

# **Развитие эмоционального интеллекта медицинских работников, как один из вариантов решения проблемы синдрома эмоционального выгорания на примере ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина» г. Муром»**

## **Проект в номинациях**

- Эффективное управление медицинскими кадрами

## **Участники проекта**

ЧУЗ "Клиническая больница "РЖД-Медицина" г. Муром"

- Сидорова Александра Алексеевна

На базе ЧУЗ КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» проводится научно-практическая работа развития эмоционального интеллекта среди руководителей различных звеньев, а в дальнейшем и всего медицинского персонала, апробация комплексной программы обучения для повышения уровня эмоционального интеллекта.

## **Описание проекта**

### **ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ**

В последние годы активно обсуждаются вопросы эмоционального интеллекта (ЭИ) и синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). В современных исследованиях эмоциональный интеллект изучается в связи с развитием личностного потенциала, специфических механизмов эмоциональной саморегуляции.

Медицинские работники ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» по характеру работы подвержены повышенной профессиональной нагрузке и напряженности труда с высокой ответственностью, обусловленная организацией медицинской помощи железнодорожникам и территориальному населению. Анализ заболеваемости с временной утратой трудоспособности медицинских работников в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» показал рост заболеваемости среди медицинских работников со стажем более 20 лет, связанная с психосоциальными факторами. У врачей и средних медицинских работников отмечаются субъективные ощущения усталости и переутомления. Особенно большая нагрузка регистрировалась в период пандемии новой коронавирусной инфекции COVID -2019.

Установлено, что у сотрудников, имеющих признаки СЭВ, часто возникают конфликты; усматриваются изменения в сторону снижения лояльности сотрудников и пациентов к больнице; увеличиваются жалобы; наблюдается рост текучести кадров; возрастает отток пациентов и много усилий уходит на удержание лояльных пациентов; снижается имидж лечебного учреждения.

На базе ЧУЗ КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» проводится научно-практическая работа развития эмоционального интеллекта среди руководителей различных звеньев, а в дальнейшем и всего медицинского персонала, апробация комплексной программы обучения для повышения уровня

ЭИ, а также рассматриваются возможные мероприятия для снижения эмоционального выгорания, обеспечивающих сохранение здоровья медицинских работников, через развитие способностей ЭИ.

#### ЦЕЛИ и ЗАДАЧИ:

1. провести изучение литературы по вопросам эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта, в том числе по вопросам реакции на снижение негативных последствий на медработников СЭВ;
2. провести исследование эмоционального выгорания среди медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром» и определить долю медицинских работников с симптомами СЭВ;
3. провести определение уровня эмоционального интеллекта среди руководителей и медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром»;
4. изучить взаимосвязь между показателями эмоционального интеллекта и синдромом эмоционального выгорания у руководителей и медицинских работников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Муром»;
5. провести обучение медицинского персонала по комплексной программе для повышения уровня ЭИ и проанализировать динамику СЭВ и уровня ЭИ работников, прошедших обучение комплексной программе для повышения уровня ЭИ.

#### ЭТАПЫ ПРОЕКТА И СРОКИ:

В программе приняло участие 22 руководителя и 27 медицинских работников учреждения (врачи и медицинские сестры). Из них: зам. гл. врача – 8,7%; зав. отделениями – 10,5%; ст. медсестры – 19,2%, врачей – 21,0%, медицинских сестер – 26,3%. Из числа участников мужчин – 13,6%; женщин – 86,4%. По возрасту распределение участников составили: 30-44 лет – 4,5%; 45-59 лет – 86,4%; 60 лет и старше – 9,1%. Высшую категорию имели 81,1%; первую – 13,6%

В ходе проведения работы тестирование эмоционального интеллекта (ТЭИ) проведено до начала и после проведения комплексной программы обучения для развития эмоционального интеллекта. Использовался Тест, разработанный научным коллективом под руководством д.м.н., профессора ИП РАН Сергиенко Е.А., в основу которого заложены исследования Дж. Мэйера, П.Саловея и Д.Карузо. Тест эмоционального интеллекта Сергиенко Е.А. определяет не только общий уровень развития ЭИ, но позволяет построить 4-х мерную картину шкал ЭИ и провести анализ сильных сторон и зон потенциального роста

Прошли тестирование 57 участников ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина г. Муром». Низкий уровень ЭИ – 23 человека, что составляет 40,4%. Высокий уровень ЭИ зафиксирован на 9,1% реже – у 18 человек (31,6%), а средний уровень ЭИ – у 16 человек (28,0%). На базе ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» была апробирована комплексная программа, разработчиком которой является ЦДЗ «ОАО «РЖД».

#### ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Количество участников проекта с высоким уровнем ЭИ после обучения повысилось на 12,2% и составило – 25 человек (43,8%). Медицинских работников со средним уровнем ЭИ увеличилось на 10,5% и составило – 22 человека (38,5%). Участников с низким уровнем уменьшилось на 22,8% и составило 10 человек (17,5%).

После проведенного обучения медицинские работники прошли опрос по разработанному совместно с Центральной дирекцией здравоохранения ОАО «РЖД» опроснику «Изменения в работе после обучения эмоциональному интеллекту».

Мнение участников проекта эмоциональный интеллект

#### 1. Субъективные

- 50% участников отметили улучшение коммуникации с пациентами;
- 48% отметили, что появился позитивный настрой на будущее, уверенность в себе и своих силах;
- 60% респондентов отметили изменения своего эмоционального состояния, научились управлять и переключать свои эмоции;
- 90% респондентов отмечают изменение внутрикорпоративной культуры: сплочение

коллектива, дружеское и доброжелательное отношение, уменьшение количества конфликтных ситуаций;

- 100% участников советуют пройти обучение по ЭИ и ОС своим коллегам.

## 2. Объективные:

- уменьшение количества жалоб в учреждении на 50%
- уменьшение текучести кадров на 2,5%;
- возвращение пациентов в клинику увеличилось в динамике на 13%.