

8D10101 «Қоғамдық денсаулық сақтау» білім беру бағдарламасы
бойынша философия докторы (PhD) ғылыми 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, ауыз қуысының денсаулығын сақтауды, созылмалы аурулардың алдын алуды және өмір сүру сапасын жақсартуды қамтамасыз етеді. Қазіргі жағдайда стоматологиялық қызметтердің тиімділігі көбінесе тек техникалық жабдықталу деңгейімен және мамандардың кәсіби біліктілігімен ғана емес, сонымен қатар олардың физикалық және психоэмоционалдық денсаулығымен және жалпы өмір сүру сапасымен де анықталады. Стоматологтар клиникалық тәжірибесі мен жұмысты ұйымдастырудың ерекшелігіне байланысты кәсіби тәуекел деңгейі жоғары денсаулық сақтау қызметкерлері болып саналады.

Стоматологтардың кәсіби жұмысы: мәжбүрлі статикалық қалыпта ұзақ жұмыс істеу, тірек-қимыл жүйесіне жоғары жүктеме, көру және қолмен күш түсіру, үнемі зейін қою қажеттілігі, сондай-ақ пациенттің ауырсынуымен байланысты жиі стресстік жағдайлар, емдеу нәтижелерінен жоғары күту және жанжалды өзара әрекеттесу сияқты қарқынды физикалық және психоэмоционалдық стресстің үйлесімімен сипатталады. Бұл факторлардың үйлесімі созылмалы шаршаудың, тірек-қимыл аппаратының бұзылуының, эмоционалдық сарқылудың және кәсіби күйіп қалудың дамуына алғышарттар жасайды, бұл өз кезегінде медициналық көмектің сапасына, пациенттердің қауіпсіздігіне және денсаулық сақтау саласындағы жұмыс күшінің тұрақтылығына кері әсер етеді.

Соңғы жылдары денсаулық сақтау қызметкерлерінің кәсіби күйіп қалуы және өмір сүру сапасы мәселесі халықаралық зерттеулерде белсенді түрде зерттелуде. Американдық авторлардың жұмыстары негізінен жеке стрессті жеңу стратегияларына, психологиялық тұрақтылыққа және эмоционалдық сарқылудың алдын алуға бағытталған. Еуропалық зерттеулер жұмыс кестесін, жұмыс жағдайларын, командалық жұмысты және денсаулық сақтау қызметкерлерін қолдау жүйелерін қоса алғанда, ұйымдастырушылық және басқарушылық факторлардың рөлін атап көрсетеді. Стоматологиялық тәжірибенің ерекшеліктері австралиялық және канадалық авторлардың зерттеулерінде егжей-тегжейлі қарастырылды, олар стоматологтар арасында тірек-қимыл аппаратының бұзылыстарының, созылмалы ауырсынуудың және психоэмоционалдық стресстің жоғары таралуын, сондай-ақ олардың кәсіби қанағаттанушылыққа және көрсетілетін көмектің сапасына әсерін анықтады.

Кеңес Одағынан кейінгі елдерде бұл мәселе әлдеқайда аз жүйелі түрде зерттелген. Ресейлік зерттеулер негізінен сипаттамалық сипатта және өмір сүру сапасын кешенді бағалаусыз кәсіби аурушандық пен күйіп қалудың жеке аспектілеріне бағытталған. Украиналық зерттеулер негізінен стоматологиялық тәжірибенің эргономикалық аспектілеріне бағытталған және кәсіби әл-ауқаттың психоәлеуметтік және ұйымдастырушылық детерминанттарын қамтымайды. Осылайша, стоматологтардың жұмыс жағдайлары, өмір салты және өмір сүру сапасы мен олардың кәсіби көрсеткіштері арасындағы байланысты тұтас түсіну жеткіліксіз.

ҚР-да стоматологтардың өмір сүру сапасы және онымен байланысты кәсіби тәуекелдер мәселесі әлі де толық зерттелмеген. Стоматологиялық қызметтердің белсенді дамуына, цифрлық технологиялардың енгізілуіне және жеке сектордың өсуіне қарамастан, стоматологтардың денсаулығының әлеуметтік, ұйымдастырушылық және мінез-құлықтық детерминанттары іс жүзінде зерттелмеген күйінде қалып отыр. Ғылыми дәлелденген деректердің болмауы кәсіби күйіп қалу ауқымын, аурушандықтың артуын, мотивацияның төмендеуін және мамандардың мамандықтан мерзімінен бұрын кетуін бағаламау қаупін тудырады, бұл халық үшін стоматологиялық көмектің қолжетімділігі мен сапасына кері әсер етуі мүмкін.

Бұл зерттеу әсіресе Алматы қаласы мен Алматы облысы үшін маңызды – стоматологиялық ұйымдардың көп шоғырланған, клиникалар арасындағы бәсекелестік қарқынды және мемлекеттік және жеке секторларда жұмыс істейтін дәрігерлердің жұмыс жүктемесі айтарлықтай аймақ. Бұл аймақтағы стоматологтардың жұмыс жағдайлары мен өмір сүру сапасын талдау кәсіби әл-ауқатқа әсер ететін негізгі мәселелерді анықтауға және мамандарға мақсатты алдын алу шараларын әзірлеуге және қолдау көрсетуге мүмкіндік береді.

