и введением «административной и уголовной ответственности за оскорбление и причинение вреда здоровью медицинских работников».

Важную роль в повышении статуса медицинской сестры респонденты отводят врачебному сообществу: «Публичное признание врачами важности работы, выполняемой медицинскими сестрами»; «Изменение отношения врачей к медицинским сестрам - не унижать их при пациентах»; «Поддержка всевозможная врачами медицинских сестер».

Как врачи, так и медицинские сестры уверены, что повышение компетентности медицинских сестер поможет улучшить отношение пациентов к их новой роли. Данный вариант ответа составил 1/5 часть комментариев респондентов: «Качественная подготовка медицинской сестры позволит пациенту больше довериться ей, что также положительно скажется на отношении пациентов к новой роли медицинской сестры»; «Пациентам нужны медицинские сестры, обладающие высоким профессионализмом»; «Отношение пациентов к медперсоналу зависит в основном от того, как мы относимся к пациентам и как мы оказываем им помощь и лечение»; «Необходимо повышение уровня мастерства и квалификации среднего медперсонала»; «Нужно повысить уровень знаний медицинских сестер»; «Должен быть высокий уровень образования среднего медицинского персонала».

Каждая шестая медицинская сестра указывала на то, что любому пациенту необходимо чувствовать заботу со стороны медицинского персонала, но, ввиду сильной загруженности на своем рабочем месте, медицинские сестры не всегда могут каждому больному уделить достаточное количество времени: «Пациенту нужно внимание и забота. Для этого нужно уменьшить количество пациентов на одну медицинскую сестру»; «Медицинская сестра должна иметь ограниченное количество пациентов, а в обычной жизни она настолько загружена, что развернутого ответа и человеческой теплоты она дать не может больному, у нее нет на это времени и сил»; «Пациент хочет внимания к себе, но ведь сейчас большая нагрузка на врачей и медицинских сестер из-за большого объема ведения разной документации».

Среди респондентов-врачей подобные высказывания встречались редко, поскольку врачебное сообщество чаще всего связывало недовольство пациентов именно с качеством оказания медицинской помощи (недостаточным уровнем знаний и умений медицинских сестер).

Следует отметить, что каждый десятый работник сферы здравоохранения был настроен скептически – респонденты уверены, что сложившееся стереотипное мышление общества изменить уже невозможно: «Воспитание людей не изменить»; «Даже сейчас, во время пандемии, на заборе крови пациенты требуют, чтобы кровь им брал врач. И устаешь им объяснять, что врач забор крови не производит»; «Медсестра, по мнению многих пациентов, — это обслуживающий персонал, и этого не изменишь ничем».

Важным замечанием был комментарий одной из медицинских сестер о том, что любые изменения нужно начинать с себя: «Нужно изменить отношение медицинских сестер к своей работе. На самом деле, отношение пациентов в период пандемии в моем отделении менялось на глазах (не у всех, но у многих). Они видят, как к ним относятся. И функции медицинских сестер у меня в отделении расширены: все сестры были и перевязочными, и процедурным, и постовыми. Единственная помеха – нагрузка на медицинскую сестру».

О колоссальной физической и психологической нагрузке на средний медицинский персонал и необходимости изменения условий труда, в части норм обслуживания пациентов уже не раз писали в своих научных публикациях как представители институтов организации здравоохранения [7], так и практики – сами медицинские работники [8].

Подводя итоги, следует подчеркнуть, что опрошенные респонденты и эксперты отмечали: нельзя реализовывать план по изменению роли медицинской сестры, расширению ее трудовых функций опережающими темпами, без учета всех возникающих рисков. А со стороны пациентов требуется время, чтобы осознать новую реальность: как только они увидят возможные улучшения от преобразований, то и отношение к новому статусу медицинской сестры определенно поменяется в позитивную сторону.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Статья подготовлена в рамках выполнения темы НИР «Научно-методическое сопровождение профессионального роста специалистов и прогноз развития кадрового потенциала государственной системы здравоохранения города Москвы» (ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»).

The authors declare no conflict of interest.

The article is prepared as a part of research topic «Scientific and methodological support of specialists' professional growth and the forecast of the human resources' development in the state healthcare system of the Moscow city (Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management, Moscow Healthcare Department)

#### Литература

1. Аксенова Е.И., Александрова О.А., Алиперова Н.В., Богдан И.В., Бурдастова Ю.В., Виноградова К.В., Локосов Е.В., Коленикова О.А., Комолова О.А., Ненахова Ю.С., Токсанбаева М.С., Чистякова Д.П., Ярашева А.В. Профессиональный рост и трудовые стратегии медицинских работников. Коллективная монография. М.: НИИОЗММ ДЗМ, 2020. 223 с.
2. Александрова О.А., Ярашева А.В., Ненахова Ю.С. Подготовка сестринского корпуса для столичных медицинских организаций: проблемы и решения. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2020. Т. 28. № 5. С. 680-686.
3. Алиперова Н.В. Расширение функций медицинской сестры: чему и как следует доучить? Труды научно-исследовательского института организации здравоохранения и медицинского менеджмента. М., 2020. С. 65-69.
4. Алиева Д.П. Трудовая мотивация медицинских сестер: проблемы и перспективы решения. Мировая наука. 2019. № 11 (32). С. 86-89.
5. Николаева И.А., Кулабухов А.С., Шульгина Л.Н. Коммуникация в профессиональной деятельности медсестры. Медицинская сестра, 2020; 1 (22): 37-39 <https://doi.org/10.29296/25879979-2020-01-08>.
6. Аксенова Е.И., Александрова О.А., Алиперова Н.В., Богдан И.В., Бурдастова Ю.В., Виноградова К.В., Гурылина М.В., Дударева А.А., Коленикова О.А., Комолова О.А., Крошин С.В., Медведева Е.И., Ненахова Ю.С., Савостина Е.А., Токсанбаева М.С., Турзин П.С., Ходырева Л.А., Чистякова Д.П., Ярашева А.В. Развитие кадрового потенциала столичного здравоохранения. Коллективная монография. М.: НИИОЗММ ДЗМ, 2019. 244 с.
7. Камынина Н.Н., Ненахова Ю.С., Ярашева А.В., Александрова О.А., Алиперова Н.В. Расширение функций медицинских сестер: ожидания и опасения. Медицинская сестра, 2020; 8 (22): 3-7 <https://doi.org/10.29296/25879979-2020-08-01>
8. Каспрук Л.И., Лебедев А.А. Актуальные вопросы занятости средних медицинских работников в сфере здравоохранения. Медицинская сестра. 2019; 5 (21): 46-51, <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-05-12>
9. Ненахова Ю.С., Александрова О.А. Российская медсестра: в коридор или на пьедестал? Доходы, расходы и сбережения населения: тенденции и перспективы. Сборник материалов V Международной научно-практической конференции. М., 2020. С. 151-158.
10. Андрусов В.Э., Бурковская Ю.В., Гажева А.В., Иванов А.В., Камынина Н.Н., Купеева И.А., Островская И.В., Савинова О.В. Результаты разработки профессионального стандарта специалиста по оказанию медицинской помощи несовершеннолетним, обучающимся в образовательных организациях. Медицинская сестра, 2019; 1 (21): 48-51 <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-01-12>
11. Матвейчик Т.В., Михалевич П.Н. Проблемы и перспективы работы медсестер. Медицинская сестра, 2019; 6 (21): 7-12 <https://doi.org/10.29296/25879979-2019-06-02>
12. Ногаллер А. Плюсы и минусы внедрения технических достижений в медицину (глазами пациента-врача). Врач, 2015; 12 (26): 87-88.