

GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIES SPECIALISTŲ KOMANDINIO DARBO EFEKTYVUMAS

Genovaitė Eismontienė¹, Lina Gedrimė^{2,3}, Ramunė Žilinskienė², Almeda Kurienė²,
Erika Davydenko^{2,4}, Natalja Fatkulina²

¹Klaipėdos universitetas, ²Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų institutas,

³Respublikinė Klaipėdos ligoninė, ⁴Respublikinė Vilniaus universitetinė ligoninė

Raktažodžiai: komandinis darbas, GMP slaugytoja, komanda, skubios pagalbos komanda, komandos efektyvumas, greitoji medicinos pagalba.

Santrauka

Skubiosios pagalbos komandinio darbo kokybė lemia paciento sveikatos būklę ir išgyvenamumą. Greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) struktūra vienoda visuose Lietuvos miestuose: dispečerinė tarnyba, atliekanti koordinatoriaus vaidmenį, ir išvažiuojamosios brigados. Brigadoje dirba ne mažiau kaip du žmonės. Vienas yra komandos lyderis, priimančias sprendimus ir palaikantis ryšį su dispečerine tarnyba. Šio darbo tikslas – įvertinti GMP stoties specialistų komandinio darbo efektyvumą komandos narių požiūriu.

Vieno iš didžiųjų Lietuvos miestų GMP stotyje 2019 metais balandžio mėnesį buvo atliktas kiekybinis tyrimas, kuriame dalyvavo 60 GMP stoties specialistų: gydytojai, slaugytojai, slaugytojai-dispečeriai, paramedikai, vairuotojai.

Rezultatai ir išvados. Esant didelei skirtingų komandų įvairovei, svarbu suvokti, kokiai komandai priklausoma, žinoti tos komandos uždavinius, tikslus ir perspektyvas. Komandinio darbo svarba asmens sveikatos priežiūroje sietina su įvairių specializacijų darbuotojų bendradarbiavimo poreikiais. Komandinis darbas padeda taupyti ir racionaliau naudoti finansinius ir žmogiškuosius sveikatos priežiūros išteklius, užtikrinti geresnę paslaugų kokybę, sumažinti gydymo klaidų tikimybę. Atlikto tyrimo rezultatai gali būti naudingi ir paslaugų teikėjams (GMP komandoms), ir jų gavėjams (pacientams).

Įvadas

Greitosios medicinos pagalbos stočių tinklas yra sudėtingas įvairiai dirbančių komandų, turinčių bendrus tikslus,

santykių kompleksas. Dabartinės GMP organizacijos Lietuvoje nepakankamai dėmesio skiria komandiniam darbui ir jo efektyvinimui.

Komandinio darbo svarba ir jo efektyvinimo problemos šiandieninėje visuomenėje sietinos su įvairių specializacijų darbuotojų bendradarbiavimo poreikiais. Komandiniam darbui keliami nauji valdymo iššūkiai, reikalaujama formuoti kompetentingas, efektyvias veikiančias komandas. Kad būtų užtikrintas efektyvus ir kokybiškas darbas, nuolat tobulinami komandinio darbo įgūdžiai, personalas skatinamas domėtis naujovėmis. Komandoje dirbantys žmonės privalo ne tik turėti žinių apie atliekamą darbą, jo svarbą, bet ir gebėti tas žinias efektyviai panaudoti [3]. Efektyvi komanda – kiekvieno nario atsakingas įsitraukimas į veiklą, siekiant užsibręžtų asmens ir komandos tikslų.

Komandinio darbo efektyvumas ypač juntamas medicinos įstaigose. Sveikatos priežiūros ir gydymo procese dalyvauja įvairių sričių gydytojai, bendruomenės slaugytojos, diagnostikos specialistai, gydymo įstaigų administratoriai, socialiniai darbuotojai, psichologai, techninis personalas ir kiti. L. Marmienė ir kt. (2015) teigia, kad „Būtent komandiniu darbu pagrįsta visa sveikatos priežiūros sistema. Jis sietinas su įvairiais pokyčiais, naujovėmis, įvairių specializacijų darbuotojų bendradarbiavimu“ [5]. Komandinio darbo tikslas – orientuotis į darbinę užduotį komandos nariams, dirbantiems kaip vientisas organizmas. Komandos nariai privalo prisiimti atsakomybę ne tik už savo, bet ir už visos komandos veiklos rezultatus. Pasak N. Žemaitienės (2011), komandoje dirbantys sveikatos priežiūros specialistai yra labiau patenkinti savo darbu, vienam asmeniui tenka mažesnis krūvis, sumažėja darbe patiriamas streso ir perdegimo tikimybė. Komandinio darbo pagrindas – bendradarbiavimas ir pasitikėjimas. Tyrimai rodo, kad komandai, kurioje bendradarbiauja kelių sričių specialistai, sutariančiai dėl darbo modelio, galima tikėtis pagalbos, adekvatumo, paciento pasitenkinimo, komandos veiklos nuoseklumo, t. y. slaugos, pagalbos, priežiūros užtikrinimo [7].

