



Психоэмоциональное выгорание и трудовая мотивация медицинских сестер прививочных кабинетов



Организатор: РГП на ПХВ «Национальный центр общественного здравоохранения» МЗ РК

Докладчик: Макарова Валентина Владимировна
Преподаватель специальных дисциплин сестринского дела
ТОО «Медико – технического колледжа»,
Магистр по специальности «Менеджмент здравоохранения»,

13.08.2026 год



ОБРАЗОВАНИЕ И АКАДЕМИЧЕСКИЙ РОСТ



Фундаментальная медицинская база (2002–2021)

Путь от фельдшера до академического бакалавра сестринского дела и бакалавра психологии.



Высшая квалификация: Магистр здравоохранения

Окончание Сибирского государственного медицинского университета по специальности «Менеджмент».

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ И СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ



Экспертиза в иммунопрофилактике

Многолетний опыт работы прививочной медсестрой и менеджером по иммунопрофилактике в ведущих клиниках.



Переход к лидерству и преподаванию

Опыт работы старшей медсестрой и преподавателем специальных дисциплин в медицинском колледже.



Разносторонний клинический стаж

Практика в операционном отделении и детской кардиохирургии на ранних этапах карьеры.

Цель обучения/лекции

«После лекции участники смогут: ...

- Что такое профессиональное выгорание согласно определению ВОЗ?
- Почему медицинские сёстры прививочных кабинетов относятся к группе профессионального риска?
- Что такое эмоциональное истощение?
- Чем обычная усталость отличается от профессионального выгорания?
- Какие факторы рабочего процесса могут способствовать выгоранию?
- Что такое внутренняя трудовая мотивация?
- Как психологический климат влияет на мотивацию?
- Какие инструменты могут применяться для оценки профессионального выгорания?
- Как выгорание может влиять на качество медицинской помощи?
- Какие мероприятия можно внедрить в прививочном кабинете для снижения риска выгорания?»

Содержание

- Группа высокого риска развития профессионального выгорания.
- Высокий уровень эмоционального истощения.
- Снижением внутренней мотивации и удовлетворенности профессиональной деятельностью.
- Неблагоприятный психологический климат

Новые компетентности и вовлеченности среднего медицинского персонала

Медицинская сестра в прививочном кабинете - это не только технический исполнитель вакцинации, но и просветитель, психолог, и гарант безопасной профилактики. Её вклад в общественное здоровье трудно переоценить.

Психоэмоциональное выгорание (ПЭВ) – это состояние хронического стресса и эмоционального истощения, возникающее в результате длительного воздействия профессиональных стресс-факторов.

Причины психоэмоционального выгорания у медсестёр, работающих в прививочных кабинетах, носят комплексный характер и связаны как с особенностями профессиональной деятельности, так и с общими условиями в системе здравоохранения. Вот ключевые факторы, систематизированные по категориям:

Многогранная физиология профессии: Больше, чем технический исполнитель



Технический исполнитель

Строгое соблюдение СанПиН, графиков и правил холодовой цепи.



Психолог

Работа с тревогой пациентов и реакциями детей, формирование доверия.



Просветитель («Анти-антиваксер»)

Донесение научно достоверных фактов до родителей.



Гарант безопасности

Прямая ответственность за общественное здоровье нации.



Клиническая норма (ВОЗ):
40–60 пациентов в день.

Реальность (РК): Приказ МЗ РК № 150 (21.09.2023) не устанавливает жестких норм. Практика — «поточный» режим работы без перерывов на обед.

Постановка диагноза: Триада профессионального выгорания (ВОЗ)



Энергетическое истощение

Постоянная усталость, нехватка энергии. Главный симптом: отсутствие физического и эмоционального восстановления после отдыха.



Психологическое дистанцирование

Раздражительность, цинизм, безразличие. Снижение эмоциональной вовлеченности и негативное отношение к пациентам.



Снижение эффективности

Утрата профессиональной уверенности. Внутренние установки: «Я ничего не успеваю», «Я стала хуже работать», «От меня ничего не зависит».

