სტაციონარული სამედიცინო დახმარების ხარისხით პაციენტის კმაყოფილების შესწავლა (ჩაფიძის სახ. კარდიოლოგიური ცენტრი)

აკაკი ბურკაძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის სკოლაში ჯანდაცვის მენეჯმენტში ბიზნეს ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თენგიზ ვერულავა, მედიცინის აკადემიური დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2015

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სადისერტაციო 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.“

აკაკი ბურკაძე

ხელმოწერა :

თარიღი : 03/07/2015

აბსტრაქტი

მსოფლიოში ჯანდაცვის სისტემის განვითარებასთან ერთად, ხდება იმ მეთოდების დახვეწა, რომელიც ახდენს ამ სიტემის თითოეული რგოლის შეფასებას. ეს მნიშვნელოვანი ფუნქცია - გაზომო მეტად სუბიექტურ ფაქტორებზე დამყარებული ეს მთლიანი სისტემა მოითხოვს სულ უფრო დახვეწილ შეფასების კრიტერიუმებს და დაგროვილი მონაცემები ერთიანდება და ქმნის ახალ დისციპლინას რომელიც იძლევა საშუალებას შეფასდეს ჯანდაცვის მენეჯმენტი და მოხდეს გამოვლენა იმ სისუსტეების რაც საბოლოო ჯამში გავლენას ახდენს პაციენტის ჯანმრთელობის მდგომარეობაზე, სიცოცხლის ხანგრძლივობაზე, ფინანსურ დანახარჯებსა თუ კმაყოფილებაზე. სწორედ პაციენტების კმაყოფილებაა აღნიშნული სამაგისტრო ნაშრომის კვლევის ობიექტი. კვლევის მიზანია მოახდინოს კლინიკის სხვადასხვა რგოლის მუშაობის შეფასება პაციენტების გამოკითხვის გზით.

კვლევა ჩატარებულია კლინიკის სხვადასხვა განყოფილებაში, ღია და დახურული კითხვარებით. პაციენტები ახდენენ სხვადასხვა რგოლის შეფასებას, აფიქსირებენ საკუთარ აზრს, ახდენენ სხვა კლინიკასთან შედარებას და იძლევიან რეკომენდაციებს. გამოყენებულია აღნიშნულ თემაზე არსებული ინგლისური და ქართული ლიტერატურა.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ჯანდაცვის ხარისხის შეფასება, პაციენტების კმაყოფილების შესწავლა, ჯანდაცვა.

Abstract

With the development of the world health system, the methods for evaluating each ring of this system are improved.It is an important function to evaluate the system, which is overly based on subjective measures.The measurement requires fine-tuning the evaluation criteria and synthesizing collected data.Hence, a new discipline emerges, which gives an opportunity to evaluate health management and identify weaknesses, which in the end, affect patients' health situation, life expectancy, financial costs and satisfaction.Patients' satisfaction is the research object of this master thesis.The aim of this study is to evaluate the effectiveness of various rings of the system, using the survey of patients.

The study was carried out for various divisions of the clinic, using closed and open questions.Patients evaluate various rings, share their opinion and recommendations.The study relies on corresponding English an Georgian academic literature.

Key Words: Health quality evaluation, patient satisfaction study, healthcare.