Tikslas – išanalizuoti GMP stotyje dirbančių specialistų komandinio darbo efektyvumą.

Tyrimo metodai ir medžiaga

Temos nagrinėjimui pasirinktas kiekybinių tyrimų metodas – anoniminė anketinė apklausa (toliau – apklausa) ir mokslinės literatūros turinio analizė [19]. Mokslinių straipsnių pasirinkta tema ieškota Klaipėdos universiteto virtualios bibliotekos PubMed, MEDLINE, EBSCO Publishing, SocINDEX with Full Text, Google Scholar duomenų bazėse, Lietuvos aukštųjų mokyklų bei mokslo institucijų leidiniuose „Visuomenės sveikata“, „Sveikatos mokslai“. Analizei atrinkta 20 mokslinių studijų, susijusių su nagrinėjama tema.

Anoniminei apklausai buvo parengtas klausimynas, kurį sudarė 20 klausimų. Pirmieji 5 klausimai skirti išsiaiškinti GMP specialistų sociodemografinius duomenis, dirbančiųjų pasirengimą ir poziciją, dirbant komandinį darbą. 6–14 klausimai skirti išsiaiškinti komandinio darbo aspektus, t.y. komandinio darbo vertinimą, vertybes, veiklos rezultatus. 15–20 klausimai – atskleisti respondentų nuomonę apie efektyvų komandinį darbą, komandinio darbo gerinimo siekius.

Tyrimas buvo atliekamas gavus Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Slaugos katedros Etikos komisijos ir įstaigos, kurioje buvo atliekamas tyrimas, vadovo leidimus. Apklausa buvo vykdoma 2019 m. balandžio 10-30 dienomis vieno iš didžiųjų Lietuvos miestų GMP stotyje. Tyrimo kontingentas pasirinktas atsižvelgiant į įstaigos prieinamumą tretiesiems asmenims. Tiriamųjų atrankos grupės: gydytojai, slaugytojos, turinčios skubiosios pagalbos specialisto kvalifikaciją, paramedikai, vairuotojai, savanoriškai tyrime sutikę dalyvauti specialistai, tyrimo laikotarpiu dirbę specialistai.

Respondentų anonimiškumas buvo užtikrinamas pateikiant anoniminius klausimynus, kuriuose nereikėjo nurodyti vardų, pavardžių, ar bet kokios kitos informacijos, leidžiančios identifikuoti respondentą. Respondentams pristatytas tyrimo tikslas, uždaviniai, atrankos dalyvauti tyrime kriterijai. Klausimai buvo pateikiami pagarbiu stiliumi, respondentai informuoti apie tyrimo naudą. Apklausos dalyviams buvo sudaryta aplinka, kurioje atsakydami į klausimus jie nejaustų baimės, paaškinda, kaip pildyti klausimyną.

Išdalinta 80 klausimynų, kuriuose GMP specialistai turėjo pažymėti atsakymus apie komandinio darbo organizavimą ir efektyvumą, bei atsakyti į pateiktus demografinius klausimus. Sutartas terminas, per kurį prašyta atsakyti į pateiktus klausimus. Sugadintais klausimynais buvo laikomi tokie, kuriuose atsakyta į mažiau nei pusę klausimų, atsakymai pažymėti netiksliai, neįskaitomai. Grįžo 60 tinkamai užpildytų klausimynų (grįžtamumas – 75,0 proc.), kurie buvo panaudoti tyrimui. Duomenys apdoroti ir išanalizuoti naudojantis

Microsoft Office Word ir Microsoft Office Excel programomis. Gauti rezultatai apie komandinio darbo organizavimą ir efektyvumą susisteminti ir pateikiami procentine išraiška.

Atlikus kiekybinį tyrimą ir išanalizavus gautus rezultatus, suformuluotos tyrimo išvados bei rekomendacijos GMP stoties specialistams ir įstaigos vadovui.

