

რიგების მართვის ხელოვნება
და მეთოდები სამედიცინო დაწესებულებაში

ანა აზრუმელაშვილი

ნანა დევდარიანი

ქეთევან კილაძე

ჯგუფის №15

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნესის ფაკულტეტზე მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების
მოთხოვნების შესაბამისად*

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი (ჯანდაცვის მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ქეთევან გოგინაშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2016

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს 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.“

ანა აზრუმელაშვილი

ნანა დევდარიანი

ქეთევან კილაძე

20.06.2016

აბსტრაქტი

ჯანდაცვის სისიტემის მნიშვნელოვან გამოწვევებს წარმოადგენს რიგების მართვა და ლოდინის პერიოდის შემცირება. ამბულატორიული მომსახურების დროს რიგების მართვა მნიშვნელოვანი პრობლემაა მთელ მსოფლიოში, თუმცა, სამწუხაროდ ხშირ შემთხვევაში რიგის მართვის თეორია უგულვებელყოფილია კლინიკის მენეჯმენტის მიერ.

სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია გამოავლინოს პირველადი ჯანდაცვის სფეროში რიგების მხრივ არსებული ხარვეზები. განისაზღვროს პაციენტების კმაყოფილების დონე ამბულატორიულ დაწესებულებაში, რიგის მართვის კუთხით მიღებული მომსახურების მხრივ.

რიგის მართვის პრობლემის მოდელირებისათვის კვლევა ჩატარდა თბილისში არსებულ ცხრა სამედიცინო დაწესებულებაში. შედეგად დადგინდა, რომ ამბულატორიულ ცენტრებში რიგების პრობლემა არსებობს, თუმცა ამ პრობლემებს საგრძნობლად აუმჯობესებს რიგის მართვის აპარატის არსებობა კლინიკებში, პაციენტების წინასწარ ჩაწერით მისვლა კონსულტაციაზე, პუნქტუალობა როგორც პაციენტების, ისე სამედიცინო პერსონალის და მეტი კვალიფიციური კადრის ყოლა;

ძირითადი საძიებო სიტყვები: რიგების მართვა, ლოდინის დრო, ამბულატორიული კლინიკები.

Abstract

Managing of the queue and shortening waiting time is one of the main challenges for the health care system. Queue's control is an important problem through the world during the outpatient services, but unfortunately queue management theory is often ignored by the clinic's management.

The aim of master's degree research is to identify current queue problems in the primary health care sector and to determine patient's satisfaction level in terms of the queue management services.

Research was conducted at nine medical establishment to modeling queue management problems. As a result, it was found that there were a lot of queue management problems in the outpatient centers, those problems improvement could be resolved by queue management system, patients pre-recorded come for consultation, patients and medical staff's punctuality and by more qualified staff as well.

Key Words: Line management, Waiting time, Outpatient clinics