

8D10101 «Қоғамдық денсаулық сақтау» білім беру бағдарламасы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін ұсынған Сыздыкова Ажар Булатовнаның «Қазақстан Республикасында стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсарту арқылы халыққа стоматологиялық көмек көрсетудің тиімділігін арттыру» тақырыбындағы диссертациялық жұмысының андатпасы

Зерттеудің өзектілігі

Стоматологиялық көмек денсаулық сақтау жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады, халыққа ауыз қуысының денсаулығы мен жалпы әл-ауқатын сақтау үшін маңызды қызметтерді ұсынады. Дегенмен, стоматологиялық қызметтердің тиімділігі көбінесе стоматологтардың кәсіби денсаулығы мен өмір сүру сапасына байланысты [1]. Стоматологтар күн сайын кәсіби жұмыс жүктемесінің жоғары деңгейіне тап болады, соның ішінде ұзақ уақыт бойы ыңғайсыз қалыптар, көз бен қолдың шаршауы, жоғары зейін қою және пациенттермен өзара әрекеттесумен байланысты стресстік жағдайлар [2, 3]. Осы факторлардың барлығы олардың физикалық және психикалық денсаулығына кері әсер етеді, бұл күтімнің сапасы мен қолжетімділігін төмендетуі мүмкін.

Соңғы жылдары халықаралық зерттеулер денсаулық сақтау қызметкерлері арасындағы кәсіби күйіп қалу мәселесін белсенді түрде зерттеп келеді. Американдық ғалымдардың [3, 27-30 беттер; 4] жұмыстары жеке стрессті жеңу стратегияларына бағытталған. Еуропалық зерттеулер [5-7] ұйымдастырушылық факторларға баса назар аударады. Стоматологиялық тәжірибенің ерекшеліктері тірек-қимыл аппаратының бұзылыстары мен психологиялық стресстің жоғары деңгейін анықтаған австралиялық (сілтемелерді қараңыз) және канадалық зерттеушілердің [8, 9] еңбектерінде зерттелген. Кеңес Одағынан кейінгі елдерде бұл мәселе фрагменттік түрде зерттелген. Ресейлік зерттеулер [10, 11] негізінен сипаттамалық талдаумен шектеледі. Украиналық зерттеулер [12] эргономикалық аспектілерге бағытталған.

Қазақстан Республикасында қазіргі уақытта стоматологтардың аурушандығына, кәсіби күйзелісіне және өмір сүру сапасына бағытталған зерттеулер жеткіліксіз. Стоматологияның дамуына және заманауи технологиялардың енгізілуіне қарамастан, мамандардың денсаулығы мен өмір сүру сапасына әсер ететін әлеуметтік және кәсіби факторлар әлі де толық түсінілмеген. Бұл кәсіби аурулардың көбеюіне, мотивацияның төмендеуіне және медициналық қызметтердің тиімділігінің төмендеуіне қауіп төндіреді. Стоматологтардың өмір сүру сапасы мен медициналық көмектің тиімділігі арасындағы байланысты зерттейтін кешенді зерттеулер Қазақстанда жүргізілмеген, бұл зерттеуді ерекше маңызды етеді.

Бұл зерттеу әсіресе Алматы және Алматы облысы үшін өзекті, онда мемлекеттік және жеке клиникаларда жұмыс істейтін стоматологиялық ұйымдар мен дәрігерлердің айтарлықтай саны шоғырланған. Олардың

денсаулығы мен жұмыс жағдайларын талдау мамандардың өмір сүру сапасына әсер ететін негізгі мәселелерді анықтауға және олардың алдын алу шараларын әзірлеуге көмектеседі.

Сонымен қатар, бұл мәселенің өзектілігі Қазақстан Республикасында денсаулық сақтау жүйесінің тұрақты дамуын мемлекеттік [14] стратегияларына сәйкес қамтамасыз ету қажеттілігімен артады. Бұған медициналық көмектің сапасы мен тиімділігін арттырудың негізгі факторларының бірі ретінде медицина қызметкерлерінің денсаулығын жақсарту кіреді [15].

Мақсаттарға сүйене отырып, стоматологтардың өмір сүру сапасы мен халыққа көрсетілетін стоматологиялық көмектің тиімділігі арасында тікелей байланыс бар деген болжам жасалды, мамандардың жұмыс жағдайының жақсаруы медициналық қызметтердің сапасын және пациенттердің қанағаттанушылығын арттырады.

Осылайша, стоматологтардың денсаулығы мен өмір сүру сапасына, олардың кәсіби тәуекелдеріне әсер ететін факторларды зерттеу және олардың жұмыс жағдайларын жақсарту шараларын әзірлеу мамандардың денсаулығын жақсартумен қатар, халыққа стоматологиялық көмек көрсету сапасын да арттыратын маңызды ғылыми және практикалық міндет болып табылады.

Алынған нәтижелер мамандардың денсаулығын сақтауға, олардың кәсіби төзімділігін арттыруға және Қазақстан Республикасы халқына стоматологиялық көмек көрсету сапасын жақсартуға бағытталған басқарушылық, алдын алу және ұйымдастырушылық шешімдерді әзірлеу үшін негіз бола алады.

Зерттеу мақсаты: Қазақстан Республикасы халқына стоматологиялық көмек көрсету сапасын жақсарту үшін стоматологтардың кәсіби қызметін оңтайландыру бойынша шаралар кешенін ғылыми негіздеу және әзірлеу.

Зерттеудің міндеттері:

1. Қазақстан Республикасындағы стоматологиялық көмек жүйесінің қазіргі жағдайын бағалау және оның тиімділігін төмендететін негізгі мәселелерді анықтау.

2. Алматы қаласының мысалын қолдана отырып, стоматологтардың өмір сүру сапасы мен жұмыс жағдайларын бағалау.

3. Алматы қаласын мысал ретінде келтіре отырып, пациенттердің көрсетілген стоматологиялық көмекке қанағаттануын талдау.