Tyrimo duomenų analizė

Atliktas kiekybinis tyrimas anketinės apklausos metodu, duomenų statistinė analizė, teorinis apibendrinimas. Respondentais pasirinkti GMP įstaigos specialistai. Anketa sudaryta vienos iš autorių. Mūsų tyrimo duomenys buvo palyginti su A. Ambložiejūtės (2012) mokslinio darbo, skirto GMP slaugytojų darbo kokybės gerinimo galimybių tyrimui [1] bei R. Žigutienės (2014) mokslinės studijos, analizavusios Kauno regione GMP paslaugas teikiančių darbuotojų požiūrį į darbo vietos saugos kultūrą, duomenimis [8]. „Greitosios medicinos pagalbos stoties specialistų komandinio darbo efektyvumas“ buvo atliekamas Klaipėdos ir Vilniaus universitetuose, Respublikinėje Klaipėdos ligoninėje ir Respublikinėje Vilniaus universitetinėje ligoninėje.

Rezultatai

Sociodemografiniai GMP paslaugas teikiančių darbuotojų duomenys. Į anketos klausimus atsakė 60 respondentų. Pagal pareigas apklausos dalyviai pasiskirstė taip: slaugytojai 55,0 proc., vairuotojai 30,0 proc., gydytojai 8,3 proc., paramedikai 6,7 proc. Tyrimo dalyviai buvo suskirstyti į penkias amžiaus grupes: 51-60 metų (30,0 proc.), 41-50 metų (27,0 proc.), 31-40 metų (12,0 proc.), 20-30 metų (13,0 proc.) ir >60 metų (18,0 proc.). Didžioji dauguma respondentų (35,0 proc.) dirba GMP daugiau nei 30 metų, 23,33 proc. – nuo 21 iki 30 metų. Dirbančių GMP nuo 11 iki 20 metų respondentų skaičius sudarė 13,3 proc., nuo 6 iki 10 metų – 10,0 proc., iki 5 metų – 18,33 procento.

Tiriamoje GMP stotyje daugiau kaip pusė specialistų (55,0 proc.) turi bendrosios praktikos slaugytojo licenciją. Iš jų 18,0 proc. – medicinos felčerio specialybę įgiję darbuotojai, kurie sveikatos apsaugos ministro įsakymu (1999) buvo pervadinti bendruomenės slaugytojais, o vėliau, įsigaliojus Lietuvos Respublikos slaugos praktikos ir akušerijos praktikos įstatymui (2002), dar kartą pervadinti į skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistus [4]. Atsiradus galimybei gilinti profesines žinias, dalis slaugytojų (24,0 proc.) įgijo aukštąjį universitetinį bakalauro išsilavinimą. Dalis vairuotojų (15,0 proc.) baigė profesinio mokymo įstaigas, 5,0 proc. – turi vidurinį išsilavinimą, 6,66 proc. – aukštesnįjį, o 3,33 proc. vairuotojų turi aukštąjį universitetinį magistro laipsnio išsilavinimą. Rezultatai parodė, kad GMP įstaigoje dirba įvairaus išsimokslinimo lygmens darbuotojai. Anali-

zuoti demografiniai ir socialiniai duomenys atskleidė, kad 23,33 proc. GMP specialistų yra slaugytojai, turintys aukštąjį universitetinį bakalauro išsilavinimą. 35,0 proc. slaugytojų GMP dirba daugiau nei 30 metų.

Tyrimo metu apklausti 7 dispečeriai, 18 pradinio gaivinimo komandos darbuotojų (iš jų 13 slaugytojų) ir 35 pažangaus gaivinimo komandos darbuotojai (iš jų 13 slaugytojų).

Komandinio darbo aspektų analizė. Vertindami komandinio darbo situacijas, 86,67 proc. apklaustųjų teigė, kad komandos nariai yra tinkamos kvalifikacijos. 10,0 proc. respondentų nurodė, kad komandos nariai kartais parenkami tinkamai, atsižvelgiama į jų kvalifikaciją, o 3,33 proc. atsakė, kad komandos nariai yra tinkami ir turi reikiamą kvalifikaciją tik iš dalies.

Komandos veiklos sėkmė labai priklauso nuo to, ar kiekvienas jos narys supranta bendrą tikslą. Kad komandos uždaviniai apibrėžti tiksliai ir aiškiai, atsakė 85,0 proc. respondentų, 1,67 proc. nurodė, kad komandos uždaviniai tikslūs ir aiškūs tik kartais, o 13,33 proc. respondentų teigė, kad uždaviniai būna tikslūs ir aiškūs tik iš dalies. Net 96,67 proc. visų apklaustųjų teigė, kad siekiant gero darbo rezultato, komandoje turi dirbti visi jos nariai.

Atsakydami į klausimus apie turimas darbo priemones ir išteklius, didžioji dauguma (70,0 proc.) tyrimo dalyvių teigė, kad esami ištekliai atitinka komandai keliamus uždavinius. 26,67 proc. apklaustųjų nurodė, kad turimos priemonės ir ištekliai kartais atitinka komandai keliamus uždavinius ir po 1,67 proc. respondentų teigė, kad turimos priemonės ir ištekliai neatitinka komandai keliamų uždavinių arba atitinka juos tik iš dalies.

