

*Бараков Шынғыс Сабыржанович,  
магистрант профильного направления по общественному  
здоровоохранению, Казахстанский медицинский  
университет «ВШОЗ», г. Алматы, Казахстан*

**ВЫБОР МЕЖДУ ЧАСТНЫМИ И ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ЛОР-  
УСЛУГАМИ: МОТИВАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ  
АСПЕКТЫ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА АЛМАТЫ)**

***Аннотация:** Целью данного исследования является выявление мотивационных факторов выбора между частными и государственными ЛОР-услугами в Алматы и оценка потенциала Lean-технологий. В рамках смешанного дизайна проведен опрос 200 пациентов. Результаты показали, что ключевым стимулом выбора частного сектора является «краткое время ожидания» (4.8/5), в то время как для государственного — «финансовая доступность» (4.7/5). Для оптимизации очередей в госучреждениях предложены инструменты VSM, 5S и Kanban. Полученные данные способствуют развитию пациент-ориентированной модели медицинского обслуживания.*

***Ключевые слова:** ЛОР-услуги, выбор пациента, частная медицина, государственная медицина, Lean-технологии, время ожидания.*

*Бараков Шынғыс Сабыржанович,  
«ҚДСЖМ» Қазақстандық медицина университеті,  
Қоғамдық денсаулық сақтау бойынша бейінді бағыттағы магистрант,  
Алматы қ., Қазақстан*

## **ЖЕКЕ ЖӘНЕ МЕМЛЕКЕТТІК ЛОР-ҚЫЗМЕТ АРАСЫНДАҒЫ ТАҢДАУ: ПАЦИЕНТТЕРДІҢ УӘЖІ МЕН ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ АСПЕКТІЛЕР (АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ МЫСАЛЫНДА)**

***Түйіндеме** Бұл зерттеудің мақсаты – Алматыда пациенттердің жеке және мемлекеттік ЛОР-қызметтерін таңдау уәждерін анықтау және Lean технологияларының тиімділігін бағалау. Аралас байқаулық дизайн шеңберінде 200 пациентке сауалнама жүргізілді. Нәтижелер жеке секторды таңдауда «күту уақытының қысқалығы» (4.8/5), ал мемлекеттік секторда «қаржылық қолжетімділік» (4.7/5) басты рөл атқаратынын көрсетті. Мемлекеттік емханалардағы кезек пен логистикалық үзілістерді оңтайландыру үшін VSM, 5S, Kanban құралдары ұсынылды. Зерттеу нәтижелері пациентке бағдарланған медициналық қызмет моделін дамытуға негіз болады.*

***Түйінді сөздер:** ЛОР-қызмет, пациент таңдауы, жеке медицина, мемлекеттік медицина, Lean технологиялары, күту уақыты.*

**Barakov Shyngys Sabyrzhanuly,**  
**Master's student in Public Health, Kazakhstan**  
**Medical University "KSPH", Almaty, Kazakhstan**

## **CHOICE BETWEEN PRIVATE AND PUBLIC ENT SERVICES: PATIENT MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL ASPECTS (ON THE EXAMPLE OF ALMATY CITY)**

***Abstract:** The aim of this study is to identify the motivational and organizational factors influencing patients' choice between private and public otorhinolaryngology (ENT) services in Almaty, and to evaluate the feasibility of implementing Lean technologies to improve operational efficiency. A mixed*

*observational design was used. A total of  $n = 200$  patients participated in the survey. The results indicate that the main determinant for choosing the private sector is "short waiting time" (4.8/5), whereas "financial accessibility" (4.7/5) plays a major role for the public sector. Lean tools (VSM, 5S, Kanban) are proposed to optimize waiting times in public clinics.*