1. Профессиональные факторы:

Высокая нагрузка

- Большое количество пациентов в течение рабочего дня. Часто — «поточный» режим работы без перерывов.
 - Ответственность за соблюдение стандартов
 - Необходимость строго следовать санитарно-эпидемиологическим правилам.
- Ошибки могут привести к серьёзным последствиям — как медицинским, так и юридическим.

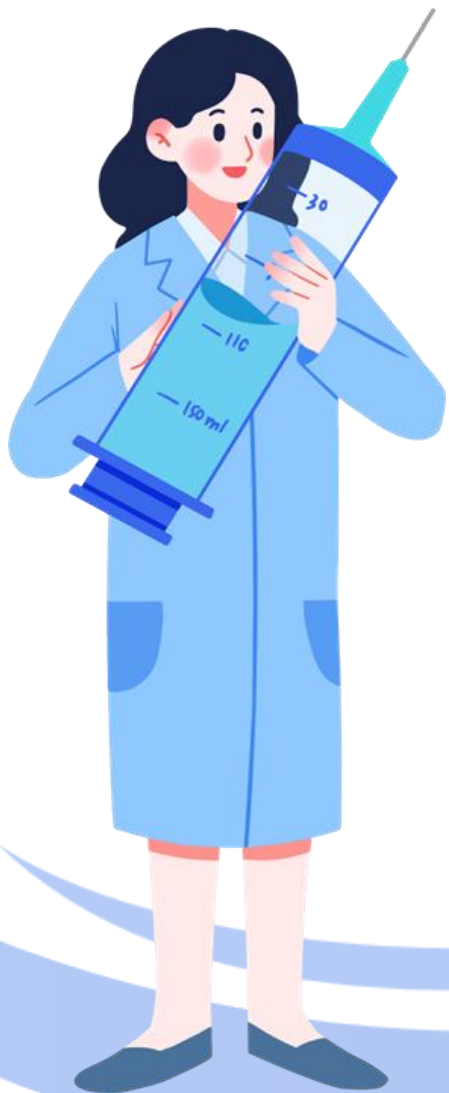


Монотонность труда

- Повторяющиеся действия (приём, обработка, инъекция, оформление).
- Отсутствие творческого элемента или профессионального развития.

Недостаток признания

- Отсутствие благодарности со стороны пациентов и руководства
- Профессия недооценивается в обществе.