Komanda turi turėti lyderį. Komandos vadovą ir jo požiūrį į darbuotojo pastangas bei sugebėjimus teigiamai įvertino didžioji dauguma (93,33 proc.) visų darbuotojų. 3,33 proc. respondentų atsakė, kad vadovas tik kartais vertina darbuotojų pastangas. Tiek pat (3,33 proc.) darbuotojų buvo nepatenkinti, ar tik iš dalies patenkinti, vadovo požiūriu į jų pastangas.

Kad komanda galėtų sėkmingai dirbti, jos narių darbo krūvis turėtų būti optimaliai paskirstytas, o užduotys konkrečios ir aiškios. Kad komandos užduotys gerai išaiškintose visoje organizacijoje ir komandos viduje, atsakė dauguma (96,67 proc.) apklaustųjų. Tik 3,33 proc. visų respondentų atsakė, kad kartais užduotys galėtų būti aiškesnės. Rezultatai atskleidė, kad dauguma komandų parinktos tinkamai, profesionaliai, darbuotojai kvalifikuoti, darbas gerai organizuotas, aiškiai apibrėžtas.

Vertindami komandinį darbą, dauguma (95,0 proc.) respondentų atsakė, kad darbuotojai komandoje dirba darniai ir tik 5,0 proc. apklaustųjų norėtų daugiau bendrumo ir sutelktumo. Tai reiškia, kad apklaustieji GMP darbuotojai turi pa-

kankamai žinių apie komandinį darbą, nors apklausoje apie žinių vertinimą savo komandinio darbo žinias vertino įvairiai. 73,33 proc. atsakusiųjų savo žinias vertino labai gerai, 15,0 proc. tik kartais savo žinias vertino gerai ir norėjo jas gilinti. Mažiausiai žinių turėjo darbuotojai, dirbusieji mažiau nei penkerius metus. Iš jų 5,0 proc. vairuotojų atsakė, kad apie komandinį darbą žinių neturi, 3,5 proc. paramedikų ir 3,5 proc. vairuotojų apie komandinį darbą žinojo minimaliai.

Dirbant komandoje labai svarbus šio darbo vertinimas. Jei darbas tinkamai vertinamas, darbuotojams atsiranda motyvacija, pasitenkinimas darbu, pasitikėjimas savimi ir šalia dirbančiu kolega. Didžiausia dalis (80,0 proc.) apklaustųjų nurodė, kad jų darbas vertinamas pagal veiklos rodiklius (gaivintų ir atgaivintų pacientų skaičių). Ne mažiau svarbi ir pacientų nuomonė apie komandos darbą. Komandų klaidos vertinamos atsižvelgiant į pacientų skundus ir siekiama komandos darbo kokybės gerinimo. Kad komandos darbas tik iš dalies vertinamas atsižvelgiant į pacientų skundus, mano 75,0 proc. visų apklaustųjų. 50,0 proc. respondentų teigia, kad pacientų pasitenkinimas komandos darbu labai svarbus, todėl būtina tinkamai atsižvelgti į paciento nuomonę apie GMP komandinį darbą ir nuolat su komandos nariais šia tema diskutuoti. Apie tokių diskusijų dažnį GMP komandoje apklaustųjų nuomonės išsiskyrė. 82,0 proc. respondentų atsakė, kad jiems svarbi pacientų nuomonė, 3,33 proc. – svarbi tik iš dalies, 12,33 proc. – svarbi kartais ir 3,0 proc. apklausos dalyvių pacientų nuomonė yra nesvarbi.

Profesionalus medikas vertina paciento nuomonę apie atliktą komandos darbą, nes tai yra vienas iš rodiklių, matuojančių komandos darbo kokybę ir efektyvumą. Matant paciento nepasitenkinimą ir išsiaiškinant jo priežastis, galima pagerinti paslaugos kokybę. Taip įgyjama patirtis, kuria galima dalintis su ką tik pradėjusiais dirbti darbuotojais. Kad komandinis darbas GMP kolektyve vyktų profesionaliai ir darniai, reikalingas nuolatinis žinių tobulinimas, komandinio darbo aspektų supratimas. Kiekvienas dirbantis komandoje turi jausti asmeninę atsakomybę už atliekamą darbą. Daugiausia (96,66 proc.) respondentų teigė, kad viena didžiausių skatinamų GMP komandinio darbo vertybių yra darbuotojų profesionalumas ir tobulėjimas. 86,66 proc. apklaustųjų labai palankiai vertina komandinio darbo skatinimą, 68,33 proc. apklaustųjų kaip skatinamą GMP vertybę nurodė ir asmeninę darbuotojo atsakomybę.