4. Стоматологтардың өмір сүру сапасы мен пациенттердің қанағаттануы арасындағы байланысты бағалау.

5. Стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсарту бойынша дәлелді практикалық ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеу әдістері:

Зерттеу сандық және сапалық аналитикалық әдістерді қамтитын аралас әдістерді қолдану арқылы жүргізілді.

Бірінші кезеңде стоматологтардың өмір сүру сапасына, жұмыс жағдайларына, кәсіби күйзеліске және стоматологиялық көмектің тиімділігіне арналған отандық және халықаралық дереккөздердің библиографиялық

шолуы және салыстырмалы талдауы жүргізілді. Зерттеудің эмпирикалық бөлігіне Алматы мен Алматы облысындағы стоматологиялық ұйымдардан 254 стоматолог пен 401 пациент қатысқан әлеуметтік сауалнама кірді.

Стоматологтардың өмір сүру сапасын, өмір салтын, жұмыс жағдайларын және кәсіби қанағаттанушылығын бағалау үшін стоматологиялық практика үшін арнайы сауалнама әзірленді және кәсіби қызметтің физикалық, психоэмоционалды, ұйымдастырушылық және әлеуметтік аспектілерін көрсететін бөлімдермен толықтырылды.

Стоматологиялық көмекке пациенттердің қанағаттанушылығы құрылымдық сауалнама арқылы бағаланды. Зерттеудің сапалық компонентіне стоматологтармен және пациенттермен жұмыс жағдайлары, кәсіби жұмыс жүктемесі факторлары, дәрігер мен пациенттің өзара әрекеттесу сапасы және стоматологиялық көмекке ұйымдастырушылық кедергілер туралы субъективті түсініктерін анықтау үшін терең сұхбаттар кірді.

Статистикалық деректерді өңдеуде сипаттамалық статистика, салыстырмалы талдау және стоматологтардың өмір сүру сапасы көрсеткіштері мен пациенттердің қанағаттанушылығы арасындағы байланысты бағалау қолданылды. Бұл әдістемелік тәсіл стоматологиялық көмектің тиімділігіне әсер ететін кәсіби, ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік факторларды кешенді бағалауға мүмкіндік берді.

Зерттеу нысаны:

Ұсынылған гипотезаны тексеру үшін келесілер пайдаланылды:

- Алматы және Алматы облысындағы клиникаларда жұмыс істейтін стоматологтар
- Алматыдағы заманауи денсаулық сақтау жүйесінде жұмыс істейтін стоматологтардың өмір сүру сапасы мен кәсіби көрсеткіштері.

Бақылау көлемі:

Зерттеуге библиографиялық талдау және мәселенің өзектілігін негіздеу үшін пайдаланылған 156 ғылыми әдебиет көзі, Алматы мен Алматы облысындағы стоматологиялық ұйымдарда жұмыс істейтін 254 стоматолог және стоматологиялық көмек алған және көрсетілген қызметтердің сапасына қанағаттанушылықты бағалауға қатысқан 401 пациент кірді. Осылайша, зерттеудің эмпирикалық базасына респонденттердің екі негізгі тобы кірді: диссертацияның бөлігі ретінде жұмыс жағдайлары мен өмір сүру сапасы зерттелген кәсіби топ ретіндегі стоматологтар және стоматологиялық көмекті тұтынушылар ретіндегі пациенттер, бұл бізге мамандардың өмір сүру сапасы мен стоматологиялық қызметтердің тиімділігі арасындағы байланысты бағалауға мүмкіндік берді.

Зерттеу пәні:

Зерттеу тақырыбы стоматологтардың өмір сүру сапасына, олардың жұмысқа, өмір салтына және еңбек жағдайларына қанағаттануына әсер ететін медициналық, әлеуметтік, кәсіби, ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік факторлар, сондай-ақ бұл факторлардың пациенттердің қанағаттанушылығымен және халыққа көрсетілген стоматологиялық көмектің тиімділігімен байланысы болды.

Қорғауға ұсынылатын негізгі қағидалар

1. Стоматологтың өмір сүру сапасы стоматологиялық көмектің тиімділігінің маңызды факторы болып табылады, ол дәрігер мен пациенттің өзара әрекеттесуінің процесстік сипаттамалары арқылы көрінеді.

2. Кәсіби ортаның ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік факторлары (жұмыс уақытын басқару, жұмыс жағдайлары, стресс) стоматологтардың өмір сүру сапасының негізгі, ең алдымен бақыланатын факторлары екені анықталды.

3. Жоғары персоналмен қамтамасыз етілген стоматологиялық қызметте пациенттердің қанағаттануы негізінен медициналық көмек көрсетудің процесстік сипаттамаларымен, ең алдымен дәрігердің көзқарасы мен қатысуының сапасымен анықталады, тек материалдық-техникалық жабдықтаумен ғана емес.

4. Өзірленген араласу бағдарламалары өнімділік көрсеткіштеріне нұқсан келтірмей енгізудің орындылығын растайды. Бұл шаралар кәсіби күйзелісті азайтуға және стоматологиялық көмектің тиімділігін арттыруға көмектеседі.

Зерттеудің негізгі нәтижелерінің сипаттамасы:

Зерттеу нәтижесінде стоматологтардың өмір сүру сапасын, еңбек жағдайларын, өмір салтын және күйіп қалу деңгейін, сондай-ақ олардың пациенттердің стоматологиялық көмекке субъективті қанағаттанушылығымен байланысын сипаттайтын жаңа ғылыми негізделген деректер алынды.