2. Эмоциональные факторы

➤ *Контакт с тревожными/агрессивными пациентами*

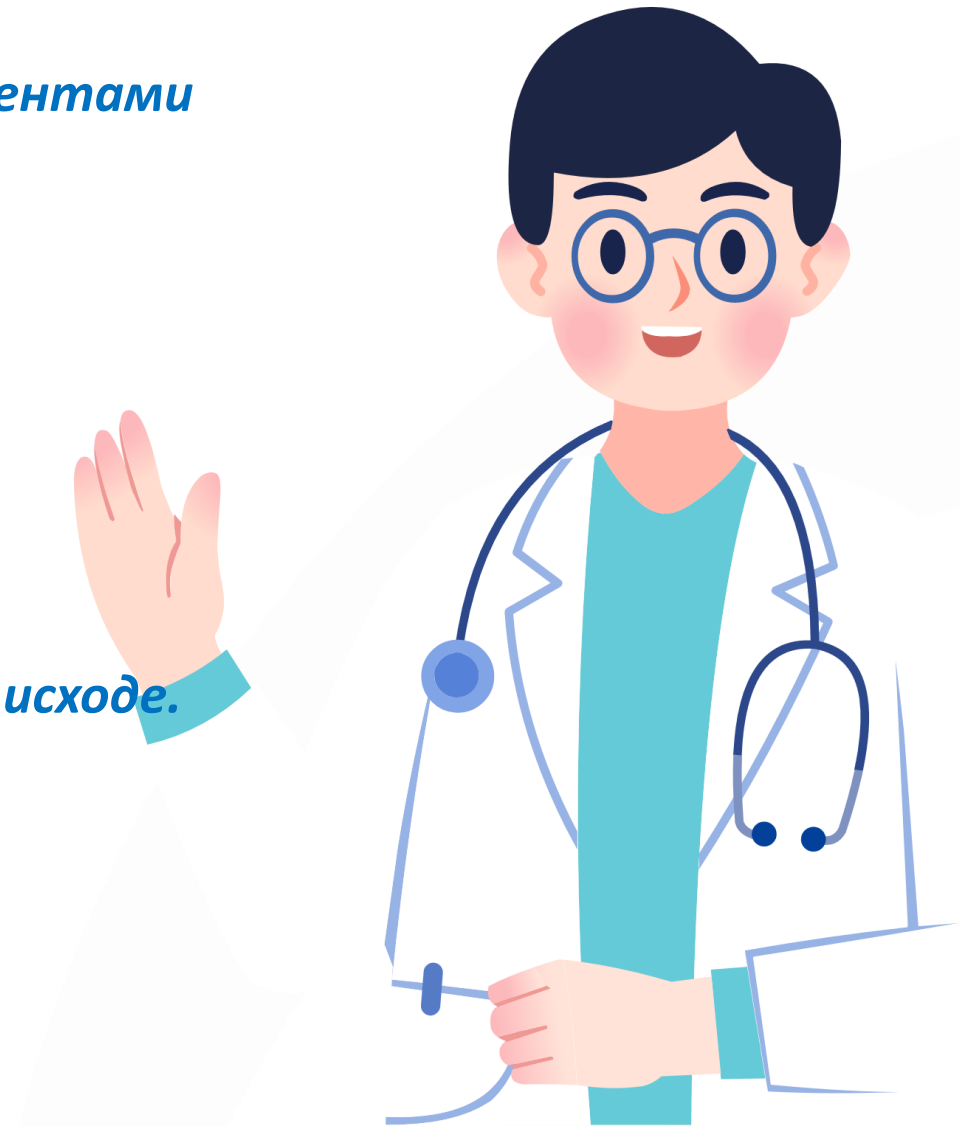
- Работа с родителями, отказывающимися от прививок.
- Повышенный риск конфликтных ситуаций.

➤ *Психологическое давление*

- Постоянное чувство тревоги из-за возможных осложнений после вакцинации.

➤ *– Чувство вины при любом неблагоприятном исходе.*

- Отсутствие эмоциональной разрядки
- Нет времени или возможностей на восстановление после напряжённого рабочего дня.



3. Организационные и системные факторы

Дефицит кадров

- Часто одна медсестра выполняет работу за двух или трёх.

Низкая заработная плата

- Отсутствие финансовой мотивации на фоне высокой ответственности.

Отсутствие поддержки со стороны администрации

- Игнорирование признаков выгорания.
- Отсутствие доступной психологической помощи.



Дифференциальный диагноз: Обычная усталость против системного выгорания

Критерий	 Обычная усталость	 Профессиональное выгорание
Связь с нагрузкой	Связана с конкретной, временной задачей	Хроническое, фоновое состояние
Эффект отдыха	Уменьшается или проходит после сна/выходных	Отдых перестает восстанавливать ресурсы
Отношение к труду	Профессиональная заинтересованность сохранена	Эмоциональное отстранение, негатив и цинизм
Ощущение результата	Человек способен испытывать удовлетворение	Резкое снижение ощущения собственной эффективности

Выгорание — это не временный упадок сил, а системный сбой компенсаторных механизмов психики.

Патогенез: Замкнутый цикл эмоционального истощения





Сравнительный анализ психоэмоционального выгорания у медицинских работников

Регион	Уровень выгорания	Причины	Особенности реагирования	Меры борьбы
Казахстан	Высокий	Нехватка кадров, высокая нагрузка, низкая оплата	Недостаточная системная поддержка	Частные инициативы, единичные тренинги
Россия	Высокий	Бюрократизация, длительные смены, нагрузка	Часто замалчивается, отсутствие открытой дискуссии	Внедрение программ в крупных городах
Китай	Очень высокий	Жёсткая дисциплина, давление сверху, недовольство пациентов	Культура скрытия эмоций, редко обращаются за помощью	Ограниченные психологические ресурсы, фокус на физическом здоровье
Япония	Средний– высокий	Культура перфекционизма, отсутствие отдыха	Принято подавлять стресс, избегание психотерапии	Внутренние корпоративные психологи, дисциплина
Юго-Восточная Азия (в т.ч. Индия, Вьетнам)	Средний	Разные по уровню развития системы, много стресса в госмедицине	Зависит от страны: от игнорирования до системных программ	Развиваются NGO-поддержка и международные программы
Европа	Средний	Работа с разными культурами, профессиональное давление	Высокая осведомлённость, обращаются к психотерапевтам	Сильные HR-службы, корпоративная профилактика
США	Средне– высокий	Высокая интенсивность труда, риск судебных исков	Широкое признание проблемы, активное использование коучинга	Психотерапия включена в страховки, антистрессовые программы
Скандинавия	Низкий	Баланс работа/жизнь, высокая автономия	Высокий уровень саморегуляции	Системная поддержка, национальные инициативы

