

УДК 616.314-08:614.254:331.103:614.254.1
DOI: 10.36979/1694-500X-2025-25-5-124-130

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ В ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ВРАЧЕЙ-СТОМАТОЛОГОВ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

***Ч.К. Жолдошев, Т.К. Абдышев, А.С. Алымбаева,
Ж.К. Карыбаев, Р.С. Алымбаев***

Аннотация. Рассматриваются инновационные подходы к организации труда врачей-стоматологов терапевтического профиля. Исследуется влияние новых методов организации рабочего процесса на эффективность работы стоматологов и качество предоставляемой медицинской помощи. Особое внимание уделяется внедрению цифровых технологий, управлению временем, мотивации персонала и оптимизации рабочих процессов в стоматологических клиниках. Результаты исследования показали, что эти методы способствуют улучшению условий труда врачей и повышению удовлетворенности пациентов. В статье также предложены рекомендации по оптимизации трудовых процессов для повышения производительности и качества работы.

Ключевые слова: организация труда; стоматологи; инновации; цифровые технологии; управление временем; мотивация; эффективность; профессиональное выгорание; клиники; медицинская помощь.

ТЕРАПЕВТИКАЛЫК ПРОФИЛДЕГИ СТОМАТОЛОГДОРДУН ЭМГЕКТИ УЮШТУРУУДАГЫ ИННОВАЦИЯЛЫК ЫКМАЛАРЫ

***Ч.К. Жолдошев, Т.К. Абдышев, А.С. Алымбаева,
Ж.К. Карыбаев, Р.С. Алымбаев***

Аннотация. Макалада терапевтикалык стоматологдордун ишин уюштуруунун инновациялык жолдору каралат. Иш процессин уюштуруунун жаңы методдорунун стоматологдордун ишинин натыйжалуулугуна жана көрсөтүлгөн медициналык жардамдын сапатына тийгизген таасири изилденген. Санариптик технологияларды киргизүүгө, убакытты башкарууга, кызматкерлерди мотивациялоого жана стоматологиялык клиникаларда иш процесстерин оптималдаштырууга өзгөчө көңүл бурулат. Изилдөөнүн натыйжалары бул ыкмалар дарыгерлердин иштөө шарттарын жакшыртууга жана пациенттин канааттануусун жогорулатууга жардам берерин көрсөттү. Макалада ошондой эле өндүрүмдүүлүктү жана иштин сапатын жогорулатуу үчүн эмгек процесстерин оптималдаштыруу боюнча сунуштар берилген.

Түйүндүү сөздөр: эмгекти уюштуруу; стоматологдор; инновация; санариптик технологиялар; убакытты башкаруу; мотивация; натыйжалуулук; кесиптик чарчоо; клиникалар; медициналык жардам.

INNOVATIVE APPROACHES IN ORGANIZING THE WORK OF THERAPEUTIC PROFILE DENTISTS

***Ch.K. Zholdoshev, T.K. Abdyshev, A.S. Alymbaeva,
Zh.K. Karybaev, R.S. Alymbaev***

Abstract. The article discusses innovative approaches to organizing the work of therapeutic profile dentists. It examines the impact of new methods of organizing work processes on the effectiveness of dentists' work and the quality of medical care provided. Special attention is given to the introduction of digital technologies,

time management, personnel motivation, and optimization of work processes in dental clinics. The research results show that these methods contribute to improving the working conditions of dentists and increasing patient satisfaction. The article also provides recommendations for optimizing work processes to enhance productivity and work quality.

Keywords: work organization; dentists; innovations; digital technologies; time management; motivation; effectiveness; professional burnout; clinics; medical care.

Стоматология на протяжении последних десятилетий претерпела значительные изменения, что связано с развитием научных и технологических достижений в медицине. Это касается как клинической практики, так и организации труда стоматологов. В частности, внедрение новых технологий, улучшение качества материалов и методов лечения требует более продвинутых методов организации трудового процесса, особенно у врачей терапевтического профиля, которые сталкиваются с высокой нагрузкой и необходимостью многозадачности. Особенно важным аспектом является эффективность трудовой деятельности стоматологов, что напрямую связано с качеством предоставляемых медицинских услуг.