1. Қазақстан Республикасындағы стоматологиялық көмектің қазіргі жағдайын талдау үшін сандық және сапалық деректерді жинауды, жүйелеуді және түсіндіруді қамтитын құжаттық-талдау және әлеуметтанулық тәсіл қолданылды. Зерттеу ашық дереккөздерден, ережелерден және ғылыми басылымдардан екінші реттік деректерді жинауды, жүйелеуді және талдауды қамтитын сипаттамалық әдісті қолдану арқылы жүргізілді. Ақпарат көздеріне Қазақстан Республикасы Ұлттық статистика бюросының ресми статистикасы (2020-2024 жылдар) және Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің статистикалық жинақтары (2014-2023 жылдар) кірді.

2014-2024 жылдарға арналған стоматологтарға алғашқы келулерді талдау біркелкі емес үрдістерді анықтады. Жалпы алғанда, ересектер арасында стоматологтарға келу саны бүкіл ел бойынша төмендеді (100 адамға 10,5-тен 5,8-ге дейін), ал 0-14 жас аралығындағы балалар арасында бұл көрсеткіш аздап төмендеді (100 адамға 33,3-тен 32,7-ге дейін). Аймақтық деңгейде қарама-қайшылықтар анықталды: ірі қалалар мен бірнеше аймақтарда айтарлықтай төмендеу, ал Ақтөбе, Атырау, Қарағанды және Шығыс Қазақстан облыстарында тіс дәрігеріне бару көбейді.

2024 жылдың соңында тіс дәрігерлерінің саны 5213 маманды құрады, бұл 2014 жылмен салыстырғанда 8,3%-ға өскенін көрсетеді. Дегенмен, аймақтық динамика айтарлықтай ауытқулармен сипатталады: ең үлкен ресурстар Алматы, Астана және Шымкент қалаларында шоғырланған; Қарағанды және Шығыс Қазақстан облыстарында санның азаюы байқалады; Ауылдық жерлерде, әсіресе Ақмола, Ақтөбе және Ұлытау облыстарында мамандардың тапшылығы қатты сезілуде.

Қалалық жерлерде стоматологтардың тығыздығы 10 000 адамға шаққанда 3,5 кұрайды, ал ауылдық жерлерде бұл көрсеткіш небәрі 1,0 кұрайды, бұл қалалық жерлерге қарағанда 3,5 есе төмен. ЕО көрсеткіштерімен (Германия - 8,3; Франция - 6,5; Польша - 5,8; Оңтүстік Корея - 6,1) салыстыру Қазақстанның халықаралық стандарттардан айтарлықтай артта қалғанын көрсетеді.

Стоматологтарды қоса алғанда, денсаулық сақтау қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігін реттейтін Қазақстан заңнамасының мазмұндық талдауы келесі кемшіліктерді анықтады: стоматологтар нақты тәуекелдерді ескере отырып, жеке санат ретінде бөлінбеген; ережелердің сақталуын бақылау және олардың тиімділігін бағалау жеткіліксіз; психоэмоционалдық күйіп кетудің алдын алу шаралары жеткіліксіз реттеледі; және еуропалық және канадалық үлгілерге ұқсас денсаулық сақтау қызметкерлерінің психикалық және физикалық денсаулығына арналған ұлттық бағдарламалар жоқ.

2. Алматыда жұмыс істейтін стоматологтардың өмір сүру сапасының деңгейі мен сипаттамаларын зерттеу үшін валидацияланған сауалнамалар мен деректерді жинауға сандық және сапалық тәсілді қолдана отырып, стоматологтардың арасында анонимді сауалнама жүргізілді.

Зерттеуге Алматыдағы стоматологиялық клиникаларда жұмыс істейтін 254 стоматолог қатысты. Стоматологтардың іріктеу көлемі (n=254) Алматыдағы (n=158) және Алматы облысындағы (n=96) мамандардың жалпы санына негізделіп, сенімділік деңгейі 95% және қателік шегі 5% болды, бұл жалпы халықтың 23%-ын кұрайды. Іріктеу мекеме түрі, дәрігердің мамандануы және географиялық орналасуы бойынша пропорцияларды сақтай отырып, көп сатылы стратификацияланған іріктеуді қолдану арқылы кұрылды. Іріктеу кұрылымының ресми статистикаға сәйкестігі тексерілді ($\chi^2=2.34$, $p>0.05$).

Өмір салты бойынша сауалнама деректерін талдау респонденттердің 34,6%-ы (n=88) жақсы ұйықтағанын (түнде жеткілікті (7-8 сағат)), 42,6%-ы (n=108) 5-6 сағат ұйықтағанын және стоматологтардың 22,8%-ы (n=58) 5 сағаттан аз ұйықтағанын көрсетті. Зерттеу стоматологтардың тек 29,5%-ы (n=75) үнемі және уақытында (күніне үш рет) тамақтанатынын көрсетті. Қатысушылардың тек 28,3%-ы (n=72) үнемі жаттығу жасаған, ал 30,7%-ы (n=78) ешқандай дене белсенділігімен айналыспаған.

Респонденттердің жартысынан көбі - 54,7%-ы (n=139) - бұрын темекі шеккен, ал 24,0%-ы (n=61) қазіргі уақытта темекі шегетіндер. Респонденттердің үштен бірінің көпшілігі, 39%-ы (n=99), алкогольді үнемі тұтынған. Респонденттердің тек 26,4%-ы (n=67) ешқашан алкоголь тұтынбаған.

Респонденттердің 23,4%-ы (n=30) өте төмен жалақы, 59,4%-ы (n=76) төмен жалақы, ал 17,2%-ы (n=22) мұны жеткілікті деп хабарлады. Стоматологтардың 27,3%-ы (n=35) өздерінің кәсіби әлеуетін толық жүзеге асыратынын хабарлады, ал көпшілігі - 68,75%-ы (n=88) - мұны тек ішінара жүзеге асыратынын хабарлады.

Респонденттердің 43,75%-ы (n=56) өздерінің кәсіби қызметіне қанағаттанатынын білдірді, жынысы, жасы, біліктілік санаты, жартылай жұмыс уақыты немесе жұмыс орны арасында ешқандай маңызды байланыс табылмады.