**Keywords:** *ENT services, patient choice, private medicine, public medicine, Lean technologies, waiting time.*

**Kіріспе** Қазақстан Республикасындағы денсаулық сақтау жүйесінің қазіргі даму кезеңі амбулаторлық-емханалық деңгейдегі жекеменшік сектор үлесінің артуымен сипатталады. Алматы сияқты ірі мегаполистерде пациенттердің мемлекеттік және жеке медициналық ұйымдар арасында баламалы таңдау жасау мүмкіндігі жоғары. Халықаралық тәжірибе көрсеткендей, пациенттердің медициналық провайдерді таңдауына клиникалық нәтижелерден бөлек, сервистік және ұйымдастырушылық факторлар – әсіресе күту уақыты, персоналмен коммуникация және инфрақұрылымдық жайлылық тікелей әсер етеді [1]. Көптеген зерттеулерде амбулаторлық деңгейдегі «ұзақ күту және қысқа қабылдау» феномені пациенттердің қанағаттану деңгейін төмендететін басты кедергі ретінде қарастырылады [2]. Оториноларингология (ЛОР) бейіні бойынша медициналық көмекке жүгіну көбінесе жедел сипатқа (ауырсыну синдромы, тыныс алудың қиындауы) ие болғандықтан, уақыт факторы шешуші рөл атқарады. Осы ұйымдастырушылық кедергілерді жою мақсатында әлемдік тәжірибеде Lean (Үнемді өндіріс) технологиялары кеңінен қолданылуда [3]. Lean философиясы процестегі «ысыраптарды» (Muda) жою арқылы пациент үшін жасалатын құндылықты арттыруға бағытталған [4]. Алайда, отандық денсаулық сақтау жүйесінде, оның ішінде ЛОР-қызметтерді ұйымдастыруда пациенттердің таңдау уәждері мен Lean құралдарын енгізу потенциалы

кешенді түрде зерттелмеген. Осыған байланысты зерттеу тақырыбы ғылыми әрі практикалық тұрғыдан өзекті болып табылады.

**Материалдар мен әдістер** Зерттеу Алматы қаласының аумағында 2025-2026 жылдар аралығында жүргізілген көлденең байқаулық (cross-sectional) дизайнға негізделген. Эмпирикалық деректерді жинау үшін арнайы құрылымдалған анкеталық сауалнама қолданылды. Іріктеме көлемі  $n = 200$  респондентті құрады. Қатысушыларды іріктеу критерийлері: 18 жастан асқан тұлғалар және соңғы 12 ай ішінде ЛОР-дәрігерге (мемлекеттік немесе жеке клиникада) жүгіну фактісінің болуы. Сауалнама үш блоктан тұрды: әлеуметтік-демографиялық деректер, таңдаудың мотивациялық факторлары (Лайкерттің 5 баллдық шкаласы бойынша бағаланды) және ұйымдастырушылық процестерді бағалау (күту уақыты, логистика). Ұйымдастырушылық талдау барысында Lean технологиясының элементі – «Құндылық ағынын карталау» (Value Stream Mapping, VSM) әдіснамасы қолданылып, пациенттің клиникадағы маршрутының ұзақтығы бағаланды. Статистикалық талдау SPSS 25.0 бағдарламасында жүргізілді. Топтар арасындағы айырмашылықтарды бағалау үшін Пирсонның (хи-квадрат) критерийі және тәуелсіз іріктемелерге арналған t-критерий қолданылды. Статистикалық маңыздылық деңгейі  $p < 0.05$  деп қабылданды.

**Нәтижелер** Зерттеуге қатысқан 200 респонденттің ішінде 115 пациент (57.5%) жекеменшік клиникаларды, ал 85 пациент (42.5%) мемлекеттік емханаларды таңдаған. Гендерлік құрамы: әйелдер – 62%, ерлер – 38%. Респонденттердің орташа жасы  $36.5 \pm 14.2$  жасты құрады.

*Медициналық ұйымды таңдау детерминанттары* Лайкерт шкаласы (1-ден 5-ке дейін) бойынша жүргізілген талдау жеке және мемлекеттік секторды таңдаған пациенттердің мотивацияларында айтарлықтай статистикалық айырмашылықтар бар екенін көрсетті. Жеке секторға жүгінген пациенттер үшін ең маңызды факторлар – «күту уақытының қысқалығы» (орташа мән 4.8;  $p < 0.001$ ) және «қызмет көрсету/коммуникация сапасы» (4.6). Ал

мемлекеттік секторды таңдаған респонденттер үшін негізгі детерминант «қызметтің тегін болуы / МӘМС аясындағы қаржылық қолжетімділік» (4.7;  $p < 0.001$ ) болды.

*Ұйымдастырушылық және уақыттық кедергілер* Мемлекеттік және жеке клиникалар арасындағы алғашқы қабылдауды күту уақытын салыстыру кезінде айтарлықтай үлкен алшақтық анықталды ( $\chi^2 = 31.4$ ,  $p < 0.001$ ). Мемлекеттік емханаларда пациенттердің 74%-ы дәрігер қабылдауын 3-тен 7 күнге дейін күтетінін атап өтсе, жеке клиникаларда пациенттердің 89%-ы жүгінген күні қабылданған. Сонымен қатар, мемлекеттік клиникаларға барған респонденттердің 68%-ы мекеме ішіндегі логистикалық үзілістерді (тіркеу бөліміндегі кезек, қабылдау мен аппараттық тексеру арасындағы күту) негізгі кемшілік ретінде көрсетті.