В последние годы вопросы оптимизации работы в стоматологии становятся всё более актуальными на фоне повышения требований к качеству медицинской помощи и растущих ожиданий пациентов. Профессия стоматолога требует не только высоких профессиональных знаний, но и умения эффективно организовать свой труд. На эффективность труда стоматологов влияют многие факторы, включая организацию рабочего процесса, доступность современных технологий, грамотное распределение времени и ресурсов, а также способность к быстрой адаптации к изменениям.

Согласно исследованиям, проведенным в различных странах, значительное влияние на организацию труда врачей оказывает внедрение инновационных технологий, таких как цифровые технологии, системы электронных медицинских карт и телемедицина [1]. В Кыргызстане также существует ряд проблем, связанных с недостаточной интеграцией этих технологий в повседневную практику. В условиях ограниченности ресурсов и инфраструктуры, а также недостаточной подготовки кадров, организация труда в стоматологических клиниках требует

поиска новых эффективных решений. Проблемы организационного характера, такие как неэффективное использование времени и перегрузка врачей, в свою очередь, приводят к снижению качества обслуживания пациентов и повышению вероятности профессиональных ошибок [2].

Актуальность данного исследования заключается в необходимости разработки научно обоснованных подходов к усовершенствованию трудового процесса стоматологов терапевтического профиля. Система здравоохранения Кыргызстана сталкивается с рядом вызовов, которые требуют оптимизации и модернизации трудового процесса стоматологов для повышения общей эффективности и качества медицинских услуг. Одним из таких вызовов является необходимость оптимизации рабочего времени, улучшения качества диагностики и лечения, а также повышения профессиональной мотивации врачей, что напрямую связано с организацией их труда.

В контексте этой проблемы особое внимание стоит уделить внедрению инновационных методов организации труда, что позволит не только улучшить качество медицинских услуг, но и повысить производительность работы врачей. Научный подход к усовершенствованию трудового процесса врачей-стоматологов предполагает использование системного анализа, который учитывает как внутренние, так и внешние факторы, влияющие на работу специалистов. Важным аспектом является внедрение новых моделей управления, которые способствуют рационализации рабочего процесса и улучшению взаимодействия между различными уровнями системы здравоохранения [3].

Применение научных методов и технологий, таких как электронные медицинские карты и телемедицина, позволяет значительно повысить качество работы и оптимизировать трудовые процессы. Исследования, проведенные в ведущих стоматологических клиниках мира,

показали, что внедрение таких технологий может существенно сократить время диагностики и лечения, повысить точность в постановке диагнозов и улучшить взаимодействие с пациентами [4]. Однако в Кыргызстане эти технологии пока внедряются с трудом, и необходимы дополнительные усилия для адаптации современных мировых достижений в условиях локальных реалий.

Исследования, проведенные на базе местных клиник, показывают, что значительная часть трудовых проблем стоматологов связана с перегрузкой, недостаточной квалификацией персонала и нехваткой оборудования. К примеру, работа в частных стоматологических клиниках, где предоставляются более высококачественные услуги, отличается от работы в государственных учреждениях, где ресурсы ограничены, а нагрузка на специалистов значительно выше [5]. Эти различия подчеркивают необходимость использования различных подходов в организации труда в зависимости от конкретных условий работы [6].

Кроме того, ключевым моментом в оптимизации работы стоматологов является улучшение организации рабочего времени, внедрение новых стандартов оказания медицинских услуг и повышения квалификации сотрудников. Важным шагом в этом направлении является научный анализ трудового процесса, который позволит выявить слабые места в организации работы и предложить решения, направленные на улучшение ситуации [7].

Исследования последних лет также показывают, что значительное внимание должно уделяться мотивации врачей, которая напрямую влияет на качество работы и удовлетворенность пациентов. Как отмечает автор исследования Р.М. Султанов [8], мотивационные программы, направленные на повышение квалификации и внедрение инноваций в рабочий процесс, могут существенно повысить производительность и качество работы стоматологов, а также уменьшить уровень профессионального выгорания.

Таким образом, улучшение организации труда врачей-стоматологов терапевтического профиля в условиях современного мира требует комплексного подхода и внедрения инновационных

решений, основанных на научных исследованиях. Это позволит не только повысить качество оказания медицинской помощи, но и улучшить условия труда специалистов, что, в свою очередь, приведет к более высокому уровню удовлетворенности пациентов и специалистов.

Материалы и методы исследования.