Клиническая картина: Распознавание ранней симптоматики

Эмоциональная сфера



Раздражительность, постоянная тревожность, эмоциональная опустошенность, снижение терпения к детям и родителям.

Когнитивная сфера



Снижение концентрации внимания, забывчивость (риск нарушения СанПиН), трудности принятия решений, ощущение «информационного перегруза».

Поведенческая сфера



Избегание общения с коллективом, опоздания, рост количества медицинских и документальных ошибок, падение инициативы.

Профессиональная сфера



Формальное выполнение обязанностей («конвейер»), рост цинизма, потеря интереса к результатам вакцинации.

Влияние экосистемы: Почему одинаковая нагрузка дает разный результат?



Медсестра А (Здоровая среда)

- Понимает смысл работы и видит результат.
- Получает адекватную обратную связь от руководства.
- Чувствует поддержку коллектива.

Итог: Сохраняет ресурсы и мотивацию даже при потоковом режиме.



Медсестра Б (Токсичная среда)

- Не получает профессионального признания.
- Боится руководства, испытывает конфликты.
- Считает распределение нагрузки несправедливым.

Итог: Стремительное эмоциональное истощение и риск увольнения.

Смена терапевтической парадигмы: Лечить систему, а не симптомы

Устаревший подход (Лечить работника)



«Медсестра устала — пусть научится справляться со стрессом».
Фокус на тренингах по стрессоустойчивости при сохранении токсичных условий.



Современный подход (Лечить систему)

«Почему рабочая система создает хроническую нагрузку?»
Фокус на организационных изменениях: кадры, графики, распределение обязанностей.

Одного психологического тренинга абсолютно недостаточно при условии работы в условиях хронического кадрового дефицита и отсутствия перерывов.



Протокол для руководителя: Обязанности по охране труда

ON



Аудит кадрового обеспечения

Оценка реальной нагрузки, количества пациентов и объема документации.

ON



Управление рабочим временем

Внедрение гарантированных перерывов и ограничение непрерывной работы.

ON



Экономическая санация

Повышение заработной платы, финансовая мотивация, премии.

ON



Психологический щит

Внедрение служб корпоративной психологии и алгоритмов защиты персонала от агрессии антиваксеров.

Финансирование мероприятий по безопасности труда — прямая обязанность работодателя согласно законодательству.

Профилактика выгорания

Легальный отдых



Строгое использование законных пауз. Отказ от работы без обеда во избежание когнитивных ошибок.

Эмоциональная гигиена



Обязательная микро-пауза после конфликтного контакта. Блокировка переноса негатива на следующего пациента.

Рефрейминг коммуникации



Переход на открытые вопросы. Вместо конфронтации («Почему отказываетесь?») — партнерство («Что именно вас беспокоит в вакцинации?»).

Профессиональный апгрейд

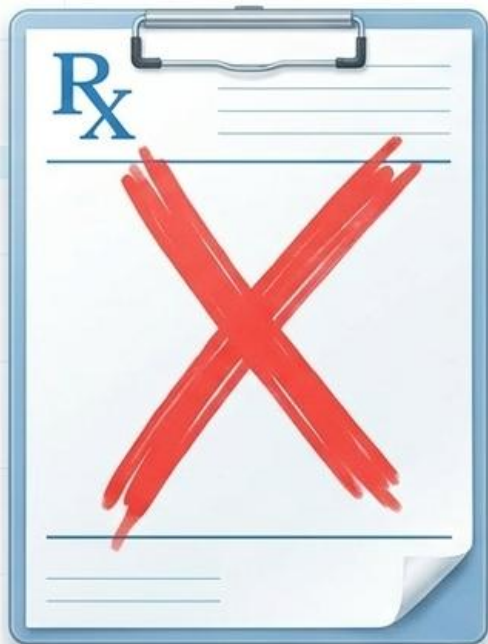


Повышение личной компетентности и обмен опытом напрямую снижают чувство профессиональной беспомощности.