Осылайша, әдебиеттерге шолу стоматологтардың өмір сүру сапасына өзара байланысты кәсіби, ұйымдастырушылық және психоәлеуметтік факторлар әсер ететінін көрсетеді: жоғары жұмыс жүктемесі, шектеулі кесте бақылауы, нашар эргономика, созылмалы тірек-қимыл аппаратының ауыруы және стресс. Бұл факторлар күйіп қалу қаупін арттырады және кәсіби төзімділікті төмендетеді, осылайша стоматологиялық көмектің сапасы мен тиімділігіне әсер етуі мүмкін.

Стоматологтардың өмір сүру сапасына, олардың кәсіби тәуекелдеріне және стоматологиялық көмектің тиімділігімен байланысына әсер ететін факторларды кешенді зерттеу өзекті ғылыми және практикалық міндет болып табылады.

Қазақстанда еңбек қауіпсіздігі мен денсаулығы және күтім стандарттары бойынша нормативтік базаның болуына қарамастан, стоматологтарды қолдаудың жүйелі зерттеулері мен бағаланған бағдарламалары жетіспейді. Бұл өмір сүру сапасын/күйіп қалуды жергілікті деңгейде зерттеу және стоматологиялық қызметтердің тиімділігін арттыру үшін ресурс ретінде кешенді алдын алу шараларын сынақтан өткізу қажеттілігін көрсетеді. Алынған нәтижелер мамандардың денсаулығын сақтауға, олардың кәсіби

төзімділігін арттыруға және Қазақстан Республикасы халқы үшін стоматологиялық көмектің сапасын жақсартуға бағытталған басқарушылық, алдын алу және ұйымдастырушылық шешімдерді әзірлеу үшін негіз болады.

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 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:

- 167 әдеби дереккөз;

- 254 стоматолог;

- 401 пациент.

Бақылау бөлімшелері:

- Стоматолог

Зерттеу пәні:

- Өмір салтының сипаттамалары,

- Өмір сүру сапасы,

- Стоматологтардың кәсіби күйзеліс деңгейі және жұмысқа қанағаттанушылығы.

Зерттеу әдістері:

– Библиографиялық (әдебиетке шолу), халықаралық тәжірибені салыстырмалы талдау.

– Әлеуметтанулық әдіс.

– Сапалық әдіс (тереңдетілген сұхбаттар).

– Статистикалық әдіс.

– Сараптамалық бағалау әдісі.

Зерттеудің шектеулері

- Географиялық: нәтижелер тек Алматы қаласы мен оның айналасындағы аймақ үшін алынды, бұл олардың бүкіл Қазақстан үшін репрезентативтілігін шектейді.
- Зерттеу дизайны: зерттеудің көлденең қимасы зерттелген факторлар арасындағы себеп-салдарлық байланысты орнатуға мүмкіндік бермейді.
- Әдістемелік: негізінен субъективті бағалау әдістері, мүмкін үлгі таңдау.
- Уақыт: өмір сүру сапасы көрсеткіштерін ұзақ мерзімді бақылаудың болмауы.

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.

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. Әзірленген 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. Зерттеудің бұл кезеңі Қазақстан Республикасындағы стоматологиялық көмектің қазіргі жағдайын, соның ішінде кадрлармен қамтамасыз етуді, ұйымдастырушылық аспектілерді, стоматологиялық қызметтердің қолжетімділігін және тиімділігін кешенді бағалауға

бағытталған. Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарының, соның ішінде Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінің, денсаулық сақтау қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігін реттейтін бұйрықтар мен санитарлық ережелердің, сондай-ақ стоматологтардың еңбек жағдайларына қатысты салалық стандарттардың мазмұндық талдауы 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.

Статистикалық деректердің сандық талдауы келесілер бойынша жүргізілді: аймақтар бойынша 10 000 тұрғынға шаққандағы стоматологтар саны; жабдықтардың қолжетімділігі және қызмет көрсетуге қолжетімділік; және пациенттердің келу динамикасы мен қанағаттануы. Салыстырмалы аймақтық талдау Қазақстан Республикасының аймақтары мен қалалары арасындағы көрсеткіштерді салыстырады.

Мемлекеттік жүйе әлеуметтік жағынан осал азаматтар үшін стоматологиялық көмекке басымдықпен қол жеткізуді қамтамасыз етеді, бұл «Қоғамдық денсаулық сақтау және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының Кодексінде бекітілген әлеуметтік әділеттілік және тең қолжетімділік қағидаттарына сәйкес келеді. Қазіргі модель профилактикалық денсаулық сақтауды нығайтуға ықпал етеді.

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.

