

ბაღდუ ჩხაიძე, ლაშა ლორია

პაციენტის კმაყოფილების შეფასება სამედიცინო სერვისებით
ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის
მედიცინის ფაკულტეტი, საქართველო

Doi: <https://doi.org/10.52340/jecm.2025.01.15>

BAGDU CHKHAIDZE, LASHA LORIA

PATIENT SATISFACTION ASSESSMENT WITH MEDICAL SERVICES

Ivane Javakhishvili Tbilisi State University, Faculty of Medicine, Georgia

SUMMARY

Patient satisfaction is considered as a determinant of the quality of care. The aim of our study was to determine patient satisfaction with healthcare services in the Georgian population.

Methods: We studied the responses of 368 patients aged 18 to 80 years, including 164 (44.57%) men and 204 (55.43%) women, who were treated at the Vivamed clinic, using a self-administered questionnaire. Of the patients, 313 (85.05%) had state insurance, 26 (7.07%) had private insurance, 15 (4.08%) had both types of insurance, and 14 (3.80%) had no insurance at all. The questionnaire included: demographic data, education, type of insurance, satisfaction with medical staff service, hygiene, and other parameters. All questions were answered by 350 respondents. All respondents signed an informed consent form. The research data were processed using descriptive statistics methods.

Results: The majority of patients are satisfied with the friendliness of the staff. 97.7% of nurses, 98% of doctors, 95.4% of registry employees. The majority of patients give us a positive answer about communication with medical staff (94-98%), the majority of patients evaluate the clinic's service as good, respectively, the average assessment score is 4.03 points.

Conclusion: Our study will contribute to the refinement of strategies in the healthcare sector - to improve the quality of service and patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, clinic evaluation, communication

პაციენტების მუდმივად მზარდი საჭიროებებისა და მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად, ჯანდაცვის ინდუსტრია გადის სწრაფ ტრანსფორმაციას, პაციენტების კმაყოფილების დონე განიხილება, როგორც ზრუნვის ხარისხის განმსაზღვრელი საზომი [1].

პაციენტის კმაყოფილებაზე გავლენას ახდენს: საწოლების ნაკლებობა, მიმღებში ხანგრძლივი ლოდინის დრო და გახანგრძლივებული ადმინისტრაციული პროცედურები, სამედიცინო პერსონალის მიუწვდომლობა, ნაკლებობა. ძირითადი სამედიცინო აღჭურვილობა, ოთახების სისუფთავე. ჯანდაცვის მომსახურების ხარისხი დადებით გავლენას ახდენს პაციენტების კმაყოფილებაზე [2]. ასევე, ფოკუსირდება პაციენტზე, რომელიც მოიცავს პერსონალის მიერ პაციენტს დათმობილ დროს, ექიმებისა და ექთნების მოსმენის უნარს, კომუნიკაციის ხერხს, რაც დადებით კორელაციას ამჟღავნებს პაციენტის კმაყოფილებასთან [3]. ავტონომიის ნაკლებობა, არაეფექტური კომუნიკაცია და დაგვიანებული სერვისი არის ზოგიერთი ძირითადი ფაქტორი, რომელიც იწვევს პაციენტის უკმაყოფილებას. შეიძლება ითქვას, რომ განმსაზღვრელია პაციენტის ნდობა, ექიმების კომუნიკაციური ქცევა და ლოდინის დრო [4]. სხვა ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენს პაციენტის კმაყოფილებაზე, არის ჯანდაცვის უზრუნველყოფის უწყვეტობა და ჯანმრთელობის ცენტრების სიახლოვე საცხოვრებელ უბნებთან ან სამუშაო ცენტრებთან [5].

