ჯანდაცვის ხარისხის მართვის მენეჯერების როლი და ფუნქცია თბილისის ჰოსპიტლებში

დანელია გვანცა

ნასრაშვილი ლუკა

ჩალაძე მარიამ

სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას

სახელმწიფო უნივერსიტეტის

ბიზნესის სკოლაში

პროექტის ხელმძღვანელი: მედიცინის მეცნიერებათა

დოქტორი, პროფესორი თენგიზ ვერულავა

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2018

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.“

გვანცა დანელია

ნასრაშვილი ლუკა

ჩალაძე მარიამ

27.06.2018 წ.

აბსტრაქტი

შესავალი. ჯანდაცვის სისტემაში ძალიან დიდი პასუხისმგებლობა აქვს სამედიცინო დაწესებულების ხარისხის მენეჯერებს. მათი როლი სწრაფად იცვლება სამედიცინო დაწესებულებებში მუშაობის ახალი ორგანიზაციული ფორმების და ტექნოლოგიების უწყვეტი განვითარების შესაბამისად. ხარისხის მართვის მენეჯერების წარმატებული კარიერის მისაღწევად მათ სულ უფრო მეტად სჭირდებათ კვალიფიკაციის ამაღლება. კვლევის მიზანია სამედიცინო დაწესებულების ხარისხის მენეჯერების როლის და ფუნქციების ანალიზი. **მეთოდოლოგია.** რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხულ იქნა ქალაქ თბილისში არსებული წამყვანი კლინიკების ხარისხის მართვის მენეჯერები წინასწარ სტრუქტურირებული კითხვარების მეშვეობით. თვისებრივი კვლევის ფარგლებში ჩატარდა რესპოდენტთა ჩაღრმავებული ინტერვიუ. **შედეგები, ინტერპრეტაცია.** ხარისხის მართვის მენეჯერს აქვს მრავალი ფუნქცია და როლი, რომელთა უმეტესი ნაწილი მოიცავს ისეთ საქმიანობებს, როგორიცაა ჰოსპიტალის აკრედიტაცია, ხარისხის მართვის პერსონალის ზედამხედველობა, პაციენტის კმაყოფილების შეფასება, ხარისხის გაუმჯობესების დაგეგმვა, ხარისხის მართვის პოლიტიკის უზრუნველყოფა, ინფექციების კონტროლი. მიუხედავად იმისა რომ სამედიცინო ხარისხის მართვის სფეროში პროფესიული ტრენინგები გავლილი ჰქონდა რესპოდენტთა უმრავლესობას, გამოკითხულთა 38% არ ჰქონდა ტრენინგი გავლილი ბოლო 2 წლის განმავლობაში. **დასკვნა, რეკომენდაციები.** მიზანშეწონილია რომ საქართველოში ყველა სამედიცინო დაწესებულებას ჰყავდეს ხარისხის მართვის მენეჯერი. სახელმწიფო ზედამხედველობას უნდა უწევდეს სამედიცინო დაწესებულისადმი წაყენებულ მოთხოვნას ხარისხის მართვის მენეჯერის სამსახურის აუცილებელი არსებობის შესახებ. მიზანშეწონილია ხარისხის მართვის მენეჯერების მიერ სამედიცინო ხარისხის მართვის სფეროში პროფესიული ტრენინგების გავლა უფრო ინტენსიურად, რაც დადებითად აისახება მათ პროფესიულ უნარ-ჩვევებზე.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, ხარისხის მართვა, ხარისხის მენეჯერი

Abstract

Introduction. Quality managers have a big responsibilities in healthcare system. Their role is rapidly changing according to the continuous development of new organizational forms and technologies in medical institutions. In order to achive a successful career in quality management, the employees need to improve their skills and qualifications. The research aims to analyze the role and functions of quality managers in medical institutions. **Methodology.** In quantitative research quality managers of leading clinics in Tbilisi were interviewed trough pre structured questionnaires. In qualitative research, in-depth interviews were conducted among respondents. **Results, interpretation.** Quality Managers have many functions and role, most of their job consits: hospital accreditation proccess , supervision of quality management staff, evaluation of patient satisfaction, quality improvement planning, quality management policy and control of infections. Despite the fact that most of the respondents had professional trainings in the field of medical quality, 38% of respondents did not have any training during the last two years. **Conclusion, recommendations.** It would be recommended if all medical institutions in Georgia will have a quality manager. State must supervise the requirements for the medical institutions on the necessary existence of the Quality Management Manager's Service. It is also recommended for quality managers to have more professional trainings, which will affect positively on their professional skills.
Basic search keywords: Quality of medical service, quality management, quality manager.