Komandinio darbo efektyvumo analizė. Šiame skyriuje pateikiama darbuotojų nuomonė apie GMP paslaugų kokybę bei jos tobulinimo galimybes. Apklausos metu nustatyta, kad daugelis GMP darbuotojų turi didelį darbo stažą, nuolat tobulina savo žinias, veikia profesionaliai, pasiekia gerų darbo rezultatų ir yra jais patenkinti. Dauguma respondentų savo darbo GMP kokybę vertino labai gerai: 10 balų – 95,0

proc., 9 balai – 3,33 proc., 8 balai – 1,67 procento. Paprašyti apibūdinti, kaip supranta GMP darbo kokybę, 61,67 proc. respondentų nurodė būtent komandos darbą. Šie apklausos dalyviai kokybišką darbą apibūdino kaip darnios komandos veiklą ir efektyvią pagalbą pacientui. 1,67 proc. respondentų atsakė, kad komandinis darbas geras tada, kai greitai ir kokybiškai analizuojama situacija, nustatoma ir kokybiškai išsprendžiama problema. Buvo pavienių kokybiško darbo apibūdinimų: tai darbas, kurio metu sunki paciento būklė pakeičiama į vidutinio sunkumo arba į lengvą; kai nėra pacientų nusiskundimų; kai jauti profesinį pasitenkinimą; kai pasitiki ne tik šalia dirbančia komanda, bet esamais techniniais ištekliais ir GMP valdymo sistema; kai po suteiktos pagalbos ir tolesnio gydymo pacientas grįžta į bendruomenę visaverčiu jos nariu. Vienas atsakė, kad kokybišką darbą atskleidžia teigiami atsiliepimai ir komentarai socialiniuose tinkluose. 16,67 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu ir į jį neatsakė.

Visi tyrime dalyvavę respondentai sutiko, kad individualūs komandos narių įsipareigojimai yra svarbiausias efektyvaus darbo veiksnys. 71,7 proc. respondentų mano, kad mažiausiai reikšmingas efektyvaus darbo aspektas yra lyderio funkcijos pasiskirstymas. Būtent dėl šios priežasties tiriamosios GMP stoties vadovai nusprendė lyderio pozicijas skirti rotacijos būdu. Pagal vidaus tvarką ir turimas pareigybės, lyderio funkcija skiriama tik medicininių išsilavinimą turinčiam darbuotojui. Dėl to į lyderio poziciją rotacijos būdu skiriamas gydytojas ar skubiosios pagalbos specialistas. Kiekvienas darbuotojas, paskirtas būti lyderiu, budėjimo metu gali įvertinti komandos narių darbą. Taip atskleidžiamos techninės, psichologinės, organizacinės problemos ir klaidos. Darbuotojai skatinami teikti siūlymus gerinti paslaugos kokybę. Apklausus GMP darbuotojus, ar jiems teko teikti siūlymus dėl paslaugos kokybės gerinimo, teigiamai atsakė 80,0 proc. visų gydytojų, 36,36 proc. visų slaugytojų ir 11,11 proc. visų vairuotojų. Dauguma (83,33 proc.) vairuotojų nedalyvauja pasiūlymų svarstyme ir savo nuomonės apie paslaugos kokybės gerinimo priemones neišsako. Nuomonės apie paslaugos kokybės gerinimą neišreiškė paramedikai (100 proc.). Tiriamosios GMP stoties paramedikai turi mažai darbo patirties dėl nedidelio darbo stažo, o dauguma vairuotojų neturi atitinkamo išsilavinimo, todėl galima daryti išvadą, kad tai yra vieni iš veiksnių, lemiantys šios kategorijos darbuotojų pasyvumą teikti paslaugų kokybės gerinimo siūlymus.

Visi apklaustieji pareiškė savo nuomonę apie priemones didinti komandinio darbo efektyvumą. Respondentų nuomonės buvo labai skirtingos, bet dauguma (66,67 proc.) mano, kad pagrindinis efektyvumo gerinimo veiksnys yra praktiniai užsiėmimai. 56,67 proc. nurodė seminarų svarbą

komandinio darbo efektyvumo gerinimui, 50,0 proc. visų apklaustųjų teigė, kad komandos darbą pagerintų techniniai GMP ištekliai, 51,67 proc. respondentų kartais norėtų konsultantų pagalbą, o 55,0 proc. respondentų atsakė, kad komandinio darbo efektyvumas iš dalies priklauso nuo finansinio komandos paskatinimo už sėkmingai atliktą darbą.

