პაციენტის კმაყოფილება როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხისა და კონკურენტუნარიანობის განმსაზღვრელი ფაქტორი

მაგისტრანტი:სოფიკო ქაჯაია

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

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

ხელმძღვანელი:ნიკოლოზ ფრუიძე

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი

2026

განაცხადი

,,როგორც აღნიშნული სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვადასტურებ, რომ ნაშრომი შესრულებულია დამოუკიდებლად და წარმოადგენს ჩემი კვლევისა შედეგს. ნაშრომში გამოყენებული ყველა წყარო, იდეა, მოსაზრება და მასალა სათანადოდ არის მითითებული და დამოწმებული აკადემიური ციტირების წესების შესაბამისად. ასევე ვაცხადებ, რომ ნაშრომი არ შეიცავს სხვა პირების ნაშრომებს ისე, რომ მათი ავტორობა არ იყოს სათანადოდ აღიარებული.''

მაგისტრი :სოფიკო ქაჯაია

01.06.2026

აბსტრაქტი

თანამედროვე ჯანდაცვის სისტემაში პაციენტის კმაყოფილება წარმოადგენს სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასების ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ინდიკატორს და მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სამედიცინო დაწესებულებების კონკურენტუნარიანობის ფორმირებაზე. ჯანდაცვის სფეროში მიმდინარე რეფორმების, ტექნოლოგიური განვითარების და პაციენტთა ინფორმირებულობის ზრდის პირობებში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება პაციენტზე ორიენტირებული მომსახურების უზრუნველყოფას.

წინამდებარე კვლევის მიზანს წარმოადგენდა პაციენტის კმაყოფილების, როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხისა და სამედიცინო დაწესებულებების კონკურენტუნარიანობის განმსაზღვრელი ფაქტორის, შესწავლა საქართველოს ჯანდაცვის სისტემის კონტექსტში. კვლევა მიმართული იყო იმ ძირითადი ფაქტორების იდენტიფიცირებაზე, რომლებიც გავლენას ახდენს პაციენტის კმაყოფილების ფორმირებაზე, სამედიცინო დაწესებულებების მიმართ ნდობის ჩამოყალიბებასა და პაციენტთა ლოიალობის ზრდაზე.

ნაშრომში გაანალიზებულია პაციენტის კმაყოფილების თეორიული საფუძვლები და სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასების თანამედროვე მიდგომები. განსაკუთრებული ყურადღება გამახვილებულია ექიმსა და პაციენტს შორის ეფექტურ კომუნიკაციაზე, სამედიცინო პერსონალის პროფესიონალიზმზე, მომსახურების ორგანიზებაზე, ხელმისაწვდომობაზე, ინფრასტრუქტურულ პირობებსა და პაციენტის ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებაზე.

კვლევის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდოლოგია. მონაცემების შეგროვება განხორციელდა სტრუქტურირებული კითხვარის საშუალებით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 100 რესპონდენტმა, რომლებიც შეირჩნენ მოხერხებული შერჩევის მეთოდის (Convenience Sampling) გამოყენებით. მიღებული მონაცემების დამუშავება და ანალიზი განხორციელდა Microsoft Excel-ის პროგრამული

უზრუნველყოფის გამოყენებით. მონაცემთა ანალიზის პროცესში გამოყენებულ იქნა აღწერითი სტატისტიკის მეთოდები, მათ შორის სიხშირეების, პროცენტული მაჩვენებლებისა და საშუალო მნიშვნელობების გამოთვლა. რესპონდენტთა შეფასებების გასაზომად გამოყენებულ იქნა ხუთბალიანი ლიკერტის სკალა (Likert Scale), რომელიც ფართოდ გამოიყენება სოციალური და მენეჯერული კვლევების ფარგლებში დამოკიდებულებებისა და კმაყოფილების დონის შესაფასებლად.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ პაციენტის კმაყოფილება მნიშვნელოვნად არის დაკავშირებული როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხთან, ისე სამედიცინო დაწესებულებების კონკურენტუნარიანობასთან. განსაკუთრებით მნიშვნელოვან ფაქტორებად გამოვლინდა ექიმსა და პაციენტს შორის კომუნიკაციის ხარისხი, მომსახურების ორგანიზება, პერსონალის პროფესიონალიზმი და პაციენტზე ორიენტირებული მიდგომა. კვლევამ ასევე დაადასტურა, რომ პაციენტის მაღალი კმაყოფილება ხელს უწყობს სამედიცინო დაწესებულებების მიმართ ნდობისა და ლოიალობის ზრდას, რაც საბოლოოდ აძლიერებს მათ კონკურენტულ პოზიციებს.