Өмір сапасы мен жұмыс көлемі арасындағы байланысты талдау аптасына 40 сағаттан астам жұмыс істейтін мамандардың жалпы денсаулығының нашарлауын, рөлге негізделген физикалық және әлеуметтік функцияларының нашарлауын және өміршеңдіктің төмендегенін көрсетті (14-кесте). Жұмыс аптасының ұзақтығы жалпы және психикалық денсаулықты қоса алғанда, өмір сапасының барлық компоненттеріне статистикалық тұрғыдан маңызды әсер етеді. «Денсаулықты жалпы қабылдау», «Эмоционалды функцияның рөлі», «Ауырсыну қарқындылығы», «Өміршеңдік» және «Психикалық денсаулық» шкалалары бойынша ұпайлардың төмендеуі байқалады.

Аптасына 40 сағаттан астам жұмыс істеген дәрігерлер психикалық денсаулық бойынша ең төменгі балл алды (орташа = 52,80), одан кейін әлеуметтік функция (орташа = 58,42). Бұл топтағы ең жоғары балл ауырсыну қарқындылығы бойынша болды (орташа = 70,56). Барлық кіші шкалаларда аптасына 40 сағатқа дейін жұмыс істеген қатысушылар рөлдік физикалық функциялар бойынша ең жоғары балл алды (орташа = 80,71) және рөлдік эмоционалды функциялар бойынша ең төменгі балл алды (орташа = 62,11). 20 жылдан астам тәжірибесі бар стоматологтар тәжірибесі аз дәрігерлермен салыстырғанда барлық салаларда ең төменгі балл алды (15-кесте). Ең төменгі балл психикалық денсаулық бойынша болды (орташа = 51,81), одан кейін тіршілік қабілеті (орташа = 54,24). Ең жоғары балл 5 жылға дейінгі тәжірибесі бар дәрігерлер тобында болды. "Жалпы денсаулықты қабылдау" саласы үшін орташа балл 89,41 болды, одан кейін орташа балл 85,21 болатын "Әлеуметтік функция" тұр. Бұл топтағы ең төменгі балл өмірлік белсенділік саласында болды (орташа = 71,30).

Кәсіби ортада қолайсыз факторлар болмаған кезде (төмен жалақы, жоғары жұмыс жүктемесі, пациенттермен және команда ішіндегі қақтығыстар) кәсіби қызметке қанағаттану туралы стоматологтардың 75,8%-ы хабарлағаны анықталды. Бір немесе бірнеше қолайсыз факторлар болған кезде бұл көрсеткіш 23,4%-ға дейін төмендеді ($p < 0,001$). Бұл ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік жұмыс жағдайлары мен стоматологтардың кәсіби әлауқаты арасындағы тығыз байланысты көрсетеді. Кәсіби әлеуетті толық жүзеге асыру кәсіби қызметіне қанағаттанған дәрігерлер арасында (27,3%) қанағаттанбаған және ішінара қанағаттанған дәрігерлермен салыстырғанда ($p = 0,018$) айтарлықтай жиі кездеседі. Керісінше, кәсіби әлеуеттің ішінара жүзеге асырылуы кәсіби қызметіне қанағаттанбаған стоматологтар арасында жиі кездеседі (68,8%; $p = 0,021$), бұл субъективті кәсіби өзін-өзі жүзеге асыру мен жұмыс әрекетін жалпы бағалау арасындағы байланысты көрсетеді.

Сауалнама деректері бойынша, респонденттердің 43,75%-ы (n = 56) кәсіби қызметіне қанағаттанатынын білдірді, ал жартысынан көбі жұмысына ішінара немесе төмен қанағаттанатынын көрсетті. Стоматологтардың тек

27,3%-ы ($n = 35$) өздерінің кәсіби әлеуетін толық жүзеге асырғанын хабарлады, ал респонденттердің көпшілігі (68,75%; $n = 88$) ішінара жүзеге асырғанын хабарлады. Салыстырмалы талдау кәсіби жұмысына қанағаттанған стоматологтардың SF-36 сауалнамасында өмір сүру сапасының көрсеткіштері жұмыс жағдайларына қанағаттанбағанын хабарлаған дәрігерлермен салыстырғанда статистикалық тұрғыдан айтарлықтай жоғары екенін көрсетті. Ең айқын айырмашылықтар психикалық денсаулық, тіршілік күші және әлеуметтік функция шкалалары бойынша байқалды ($p < 0,05$).

Өмір сүру сапасы мен тиімді кәсіби өнімділікке кедергі келтіретін факторлардың болуы арасында ерекше күшті байланыс анықталды. Жұмысына кері әсер ететін бірде-бір факторды көрсетпеген стоматологтар арасында жұмыс жағдайларына қанағаттанушылық 75,8% құрады ($n = 97$), ал бір немесе бірнеше қолайсыз факторларды атап өткен дәрігерлер арасында бұл көрсеткіш 23,4%-ға дейін төмендеді ($p < 0,001$). Респонденттер кәсіби қанағаттанбаушылыққа ықпал ететін ең маңызды факторлар ретінде төмен жалақыны (82,8%), жоғары кәсіби жұмыс жүктемесін (74,2%) және пациенттермен қақтығыстарды (50,0%) атап өтті. Бұл факторлар өмір сүру сапасы көрсеткіштерінің, әсіресе психикалық денсаулық пен өмірлік белсенділік салаларында төмендеуімен қатар жүрді, бұл ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік жұмыс жағдайларының стоматологтардың субъективті әл-ауқатына әсерін көрсетеді.

