

ლევან ბარამიძე, დევი ტაბიძე, ზურაბ სიხარულიძე, ხვიჩა ჭულუხაძე
 პაციენტების კმაყოფილების განმსაზღვრელი ფაქტორების შესწავლა და ანალიზი
 ქ.თბილისის კლინიკებში

თბილისის სახელმწიფო სამედიცინო უნივერსიტეტი

Doi: <https://doi.org/10.52340/jecm.2023.04.24>

LEVAN BARAMIDZE, DEVI TABIDZE, ZURAB SIKHARULIDZE, KHVICHA CHULUKHADZE
 PATIENT SATISFACTION IN TBILISI CLINICS, STUDY AND ANALYSIS OF
 DETERMINING FACTORS

Tbilisi State Medical University

SUMMARY

The scientific paper deals with one of the most problematic and important issues in the field of management of medical institutions - patient satisfaction in the direction of receiving inpatient services. The research aims to study, analyze and identify the factors affecting satisfaction of patients in Tbilisi clinics. It is noteworthy that patient satisfaction directly affects the image and financial condition of the medical institution. The study also focuses on examining the factors that define inpatient-centered care, quality and outcomes improvement, cost, reimbursement, market competition, and clinic reputation. 3 private and 2 state clinics, 237 patients who did not benefit from inpatient treatment in both private and state clinics were selected as the object of the research. Also, the paper identified managerial (35 managers), medical personnel (55 doctors and nurses) and health care system problems in general. Based on literary sources and analysis of studies, the priorities and shortcomings noted by patients in inpatient conditions were highlighted. According to WHO data, under the conditions of the health care system of developing countries, patient satisfaction was identified as a decisive factor of medical quality and the main indicator of performance. Patient satisfaction is a measure that clearly reflects how well medical services meet the patients' needs and expectations.

Keywords: Patient satisfaction, Tbilisi clinics, Study, determining factors.

თემის აქტუალობას წარმოადგენს სამედიცინო სფეროში ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი პრობლემა - პაციენტის კმაყოფილება. ნაშრომი მიზნად ისახავს გამოავლინოს და შეისწავლოს პაციენტების კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორები. საქართველოში ჯანდაცვის დაბალი ხარისხის პირობებში ხშირად ფიქსირდება უკმაყოფილება და საჩივრები პაციენტების მხრიდან, სამედიცინო სერვისების მიწოდების პირობებთან დაკავშირებით. ყოველივე კი პირდაპირ აისახება სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე, დანებსებულების იმიჯსა და ფინანსურ მდგომარეობაზე.

კვლევა ფოკუსირებულია იმ ფაქტორების შესწავლაზე, რომელიც განსაზღვრავს სტაციონარული მკურნალობისას პაციენტის კმაყოფილებას, ვინაიდან ეს ფაქტორები გავლენას ახდენს პაციენტზე ორიენტირებულ მოვლაზე, ხარისხისა და შედეგების გაუმჯობესებაზე; აგრეთვე მკურნალობის ღირებულებაზე, პერსონალის ანაზღაურებაზე, კონკურენციასა და კლინიკის რეპუტაციაზე. საერთაშორისო და ეროვნული ლიტერატურული წყაროებისა და თემასთან დაკავშირებული კვლევების ანალიზის შემდგომ, გამოიკვეთა მთელი რიგი პრიორიტეტები და ხარვეზები, რომელსაც აღნიშნავენ პაციენტები სტაციონარული მკურნალობის პირობებში. ასევე, იდენტიფიცირდა როგორც მენეჯერული, ისე ქვედა რგოლის და ზოგადად ჯანდაცვის სისტემის როლი თითოეული რგოლის თანმიმდევრულ მუშაობაში.

კვლევის მიზანს და ამოცანას წარმოადგენს სტაციონარული პაციენტის კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორების იდენტიფიცირება და კავშირის დადგენა სამედიცინო ორგანიზაციების პრიორიტეტსა და პაციენტის საჭიროებების მოლოდინებს შორის. კვლევაში გამოყენებულ იქნა შერეული მეთოდის მიდგომა, გამოკითხვა ჩატარდა ელექტრონულ ფორმატში, სრული ანონიმურობის დაცვით, დახურული კითხვარის მეშვეობით. შეფასდა მათი სტაციონარული გამოცდილება და გამოვლინდა ის ფუნდამენტური პრინციპები, რომლებიც განსაზღვრავს

ძირითად კმაყოფილებას მკურნალობის პირობებში, ასევე, გამოიკვეთა ფაქტორები, რომლებიც საჭიროებენ დახვეწასა და გაუმჯობესებას.