**Талқылау** Алынған нәтижелер халықаралық зерттеушілердің мәліметтерімен толық үйлеседі. Мысалы, 2025 жылы жүргізілген зерттеулер пациенттердің емханадағы күту уақыты олардың жалпы қанағаттану деңгейіне және медициналық ұйымның беделіне тікелей әсер ететінін дәлелдейді [5, 6]. Аралас қаржыландыру жүйесіндегі елдерде пациенттер ұйымдастырушылық кедергілер (ұзақ кезек, бюрократия) салдарынан жиі жеке секторға көшуге мәжбүр болады [7]. Осы мәселелерді шешу үшін ЛОР-қызметін көрсету процесіне Үнемді өндіріс (Lean) қағидаттарын енгізу орынды. Ғылыми әдебиеттер Lean құралдарының аурухана ішіндегі тиімділікті орта есеппен 30%-ға арттыратынын көрсетеді [8, 9]. Біздің зерттеуіміздің нәтижелеріне сүйене отырып, мынадай тәсілдерді бейімдеу ұсынылады:

- **VSM (Құндылық ағынын карталау):** Мемлекеттік емханаларда ЛОР-кабинеті мен диагностикалық бөлмелердің (аудиометрия, рентген) физикалық орналасуын оңтайландырып, пациенттің артық қозғалысын (Spaghetti диаграммасы арқылы) азайту.

- **5S жүйесі:** ЛОР-дәрігердің жұмыс орнын эргономикалық тұрғыдан стандарттау. Шпательдер, воронкалар және спрейлер қатаң ретпен орналасуы қабылдау уақытын әр пациентке 1.5–2 минутқа үнемдейді.

- **Smart-кезек және Канбан (Kanban):** Тіркеу бөлімін айналып өтіп, тікелей кабинетке баруға мүмкіндік беретін электронды кезек пен кабинеттегі дәрі-дәрмек қорын Канбан карточкалары арқылы басқару.

**Қорытынды** Алматы қаласындағы ЛОР-қызметтері нарығында пациенттер таңдауы сервистік-ұйымдастырушылық аспектілермен тығыз байланысты. Мемлекеттік медициналық ұйымдар қаржылық қолжетімділігімен ұтқанымен, күту уақыты мен процестердің үйлесімсіздігі жағынан жеке сектордан айтарлықтай қалыс қалуда. Денсаулық сақтау ұйымдарының басшыларына пациенттер ағынын басқаруда (Triage элементтерін қосу) және процестерді стандарттауда Lean технологияларын кешенді түрде енгізу ұсынылады. Бұл қадам медициналық көмектің қолжетімділігін арттырып қана қоймай, ұйымның операциялық шығындарын оңтайландыруға септігін тигізеді.

### **Әдебиеттер тізімі:**

1. Alayed, N., Alghyadh, H. (2024). A Systematic Review of Lean Implementation in Hospitals: Impact on Efficiency, Quality, Cost, and Satisfaction. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 17, 123-138. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S450000> (PMCID: PMC12573144).
2. Asgary, A., et al. (2025). The waiting game: determinants and effects of OPD service delays in a Tertiary Health Facility. *BMC Health Services Research*, 25(1), 45-56. (PMCID: PMC12661784) .
3. D'Andreamatteo, A., Ianni, L., Lega, F., & Sargiacomo, M. (2015). Lean in healthcare: A comprehensive review. *Health Policy*, 119(9), 1197-1209. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2015.02.002>.

4. Borges, G. A., et al. (2020). Assessing the Impact of Lean Healthcare on Inpatient Care: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), 5703. (PMCID: PMC7432925).
5. Vainieri, M., et al. (2022). Lean adoption, implementation, and outcomes in public hospitals: benchmarking the US and Italy health systems. *BMC Health Services Research*, 22, 115. (PMCID: PMC8800363).
6. Escoto, K. H., et al. (2021). Waiting Time as an Indicator for Health Services Under Strain: A Narrative Review. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14, 2603-2615. (PMCID: PMC7235968) .
7. Grillo Ruggieri, T., et al. (2018). Proximity and waiting times in choice models for outpatient cardiological visits in Italy. *PLoS One*, 13(8), e0202574. (PMCID: PMC6117008) .
8. Cendán, C., & Corbatón-Anchuelo, A. (2021). A Model for the Implementation of Lean Improvements in Healthcare Environments as Applied in a Primary Care Center. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 2999. (PMCID: PMC7998616).
9. Harrison, M. I., et al. (2022). The cross-national applicability of lean implementation measures and hospital performance measures: a case study of Finland and the USA. *BMC Health Services Research*, 22, 280. (PMCID: PMC8886912).