სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასება და მომსახურების ხარისხზე მოქმედი ფაქტორები

მაგისტრანტი: ნინო ხარებავა

,,სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე, ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად''

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

ხელმძღვანელი: ირმა ბურჯანაძე

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიე ბული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

03.07.2022

აბსტრაქტი

სამედიცინო მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება ჯანდაცის სისტემის ერთ-ერთი მთავარი საზრუნავია. ის გულისხმობს ისეთ მომსახურებას, რომელიც შეესაბამება პაციენტის მოთხოვნილებასა და საჭიროებებს. ხარისხიანი სამედიცინო მომსახურება პაციენტის ჯანმთელობის დაცვისა და გაუმჯობესებისკენ უნდა იყოს მიმართული.

ნაშრომში მოცემულია სამედიცინო მომსახრურების ხარისხზე მოქმედი ფაქტორები და ამ ფაქტორების მიხედვით მათი შეფასება. გამომდინარე იქიდან, რომ ხარისხიანი მომსახურება პაციენტების კეთილდღეობისკენაა მიმართული, ხარისხის გაუმჯობესებას ყველაზე მეტად მათი დამოკიდებულების გაგება დაეხმარა, ის თუ როგორ აფასებენ პაციენტები სამედიცინო მომსახურების ხარისხს, რა არის მათთვის მომსახურეობის ხარისხის შეფასებისას მნიშვნელოვანი, რასთან ასოცირდება მათთვის ხარისხიანი მომსახურეობა. გარდა პაციენტების დამოკიდებულების შეფასებისა მნიშვნელოვანი იყო ხარისხთან მიმართებით სამედიცინო დაწესებულებების თანამშრომლების დამოკიდებულების შესწავლაც, რადგან მომსახურების პროცესში ყველაზე მეტად სწორედ ისინი არიან ჩართული.

ჩატრებული კვლევის დროს მოხდა ჰიპოთეზის დადასტურება, რომ მიუხედავად გატარებული რეფორმებისა საქართველოში, სამედიცინო მომსახურების ხარისხი მაინც დაბალია, ასევე დაბალია სამედიცინო პერსონალის კვალიფიკაციის დონე, მომსახურება ვერ პასუხობს პაციენტების საჭიროებებს.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სამედიცინო ხარისხზე მოქმედი ფაქტორები, სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მნიშვნელობა, სამედიცინო მომსახურების ხარისხი.

აბსტრაქტი (ინგლისურად)

One of the concerns of the healthcare system is to improve the quality of services. This includes such services which corresponds to the wishes and needs of the patient. Quality medical services should be aimed at patient protection and health improvement.

Factors influencing the quality of service are presented in the thesis and their assessment according to those factors. Because this quality service is aimed at the well-being of the patient, most of all understanding their attitudes helped to improve quality. How patients evaluate the quality of medical services and what is most important to them when they evaluate the quality of service, what is quality service associated with? After assessing the attitude of the patients, the opinion of the employees of the medical institutions is also important, because they are the most involved in the service process.

The conducted research confirmed the hypothesis, the respondents' answers confirm that despite the reforms, the quality of medical services is low in Georgia, in addition, the level of qualification of medical personnel is low. The service can not satisfied the patient's requirements.

Key search terms: Factors affecting medical quality, importance of medical quality service, quality of medical services.