კვლევის ობიექტებად შერჩეული იქნა კერძო და სახელმწიფო კლინიკები, 237 პაციენტი, რომლებსაც უსარგებლიათ სტაციონარული მკურნალობით, როგორც კერძო, ისე სახელმწიფო კლინიკებში. ასევე, კვლევაში ჩაერთო მენეჯერები და მედპერსონალი (15 მენეჯერი, 55 ექიმი, 20 ექთანი). კმაყოფილების ყველაზე მაღალი პროცენტული მაჩვენებელი ფიქსირდება - 80,5% კომერციულ სისტემაში, სახელმწიფო კლინიკებში - 45,1%. საყურადღებოა კლინიკებში გამართული ორგანიზაციული სტრუქტურა და მენეჯმენტი, რაც მნიშვნელოვან როლს თამაშობს სტაციონარული კმაყოფილების ჩამოყალიბებაში. რეალობაა, მაგრამ გამოიკვეთა მნიშვნელოვანი ხარვეზები მენეჯმენტის რგოლში, რომელიც საჭიროებს დროულ აღმოფხვრასა და გაუმჯობესებას. ვლინდება, რომ არასაკმარისი დროის, ფინანსებისა და საკადრო რესურსების გავლენა უარყოფითად აისახება პაციენტების მომსახურების და კმაყოფილების ხარისხზე. სტაციონარული პაციენტების კმაყოფილების მდგომარეობა მნიშვნელოვნად განსხვავდება ერთმანეთისგან, ისეთი ფაქტორების ზემოქმედების გამო, როგორიცაა შეზღუდული რესურსები, არაადეკვატური ინფრასტრუქტურა და ჯანდაცვის ხელმისაწვდომობის გამონვევები. კვლევებით იკვეთება, რომ საქართველოში პაციენტების უკმაყოფილების ყველაზე გავრცელებულ მიზეზებს წარმოადგენს პერსონალის არასათანადო კომუნიკაცია, არაეთიკური და უპატივცემულო დამოკიდებულება. არაკომპეტენტური პერსონალი, არასწორად დასმული დიაგნოზები შესაბამისად არასწორად წარმართული მკურნალობა.

ნაშრომი ორიენტირებულია მოიძიოს დამატებით ის განმსაზღვრელი დეტერმინატები და გამოკვეთოს პრობლემები, რომელიც დგას მომსახურების მიწოდების პროცესში, რაც გავლენას ახდენს ხარისხიანი სამედიცინო სერვისების მიწოდებაზე. მნიშვნელოვანია სრულად პაციენტზე ორიენტირებული მოვლისკენ სისტემაზე გადასვლა და პროცესში განისაზღვროს საჭიროებები, მოლოდინები და ხარვეზები განეული მომსახურების ხარისხში.

ჩატარებული კვლევის შედეგად გამოიკვეთა ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენენ პაციენტის კმაყოფილებაზე. ლიტერატურის წყაროების გაცნობით და ჩატარებული კვლევების მიხედვით, პაციენტის კმაყოფილებას მრავალი ფაქტორი განსაზღვრავს: გარემო, ინტერპერსონალური, კლინიკური, ორგანიზაციული, კომუნიკაციური, კლინიკების მედიკამენტებით უზრუნველყოფა, პაციენტის მოვლის ხარისხი, სამედიცინო შეცდომების მინიმალიზაცია, ნოზოკომიური ინფექციების სანინააღმდეგოდ გატარებული პრევენციული ღონისძიებები. კვლევებით დგინდება, რომ უმნიშვნელოვანესია მედპერსონალის რეპუტაცია, რომელიც გადამწყვეტ როლს თამაშობს პაციენტების მოზიდვაში, ნდობის დამყარებასა და კონკურენტუნარიანობის შენარჩუნებაში. კვლევამ გამოავლინა რამდენიმე ძირითადი ფაქტორი, რომელიც განაპირობებს სამედიცინო სერვისების მიწოდების უწყვეტობას, შეფერხებას, გამართული ინფრასტრუქტურა, ადეკვატური მაღალკვალიფიციური რესურსები, ფინანსური პრობლემების ოპერატიული მოგვარება, მოტივაციის გაზრდა, რაც სოციალურ-კულტურულ მახასიათებლებთან ერთად ქმნიან კომპლექსურ წინაპირობას ხარისხიანი ჯანდაცვის სერვისების მიწოდების უზრუნველსაყოფად.