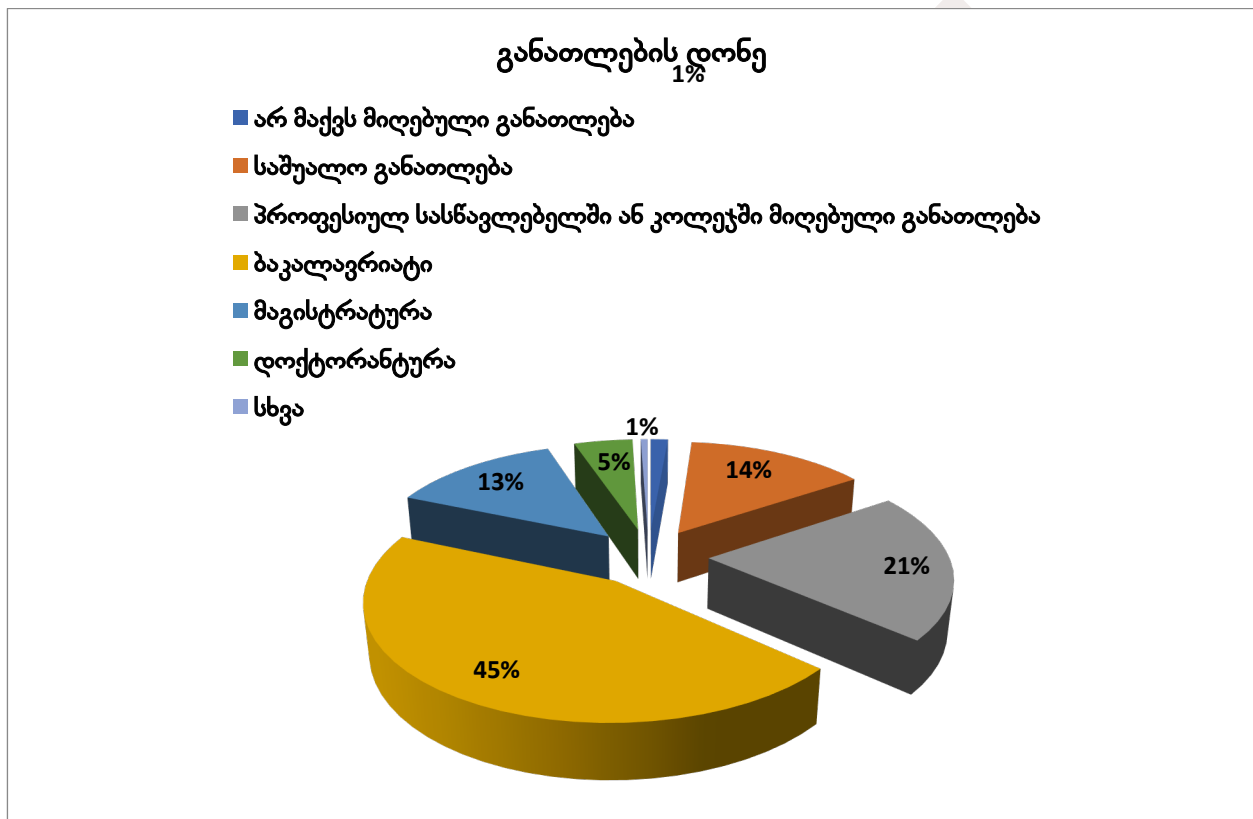
ჩვენი კვლევის მიზანია პაციენტის კმაყოფილების განსაზღვრა ჯანდაცვის სერვისებით საქართველოს მოსახლეობაში.

კვლევის მეთოდები: ჩვენს მიერ თვითმშვსებადი კითხვარის საშუალებით შესწავლილ იქნა 18-დან 80 წლამდე ასაკის 368 პაციენტის პასუხი, რომლების მკურნალობდნენ კლინიკა ვივამედში,

მათ შორის 164 (44.57%) კაცი და 204 (55.43%) ქალი. პაციენტთაგან 313 (85.05%) სარგებლობდა სახელმწიფო დაზღვევით, 26 (7.07%) - კერძო დაზღვევით, 15 (4.08%) - ორივე ტიპის დაზღვევით, ხოლო 14 (3.80%)-ს არ გააჩნდა არანაირი დაზღვევა.

კითხვარი მოიცავდა: დემოგრაფიულ მონაცემებს, განათლებას, დაზღვევის სახეს, კმაყოფილებას სამედიცინო პერსონალის მომსახურების, ჰიგიენის და სხვა პარამეტრების მიხედვით. ყველა კითხვას პასუხი გასცა 350-მა რესპონდენტმა.