Тереңдетілген жартылай құрылымдалған сұхбаттардың сапалық талдауы стоматологтардың жұмыс жағдайлары мен өмір салты туралы субъективті қабылдауларын жан-жақты түсінуге мүмкіндік берді. Негізгі тақырыптар пайда болды, соның ішінде жұмыс пен жеке өмір арасындағы тепе-теңдіктің болмауы, әлеуметтік оқшаулану, эмоционалдық шаршау және кәсіби тұрақсыздық сезімі. Респонденттер созылмалы шаршау, пациенттерге деген эмпатияның төмендеуі және кәсіби әл-ауқаттың нашарлауы арасындағы тікелей байланысты атап өтті.

3. Пациенттердің стоматологиялық көмекке қанағаттануын зерттеу және Алматы стоматологиялық клиникаларындағы стоматологтардың жұмысына әсер ететін факторларды анықтау үшін стандартталған сауалнаманы қолдана отырып, сандық көлденең сауалнама жүргізілді.

Іріктеудің жалпы көлемі 401 респондентті құрады. Қатысушылар 18 жастан асқан. Іріктеуге пациенттерді қосу критерийлері: 18 жаста болу және стоматологиялық көмек алу. Ерекшеліктерге жедел көмекке жүгіну және сауалнаманы толтыра алмау кірді. Алынған деректерді талдау зерттелген сипаттамалар бойынша орташа қанағаттанушылық баллдары 3,76-дан 4,75 баллға дейін болғанын көрсетті. Стоматологиялық көмек бойынша пациенттердің жалпы қанағаттанушылық көрсеткіші $4,39 \pm 0,51$ баллды құрады, бұл қанағаттанудың негізінен жоғары деңгейін, қанағаттанарлықтан жақсыға дейін екенін көрсетеді. Бұл нәтиже респонденттердің басым көпшілігі клиниканы стоматологиялық көмекке мұқтаж достарына және/немесе туыстарына ұсынуға дайын екенін білдіргенімен расталады. Дегенмен, ең төменгі қанағаттанушылық көрсеткіші стоматологиялық қызметтердің құны

бойынша тіркелді - $3,76 \pm 0,80$ балл, бұл кейбір респонденттер үшін стоматологиялық көмектің қолжетімділігі проблема болып қала беретінін көрсетеді.

Алынған деректер Алматыда стоматологиялық көмекке пациенттердің қанағаттанушылығының жоғары деңгейін көрсетеді (Лайкерт шкаласы бойынша орташа есеппен $4,38 \pm 0,58$ балл), елде тіркелген стоматологтар арасында кәсіби күйіп кетудің жоғары деңгейіне қарамастан (68%-ға дейін).

Пациенттермен тереңдетілген сұхбаттар стоматологиялық көмектің тиімділігінің негізгі аспектілеріне дәрігерлердің кәсібилігі, қызметкерлердің жайлылығы мен зейінділігі, сондай-ақ қызмет көрсетуді ұйымдастырудың ыңғайлылығы кіретінін көрсетті. Психологиялық факторлар және коммуникация сапасы емдеудің жалпы қабылдауына және пациенттердің қанағаттануына айтарлықтай әсер етеді. Алынған деректер қызмет көрсетудің ашықтығын арттыру, тағайындау процесін жеңілдету және пациенттерге қолдау көрсетуді жақсарту арқылы стоматологиялық көмектің сапасын одан әрі жақсартуға көмектеседі.

4. Дәрігердің өмір сүру сапасының көрсеткіштері (SF-36 шкаласы бойынша бағаланған) мен пациенттің орташа қанағаттанушылық көрсеткіші (1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша) арасындағы байланысты сандық бағалау үшін қарапайым сызықтық регрессия моделі қолданылды.

Жинақталған деректер өмір сүру сапасының бес деңгейіне («өте төменнен» «өте жоғарыға» дейін) жіктелді. Әрбір деңгей үшін сауалнама нәтижелеріне негізделген орташа SF-36 көрсеткіші және пациенттің тиісті орташа қанағаттану көрсеткіші есептелді ($n = 401$).

Тәуелді айнымалы (Y) сауалнаманың тоғыз шкала параметрлерінің арифметикалық орташа мәні ретінде есептелген пациенттің интеграцияланған қанағаттану индексі болды (1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша). Негізгі түсіндірме айнымалы (X) тіс дәрігерінің өмір сүру сапасын көрсететін SF-36 жалпы көрсеткіші (0-100) болды. Сипаттамалық регрессиялық модельді құру үшін агрегацияланған деректер өмір сүру сапасының бес санаттық деңгейі бойынша («өте төменнен» «өте жоғарыға» дейін) таратылды: әрбір санат үшін орташа SF-36 және пациенттердің қанағаттанушылығының тиісті орташа көрсеткіші есептелді (барлығы 5 агрегацияланған ұпай; бастапқы жеке деректер: пациенттер = 401, дәрігерлер = 254).

5. Стоматологтардың сандық сауалнамасын және олардың кәсіби жағдайларын сапалық талдауды қамтитын кешенді зерттеу нәтижелеріне сүйене отырып, халыққа стоматологиялық көмек көрсетудің тиімділігін арттыру факторы ретінде стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсартуға бағытталған практикалық ұсыныстар жүйесі әзірленді.

Әзірленген ұсыныстар ұйымдастырушылық, эргономикалық және психоәлеуметтік араласуларды біріктіруге негізделген және Алматыдағы стоматологиялық клиникаларда ішінара сынақтан өтті. Пилоттық енгізу кезінде стоматологтар арасында субъективті шаршаудың төмендеуі, мойын, иық және бел аймақтарындағы ауырсыну шағымдарының жиілігінің төмендеуі және кәсіби жұмысқа қанағаттанудың артуы тіркелді, бұл стоматологиялық

көмектің қолжетімділігі мен сапасын нашарлатпады. Емдеу сапасына пациенттердің қанағаттануы жоғары деңгейде қалды, бұл стоматологтардың жұмыс жағдайларын жақсарту стоматологиялық көмектің тиімділігін төмендетпейтінін, керісінше арттыратынын көрсетеді. Алынған нәтижелер ұсынылған ұсыныстар жүйесінің практикалық маңыздылығын растайды және қызметкерлердің тұрақтылығын және медициналық қызметтердің сапасын жақсарту үшін оны стоматологиялық ұйымдарда енгізуді негіздейді..

