

სამედიცინო პერსონალის კმაყოფილების კვლევა საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის ფარგლებში

ნონა სიჭინავა

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნესის სკოლაში ჯანდაცვის მენეჯმენტში*

*ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების
მოთხოვნების შესაბამისად*

სამაგისტრო პროგრამა ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თენგიზ ვერულავა,

მედიცინის აკადემიური დოქტორი, ასოცირებული პროფესორი

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.

ნონა სიჭინავა

2015 წელი

აბსტრაქტი

2013 წლიდან საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის ამოქმედებიდან ექიმებთან გაზრდილი მიმართვიანობის შედეგად მომსახურების ხარისხზე განსაკუთრებული მოთხოვნა გაჩნდა, ექიმების სამუშაო პირობები კი შეიცვალა. მოცემული კვლევის საგანი იყო ექიმების კმაყოფილების კვლევა საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის ფარგლებში, სწორედ იმ სფეროში, სადაც ანაზღაურების მეტი ხარვეზი გაჩნდა, რაც ამბულატორიებში კაპიტაციურ ანაზღაურებაზე გადასვლამ, სამუშაო პირობების შეცვლამ და სხვა ფაქტორებმა განაპირობა. ამბულატორიებში ექიმთა კმაყოფილების კვლევა, პროგრამის ფარგლებში, შეიძება ითქვას ერთადერთია, თუ არ ჩავთვლით კლინიკებში არსებული ხარისხის კონტროლის სამსახურების მიერ ადგილზე ჩატარებულ კვლევებს. კვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენდნენ ექთნები და ექიმები, რომლებიც საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამაში ჩართულ ბენეფიციარებს ემსახურებიან. კვლევაში მონაწილეობისათვის მივმართეთ საოჯახო მედიცინის ცენტრებს და კერძო კლინიკებს. რესპოდენტთა გამოკითხვა ჩატარდა სპეციალურად შემუშავებული კითხვარის მეშვეობით, რომელიც ღია და დახურულ კითხვებს შეიცავდა და იყო ანონიმური.

გამოკითხვის შედეგებით ექიმთა უმრავლესობა საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის ამოქმედების შემდეგ უკმაყოფილოა ანაზღაურებისა და სამუშაო პირობების დისპროპორციულობით, სამუშაო გარემოთი, და საექიმო საქმიანობის არაპირდაპირი შეზღუდვით: დაფინანსებული მომსახურების ლიმიტირებულობის გამო ბენეფიციარებს უჭირთ დამატებითი კვლევებისთვის თანხის გაღება, დანიშნული მედიკამენტების დროულად მიღება, რაც მკურნალობის შედეგზე აისახება. რესპოდენტების უმეტესობამ აღნიშნა, რომ თანამედროვე საინფორმაციო

ტექნოლოგიების დანერგვამ და საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის ამოქმედებამ გააუმჯობესა პაციენტების მართვა და დოკუმენტაციის წარმოება.

მიღებული შედეგების გათვალისწინებით რეკომენდირებულ იქნა ა) თავისუფალი ბაზრის კანონების უგულვებელყოფის გარეშე, რეგულაციების დადგენა, რომელიც დააწესებს თითოეული საყოველთაო ჯანდაცვის ბენეფიციარისთვის გაწეულ მომსახურებაზე ასანაზღაურებელ მინიმუმს ექიმისთვის; ბ) პირველადი ჯანდაცვის დაწესებულებებში ხარისხის კონტროლის სამსახურების გააქტიურება, უსაფრთხოების ნორმების რეგულარული მონიტორინგი, თანამშრომლების აზრის რეგულარული კვლევა და აზრის გათვალისწინება, რაც მომსახურების ხარისხზე აისახება; გ) ექიმებისთვის მეტი თავისუფლების ქონის შესაძლებლობა მედიკამენტოზური მკურნალობის დაფინანსების გზით, რაც შელავათიანი იქნება პაციენტისთვის და ექიმს უფრო რეალიზებულს და შედეგზე ორიენტირებულს გახდის; დ) სამედიცინო დაწესებულებებში მასზე მორგებული ორგანიზაციული კულტურის იმპლემენტაცია პ.ჯ.დ. დაწესებულებებში მომსახურების ხარისხს გააუმჯობესებისთვის. ექიმთა წახალისება და შესრულებული სამუშაოს რეგულარული შეფასება.

სამიეზო სიტყვები: საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამა, ექიმების კმაყოფილება, ექიმთა ანაზღაურება, მომსახურების ხარისხი.

Abstract

Since the nation-wide healthcare program was launched in 2013, there have been a growing number of patients visiting doctors and therefore the demand on better quality healthcare service has increased too. Naturally, working conditions for doctors changed soon afterwards. The study below established as its subject to research the satisfaction level of doctors within the limits of the nation-wide healthcare program, in the field that presented itself with more problems regarding the salary system. These were chiefly caused by the new per capita wages, changing working conditions, and several other factors. This particular study of medical personnel satisfaction levels is unique and one of its kind within the nation-wide healthcare program, if we disregard the surveys that quality control officers of healthcare service providers

conduct in their own hospitals. Target group for the study were the doctors and nurses working for the beneficiaries involved in the program. Private clinics and Family Medical Centers were addressed for the study. Respondents were surveyed according to a specially designed questionnaire, which included open-ended as well as closed questions and was anonymous.

According to the results of the research, majority of doctors are dissatisfied with the disproportional correlation between the salary scale/wages and the working conditions within the program. They are also discontented with the working environment, and the indirect limitation of their professional performance: because of the shortages in the financed services, beneficiaries fail to provide further funding for research and fail to provide medication in time. These factors naturally contribute to the less than stellar results of treatment. Majority of respondents have mentioned the improvements in the ease of managing the patients and their documents and attributed this advancement in the program to the novelties in the area of informational technologies.

Considering the results of the research it is recommended to: A) introduce regulations without neglecting the principles of the free market. Such regulation has to establish a minimum wage for doctors providing services to the beneficiaries within the program. B) ensure better quality. in the medical institutions providing primary healthcare services, quality control departments need to increase their level of involvement, monitor the safety regulations closely and regularly and thus improve the quality of service provided. C) Provide more freedom for doctors in the area of treatment with medicines by increasing funding in this direction, thus making such treatment more affordable for the patient and making doctors more self-actualized in their own professional career, focusing their attention on effective treatment and not on the limitations of funding. D) Implement the organizational cultures that are the best fit for a particular medical institution to ensure better quality in primary care institution institutions. Incentivize doctors and regularly assess their work.

Keywords: personnel satisfaction, national healthcare program, salary scale, quality of medical service.

მადლობა

ნაშრომის მომზადებისას გაწეული დახმარებისთვის მადლობას ვუხდით ჩემს ხელმძღვანელს, ბატონ თენგიზ ვერულავას, და რესპოდენტებს, რომლებმაც მიიღეს მონაწილეობა კვლევაში.