Методы управления

Противопоказания: Токсичные методы управления



- ✗ «Просто не принимайте близко к сердцу / Не переживайте».**
(Обесценивание эмоций).
- ✗ «Все так работают, и вы должны терпеть».**
(Нормализация патологии).
- ✗ «Вы просто не умеете управлять своим стрессом».**
(Перенос вины на жертву системного сбоя).

Внимание: Если этиологией выгорания является систематическая перегрузка, консервативное "лечение" словами противопоказано. Требуется хирургическое вмешательство в организацию труда.

Трудовая мотивация

Трудовая мотивация — это внутренние и внешние движущие силы, которые побуждают человека работать, выполнять свои обязанности и достигать поставленных целей.

Она помогает удовлетворять личные потребности через труд и повышает общую пользу для компании.

Виды мотивации

- Внутренняя: интерес к самой работе, радость от творчества и пользы.
- Внешняя: деньги, награды, похвала или страх потерять работу
- Материальная: зарплата, премии и ценные подарки.
- Нематериальная: удобный график, похвала, учеба за счет фирмы и рост по службе.

Зачем она нужна

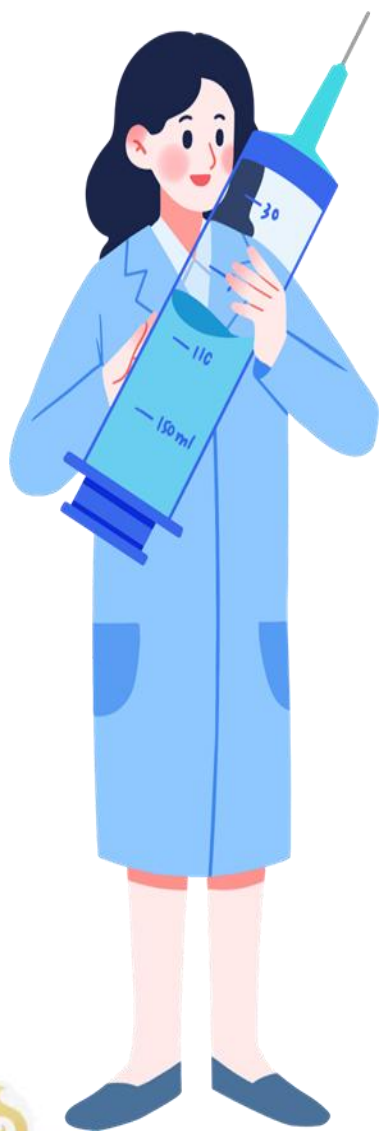
- ✓ Помогает делать работу быстрее и лучше.
- ✓ Делает команду дружной.
- ✓ Снижает число увольнений.
- ✓ Помогает людям чувствовать себя на рабочем месте уверенно.
- ✓ Если хотите, я могу подробнее рассказать про методы мотивации или разобрать, как повысить мотивацию сотрудников.