Біздің зерттеуіміз келесі **қорытындыларға** әкелді:

1. Қазақстан Республикасындағы стоматологиялық көмектің қазіргі жағдайын талдау стоматологиялық персоналдың қолжетімділігінде, қызметтердің қолжетімділігінде және мамандардың аймақтар мен елді мекендер түрлері бойынша біркелкі бөлінуінде айтарлықтай құрылымдық теңгерімсіздіктерді анықтады. Стоматологтардың жалпы санының 2014 жылы 4812-ден 2024 жылы 5213-ке дейін өсуіне қарамастан (2014 жылдан 2024 жылға дейін +8,3%-ға өсті), қалалық/ауылдық теңгерімсіздік мегаполистерде ресурстардың орталықтандырылғандығын растайды. 2024 жылы қалаларда стоматологтардың қолжетімділігі 10 000 тұрғынға шаққанда 3,5, ал ауылдық жерлерде 10 000 тұрғынға шаққанда тек 1,0 құрады. Ересектер арасында алғашқы келулердің азаюы (ел бойынша -44,8%) қолжетімділікке кедергілер мен алдын алу көмектің жеткіліксіздігін көрсетеді. 2. Стоматологтардың өмір салты мен өмір сүру сапасын зерттейтін зерттеу өмір салтының бұзылуын анықтады: респонденттердің 34,6%-ы ұсынылған 7-8 сағат ұйықтайды, ал 65,4%-ы жеткілікті ұйықтамайды (5-6 сағат – 42,6%; 5 сағаттан аз – 22,8%). Стоматологтардың тек 29,5%-ы ғана тұрақты теңдестірілген тамақтануды ұстанады, ал 22,1%-ы тұрақты емес және теңгерімсіз тамақтануды ұстанады. Үштен бір бөлігі (30,7%) ешқандай дене белсенділігімен айналыспайды және тек 28,3%-ы ДДСҰ-ның ең төменгі ұсыныстарына сәйкес келеді. 24,0%-ы темекі шегуді жалғастырады, ал 39%-ы қазіргі уақытта алкогольді тұтынады.

Аптасына 40 сағаттан артық жұмыс істейтін стоматологтар SF-36-ның барлық негізгі салаларында статистикалық тұрғыдан айтарлықтай төмендеуді көрсетеді: физикалық функция: 70 vs. 78 ($p=0,032$); Рөлдік физикалық функция: 68 vs. 75 ($p=0,041$); энергия: 58 vs. 65 ($p=0,018$); Психикалық денсаулық: 65 vs. 72 ($p=0,027$); әлеуметтік функция: 70 vs. 76 ($p=0,039$). 20 жылдан астам тәжірибесі бар стоматологтар арасында «ауырсыну қарқындылығы» саласы күрт төмендеп, 60,18 ұпайға жетті, ал 5 жылдан аз тәжірибесі барлар арасында бұл көрсеткіш 78,21 ұпайды құрады. Бел мен мойынның төменгі бөлігінің ауырсынуы туралы стоматологтардың 70%-дан астамы хабарлады.

3. Пациенттер қызметкерлердің ауысуы жоғары және дәрігерлердің қатысуы төмен клиникаларда наразылық білдіруге бейім болды. 401 пациентке жүргізілген сауалнама стоматологиялық көмекке қанағаттанудың жоғары деңгейін көрсетті: жалпы ұпай $4,39 \pm 0,51$ ұпайды құрады, дәрігердің көзқарасы бойынша ең жоғары ұпайлар ($4,75 \pm 0,49$) және қызмет көрсету құны бойынша ең төменгі ұпайлар ($3,76 \pm 0,80$). 18 терең сұхбаттың сапалық талдауы қанағаттанудың негізгі факторлары дәрігердің кәсібилігі, қатысуы

және қарым-қатынасы екенін растады. Пациенттер сонымен қатар стоматологтарында күйіп қалу белгілерін байқады, бұл өзара әрекеттесу сапасын төмендетеді және стоматологтың эмоционалдық жағдайының күтім сапасын анықтаудағы маңыздылығын көрсетеді.

4. Регрессиялық талдау дәрігердің өмір сүру сапасының көрсеткіштері (SF-36) мен пациенттің орташа субъективті қанағаттануы арасында оң байланысты анықтады. Өмір сүру сапасының бес деңгейіне негізделген агрегаттық талдау сызықтық байланысты көрсетті, бұл SF-36 жалпы ұпайының 10 ұпайға артуы пациенттің орташа қанағаттанушылығының шамамен 0,23 ұпайға артуымен байланысты екенін көрсетеді. Модель жоғары деңгейдегі сәйкестікті көрсетті ($R^2 = 0,994$; $p < 0,001$), бұл медициналық персоналдың өмір сүру сапасы жақсарған сайын пациенттердің рейтингісінің артуына айқын үрдісті көрсетеді.

5. Стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсарту бойынша әзірленген ұсыныстар жиынтығына ұйымдастырушылық, психоәлеуметтік және басқарушылық шаралар кіреді. Пилоттық жоба аясында (Алматыдағы төрт клиникада) шағын үзілістер мен бірнеше жұмыстан шығуға арналған ынталандырулар енгізілді, бұл бел ауруы туралы шағымдардың 38%-ға және күйіп қалудың 17%-ға төмендеуіне әкелді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы.

Бұл зерттеу стоматологтардың өмір сүру сапасы мен стоматологиялық көмектің тиімділігі арасындағы байланысты зерттейтін алғашқы кешенді, аралас әдістерді қолданатын зерттеу болып табылады.

