

სამედიცინო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფა ქ.
თბილისის პირველადი ჯანდაცვის დაწესებულებებში 2018 წელს
ჩატარებული კვლევის საფუძველზე

ანა არჩემაშვილი

მარიანა ციყელაშვილი

შორენა კაპანაძე

სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის

ბიზნესის სკოლაში

პროექტის ხელმძღვანელი : სოფიო ლებანიძე, ასოცირებული პროფესორი



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2018

განაცხადი

როგორც წარდგენილი 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.

ანა არჩემაშვილი

მარიანა ციყელაშვილი

შორენა კაპანაძე

15.06.2018

აბსტრაქტი

დღევანდელი კონკურენციის პირობებში ჯანდაცვის სფეროში სამედიცინო მომსახურების პაციენტისთვის ხარისხიანად მიწოდება ერთერთ მთავარ როლს ასრულებს მისი რეპუტაციის შექმნასა და შენარჩუნებაში. ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად, იზრდება მოთხოვნა ხარისხიან მომსახურებაზე. ამასთან, დღეს არსებული სახელმწიფო თუ კერძო კონტროლის მექანიზმი, ავალდებულებს სამედიცინო დაწესებულებებს, რომ მომსახურება გაწიონ უკვე არსებული წესების და კანონების დაცვით.

სამაგისტრო ნაშრომის და კვლევის ძირითად მიზანს წარმოადგენს ქ. თბილისის პირველადი ჯანდაცვის დაწესებულებებში 2018 წელს მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის გამოკვლევა, რაც მოიცავს იმის დადგენას, თუ რამდენად სრულფასოვნად და ხარისხიანად ხდება სამედიცინო დაწესებულებების ხელმძღვანელებისა და ამ დაწესებულებებში მომუშავე სამედიცინო პერსონალის მიერ მომსახურების გაწევა, რაც პირველ რიგში უნდა კონტროლდებოდეს დაწესებულებაში არსებული ხარისხის კონტროლის დეპარტამენტის მიერ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

ზემოთ აღნიშნული მიზნის მისაღწევად გამოკვლეული იქნა ქ. თბილისის პირველადი ჯანდაცვის 10 ცენტრი და 30 ოჯახის ექიმი. კვლევის შედეგებმა გამოაშკარავა მომსახურების ხარისხში არსებული სხვადასხვა პრობლემები და დადებითი მხარეები, რამაც საშუალება მოგვცა დაგვეწერა რეკომენდაციები, რომლებიც ვფიქრობთ დაეხმარება სამედიცინო დაწესებულებებს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: პირველადი ჯანდაცვა, სამედიცინო დაწესებულება, ხარისხი, ხარისხის უზრუნველყოფა

Abstract

Nowadays, in terms of current competitiveness, it is crucial for healthcare providers to assure high quality service for patients in the aim of creating and maintaining solid reputation. Parallel to technological development, demand rises for high quality service. Besides, existing private or public control mechanisms obligate medical institutions to provide service, corresponding the present rules and regulations.

The main aim of this masters research is the exploration of service quality assurance at primary healthcare institutions of Tbilisi in 2018. That includes evaluation, whether the managers or medical personnel of primary healthcare institutions provide exquisite or high quality service, which first of all, in case of existence, should be regulated by quality control departments of medical institutions.

In order to achieve above mentioned goals, ten centres and thirty doctors of primary care has been examined. The research results has prevailed several problems and positive developments, existing in quality of service assurance. This has given us the opportunity to develop recommendations, which we assume will assist medical institutions to improve quality of service assurance.

Basic terms : Primary healthcare, Medical institutions, Quality, Quality assurance