რეკომენდაციებად შეიძლება განვიხილოთ ტელემედიცინა, გაუმჯობესებული სატრანსპორტო ინფრასტრუქტურა, მობილური სამედიცინო კლინიკები, საზოგადოებრივი ჯანდაცვის მუშაკები, ინფრასტრუქტურის განვითარება, თანამშრომლობა და პარტნიორობა არასამთავრობო და სამთავრობო ორგანიზაციებს შორის.

კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით კლინიკურ სექტორს ვთავაზობთ რეკომენდაციებს:

„ერთი კმაყოფილი პაციენტი ნიშნავს 5 მოზიდულ პირველად პაციენტს, ხოლო ერთი უკმაყოფილო პაციენტი ნიშნავს 10 „დაკარგულ“ პაციენტს“.

- პაციენტის კმაყოფილება უნდა განიხილებოდეს, როგორც დამაბალანსებელი ღონისძიება და არა შედეგების ერთადერთი მამოძრავებელი.
- მიუხედავად იმისა, რომ პაციენტის კმაყოფილება არის ჯანდაცვის მიწოდების მნიშვნელოვანი ასპექტი, ის არ უნდა იყოს ერთადერთი აქცენტი ან ერთადერთი საზომი, რომელიც გამოიყენება ხარისხის ან შედეგების შესაფასებლად.

- გათვალისწინებული უნდა იყოს ინდიკატორების ფართო სპექტრი, მათ შორის კლინიკური შედეგები, პაციენტის უსაფრთხოება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული პრაქტიკის დაცვა.
- პაციენტის კმაყოფილებისა და უკმაყოფილების გამომწვევი მიზეზების რეგულარული შესწავლა და გაანალიზება.
- პაციენტების კმაყოფილების და უკმაყოფილების მიზეზების რეგულარული შესწავლა და ანალიზი.
- ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენება.
- თანამშრომლების ჩართულობის გაუმჯობესება.
- პაციენტების გამოხმაურების რეგულარული მონიტორინგი.
- კომუნიკაციის მუდმივი გაუმჯობესება და სრულყოფა.
- პაციენტთა უკუკავშირის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება პერსონალისთვის და მისი გაანალიზება.
- პაციენტის სრული ინფორმირება ჩატარებული სამკურნალო ღონისძიებებისა და ფინანსური ანგარიშსწორების შესახებ.
- საყურადღებოა შრომის პირობების ანალიზი და და შესაბამისად ინსპექტირების გაძლიერება.
- თანამშრომლობა და პარტნიორობა არასამთავრობო და სამთავრობო ორგანიზაციებს შორის.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). CAHPS®: Assessing Health Care Quality From the Patient Perspective.
2. Almomani R.Z.Q., Risheed R., Banyhamdan K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. Management Science Letters. Jan 2020; 10(8):1803-1812.
3. Aharony L, Strasser S. Patient satisfaction: what we know about and what we still need to explore. Med Care Rev. 1993 Spring;50(1):49-79. doi: 10.1177/002570879305000104. PMID: 10125117.
4. Beck RS, Daughtridge R, Sloane PD. Physician-patient communication in the primary care office: a systematic review. J Am Board Fam Pract. 2002 Jan-Feb;15(1):25-38. PMID: 11841136.
5. Epstein RM, Street RL Jr. The values and value of patient-centered care. Ann Fam Med. 2011 Mar-Apr;9(2):100-3. doi: 10.1370/afm.1239. PMID: 21403134.
6. Elliott MN, Zaslavsky AM, Goldstein E, Lehrman W, Hambarsoomians K, Beckett MK, Giordano L. Effects of survey mode, patient mix, and nonresponse on CAHPS hospital survey scores. Health Serv Res. 2009 Apr;44(2 Pt 1):501-18. doi: 10.1111/j.1475-6773.2008.00914.x. PMID: 19317857.
7. Fenton JJ, Jerant AF, Bertakis KD, Franks P. The cost of satisfaction: a national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. Arch Intern Med. 2012 Mar 12;172(5):405-11. doi: 10.1001/archinternmed.2011.1662. Epub 2012 Feb 13. PMID: 22331982.
8. Meng, H., Gao, H., & Yang, S. (2022). Correlation between patient satisfaction and healthcare service quality. Medical Journal of Chinese People's Liberation Army.
9. Poudel L, Baskota S, Mali P, Pradhananga P, Malla N, Rajbhandari B, Nepal S. Patient Satisfaction in Out-patient Services at a Tertiary Care Center: A Descriptive Cross-sectional Study. JNMA J Nepal Med Assoc. 2020 May 30;58(225):301-305. doi: 10.31729/jnma.4917. PMID: 32538922.