შედეგები: კვლევაში მონაწილე პირების განათლების დონე მოცემულია 1 გრაფიკზე

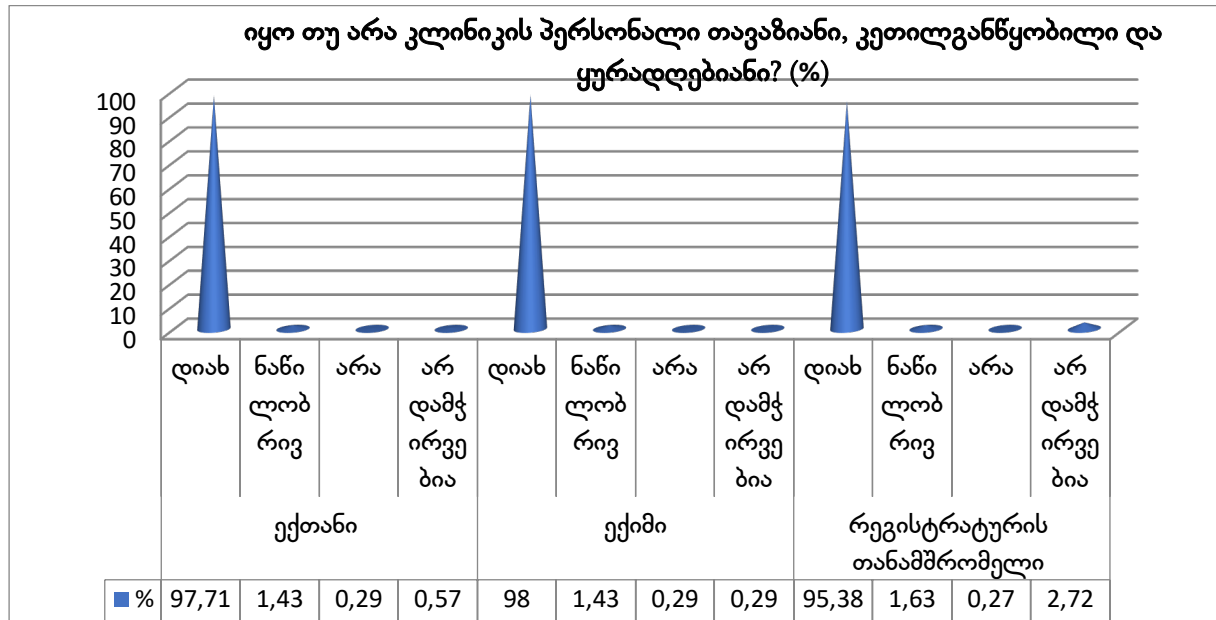


როგორც ვხედავთ, პაციენტთა უმრავლესობას - 232-ს, გააჩნია უმაღლესი განათლება, 1%-ს არ მიუღია არანაირი განათლება.

კმაყოფილება დაწესებულებაში არსებული ჰიგიენით მოცემულია ცხრილში

ფაქტორები	პასუხები	N	%
დაწესებულებაში იყო სისუფთავე (მაგ: მოსაცდელი, საკონსულტაციო ოთახი, სველი წერტილი და ა.შ.)?	დიახ	337	96.29%
	ნაწილობრივ	12	3.43%
	არა	1	0.29%
ხელების დასაბანად გქონდათ წვდომა საპონთან, წყალთან ან ხელის სადეზინფექციო საშუალებასთან?	დიახ	344	98.29%
	ნაწილობრივ	5	1.43%
	არა	1	0.29%

როგორც ვხედავთ, პაციენტთა უმრავლესობა კმაყოფილია ჰიგიენური პირობებით. პერსონალის კეთილგანწყობის შეფასება მოცემულია მე-2 დიაგრამაზე



პაციენტთა უმრავლესობა კმაყოფილია პერსონალის კეთილგანწყობით.