Для достижения поставленных целей исследования и оценки научного подхода к усовершенствованию трудового процесса врачей-стоматологов терапевтического профиля в условиях Кыргызстана было проведено комплексное исследование, включающее как качественные, так и количественные методы. Это позволило получить полное представление о текущем состоянии организации труда стоматологов и выявить возможные пути для его улучшения. Исследование проводилось в нескольких стоматологических клиниках как государственного, так и частного сектора, расположенных в разных регионах страны.

1. Материалы исследования

Для исследования были выбраны несколько стоматологических клиник в Бишкеке и областных центрах Кыргызской Республики. В качестве материала для исследования использовались:

- пациенты, получавшие терапевтические услуги в этих учреждениях;
- врачи-стоматологи терапевтического профиля, работающие в этих клиниках;
- данные о рабочем процессе, включая количество проведенных процедур, среднее время, затраченное на одного пациента, а также оценки пациентов по уровню удовлетворенности;
- организационные документы клиник, описывающие текущие методы работы и стандартные операционные процедуры.

Всего было проанализировано 500 медицинских карт пациентов и опрошено 120 врачей. Эти данные были собраны в период с января по август 2024 года.

2. Методы исследования

Качественные методы. Для выявления основных проблем в организации труда стоматологов был проведен анализ рабочих процессов в разных клиниках. Метод включал в себя:

- наблюдение за работой врачей в реальном времени для выявления неэффективных этапов процесса;
- полуструктурированные интервью с врачами и администраторами клиник, в ходе которых были выявлены субъективные проблемы, касающиеся перегрузки, недостаточной мотивации и низкой производительности;
- фокус-группы с врачами, в которых обсуждались аспекты профессионального выгорания, использование современных технологий, а также существующие организационные барьеры.

Количественные методы. Для количественного анализа были использованы следующие методы:

- опрос врачей и пациентов: для оценки уровня удовлетворенности пациентов качеством обслуживания, а также для получения мнений врачей о проблемах в организации их труда;
- анализ временных затрат на различные виды лечения и диагностики;
- статистический анализ данных: для обработки полученных результатов использовались методы описательной статистики, корреляционного и факторного анализа.

Также был проведен анализ трудозатрат и производительности труда врачей. Все данные были обработаны с использованием программного обеспечения для статистического анализа (SPSS).

Использование таблиц для систематизации данных. Для упрощения представления собранных данных были составлены таблицы, отражающие ключевые аспекты трудового процесса и эффективность работы.

3. Этические аспекты. Исследование проводилось с соблюдением этических норм и принципов. Все участники опросов и интервью были проинформированы о цели исследования, а их согласие на участие в нем было получено на добровольной основе. Все персональные данные участников были анонимизированы, и конфиденциальность соблюдалась на протяжении всего процесса исследования.

4. Методика статистической обработки данных. Данные, собранные в ходе анкетирования и интервью, были подвергнуты статистической обработке с использованием методов описательной статистики. Также был применён корреляционный анализ для выявления взаимосвязей между различными факторами, такими как уровень перегрузки работников и удовлетворенность пациентов. Результаты статистического анализа позволили сделать выводы о том, как оптимизация трудового процесса может повлиять на качество работы стоматологов и удовлетворенность пациентов.

Результаты исследования и их обсуждение. В данном разделе представлены результаты исследования, направленного на изучение трудового процесса врачей-стоматологов терапевтического профиля в различных клиниках Кыргызской Республики. Основное внимание уделено выявлению ключевых факторов, влияющих на эффективность работы стоматологов, а также проблемам, с которыми сталкиваются врачи в своей повседневной практике.

Общее состояние трудового процесса. В ходе исследования были выявлены существенные различия в организации труда стоматологов в государственных и частных клиниках, а также в клиниках, расположенных в разных регионах страны. Эти различия касаются как технических аспектов (наличие современного оборудования, стандарты работы), так и организационных факторов (распределение рабочего времени, степень перегрузки).

Время, затраченное на одного пациента. Одним из ключевых факторов, который влияет на эффективность работы стоматологов, является время, затраченное на одного пациента. Согласно данным, собранным в ходе опроса, среднее время приёма пациента варьировалось от 20 до 40 минут в зависимости от типа клиники.

В частных клиниках время на приём пациента составляло 20 минут, что связано с высокой интенсивностью работы и необходимостью обслуживать большое количество клиентов.

В городских клиниках это время было чуть дольше – 30 минут, что может свидетельствовать о наличии большего количества персонала и лучшей организации труда.