ЛЕВАН БАРАМИДZE, ДЕВИ ТАБИДZE, ЗУРАБ СИХАРУЛИДZE, ХВИЧА ЧУЛУХАДZE
**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ В ТБИЛИССКИХ КЛИНИКАХ, ИЗУЧЕНИЕ И АНАЛИЗ
 ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ФАКТОРОВ**

Тбилисский государственный медицинский университет

РЕЗЮМЕ

В научной статье рассматривается один из наиболее проблемных и важных вопросов в области управления медицинскими учреждениями – удовлетворенность пациентов на получение стационарных услуг. Цель исследования – изучить, проанализировать и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов в Тбилисских клиниках. Примечательно, что удовлетворенность пациентов напрямую влияет на имидж и финансовое состояние медицинского

учреждения. Исследование также сосредоточено на изучении факторов, определяющих стационарную помощь, улучшение качества и результатов, стоимость, возмещение расходов, рыночную конкуренцию и репутацию клиники. В качестве объекта исследования были выбраны 3 частные и 2 государственные клиники, 237 пациентов, которым было оказано стационарное лечение как в частных, так и в государственных клиниках. Также в работе выявлены проблемы управленческого (35 менеджеров), медицинского персонала (55 врачей и медсестер) и системы здравоохранения в целом. На основании литературных источников и анализа исследований выделены приоритеты и недостатки, отмеченные пациентами в стационарных условиях. По данным ВОЗ, в условиях системы здравоохранения развивающихся стран удовлетворенность пациентов была определена как решающий фактор качества медицинской помощи и основной показатель эффективности. Удовлетворенность пациентов – это мера, четко отражающая, насколько медицинские услуги соответствуют потребностям и ожиданиям пациента.

ლევან ბარამიძე, დევი ტაბიძე, გურაბ სიხარულიძე, ხვიჩა ჭულუხაძე
პაციენტების კმაყოფილების განმსაზღვრელი ფაქტორების შესწავლა და ანალიზი
ქ.თბილისის კლინიკებში
 თბილისის სახელმწიფო სამედიცინო უნივერსიტეტი

რეზიუმე

სამედიცინო დანესებულებების მართვის სფეროში ერთ-ერთ ყველაზე პრობლემურ და მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს პაციენტის კმაყოფილება სტაციონარული სერვისების მიღების მიმართულებით. კვლევა მიზნად ისახავს ქ. თბილისის კლინიკებში, პაციენტების კმაყოფილების განმსაზღვრელი ფაქტორების შესწავლას, ანალიზს და კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორების გამოვლენას. საყურადღებოა, რომ პაციენტის კმაყოფილება პირდაპირ აისახება სამედიცინო დანესებულების იმიჯსა და ფინანსურ მდგომარეობაზე. კვლევა ფოკუსირებულია ასევე იმ ფაქტორების შესწავლაზე, რომელიც განსაზღვრავს სტაციონარულ პაციენტზე ორიენტირებულ მოვლას, ხარისხსა და შედეგების გაუმჯობესებას, ღირებულებას, ანაზღაურებას, ბაზარზე კონკურენციასა და კლინიკის რეპუტაციას. კვლევის ობიექტად შერჩეულია 3 კერძო და 2 სახელმწიფო კლინიკა, 237 პაციენტი, რომლებსაც უსარგებლიათ სტაციონარული მკურნალობით, როგორც კერძო, ასევე სახელმწიფო კლინიკებში. ასევე, ნაშრომში იდენტიფიცირდა როგორც მენეჯერული (35 მენეჯერი), მედპერსონალის (55 ექიმი და ექთანი) და საერთო ჯანდაცვის სისტემის პრობლემები. ლიტერატურულ წყაროებზე დაყრდნობით და კვლევების ანალიზით გამოიკვეთა ის პრიორიტეტები და ხარვეზები, რომელსაც აღნიშნავენ პაციენტები სტაციონარულ პირობებში. ჯანმოს მონაცემებით, განვითარებადი ქვეყნების ჯანდაცვის სისტემის პირობებში პაციენტების კმაყოფილება გამოიკვეთა, როგორც სამედიცინო ხარისხის გადამწყვეტი ფაქტორი და მუშაობის ძირითად მაჩვენებელი. პაციენტის კმაყოფილება წარმოადგენს საზომს, რომელიც მკაფიოდ ასახავს, თუ რამდენად შეესაბამება სამედიცინო სერვისები პაციენტის მოთხოვნებსა და მოლოდინებს.

