# ხარისხის მართვის მოდელების გავლენა პაციენტის კმაყოფილებასა და ორგანიზაციულ ეფექტიანობაზე საქართველოს ჰოსპიტალურ სექტორში

ია ყიფიანი

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

პროგრამა: ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ნაშრომის ხელმძღვანელი: ქეთევან გოგინაშვილი (მოწვეული პედაგოგი)

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი,(2026)

## 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.

ია ყიფიანი

2026

# აბსტრაქტი

ჯანდაცვის სისტემაში ხარისხის მართვა თანამედროვე ჯანდაცვის პოლიტიკისა და მენეჯმენტის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მიმართულებას წარმოადგენს. სამედიცინო მომსახურების ხარისხის, პაციენტის უსაფრთხოებისა და კლინიკური ეფექტიანობის გაუმჯობესების აუცილებლობამ საერთაშორისო დონეზე განსაკუთრებული მნიშვნელობა მიანიჭა ხარისხის მართვის სისტემების განვითარებასა და დანერგვას. თანამედროვე ჯანდაცვის ორგანიზაციებში ხარისხის მართვის სისტემები განიხილება როგორც ინსტრუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მომსახურების სტანდარტიზაციას, პროცესების ეფექტიან მართვას, პაციენტზე ორიენტირებული მიდგომების განვითარებასა და კლინიკური რისკების შემცირებას.

წინამდებარე კვლევის მიზანს წარმოადგენდა ხარისხის მართვის სისტემების გავლენის შეფასება პაციენტის კმაყოფილებასა და ორგანიზაციულ ეფექტიანობაზე საქართველოს ჰოსპიტალურ სექტორში, ასევე ორგანიზაციული კულტურისა და მენეჯმენტის ჩართულობის როლის განსაზღვრა აღნიშნული სისტემების ეფექტიანობაში.

კვლევა ეფუძნებოდა შერეულ მეთოდოლოგიურ მიდგომას (Mixed Methods Research), რომელიც აერთიანებდა რაოდენობრივ და თვისობრივ კვლევას. რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 243 პაციენტი, ხოლო თვისობრივი კვლევის ნაწილში მონაწილეობდნენ ხარისხის მართვის მენეჯერები და ადმინისტრაციული წარმომადგენლები საქართველოს სხვადასხვა სამედიცინო დაწესებულებიდან. მონაცემთა შეგროვებისთვის გამოყენებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი და ნახევრადსტრუქტურირებული ინტერვიუები.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ხარისხის მართვის სისტემების ეფექტიანი დანერგვა დადებით გავლენას ახდენს პაციენტის კმაყოფილებაზე. პაციენტები განსაკუთრებით დადებითად აფასებდნენ:

- სამედიცინო პერსონალის კომუნიკაციას;
- მომსახურების ორგანიზებულობას;
- უსაფრთხოების სტანდარტებს;
- ჰიგიენის ნორმების დაცვას;
- პერსონალის პროფესიონალიზმს.

კვლევამ ასევე დაადასტურა, რომ ხარისხის მართვის სისტემებს მნიშვნელოვანი, თუმცა ძირითადად არაპირდაპირი გავლენა აქვს ორგანიზაციულ ეფექტიანობაზე. აღნიშნული გავლენა ვლინდება:

- კლინიკური პროცესების სტანდარტიზაციაში;
- პაციენტის უსაფრთხოების გაუმჯობესებაში;
- სამედიცინო შეცდომების შემცირებაში;
- მონიტორინგისა და შეფასების მექანიზმების განვითარებაში.

კვლევის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიგნებას წარმოადგენდა ორგანიზაციული კულტურისა და მენეჯმენტის ჩართულობის როლი. შედეგებმა აჩვენა, რომ ხარისხის მართვის სისტემების ეფექტიანობა მნიშვნელოვნად იზრდება იმ ორგანიზაციებში, სადაც:

- მენეჯმენტი აქტიურად უჭერს მხარს ხარისხის ინიციატივებს;
- თანამშრომლები ჩართულნი არიან ხარისხის პროცესებში;
- არსებობს უსაფრთხოების კულტურა;
- განვითარებულია გუნდური მუშაობა და კომუნიკაცია.