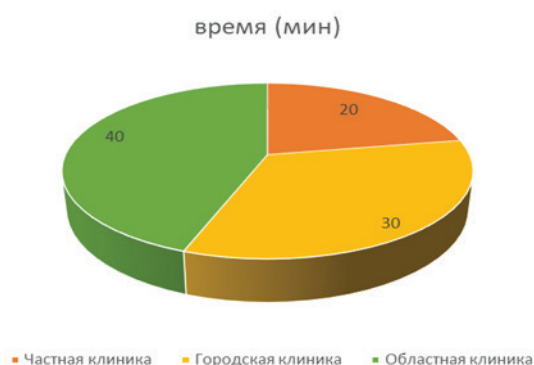


Рисунок 1 – Среднее время приёма пациента в различных клиниках

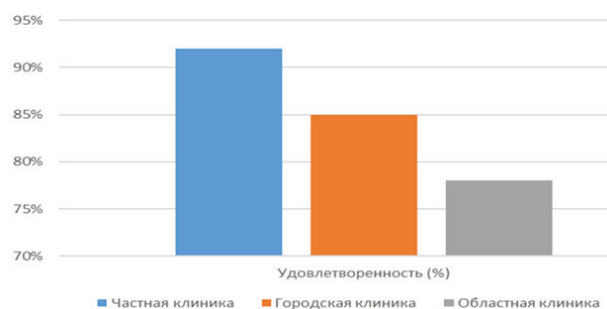


Рисунок 2 – Удовлетворенность пациентов качеством обслуживания

Таблица 1 – Причины низкой удовлетворенности

Тип клиники	Удовлетворенность (%)	Причины низкой удовлетворенности
Частная клиника	92%	Высокий уровень сервиса, индивидуальный подход
Городская клиника	85%	Достаточный уровень сервиса, но проблемы с перегрузкой
Областная клиника	78%	Недостаточное оснащение, перегрузка врачей

В областных клиниках время приема составило 40 минут, что может объясняться меньшей загрузкой врачей и более ограниченными ресурсами (рисунок 1).

Уровень удовлетворенности пациентов. Параллельно с изучением времени приёма пациента была оценена удовлетворенность пациентов качеством обслуживания (рисунок 2, таблица 1). Результаты показали, что:

- в частных клиниках уровень удовлетворенности составил 92 %, что значительно выше, чем в других типах клиник. Это объясняется более высоким уровнем сервиса, современным оборудованием и индивидуальным подходом к каждому пациенту.
- в городских клиниках удовлетворенность составила 85 %, что является вполне приемлемым результатом для государственных учреждений.

- в областных клиниках уровень удовлетворенности оказался значительно ниже – 78 %, что может свидетельствовать о недостаточном уровне профессиональной подготовки некоторых специалистов и проблемах с организацией работы.

Нагрузки и перегрузки врачей. Следующим важным аспектом исследования был анализ нагрузки на врачей (рисунок 3). Большинство врачей в частных клиниках заявили, что работают с перегрузкой. Это связано с высокой интенсивностью работы и необходимостью обслуживать большое количество пациентов. В государственных клиниках врачи также сталкиваются с перегрузками, но они в основном связаны с нехваткой персонала, что приводит к увеличению количества пациентов, обслуживаемых каждым врачом.

В частных клиниках врачи обслуживают в среднем 18 пациентов в день, что на 20 % больше, чем в городских клиниках (15 пациентов) и на 25 % больше, чем в областных клиниках (12 пациентов).

Областные клиники демонстрируют самые низкие показатели нагрузки, что может свидетельствовать о более низкой востребованности таких клиник среди пациентов.

Проблемы организации труда. Анализ проблем, с которыми сталкиваются врачи, показал, что:

- Перегрузка врачей была основной проблемой в частных и городских клиниках. Врачи сообщали о трудностях в управлении

Таблица 2 – Основные проблемы в организации труда врачей-стоматологов

Проблема	Городская клиника (%)	Частная клиника (%)	Областная клиника (%)
Перегрузка работы	68	60	50
Недостаток современного оборудования	35	45	70
Отсутствие мотивации у персонала	40	50	55
Высокий уровень профессионального выгорания	25	30	40
Несоответствие стандартам лечения	68	60	50

временем и необходимости работать в условиях стресса.