Қазақстандағы стоматологиялық тәжірибенің ерекшеліктеріне бейімделген көп қырлы сауалнама әзірленіп, тексерілді. Онда өмір сүру сапасының, кәсіби күйзелістің және стоматологтардың жұмыс өнімділігіне әсер ететін факторлардың негізгі параметрлері қамтылған. Ол халықаралық деңгейде танылған шкалаларды (өмір сүру сапасын бағалау үшін SF-36, денсаулық пен сауаттылықты бағалау үшін HLQ) стоматологтар жұмысының нақты сипаттамаларын көрсететін бөлімдермен толықтырады.

Зерттеу барысында стоматологтардың өмір сүру сапасы мен күйіп кетуіне айтарлықтай әсер ететін негізгі кәсіби, ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік детерминанттар анықталды. Бұл нәтижелер кәсіби өнімділікті жақсартуға және жұмыс жағдайларын оңтайландыруға бағытталған мақсатты араласуларды негіздеуге және әзірлеуге мүмкіндік береді.

Стоматологтардың өмір сүру сапасын бағалау мен пациенттердің стоматологиялық қызметтерге қанағаттануы арасындағы байланыс туралы түпнұсқа эмпирикалық деректер алынды, бұл осы саладағы медициналық көмек сапасын қалыптастырудағы субъективті факторлардың рөлі туралы бар түсінікті толықтырады. Стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсартуға және көрсетілетін стоматологиялық көмек стандарттарын көтеруге бағытталған практикалық ұсыныстар мен кешенді қолдау жүйесінің моделі әзірленіп, ұсынылды. Бұл тәсілдерді медициналық ұйымдардағы денсаулық

сақтауды басқару процестеріне және кадрлық стратегияларға біріктіруге болады.

Зерттеу нәтижелерінің практикалық маңыздылығы

Зерттеу нәтижелері Алматыдағы және Қазақстанның басқа аймақтарындағы денсаулық сақтау ұйымдарына стоматологтардың жұмыс жағдайларын жақсарту бойынша кешенді шараларды жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Бұл зерттеулер стоматологтарды қолдаудың ең үздік халықаралық тәжірибелерін (оңалту бағдарламалары, әріптестерді қолдау жүйелері, эргономикалық шешімдер) мәдени, экономикалық және ұйымдастырушылық факторларды ескере отырып, Қазақстанның денсаулық сақтау жүйесінің жағдайларына бейімдеуге мүмкіндік береді.

Зерттеу барысында анықталған стоматологтардың өмір сүру сапасына әсер ететін негізгі факторлар стоматологиялық ұйымдардың менеджерлері мен денсаулық сақтау органдарына жұмыс жағдайларын жақсартуға бағытталған мақсатты қызметкерлерді қолдау бағдарламаларын әзірлеуге мүмкіндік береді.

Мамандардың өмір сүру сапасы көрсеткіштері мен пациенттердің қанағаттануы арасындағы байланысты көрсететін нәтижелер стоматологиялық көмекті ұйымдастыруды жақсарту үшін пайдаланылуы мүмкін, бұл өз кезегінде оның сапасын жақсартуға және медициналық қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге ықпал етеді.

Зерттеуден алынған практикалық ұсыныстар стоматологиялық көмектің тиімділігін арттыру және денсаулық сақтау саласындағы басқару шешімдерін жетілдіру стратегияларын әзірлеу үшін пайдаланылуы мүмкін.

Докторанттың жеке үлесі:

Автордың жеке үлесі зерттеудің мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдауға негізделген. Диссертацияның бөлігі ретінде автор бастапқы деректерді өз бетінше жинап, өңдеді, соның ішінде Алматы стоматологиялық клиникаларында пациенттерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және жүргізу, сондай-ақ стоматологтармен тереңдетілген сұхбаттар жүргізу.

Автор сауалнамалар мен сұхбат нұсқаулықтарын әзірлеп, тексерді, оларды пилоттық сынақтан өткізді және деректер жинау сапасын жақсарту үшін қажетті түзетулер енгізді.

Автор алынған деректерді статистикалық және сапалық талдау жүргізді, нәтижелерді түсіндірді және негізгі қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдады.

Зерттеу нәтижелеріне сүйене отырып, автор стоматологтардың жұмыс жағдайларын жақсарту және стоматологиялық көмек сапасын арттыру бойынша ұсыныстар жасады. Бұл ұсыныстардың Алматыдағы денсаулық сақтау үшін практикалық маңызы бар.

Диссертация нәтижелерінің апробациясы

Диссертацияның негізгі ғылыми нәтижелері мен ережелері алдын ала қорғау рәсімі аясында С.Д. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медициналық университетінің Қоғамдық денсаулық сақтау ғылыми

комитетінің кеңейтілген отырысында ұсынылды және талқыланды. Талқылаудан кейін жұмыс Диссертациялық кеңестің отырысында қорғауға ұсынылды (Диссертациялық кеңес отырысының №6 хаттамасы, 2025 жылғы 23 желтоқсан).

Диссертация тақырыбы бойынша бес мақала жарияланды, оның ішінде:

I. Scopus дерекқорымен индекстелген журналдардағы ғылыми жарияланымдар (1 мақала):

1. Syzdykova A, Toguzbayeva K, Syzdykova A, Bekkazinova D, Qumar AB, Abikulova A, Izenkova A. Lifestyle, Working Conditions, and Quality of Life Among Dentists in Kazakhstan. *Int J Dent*. 2024 Nov 25;2024:4290036. doi: 10.1155/ijod/4290036.

II. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым саласындағы сапаны қамтамасыз ету комитеті ұсынған журналдардағы жарияланымдар (4 мақала):

1. Сыздыкова А.А., Тогузбаева К.К., Сыздыкова А.Б., Бекказинова Д.Б., Акылбеков М.Ж. Влияние эргономических условий труда на здоровье врачей стоматологов. *Журнал Фармация Казахстана – август, №4 (249), 2023. DOI 10.53511/PHARMKAZ.2023.46.32.025*

2. Сыздыкова А.А., Тогузбаева К.К., Сыздыкова А.Б., Бекказинова Д.Б., Ахметжан А.Д. Алматы аймағындағы стоматологтардың өмір сапасын зерттеу. *Қазақстан Фармациясы журналы – тамыз, №4 (249), 2023. DOI 10.53511/PHARMKAZ.2023.76.57.026*

3. А.Б. Сыздыкова, К.К. Тогузбаева, К.М. Файзуллина, А.Б. Сыздыкова, Д.Б. Бекказинова. Алматы қаласындағы тіс дәрігерлерінің жұмысқа қанағаттану дәрежесін зерттеу. *Қазақстан Фармациясы журналы - қазан, №5 (250), 2023. С.339-343. DOI 10.53511/PHARMKAZ.2023.22.55.044*

4. Syzdykova Az., Syzdykova Ai., Bekkazinova D., Seiduanova L., Ruzuddinov T., Qumar A.B. Staffing of the dental service in the regions of Kazakhstan: a 2014–2024 analysis // *Nauka i Zdravookhranenie [Science & Healthcare]*. 2025. Vol.27 (4), pp. 123-129. doi 10.34689/SH.2025.27.4.016

Енгізу актілері – 3.

1. Авторлық құқық туралы куәлік – Стоматологтардың денсаулығына әсер ететін медициналық және әлеуметтік аспектілерді зерттеуге арналған сауалнама (А қосымшасы).

2. «Dento Kids» ЖШС – Физикалық және психоэмоционалдық стрессті азайту және күтім сапасын жақсарту үшін микробрейктерді енгізу арқылы стоматологтардың жұмыс кестесін оңтайландыру (В қосымшасы).

3. «Nanodent» стоматологиялық клиникасы – Физикалық және психоэмоционалдық стрессті азайту және күтім сапасын жақсарту үшін микробрейктерді енгізу арқылы стоматологтардың жұмыс кестесін оңтайландыру (Г қосымшасы).

Диссертацияның көлемі мен құрылымы

Диссертация кіріспеден, 5 бөлімнен, қорытындыдан, тұжырымдардан, практикалық ұсыныстардан және 156 сілтемеден тұратын библиографиядан тұрады.

Диссертация 126 машинамен басылған бетте ұсынылған, 25 кесте және 5 суретпен безендірілген және 4 қосымшадан тұрады.

Әдебиеттер тізімі:

1 Negucioiu M., Buduru S., Ghiz S. et al. Prevalence and Management of Burnout Among Dental Professionals Before, During, and After the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review // *Healthcare (Basel)*. – 2024. – Vol. 12, Issue 23. – P. 2366.

2 Sozkes S., Olszewska-Czyż I. Effects of COVID-19 Pandemic on Working Conditions of Dentists in Poland and Turkey // *Medicina (Kaunas)*. – 2021. – Vol. 57, Issue 10. – P. 1082.

3 Singh P., Aulak D.S., Mangat S.S. et al. Systematic review: Factors contributing to burnout in dentistry // *Occup. Med.* – 2016. – Vol. 66. – P. 27-31.

4 West C.P., Dyrbye L.N., Shanafelt T.D. Physician burnout: contributors, consequences and solutions // *J Intern Med.* – 2018. – Vol. 283, Issue 6. – P. 516-529.

5 Lietz J., Kozak A., Nienhaus A. Prevalence and occupational risk factors of musculoskeletal diseases and pain among dental professionals in Western countries: A systematic literature review and meta-analysis // *PLoS One*. – 2018. – Vol. 13, Issue 12. – P. e0208628.

6 Meyerson J., Gelkopf M., Eli I. et al. Burnout and professional quality of life among Israeli dentists: the role of sensory processing sensitivity // *Int Dent J.* – 2020. – Vol. 70, Issue 1. – P. 29-37.

7 Marklund S., Huang K., Zohouri D. et al. Dentists working conditions – Factors associated with perceived workload // *Acta Odontol. Scand.* – 2021. – Vol. 79. – P. 296-301.

8 Azizpour Y., Delpisheh A.L., Sayehmiri K. Prevalence of musculoskeletal disorders in Iranian dentists: A systematic review and meta-analysis // *Koomesh*. – 2018. – Vol. 20, Issue 4. – P. e153000.

9 Roll S.C., Tung K.D., Chang H. et al. Prevention and rehabilitation of musculoskeletal disorders in oral health care professionals: A systematic review // *J Am Dent Assoc.* – 2019. – Vol. 150, Issue 6. – P. 489-502.

10 Латыпов А.Б., Халфин Р.М., Еникеева Д.Р. и др. Социологический анализ факторов, влияющих на восприятие медицинскими работниками своей профессиональной деятельности // <http://vestnik.mednet.ru/content/>. 10.12.2025.

11 Канева Д.А., Бреусов А.В. Мотивация медицинского персонала стоматологических организаций различных форм собственности: данные социологического исследования // *Саратовский научно-медицинский журнал*. – 2018. – №2. – С. 287-293.

12 Живодерникова А.Д., Подзорова Е.А. Профессиональные заболевания врача-стоматолога вследствие неправильной эргономики // *Scientist*. – 2021. – №2(16). – С. 5-8.

13 Султанова Э.И. Комплексная оценка качества жизни врачей-стоматологов // *Вестник КазНМУ*. – 2018. – №1. – С. 424-426.

14 Sabitova A., Hickling L.M., Toleubayev M. et al. Job morale of physicians and dentists in Kazakhstan: a qualitative study // BMC Health Serv Res. – 2022. – Vol. 22, Issue 1. – P. 1508.

15 Sabitova A., McGranahan R., Altamore F. et al. Indicators Associated With Job Morale Among Physicians and Dentists in Low-Income and Middle-Income Countries: A Systematic Review and Meta-analysis // JAMA Netw Open. – 2020. – Vol. 3, Issue 1. – P. e1913202.