კვლევის ფარგლებში ასევე გამოვლინდა ძირითადი გამოწვევები, რომლებიც აფერხებს ხარისხის სისტემების ეფექტიან ფუნქციონირებას საქართველოში. მათ შორის განსაკუთრებით აღინიშნა:

- ფინანსური რესურსების დეფიციტი;
- პერსონალის გადატვირთვა;
- ტრენინგებისა და პროფესიული განვითარების არასაკმარისი შესაძლებლობები;
- ხარისხის სისტემების ფორმალური დანერგვის რისკი;
- რეგულაციური მექანიზმების გაუმჯობესების საჭიროება.

კვლევის შედეგები ადასტურებს, რომ ხარისხის მართვის სისტემები მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ჯანდაცვის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაში, თუმცა მათი ეფექტიანობა დამოკიდებულია არა მხოლოდ საერთაშორისო სტანდარტების ფორმალურ არსებობაზე, არამედ ორგანიზაციულ კულტურაზე, ლიდერობაზე, თანამშრომელთა ჩართულობასა და სისტემურ მიდგომებზე.

საკვანძო სიტყვები: ხარისხის მართვა, პაციენტის კმაყოფილება, ორგანიზაციულ ეფექტიანობაზე, ჯანდაცვის მენეჯმენტი, JCI, ISO 9001, KTQ, პაციენტის უსაფრთხოება, ორგანიზაციული კულტურა.

# Abstract

Quality management in the healthcare system represents one of the most important directions of modern healthcare policy and management. The necessity to improve the quality of medical services, patient safety, and clinical efficiency has given special significance to the development and implementation of quality management systems at the international level. In modern healthcare organizations, quality management systems are considered a tool that ensures service standardization, effective process management, the development of patient-centered approaches, and the reduction of clinical risks.

The aim of the present research was to evaluate the impact of quality management systems on patient satisfaction and organizational efficiency in the hospital sector of Georgia, as well as to determine the role of organizational culture and management involvement in the effectiveness of these systems.

The study was based on a mixed methodological approach (Mixed Methods Research), which combined quantitative and qualitative research. Within the framework of the quantitative research, 243 patients were surveyed, while quality management managers and administrative representatives from various medical institutions in Georgia participated in the qualitative research portion. Structured questionnaires and semi-structured interviews were used for data collection.

The research results showed that the effective implementation of quality management systems has a positive impact on patient satisfaction. Patients rated the following particularly positively:

- Communication of the medical staff;
- Organization of services;
- Safety standards;

- Compliance with hygiene norms;
- Professionalism of the staff.

The study also confirmed that quality management systems have a significant, albeit mostly indirect, impact on organizational efficiency. This impact is manifested in:

- Standardization of clinical processes;
- Improvement of patient safety;
- Reduction of medical errors;
- Development of monitoring and evaluation mechanisms.

One of the important findings of the research was the role of organizational culture and management involvement. The results showed that the effectiveness of quality management systems significantly increases in organizations where:

- Management actively supports quality initiatives;
- Employees are involved in quality processes;
- A culture of safety exists;
- Teamwork and communication are developed.

The research also identified the main challenges that hinder the effective functioning of quality systems in Georgia. Among them, the following were particularly noted:

- Deficit of financial resources;
- Staff overloading/burnout;
- Insufficient opportunities for training and professional development;

- The risk of superficial (formal) implementation of quality systems;
- The need to improve regulatory mechanisms.

The research results confirm that quality management systems play a significant role in improving the quality of healthcare services; however, their effectiveness depends not only on the formal existence of international standards but also on organizational culture, leadership, employee engagement, and systemic approaches.

**Keywords:** Quality management, patient satisfaction, organizational efficiency, healthcare management, JCI, ISO 9001, KTQ, patient safety, organizational culture.