Apibendrinant galima teigti, kad GMP dirba profesionalūs, išsilavinę, mėgstantys savo darbą darbuotojai. Dauguma (80,0 proc.) respondentų atsakė, kad yra patenkinti savo darbu. 18,0 proc. darbuotojų kartais ne visiškai patenkinti savo darbu ir tik 2,0 proc. apklaustųjų iš dalies jautė pasitenkinimą atliekamu darbu.

Visi apklausos dalyviai buvo draugiški ir noriai atsakė į klausimus. Į prašymą pateikti siūlymus, kaip pagerinti GMP kokybę, pateikė įvairių pagrįstų ir naudingų patarimų. 10,0 proc. respondentų nurodė, kad darbo kokybei gerinti reikia kelti kvalifikaciją įvairiuose mokymuose, nuolat tobulinti praktinius įgūdžius. Buvo vienas siūlymas neišskirti brigadų, dirbtinai siekiant pakelti darbuotojų kvalifikaciją ir skirti vienodą techninį aprūpinimą visoms dirbančioms brigadoms.

Vienas iš opiausių klausimų buvo darbo užmokesčio didinimas. 18,33 proc. respondentų nurodė, kad didesnis atlyginimas padarytų darbą patrauklesniu jaunimui, didintų motyvą tobulintis ir gilinti teorines žinias. Respondentai siūlė nuolat didinti darbo užmokesť pagal turimus finansinius išteklius ir galimybes. 3,33 proc. respondentų atsakė, kad atlyginimą reikia didinti pagal kompetenciją ir matomus darbo rezultatus. Vienas iš apklaustųjų norėtų ateityje matyti jaunesnio amžiaus GMP personalą. Tam tikslui siūlė GMP darbuotojus prilyginti statutiniams pareigūnams, kurie turi teisę anksčiau išeiti į užtarnautą poilsį. Respondentai pateikė siūlymų dažniau vykdyti naujausias aktualias užsienio konferencijas, šviesti visuomenę, kaip ir kada kviešti GMP, kad nebūtų nereikalingų, neproduktyvių iškvietimų, gerinti darbo operatyvumą, kuris priklauso nuo dispečerio profesionalumo, gerų ryšių priemonių bei nuo komunikacijos tarp GMP dispečerinės ir stacionarinių skubiosios pagalbos skyrių. Vairuotojai siūlė privalomąjį profilaktinį techninį automobilių patikrinimą atlikti kartą per mėnesį, administracijai dažniau keisti autoparką, o įrengiant naujus automobilius, atsižvelgti į dirbančio personalo pastabas. 11,67 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės ir pasiūlymų nerašė.

Rezultatų aptarimas

Atliktas kiekybinis tyrimas padėjo objektyviau apžvelgti komandinio darbo aspektus ir paslaugų kokybės gerinimo galimybes, išanalizuoti asmenų, dirbančių įstaigoje, sampratą apie komandinį darbą ir jo efektyvumą, labiau įsigilinti į analizuojamas problemas. Vidutinis GMP respondentų am-

žius – nuo 41 iki 60 metų. 30,0 proc. apklaustųjų yra nuo 51 iki 60 metų. Lyginant šiuos rezultatus su A. Ambložiejūtės (2012), tyrusios GMP paslaugų kokybės gerinimo galimybes, pastebėti GMP darbuotojų amžiaus pokyčiai. Nurodytos autorės darbe 39,2 proc. GMP darbuotojų amžius buvo nuo 41 iki 50 metų. Panašaus pobūdžio studiją atliko R. Žigutienė (2014), tyrusi Kauno regiono GMP tarnybų darbo vietos saugos kultūrą. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tiriamoje GMP stotyje amžiaus vidurkis (47,0 proc. darbuotojų) buvo > 49 metai. Tai galėjo lemti demografinę šalies situacija ir didėjantis emigracijos lygis. Mūsų tyrimo rezultatai parodė, kad svarbi priežastis, dėl kurios jauni specialistai vangiai renkasi GMP darbą, yra per mažas atlyginimas, neatitinkantis jaunų žmonių poreikių. Silpniausiaji GMP žmogiškųjų išteklių grandis šiuo metu yra vairuotojai, nes didžioji jų dalis neturi tinkamo išsilavinimo.

