ამბულატორიული ჯანდაცვის სერვისების ხარისხის შეფასება თბილისში: პაციენტთა მოლოდინებსა და აღქმას შორის განსხვავების ანალიზი SERVQUAL მოდელის გამოყენებით

მაგისტრანტი: ნინო მანაგაძე

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

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ეკა პაატაშვილი,პროფესორი

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.“

ნინო მანაგაძე, ნ.მანაგაძე, 21.06.2026.

აბსტრაქტი

ამბულატორიული ჯანდაცვის სერვისების ხარისხი უკავშრდება პაციენტთა კმაყოფილებას, ჯანდაცვის მომსახურების ეფექტიანობასა და ჯანდაცვის სისტემისადმი ნდობას. მომსახურების ხარისხის შეფასება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია პაციენტზე ორიენტირებული ჯანდაცვის სისტემის განვითარებისთვის, რადგან პაციენტთა გამოცდილება და მოლოდინები ხარისხის შეფასების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინდიკატორს წარმოადგენს. კვლევის მიზანი იყო თბილისში ამბულატორიული ჯანდაცვის სერვისების ხარისხის შეფასება პაციენტთა მოლოდინებსა და აღქმულ გამოცდილებას შორის არსებული განსხვავებების ანალიზის გზით, SERVQUAL მოდელის გამოყენებით.

კვლევა განხორციელდა რაოდენობრივი, კვეთითი (cross-sectional) დიზაინის გამოყენებით. მონაცემები შეგროვდა სტრუქტურირებული კითხვარის მეშვეობით, რომელიც SERVQUAL მოდელს ეფუძნებოდა და მოიცავდა მომსახურების ხარისხის ექვს განზომილებას: ფიზიკური გარემო და ინფრასტრუქტურა, მომსახურების სანდოობა და სიზუსტე, რეაგირების სისწრაფე და ხელმისაწვდომობა, პერსონალის პროფესიონალიზმი და ნდობა, პაციენტზე ორიენტირებული კომუნიკაცია და ინდივიდუალური მიდგომა და ადმინისტრაციული კომპონენტი. კვლევაში მონაწილეობდნენ 18 წლისა და უფროსი ასაკის პირები, რომლებმაც ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში მიიღეს ამბულატორიული ჯანდაცვის მომსახურება თბილისში. საკვალიფიკაციო კრიტერიუმების შესაბამისად კვლევაში ჩართული იქნა 268 რესპონდენტი. მონაცემთა ანალიზისთვის გამოყენებულ იქნა აღწერითი სტატისტიკა, Cronbach's Alpha, Gap Analysis, დაწყვილებული შერჩევების t-ტესტი, მრავალფაქტორული ხაზოვანი რეგრესიული ანალიზი და ღია კითხვის პასუხების თემატური ანალიზი.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ყველა განზომილებაში პაციენტთა მოლოდინები აღქმულ გამოცდილებას აღემატებოდა, რაც მომსახურების ხარისხის ყველა კომპონენტში უარყოფითი Gap Score-ებით გამოიხატა. ყველაზე დიდი უარყოფითი განსხვავება

გამოვლინდა რეაგირების სისწრაფისა და ხელმისაწვდომობის (Gap Score = -1.46) და ადმინისტრაციული საკითხების (Gap Score = -1.45) მიმართულებით. მიღებულმა შედეგებმა დაადასტურა კვლევის ჰიპოთეზა, რომლის მიხედვითაც პაციენტთა მოლოდინებსა და აღქმულ გამოცდილებას შორის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავება არსებობდა. დაწყვილებული შერჩევების t-ტესტის შედეგებმა აჩვენა, რომ აღნიშნული განსხვავებები ყველა განზომილებაში სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი იყო ($p < .001$). მრავალფაქტორული რეგრესიული ანალიზის მიხედვით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირი გამოვლინდა საერთო კმაყოფილებასა და ადმინისტრაციულ საკითხებს, პროფესიონალიზმსა და ნდობას, ასევე ფიზიკურ გარემოსა და ინფრასტრუქტურას შორის. ხოლო მოდელმა კმაყოფილების ვარიაციის 74.9% ახსნა ($R^2 = 0.749$).

კვლევის შედეგები მიუთითებს, რომ ამბულატორიული ჯანდაცვის სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს მომსახურების ორგანიზებას, ადმინისტრაციული პროცესების ოპტიმიზაციას, ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებასა და პაციენტზე ორიენტირებული მიდგომების გაძლიერებას. მიღებული მიგნებები შეიძლება გამოყენებულ იქნეს როგორც ამბულატორიული დაწესებულებების მართვის, ისე ჯანდაცვის პოლიტიკის დაგეგმვისა და ხარისხის გაუმჯობესების პროცესში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: SERVQUAL, ამბულატორიული ჯანდაცვის სერვისები, მომსახურების ხარისხი, პაციენტის კმაყოფილება, პაციენტის გამოცდილება, პაციენტის მოლოდინები, ჯანდაცვის ხარისხის შეფასება.

Abstract

The quality of ambulatory healthcare services is associated with patient satisfaction, healthcare service effectiveness, and trust in the healthcare system. Assessing service quality is crucial for the development of a patient-centered healthcare system, as patients' experiences and expectations are widely recognized as key indicators of healthcare quality. The aim of this study was to assess the quality of ambulatory healthcare services in Tbilisi by analyzing the gap between patients' expectations and perceived experiences using the SERVQUAL model.

A quantitative cross-sectional study design was employed. Data were collected through a structured questionnaire based on the SERVQUAL model, covering six dimensions of service quality: physical environment and infrastructure, service reliability and accuracy, responsiveness and accessibility, professionalism and trust, patient-centered communication and individualized approach, and administrative component. The study included 268 respondents aged 18 years and older who had received ambulatory healthcare services in Tbilisi within the previous six months. Data were analyzed using descriptive statistics, Cronbach's Alpha, Gap Analysis, paired-samples *t*-tests, multiple linear regression analysis, and thematic analysis of responses to the open-ended question.

The findings revealed that patients' expectations exceeded their perceived experiences across all dimensions of service quality, resulting in negative gap scores in every dimension. The largest negative gaps were identified in responsiveness and accessibility (Gap Score = -1.46) and administrative issues (Gap Score = -1.45). The findings supported the study hypothesis and demonstrated statistically significant differences between patients' expectations and perceived experiences across all dimensions ($p < .001$). Multiple linear regression analysis showed that administrative issues, professionalism and trust, and physical environment and infrastructure were significantly associated with overall patient satisfaction, while the model explained 74.9% of the variance in satisfaction ($R^2 = .749$).

The findings suggest that improving the quality of ambulatory healthcare services requires particular attention to service organization, optimization of administrative processes, enhanced accessibility, and the strengthening of patient-centered approaches. The findings may be used to support quality improvement initiatives in ambulatory healthcare facilities and support evidence-informed healthcare policy and management decisions.

Keywords: SERVQUAL, ambulatory healthcare services, service quality, patient satisfaction, patient experience, patient expectations, healthcare quality assessment.