

ოჯახის ექიმის როლი კერძო დაზღვევის მქონე პაციენტების კმაყოფილებაზე საქართველოში

მაგისტრანტი : მადონა იკაშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე, ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრი
ჯანდაცვის მენეჯმენტში აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

ხელმძღვანელი:ნიკოლოზ ფრუიძე

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი



თბილისი

2025

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 მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

მაგისტრი : მადონა იკაშვილი

06.06.2025

აბსტრაქტი

თანამედროვე ჯანდაცვის სისტემის განვითარების პარალელურად, სულ უფრო მნიშვნელოვანი ხდება ოჯახის ექიმის როლი პირველადი ჯანდაცვის სფეროში. საქართველოში, კერძო დაზღვევის სისტემის გაძლიერებასთან ერთად, იზრდება მოთხოვნა ხარისხიან, ხელმისაწვდომ და პაციენტზე ორიენტირებულ სამედიცინო მომსახურებაზე. სწორედ ამ კონტექსტში, ოჯახის ექიმი იქცევა საკვანძო ფიგურად, რომელიც პირველად ხვდება პაციენტს და უზრუნველყოფს როგორც მკურნალობას, ისე ჯანმრთელობის მართვას და პრევენციას. მიუხედავად ამისა, საქართველოში ჯერ კიდევ ნაკლებად არის შესწავლილი, რამდენად კმაყოფილნი არიან პაციენტები ოჯახის ექიმის მომსახურებით და რა ფაქტორები განაპირობებს ამ კმაყოფილებას, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, როცა საქმე ეხება კერძო დაზღვეულ პაციენტებს.

ნაშრომის მიზანია გაანალიზოს ოჯახის ექიმის როლი კერძო დაზღვევის მქონე პაციენტების კმაყოფილებაზე და გამოავლინოს, როგორ მოქმედებს ექიმის პროფესიონალიზმი და კომუნიკაციის უნარები საერთო კმაყოფილებაზე.

კვლევის ფარგლებში გამოყენებულია რაოდენობრივი კვლევა — თბილისის მოსახლეობაში ჩატარდება ანონიმური გამოკითხვა იმ პირებს შორის, რომლებიც ფლობენ კერძო ჯანმრთელობის დაზღვევას და აქტიურად სარგებლობდნენ ოჯახის ექიმის სერვისებით.

მიღებული მონაცემების ანალიზი საშუალებას მოგვცემს, განვსაზღვროთ, რომელი ასპექტები არის გადამწყვეტი პაციენტთა კმაყოფილების ფორმირებაში და რამდენად ეფექტიანად ახერხებს ოჯახის ექიმი კერძო ჯანდაცვის მოთხოვნებზე პასუხის გაცემას. ნაშრომი პრაქტიკულადაც მნიშვნელოვანია, რადგან მისი შედეგები შესაძლოა გამოყენებულ იქნას კერძო სადაზღვევო კომპანიებისა და სამედიცინო დაწესებულებების მხრიდან მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და პაციენტზე ორიენტირებული მიდგომების განვითარებისთვის.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ოჯახის ექიმი, კერძო დაზღვევა, პაციენტის კმაყოფილება, პროფესიონალიზმი, კომუნიკაცია, მომსახურების ხარისხი, პირველადი ჯანდაცვა.

Abstract

In parallel with the development of the modern healthcare system, the role of the family doctor in the field of primary healthcare is becoming increasingly important. In Georgia, along with the strengthening of the private insurance system, the demand for quality, affordable and patient-oriented medical services is increasing. In this context, the family doctor becomes a key figure who first meets the patient and provides both treatment and health management and prevention. Nevertheless, in Georgia, there is still little research on how satisfied patients are with the services of a family doctor and what factors determine this satisfaction, especially when it comes to privately insured patients.

The aim of the paper is to analyze the role of a family doctor on the satisfaction of patients with private insurance and to reveal how the doctor's professionalism, communication skills and quality of service affect the overall experience of the patient. A quantitative study was used within the framework of the study — an anonymous survey will be conducted among the population of Tbilisi among those who have private health insurance and actively use the services of a family doctor.

The analysis of the obtained data will allow us to determine which aspects are most crucial in shaping patient satisfaction and how effectively the family doctor is able to respond to private healthcare demands. The work is also practically important, as its results can be used by private insurance companies and medical institutions to improve the quality of service and develop patient-centered approaches.

Key words : Family doctor, private insurance, patient satisfaction, professionalism, communication, quality of service, primary health care.