Практический алгоритм

Алгоритм санации кабинета: 5 шагов к выздоровлению системы

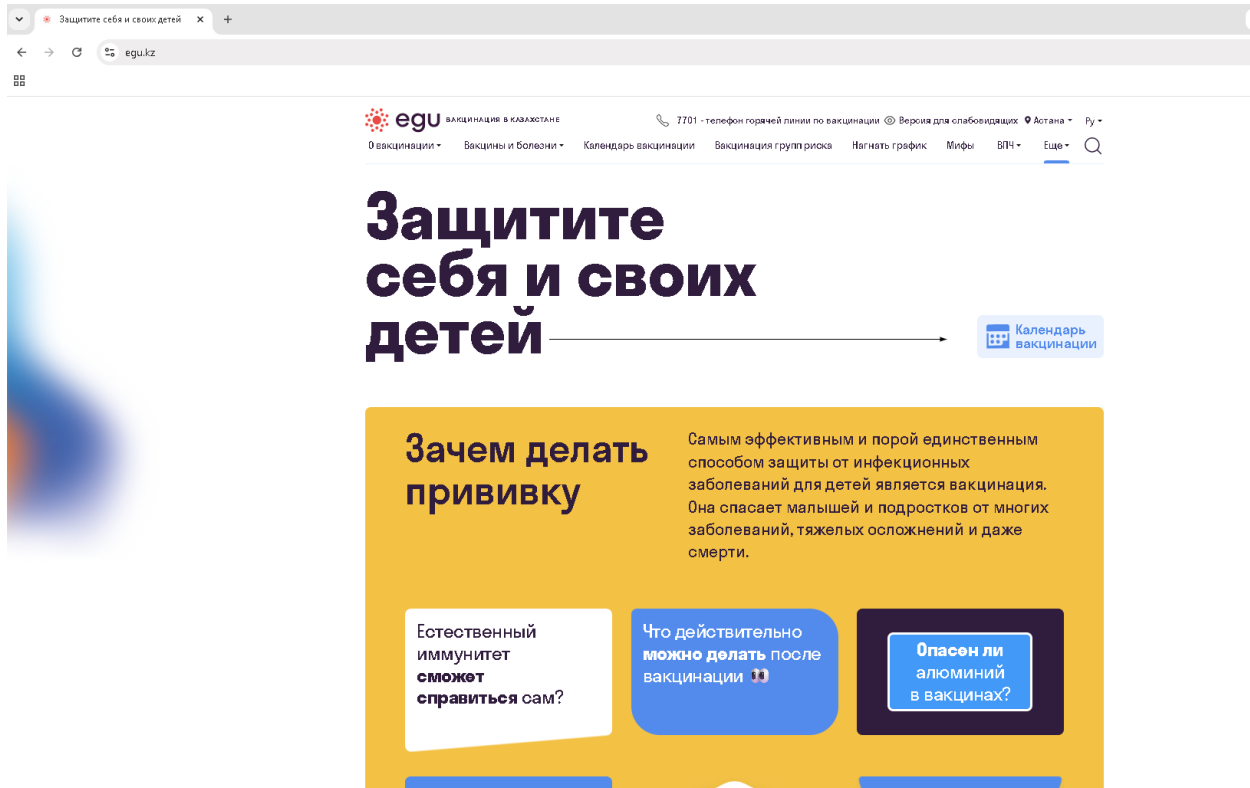


Приказы МЗ РК



1. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения». <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360>
2. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000414>
3. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 25 декабря 2015 года № 1019 «Об утверждении Правил и сроков проведения обучения, инструктирования и проверок знаний по вопросам безопасности и охраны труда работников, руководителей и лиц, ответственных за обеспечение безопасности и охраны труда». <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500012665>
4. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 11 августа 2020 года № ҚР ДСМ-96/2020 «Об утверждении Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам здравоохранения"». <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021080>
5. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 15 октября 2020 года № ҚР ДСМ-131/2020 «Об утверждении целевых групп лиц, подлежащих обязательным медицинским осмотрам...». <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021443>
6. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-319/2020 «Об утверждении Кодекса чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан». <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021890>

Информация о вакцинации



Официальные сайты МЗ РК, КСЭК, НЦОЗ:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm?lang=ru>

<https://www.gov.kz/memleket/entities/ksek?lang=ru>

<https://hls.kz/>

сайт по вопросам вакцинации в Казахстане



<https://egu.kz/>

телефон горячей линии по вакцинации



7701



@healthcare.gov.kz

@ksek_2023

@ncph_kz



YouTube Канал: НЦОЗ МЗ РК



<https://www.facebook.com/ksekmzrk>



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ
ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ
И МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ



ҰЛТТЫҚ
БАЛАЛАРДЫ
ОҢАЛТУ
ОРТАЛЫҒЫ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

