

საზოგადოებრივი ურთიერთობები პირველად ჯანდაცვაში

მარიამ წერეთელი

ნინო სანოძე

ირაკლი კალანდია

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე საზოგადოებრივი ურთიერთობების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

საზოგადოებრივი ურთიერთობების სამაგისტრო პროგრამა

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თენგიზ ვერულავა ასოცირებული პროფესორი

ილიას ხელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2020

განაცხადი

როგორც წინამდებარე წარდგენილი სამაგისტრო 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.

ნინო სანოძე

მარიამ წერეთელი

ირაკლი კალანდია

02.07.2020

აბსტრაქტი

მაღალი სანდოობის და რეპუტაციის შექმნა მნიშვნელოვანწილად ეფექტური კომუნიკაციის მართვაზეა დაფუძნებული, რაც თავის მხვრივ საზოგადოებრივი ურთიერთობების სამსახურის პრეროგატივაა. XXI საუკუნეში, ჯანდაცვის სფეროში კონკურენციის ზრდასთან და მედიცინის განვითარების ახალ ეტაპზე გადასვლასთან ერთად საზოგადოებრივი ურთიერთობებმა კიდევ უფრო დიდი მნიშვნელობა შეიძინა.

ნაშრომის მიზანია, დაადგინოს საქართველოში არსებული პირველადი ჯანდაცვის სფეროში საზოგადოებრივი ურთიერთობების როლის განსაზღვრა და მისი მნიშვნელობის გააზრება. არის თუ საზოგადოებრივი ურთიერთობების დარგის შესაძლებლობების იმპლემენტაცია ეფექტური ყოველდღიურ სამუშაო პროცესში.

კვლევა განხორციელდა საქართველოში არსებული, შემთხვევითად შერჩეული პირველადი ჯანდაცვის სფეროს კლინიკებში, რაც მოიცავდა უშუალოდ მომხმარებლებისა და კლინიკური მენეჯერების გამოკითხვას. მომხმარებლებისგან კვლევის ავტორებს აინტერესებდათ, თუ რამდენად იყვნენ ისინი ინფორმირებული აღნიშნული დაწესებულების სერვისების, ლოიალურობის პროგრამისა თუ კერძო/ინდივიდუალური შეთავაზებების შესახებ. ხოლო კლინიკური მენეჯერებისგან საზოგადოებრივი ურთიერთობების როლის და მისი შესაძლებლობების იმპლემენტაციის გარშემო არსებული საკითხების განსაზღვრა ყოველდღიურ საქმიანობაში.

მონაცემების შეგროვების და დამუშავების შემდგომ, გამოვლინდა რომ პირველადი ჯანდაცვის სფეროში საზოგადოებრივი ურთიერთობების შესაძლებლობების იმპლემენტაცია ეფექტურად არ ხორციელდება, რაც შეიძლება განპირობებული იყოს იმით, რომ კლინიკური მენეჯერები ზედმეტად დარწმუნებულები არიან საკუთარ ეფექტურ მუშაობაში, მათი თქმით, კლინიკაში, როგორც შიგა, ისე გარე კომუნიკაციის

პრობლემა არ არსებობს, თუმცა მეორეს მხრივ, მათ კლინიკებში ვხვდებით ისეთ პაციენტებს, რომლებიც უკმაყოფილოები არიან არამხოლოდ დაწესებულების მომსახურებით, არამედ ერთ-ერთ მთავარ პრობლემად მომხმარებლებთან კომუნიკაციის პრობლემას ასახელებენ, როგორც ადმინისტრაციის, ისე სამედიცინო პერსონალის მხრიდან.

საკვანძო სიტყვები: საზოგადოებრივი ურთიერთობები, პირველადი ჯანდაცვის დაწესებულებები, შიდა და გარე კომუნიკაცია, კომუნიკაციის ეფექტური მართვა

Abstract

Effective communication management, which in turn is the prerogative of the public relations service. In the 21st century, with the rise of competition in healthcare and the transition to a new stage in the development of medicine, public relations has become even more important.

The aim of the paper is to determine the role of public relations in the field of primary health care in Georgia and to understand its importance. Is the implementation of public relations opportunities effective in the daily work process? The study was conducted in randomly selected primary care clinics in Georgia, which included a direct survey of users and clinical managers.

The authors of the study asked the users how much they were informed about the services of the mentioned institution, loyalty program or private / individual offers. And to determine the role of public relations from clinical managers and the implementation of issues surrounding the implementation of its capabilities in daily activities. After collecting and processing the data, it was found that the implementation of public relations opportunities in the field of primary

health care is not effective, which may be due to the fact that clinical managers are overconfident in their effective work, they say. However, on the other hand, in their clinics we find patients who are dissatisfied not only with the services of the institution, but also one of the main problems is the problem of communication with customers, both from the administration and medical staff.

Key words: Public Relations, Primary Health Care, Internal and External Communication, Effective Communication Management

მადლობა

გვსურს, მადლობა გადავუხადო წინამდებარე კვლევის განხორციელებასა და სრულყოფაში მონაწილე არაერთ ადამიანს.

პირველ რიგში კი, გვსურს აღვნიშნოთ სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელის - თენგიზ ვერულავას როლი წინამდებარე ნაშრომის სწორი მიმართულებით მსვლელობასა და ჩამოყალიბებაში.

გვსურს მადლობა გადავუხადოთ ასევე კლინიკების მენეჯერებს, რომლებმაც პანდემიის (COVID-19) გამო შექმნილი სიტუაციის მიუხედავად, რომლებმაც გამონახეს დრო და მონაწილეობა მიიღეს წინამდებარე კვლევაში.

აღნუშნულ სამაგისტრო ნაშრომზე მუშაობდა სამკაცციანი ჯგუფი, რომელთა გუნდური და დაუზარელი მუშაობა ნამდვილად დასაფასებელია, რისთვისაც მადლობა თითოეულ მათგანს.