თბილისში პაციენტების მიერ სამედიცინო დაწესებულებების არჩევაზე მოქმედი ფაქტორები

მერი დაშნიანი

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

პროგრამა: ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელი:

ასოცირებული პროფესორი ნინო მირზიკაშვილი

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.

მერი დაშნიანი

06.06.2026

აბსტრაქტი

შესავალი. სამედიცინო დაწესებულების არჩევა პაციენტის მიერ მიღებული ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი გადაწყვეტილებაა, რადგან იგი გავლენას ახდენს როგორც სამედიცინო მომსახურების ხელმისაწვდომობაზე, ისე მკურნალობის ხარისხსა და პაციენტის კმაყოფილებაზე. თანამედროვე ჯანდაცვის სისტემებში პაციენტებს ხშირად უწევთ არჩევანის გაკეთება სხვადასხვა სამედიცინო დაწესებულებას შორის, რაც გადაწყვეტილების მიღების პროცესს მრავალფაქტორულ და კომპლექსურ ხასიათს ანიჭებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია იმ ფაქტორების შესწავლა, რომლებიც გავლენას ახდენს პაციენტების მიერ სამედიცინო დაწესებულებების არჩევაზე.

საკვლევი თემა. სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია შეისწავლოს თბილისის მოსახლეობის მიერ სამედიცინო დაწესებულების არჩევაზე მოქმედი ძირითადი ფაქტორები და შეაფასოს ეკონომიკური, გეოგრაფიული, ინსტიტუციური და ქცევითი საკითხების გავლენა გადაწყვეტილების მიღების პროცესზე.

კვლევის მეთოდოლოგია. კვლევაში გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. მონაცემები შეგროვდა ჯვარედინ-სექციური კვლევის დიზაინის, ონლაინ ანკეტირების საშუალებით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო თბილისის სრულწლოვანმა მოსახლეობამ. მიღებული მონაცემების ანალიზისთვის გამოყენებულ იქნა აღწერითი სტატისტიკა, ჯვარედინი ცხრილები (Cross-tabulations) და χ^2 (Chi-square) ტესტი, რამაც შესაძლებელი გახადა ცვლადებს შორის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირების გამოვლენა.

შედეგები. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 331-მა რესპონდენტმა. მიღებული შედეგების მიხედვით, სამედიცინო დაწესებულების არჩევისას ყველაზე მნიშვნელოვან ფაქტორად დასახელდა ექიმის კვალიფიკაცია (70.4%), რასაც მოჰყვებოდა ოჯახის წევრებისა და მეგობრების რეკომენდაციები, პირადი გამოცდილება და კლინიკის რეპუტაცია. კვლევის ფარგლებში გამოვლინდა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირი შემოსავლის დონესა და ფინანსურ ბარიერებს შორის, კერძო ჯანმრთელობის დაზღვევასა და სასურველ სამედიცინო დაწესებულებაზე ხელმისაწვდომობას შორის, ასევე კერძო დაზღვევასა და მაღალი ხარისხის, თუმცა უფრო ძვირი სამედიცინო მომსახურების არჩევის მზაობას შორის. მნიშვნელოვანი კავშირი დაფიქსირდა ასაკსა და სამედიცინო დაწესებულების ადგილმდებარეობის მნიშვნელობას შორის, ასევე განათლების დონესა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის აღქმას შორის. ამავდროულად, კვლევამ აჩვენა, რომ ნდობა, მომსახურების ხარისხი და პირადი გამოცდილება მნიშვნელოვან როლს ასრულებს როგორც სამედიცინო დაწესებულების არჩევის, ისე მისი შეცვლის გადაწყვეტილებაში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სამედიცინო დაწესებულების არჩევა, პაციენტის გადაწყვეტილების მიღება, კლინიკის მენეჯმენტი, ჯანდაცვის სერვისების ხელმისაწვდომობა, სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, საქართველო.

Abstract

Introduction. The choice of a medical institution is one of the most important decisions made by patients, as it affects both access to healthcare services and the quality of care received, as well as overall patient satisfaction. In modern healthcare systems, patients are often required to choose among multiple healthcare providers, making the decision-making process complex and influenced by numerous factors. Therefore, it is important to examine the determinants that influence patients' choice of medical institutions.

Research Aim. The aim of this master's thesis is to investigate the main factors influencing patients' choice of medical institutions in Tbilisi and to assess the impact of economic, geographic, institutional, and behavioral factors on the healthcare decision-making process.

Methodology. The study employed a quantitative research approach. Data were collected through an online questionnaire using a cross-sectional research design. The study population consisted of adult residents of Tbilisi. Descriptive statistics, cross-tabulations, and Chi-square (χ^2) tests were used to analyze the collected data and identify statistically significant relationships between variables.

Results. A total of 331 respondents participated in the study. The findings revealed that physician qualification (70.4%) was the most influential factor in the selection of medical institutions, followed by recommendations from family members and friends, personal experience, and clinic reputation. The analysis identified statistically significant relationships between income level and financial barriers, private health insurance and access to preferred medical institutions, as well as private health insurance and respondents' willingness to choose higher-quality but more expensive healthcare services. Significant associations were also found between age and the importance assigned to the location of medical institutions, as well as between educational

attainment and perceptions regarding the availability of information. Furthermore, the study demonstrated that trust, service quality, and personal experience play a substantial role in both the selection of healthcare providers and decisions to change medical institutions.

Keywords: healthcare provider choice, patient decision-making, clinic management, healthcare accessibility, quality of healthcare services, Georgia.