GMP stoties darbuotojų pasitenkinimas atliekamu darbu aukštas. Net 80,0 proc. apklaustųjų yra visiškai patenkinti savo darbu, atliekamo darbo kokybe patenkinti 95,0 proc. respondentų (10 balų). R. Žigutienės (2014) tyrime visiškai patenkintimas darbu siekia 86,88 proc., A. Ambložiejūtės (2012) analogiškas rodiklis yra 41,9 proc., tad galima daryti išvadą, kad situacija per devynerius metus ženkliai pagerėjo. Mūsų tyrimas parodė, kad respondentai, turintys mažesnę darbo stažą nei penkeri metai, dažniau teigiamai vertino pasitenkinimą darbu. Trumpesnę darbo stažą turinčių darbuotojų požiūrį galėjo nulemti naujų darbuotojų noras dirbti pasirinktą darbą ir sėkmingai prisitaikyti kolektyve. Apklausos rezultatai atskleidė, kad tyrime dalyvavusiam GMP kolektyve daugiausiai skatinamas profesionalus ir nuolatinis tobulėjimas (97,0 proc. apklaustųjų nuomone), 30,0 proc. visų dalyvių nuolat dalijasi savo patirtimi teikdami įvairius pasiūlymus darbo kokybei gerinti ir didinti kolegų profesionalumą. Didžiausia darbuotojų grupė GMP tarnyboje – įgijusieji nemažai darbo patirties, galintys identifikuoti darbo problemas ir komandinio darbo poreikius, siekiantys didinti darbo efektyvumą ir gerinti paslaugų kokybę.

Mūsų tyrime visi (100 proc.) respondentai teigė, kad didžiausią įtaką efektyviam komandiniam darbui daro individualus įsipareigojimas; 98,0 proc. apklaustųjų įvardino komandinę atsakomybę. R. Žigutienės (2014) tyrime individualų įsipareigojimą nurodė 96,3 proc. apklausos dalyvių. Galima daryti išvadą, kad pagrindiniai efektyvaus darbo veiksniai nesikeičia ir būtent jie, apklaustųjų nuomone, lemia efektyvų komandinį darbą. Pagrindiniai veiksniai, lemiantys efektyvų komandinį GMP darbą, yra bendradarbiavimas, tarpusavio pagarba, pasitikėjimas, narių sutelktumas, komandinė atsakomybė, lyderio funkcijos pasiskirstymas, gebėjimas vertinti savo darbą ir aukšta komandos narių motyvacija. Visi (100 proc.) apklaustieji nurodė, kad efektyvumą galėtų

pagerinti ne tik teorinės, bet ir praktinės žinios, 66,66 proc. respondentų pageidavo daugiau praktinių užsiėmimų, o 50,0 proc. respondentų nurodė, kad efektyviai dirbti sunku dėl nekokybiškos technikos.

Respondentų siūlymų gerinti GMP paslaugų kokybę analizė parodė, kad darbuotojams labai svarbu ne tik profesinis tobulėjimas, bet ir darbo sąlygos. Opiausia problema – darbo užmokestis, kuris netenkina 18,33 proc. visų tyrimo dalyvių, kurie siūlė nuolat didinti GMP darbuotojų darbo užmokestį. Pagrindinė GMP brigados darbo priemonė – GMP automobilis, tad respondentai siūlė atnaujinti automobilių parką, teigdami, kad patikimas automobilis – būtina darbo priemonė, kuri turėtų būti testuojama kartą per mėnesį. Teikiant GMP paslaugas, labai svarbus bendradarbiavimas su kitų gydymo įstaigų skubiosios pagalbos skyriais ir gelbėjimo tarnybomis tam, kad būtų užtikrintas saugumas ekstremaliose situacijose, siūlyta atsižvelgti į turimas ryšio priemones ir pagal galimybę jas atnaujinti.

Šio tyrimo rezultatai atskleidė, kad GMP paslaugos teikiamos profesionaliai ir koordinuotai, tačiau galimas nepageidaujamas vadovų požiūris į veiklos vertinimą pagal pacientų skundus, darbuotojai neskatinami atvirai kalbėtis, diskutuoti bei teikti siūlymus darbo kokybei gerinti, aptarti klaidas ir mažinti stresą darbo aplinkoje. Darbuotojai nesijaučia visiškai patenkinti darbo sąlygomis atlygio atžvilgiu, brigadų rotacija, turimų techninių išteklių skirstymu. Ne visose sveikatos priežiūros įstaigose sėkmingai taikomas komandinio darbo modelis, todėl šio tyrimo rezultatai bus naudingi gerinti GMP stočių paslaugų kokybę, užtikrinti geresnes darbuotojų darbo sąlygas, skatinti kalbėtis apie problemas, dalintis patirtimi ir pasiūlymais.