Тіс санитариясымен қамту деңгейі алдын алу шараларының тиімділігін көрсетеді. 2014 жылдан 2024 жылға дейін минималды өсім байқалды: 15-17 жас және одан үлкен ересектер арасында ол 60,0%-дан 62,1%-ға дейін өсті; 0-14 жас аралығындағы балалар арасында ол 55,0%-дан 55,4%-ға дейін өсті. Аймақтық деректер жоғары өзгергіштікті көрсетеді, Астана, Алматы, Атырау және Қызылорда қалаларында айтарлықтай өсім және Қарағанды, Жамбыл және Маңғыстау облыстарында төмендеу байқалады.

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. Зерттеу көлденең, сипаттамалық және аналитикалық болды.

Стоматологтар арасындағы өмір сүру сапасын және онымен байланысты факторларды жан-жақты бағалау үшін стандартталған және валидацияланған кұралдар, сондай-ақ авторлар әзірлеген сауалнама пайдаланылды. Бірнеше әдістерді қолдану респонденттердің физикалық, психикалық және әлеуметтік әл-ауқатының объективті және субъективті аспектілерін анықтауға мүмкіндік берді. Сауалнама стоматология, қоғамдық денсаулық сақтау және психология саласындағы мамандардың қатысуымен сараптамалық валидациядан, сондай-ақ оның тұжырымдамасын нақтылау және ішкі сәйкестікті бағалау үшін пилоттық тестілеуден өтті. Ол стоматологтардың жұмыс жағдайларын жан-жақты бағалау және араласудың басым бағыттарын анықтау үшін маңызды кұралға айналды.

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 өміршендіктің 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», «Өміршендік» 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" түр. Бұл топтағы ең төменгі балл өмірлік белсенділік саласында болды (орташа = 71,30).

Өмір сапасы мен стоматологтардың кәсіби тиімділігі арасындағы байланысты бағалау үшін кәсіби қызметке қанағаттану деңгейі мен кәсіби әлеуетті іске асырудың субъективті бағасына негізделген өмір сапасы көрсеткіштерінің салыстырмалы және ассоциативті талдауы жүргізілді.

Жұмысқа қанағаттанудың өзін-өзі бағалауы және дәрігерлердің кәсіби ортадағы өздерінің тиімділігі мен тұрақтылығы туралы түсінігін көрсететін кәсіби қанағаттану дәрежесі кәсіби тиімділіктің көрсеткіштері ретінде қарастырылды.

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 әл-ауқаты 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. Қағаз және электронды форматта өздігінен толтырылатын сауалнама пайдаланылды, оған жабық сұрақтар мен шкала бойынша бағалаулар кірді.

Зерттеуде стандартталған және тексерілген SERVQUAL сауалнамасы қолданылды. Бұл құрал қызмет көрсету сапасын бағалаудың ең кең таралған халықаралық тәсілдерінің бірі болып табылады және пациенттердің күтулері мен олардың алынған көмекке деген нақты қабылдауы арасындағы алшақтықты анықтау тұжырымдамасына негізделген. SERVQUAL денсаулық сақтау және стоматология қажеттіліктеріне сәтті бейімделді, бұл жарияланған деректерді қоса алғанда, заманауи зерттеулердің нәтижелерімен расталады.

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 (Ликерт 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.

Субъективті пациенттердің қанағаттануы арқылы көрінетін стоматологтардың өмір сүру сапасының олардың кәсіби көрсеткіштеріне әсерін сандық бағалау үшін көлденең зерттеудің бөлігі ретінде жиналған эмпирикалық деректерге негізделген регрессиялық талдау жүргізілді.

Бұл тәсіл денсаулық сақтау сапасын басқару жүйесінде де, пациентке бағытталған күтім парадигмасында да теориялық тұрғыдан негізделген, мұнда медициналық персоналдың кәсіби әл-ауқаты қызмет көрсету сапасының факторы болып саналады.

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.

Диссертация нәтижелерінің апробациясы

Жұмыстың негізгі нәтижелері, ережелері, қорытындылары және тұжырымдары басылымдар түрінде ұсынылған. Диссертациялық зерттеу тақырыбы бойынша төрт ғылыми мақала жарияланды, оның ішінде:

- 2024 жылға арналған 77-ші процентильмен Scopus дерекқорына кіретін халықаралық ғылыми журналда 1 мақала;
- Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің Білім және ғылым саласындағы сапаны бақылау комитеті ұсынған басылымдарда 3 мақала.

Зерттеу нәтижелерін енгізу.

Зерттеу нәтижелері Алматыдағы төрт стоматологиялық клиникада (Dento Kids, МК Clinic, Nanodent және Vita Dens and K) қолданылды, онда стоматологтардың жұмыс жағдайларын жақсарту бойынша ұсыныстар енгізілді, бұл стоматологтардың өмір сүру сапасын жақсартуға және халыққа стоматологиялық көмектің тиімділігін арттыруға бағытталған.

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.

Диссертацияның көлемі мен құрылымы

Диссертация кіріспеден, 5 бөлімнен, қорытындыдан, тұжырымдардан, практикалық ұсыныстардан және 167 сілтемеден тұратын библиографиядан тұрады.

Диссертация 124 машинамен басылған бетте ұсынылған, 26 кесте және 4 суретпен безендірілген және 4 қосымшадан тұрады.