ნაშრომის თეორიული მნიშვნელობა განისაზღვრება იმით, რომ იგი აერთიანებს პაციენტის კმაყოფილებისა და სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შესახებ არსებულ თანამედროვე თეორიულ მიდგომებს. კვლევის პროცესში გამოყენებულია სხვადასხვა თეორიული მოდელი, მათ შორის SERVQUAL-ის მოდელი და Avedis Donabedian-ის ხარისხის შეფასების მოდელი.

ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა მდგომარეობს იმაში, რომ კვლევის შედეგად მიღებული ინფორმაცია და შემუშავებული რეკომენდაციები შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ჯანდაცვის სფეროს წარმომადგენლებისა და სამედიცინო დაწესებულებების მენეჯმენტის მიერ მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების, პაციენტზე ორიენტირებული გარემოს განვითარების და ორგანიზაციების კონკურენტუნარიანობის გაძლიერების მიზნით.

საკვანძო სიტყვები: პაციენტის კმაყოფილება, სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, ჯანდაცვის სისტემა, კონკურენტუნარიანობა, პაციენტზე ორიენტირებული მომსახურება, საქართველო.

Abstract

In the modern healthcare system, patient satisfaction is considered one of the most important indicators for evaluating the quality of medical services and plays a significant role in shaping the competitiveness of healthcare institutions. In the context of ongoing healthcare reforms, technological advancements, and increasing patient awareness, the provision of patient-centered care has become particularly important.

The aim of this study was to examine patient satisfaction as a determinant of healthcare service quality and the competitiveness of medical institutions within the context of the Georgian healthcare system. The research focused on identifying the main factors influencing patient satisfaction, as well as their impact on patients' trust and loyalty toward healthcare providers.

The thesis analyzes the theoretical foundations of patient satisfaction and contemporary approaches to healthcare service quality assessment. Particular attention is paid to doctor–patient communication, the professionalism of medical staff, service organization, accessibility of healthcare services, infrastructure conditions, and the consideration of patients' individual needs.

The study employed a quantitative research methodology. Data were collected through a structured questionnaire administered to 100 respondents selected using the convenience sampling method. The collected data were processed and analyzed using Microsoft Excel software. Descriptive statistical methods, including frequencies, percentages, and mean values, were applied to analyze the data. A five-point Likert scale was used to measure respondents' attitudes and levels of satisfaction, as it is widely recognized as an effective tool in social and management research.

The findings of the study revealed that patient satisfaction is strongly associated with both the quality of healthcare services and the competitiveness of medical institutions. The most influential factors were identified as the quality of doctor–patient communication, service organization, staff professionalism, and the implementation of a patient-centered approach. The results also confirmed that higher levels of patient satisfaction contribute to greater patient trust and loyalty, ultimately strengthening the competitive position of healthcare organizations.

The theoretical significance of the study lies in its integration of contemporary theoretical approaches to patient satisfaction and healthcare service quality assessment. The research is based on well-established theoretical frameworks, including the SERVQUAL model and Avedis Donabedian's Healthcare Quality Assessment Model.

The practical significance of the study is reflected in the fact that its findings and recommendations can be used by healthcare managers and medical institutions to improve service quality, promote patient-centered care, and enhance organizational competitiveness.

Keywords: patient satisfaction, healthcare service quality, healthcare system, competitiveness, patient-centered care, Georgia.