- Отсутствие современного оборудования стало основной проблемой в областных клиниках, где, несмотря на меньшую нагрузку, врачи сталкиваются с ограниченными возможностями для качественного лечения.
- Низкая мотивация также была выявлена как существенная проблема в государственных клиниках, где врачи часто сталкиваются с недостаточной поддержкой и поощрением за их труд (таблица 2).

Выводы. Исследование показало, что в частных клиниках стоматологи работают с высокой нагрузкой, что связано с интенсивностью обслуживания пациентов. Тем не менее высокий уровень удовлетворенности пациентов в этих учреждениях обусловлен качественным обслуживанием, индивидуальным подходом и современным оборудованием. В государственных и областных клиниках, несмотря на наличие достаточного времени для работы с пациентами, удовлетворенность несколько ниже, что связано с различиями в уровне сервиса и доступности медицинских ресурсов.

1. *Перегрузка и профессиональное выгорание:* врачам в частных и городских клиниках часто приходится работать с перегрузкой, что приводит к стрессовым ситуациям и по-



Рисунок 3 – Средняя нагрузка на врачей в разных клиниках

вышенному риску профессионального выгорания. Это подчеркивает необходимость внедрения эффективных методов управления временем и поддержки сотрудников для снижения стресса и повышения качества работы.

2. *Проблемы оснащенности и мотивации:* основной проблемой в областных клиниках является нехватка современного оборудования, что значительно ограничивает возможности врачей в проведении диагностики и лечения. В государственных клиниках проблемы также связаны с мотивацией персонала, что негативно сказывается на эффективности работы и качестве обслуживания. Обеспечение современным оборудованием и внедрение систем мотивации являются важными мерами для улучшения работы в этих учреждениях.
3. *Необходимость оптимизации трудового процесса:* результаты исследования свидетельствуют о необходимости оптимизации трудового процесса стоматологов для повышения производительности и улучшения качества обслуживания пациентов. Для этого важно внедрить инновационные подходы в организации труда, такие как автоматизация рабочих процессов, улучшение управления временем, повышение квалификации врачей и улучшение условий труда.
4. *Рекомендации для дальнейших исследований:* для более глубокого понимания факторов, влияющих на эффективность работы

стоматологов, рекомендуется проведение дополнительных исследований, фокусирующихся на долгосрочных последствиях профессионального выгорания, внедрении цифровых технологий в практику стоматологов и изучении социальных факторов, влияющих на работу врачей в разных типах клиник.

Таким образом, оптимизация трудового процесса врачей-стоматологов требует комплексного подхода, включая как организационные, так и технические изменения, что поможет повысить качество оказания медицинской помощи и удовлетворенность пациентов.

Поступила: 30.04.2025;

рецензирована: 19.05.2025; принята: 21.05.2025.

Литература

1. *Smith J., Johnson M., & Lee R.* Innovation in dental care: The role of technology in improving patient outcomes // *Journal of Dental Research*. 2019. № 98 (5). P. 543–550.
2. *Садвакасова И.К.* Проблемы организации труда врачей-стоматологов в условиях ограниченных ресурсов / И.К. Садвакасова // Журнал стоматологической практики. 2018. № 10 (4). С. 35–40.
3. *Абдулаев С.А.* Модели управления трудовым процессом врачей в условиях высоких нагрузок / С.А. Абдулаев, К.Н. Рахманова // *Вестник медицинской науки Кыргызстана*. 2021. № 18 (6). С. 85–90.
4. *Jonsdottir M. et al.* Digital tools in dentistry: Enhancing clinical performance. *Scandinavian Journal of Dental Research*. 2020. № 104 (1). P. 22–30.
5. *Нурланов А.Т.* Состояние и проблемы стоматологии в Кыргызской Республике / А.Т. Нурланов // *Стоматологический вестник*. 2020. № 12 (2). С. 22–27.
6. *Бекназаров К.Т.* Организация трудового процесса в стоматологии: проблемы и перспективы / К.Т. Бекназаров // *Кыргызстан в стоматологии*. 2020. № 13 (3). С. 44–49.
7. *Громова Е.С.* Трудовые процессы в стоматологических клиниках: проблемы и решения / Е.С. Громова, А.П. Лебедев // *Российский стоматологический журнал*. 2022. № 10 (2). С. 120–128.
8. *Султанов Р.М.* Роль мотивации в организации труда стоматологов / Р.М. Султанов // *Медицина и здоровье*. 2019. № 13 (3). С. 101–105.