Išvados

1. Komandinis darbas yra vienas iš veiksnių, lemiančių GMP stoties specialistų veiklos sėkmę, o organizacijos darbo ypatumus atskleidžia tarpusavyje bendraujantys, tų pačių tikslų siekiantys profesionalūs komandos nariai ir vadovai, kurie parenka lyderius, atsižvelgdami į darbuotojo kvalifikaciją, o suformuotas komandas skatina dirbti kaip darnią sistemą. Komandinis darbas yra tinkamai organizuotas, suderintas, testuojamas ir kontroliuojamas.

2. Respondentų nuomone, komandinio darbo efektyvumas priklauso nuo kiekvieno darbuotojo individualaus įsipareigojimo. Svarbus yra narių bendradarbiavimas, tarpusavio pagarba, pasitikėjimas, sutelktumas, visos komandos atsakomybė už atliekamą darbą, tinkamas lyderio pasirinkimas, gebėjimas įvertinti darbo sėkmę ir mokymasis iš klaidų. Apklausos rezultatai atskleidė, kad efektyviam komandiniam darbui reikalingos teorinės ir praktinės žinios, finansinis

skatinimas, didelė motyvacija. Koordinuotas ir tinkamai paskirstytas darbas lemia jo kokybę ir efektyvumą.

Literatūra

1. Ambložiejūtė A. Greitosios medicinos pagalbos paslaugų kokybės gerinimo galimybės. Kaunas. Magistro diplominis darbas, 2012.
2. Bukartienė L., Jakimavičiūtė G., Lukianskytė R. Skubiosios medicinos pagalbos slaugos specialistų profesinio perdegimo sindromo raiška. Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijoje, 2017;13: 39-44. <http://ojs.kaunokolegija.lt/index.php/mttlk/index>.
3. Istomina N., Šakienė L., Bagdonas R., Bakaitė I. Komandinio darbo operacinėje efektyvumo vertinimas operacinės komandos narių požiūriu. Sveikatos mokslai, 2013;23(1):155-160. <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2013.028>
4. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1999 m. gegužės 25 d. įsakymas Nr. 254 "Dėl viduriniojo medicinos personalo ir jam prilygintų specialistų, dirbančių diagnostikos, gydymo ar profilaktikos darbą, bei jaunesniojo medicinos personalo pervardijimo" (negaliojantis). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.81063?jfwid=112c9tlurh>
5. Marmienė L., Kalėdienė R., Kaselienė S., Vladičkienė J. Gydytojų ir slaugytojų požiūris į komandinį darbą Lietuvos bendrojo pobūdžio ligoninėse. Visuomenės sveikata, 2015;2(69):48-55.
6. Šakienė L., Šalkauskienė D., Būta M., Istomina N. Slaugytojų nuomonė: komandos sutelktumo įvertinimas. Sveikatos mokslai, 2015;25(4):95-101. <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2015.079>
7. Žemaitienė N., Bulotaitė L., Jusienė R., Veryga R. Sveikatos psichologija. Vilnius: Tyto alba, 2011:278-281.
8. Žigutienė R. Kauno regiono greitosios medicinos pagalbos tarnybų darbo vietos saugos kultūros vertinimas. Magistro diplominis darbas. Kaunas, 2014.
9. Žuravliova T., Žiliukas G., Truš M., Mockienė V. Slaugos programos studentų rašto darbų metodiniai nurodymai. Mokomoji knyga. Klaipėda: KU leidykla, 2015.

EFFECTIVENESS OF TEAMWORK WITHIN SPECIALISTS IN AMBULANCE

G. Eismontienė, L. Gedrimė, R. Žilinskienė, A. Kurienė, E. Davydenko, N. Fatkulina

Keywords: teamwork, GMP nurse, team, emergency team, effectiveness of a team, ambulance.

Summary

Teamwork is especially important in emergency services as the quality of collaboration determines the state of health and survival of the patient. The structure of an ambulance (later GMP) is the same in entire Lithuania – it consists of dispatcher centre, acting as a coordinator, and brigades. The latter ones contain no less than two people, whereas one of them is a leader making decisions and keeping in touch with dispatcher centre.

The purpose of this paper is to evaluate the effectiveness of GMP teamwork from the team members perspective.

In one of the major cities of Lithuania a quantitative study has taken place in April 2019, involving 60 different ambulance specialists, including doctors, nurses, dispatcher nurses, paramedics and drivers.

Results and conclusions. In the immense variety of different teams it is important to understand where one belongs as well as what are the tasks, goals and perspectives of the specific team. The importance of teamwork in personal healthcare sector is related with the needs of employee collaboration in different specializations. Teamwork allows to save and improve usage of finances and human health care resources, ensure a better service quality and reduce the likelihood of treatment errors. The study could be of benefit to both service providers (GMP teams) and service users (patients).

Correspondence to: linedrimaite@gmail.com

Gauta 2020-02-04