

# ამბულატორიული პაციენტის სამედიცინო დახმარების ხარისხით დაკმაყოფილება

## ზურაბ კვიციანი

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

ჯანდაცვის პოლიტიკა დამენეჯმენტი

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.“

ზურაბ კიკვიძე



03.03.2015

## აბსტრაქტი

პაციენტის კმაყოფილება ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ხარისხის ინდიკატორია, რომელსაც განვითარებულ ქვეყნებში დიდი ყურადღება ეთმობა. 2009 წლის მსოფლიო ჯანდაცვისორგანიზაციის რეკომენდაციებში აღნიშნული ხარისხის ინდიკატორი შეტანილი იყო, როგორც ჩვენს ქვეყანაში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის განვითარებისთვის აუცილებელი კომპონენტი.

წინამდებარე კვლევითი პროექტი შეიქმნა იმისათვის, რათა განგვესაზღვრა, რამდენად კმაყოფილები არიან პაციენტები ამბულატორიული მომსახურებით. აღნიშნული კვლევის დებულებები ემყარება გამოკითხვას, რომელიც ჩატარდა პაციენტის ანონიმურობის დაცვით. კითხვარი შეიქმნა იმ მიზნით, რომ გამოვლენილი ყოფილიყო პაციენტის შეხედულებები და მოსაზრებები ამბულატორიული მომსახურების ნაკლოვანებებისა და უპირატესობების შესახებ. პაციენტის მოსაზრებებისა და დამოკიდებულების შესწავლამ საშუალება მოგვცა, განგვეხილა ამბულატორიულ მომსახურებაში არსებული პრობლემები.

კითხვარში პაციენტთა კმაყოფილება გამოხატულია როგორც დამოკიდებული ცვლადი. კითხვარში აგრეთვე ასახულია პაციენტის დამოკიდებულება, ამბულატორიული მომსახურების ისეთი ასპექტების მიმართ, როგორებიცაა რეგისტრატურა, ლოდინი, მედპერსონალის დამოკიდებულება, ხელმისაწვდომობა სხვადასხვა ამბულატორიულ სერვისებზე, პაციენტის ხარჯები.

კვლევის შედეგებით წარმოჩნდა, რომ კმაყოფილების უარყოფით ასპექტებს შორის არის ლოდინი კონსულტაციამდე და პაციენტის ხარჯები. დანარჩენი კრიტერიუმები დადებითად იქნა შეფასებული.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:**სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, პაციენტთა კმაყოფილება, ამბულატორიული მომსახურება

## Abstract

Patient satisfaction is one of the significant quality indicators attracting great attention in developed countries. The 2009 recommendations of the World Health Organization mentioned the quality indicator as a necessary component for the development of the quality of medical care in our country.

The present research project was designed in order to establish how satisfied patients are with outpatient care. The tenets of the research are based on the survey conducted protecting the patients' anonymity. The questionnaire was designed in order to identify patients' views and opinions about shortcomings and advantages of outpatient care. Study of patients' opinions and attitudes enabled us to discuss the occurring problems in outpatient care.

In the questionnaire, patient satisfaction is presented as a dependent variable. In addition, the questionnaire reflects patients' attitude to such aspects of outpatient care as registration office, waiting, attitude of the medical staff, availability of various medical services, patient's expenses.

The results of the investigation demonstrated that pre-consultation waiting and patient's expenses are among negative aspects of satisfaction. The rest of the criteria were assessed positively.

**Key words:** quality of medical care, patients' satisfaction, outpatient service

## მადლობა

უპირველესყოვლისა,

სადიპლომონაშრომისთემატიკითდაინტერებისადათემისმომზადებისპროცესშიგაწეულ იდახმარებისათვისმადლობასვუხდიჩემსსამეცნიერო-აკადემიურხელმძღვანელს - ილიასსახელმწიფოუნივერსიტეტისპროფესორს, ბატონ თენგიზ ვერულავას. სამისემესტრისგანმავლობაშიჩვენმააკადემიურმათანამშრომლობამგანაპირობაჩემი, როგორცმაგისტრანტის, ჯანდაცვის მენეჯმენტისსაკითხებითუფრო ღრმად დაინტერესებადაშემდგომიკვლევა.

სამაგისტრონაშრომისფარგლებშიგანხორციელებულიკვლევითიპროცედურებისპრაქტიკულუზრუნველყოფაშიხელშეწყობისადადახმარებისთვის, აგრეთვე, მადლობასვუხდიჩაფიძის კლინიკის ადმინისტრაციას.რომარა კლინიკის ხელმძღვანელობისნებართვადა230-მდეამბულატორიული პაციენტისგამოკითხვისშესაძლებლობა, წინამდებარენაშრომსდააკლდებოდახარისხის მართვის ერთობ მნიშვნელოვანირაოდენობრივიკვლევისკომპონენტი. მსურს, ასევეგულწრფელიმადლობაგადავუხადორესპონდენტებს, რომელთაცმომცესსაშუალება,

სამაგისტრონაშრომშიგამოყენებულიყოფილიყორაოდენობრივიკვლევისმეთოდოლოგია ც. აგრეთვე, მადლობას ვუხდი ქალბატონ მარინე პატარიძეს სტატისტიკური მასალის დამუშავებასა და ანალიზში გაწეული დახმარებისთვის.ვთვლი, რომსამაგისტრონაშრომზემუშაობისპროცესშიმიღებულიგამოცდილებაერთ-ერთიშრომატევადიდასაუკეთესოპრაქტიკააჩემი, როგორცჯანდაცვის მენეჯმენტისმკვლევარის, პროფესიულიზრდისადაგანვითარებისგზაზე.