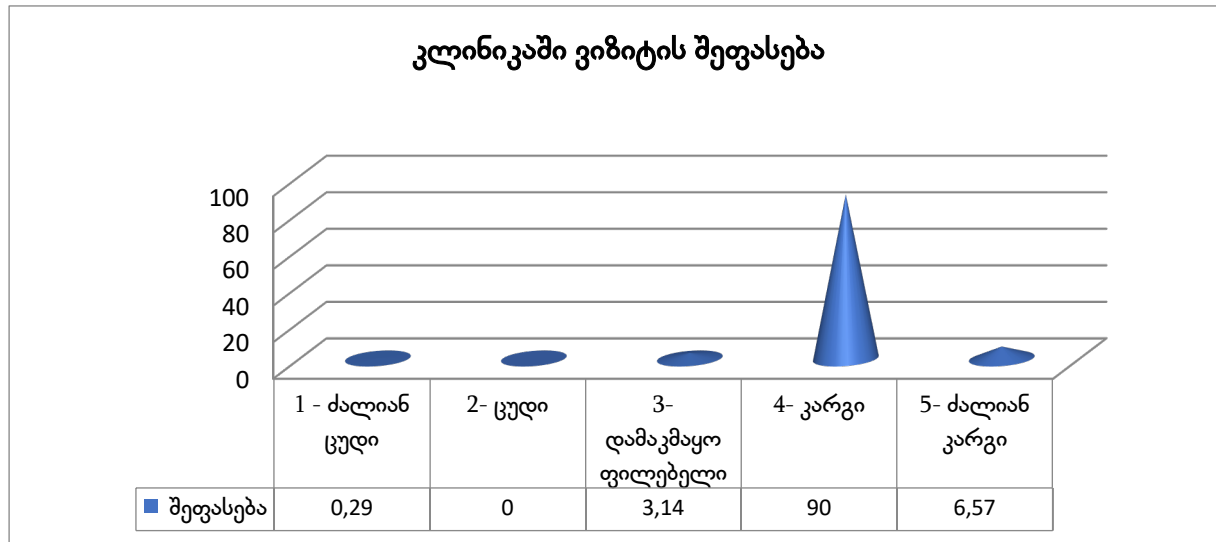
სამედიცინო სერვისების მიწოდებისას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება პაციენტთან ადეკვატურ კომუნიკაციას. მე-2 ცხრილში წარმოდგენილია ექიმებთან და ექთნებთან კომუნიკაციის შეფასება პაციენტების მიერ.

ცხრილი 2. სამედიცინო პერსონალთან კომუნიკაციის შეფასება

	დიახ		ნაწილობრივ		არა	
ექთანმა გაგაცნოთ თვითმოვლასთან დაკავშირებული საჭიროებები და რეკომენდაციები?	337	96.29%	6	1.71%	4	1.14%
ექთანმა გაგაცნოთ მედიკამენტის დასახელება და მიღების საჭიროება?	338	96.57%	8	2.29%	0	0.00%
ექიმმა თქვენ და თქვენს თანმხლებ პირს განგიმარტათ დანიშნულების საჭიროება და მედიკამენტის მიღების წესი?	342	97.71%	7	2.00%	1	0.29%
ექიმმა განგიმარტათ განერის შემდგომ მოვლის საჭიროებები და რეკომენდაციები?	340	97.14%	9	2.57%	1	0.29%
თქვენი ბოლო სამედიცინო მომსახურების დროს საკმარისი დრო გქონდათ, რომ დაგესვათ ყველა კითხვა, რათა უკეთ გაგვევოთ თქვენი ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ და განგეხილათ თქვენი პრობლემები?	344	98.29%	5	1.43%	1	0.29%
თქვენ დამოუკიდებლად იღებდით გადაწყვეტილებას თქვენი ჯანმრთელობისა და კეთილდღეობის შესახებ?	329	94.00%	13	3.71%	8	2.29%
განიხილა თუ არა ექიმმა თქვენთან ერთად მედიკამენტები, ბუნებრივი დანამატები ან წამლები, რომლებსაც იღებთ?	341	97.43%	8	2.29%	1	0.29%
ექიმმა მარტივი სიტყვებით განმარტა მედიკამენტის საჭიროება?	337	96.29%	12	3.43%	1	0.29%
ექიმმა/ექთანმა მოგანოდათ ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა უნდა გააკეთოთ ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესების შემთხვევაში?	343	98.00%	5	1.43%	2	0.57%
პერსონალმა მოგანოდათ ყველა საჭირო ინფორმაცია და შემოგთავაზათ მხარდაჭერა თქვენთვის საჭირო სერვისების დაგეგმვისთვის?	340	97.14%	9	2.57%	1	0.29%

როგორც ვხედავთ, პაციენტთა უმრავლესობა დადებით პასუხს გვაძლევს სამედიცინო პერსონალთან კომუნიკაციის შესახებ (94-98%).

კვლევის ბოლო ეტაპზე შევისწავლეთ პაციენტთა მიერ კმაყოფილების ზოგადი შეფასება. ზოგადი შეფასება ხდებოდა 1-დან 5 ქულამდე და მოიცავდა ძალიან ცუდიდან ძალიან კარგამდე (დიაგრამა 3).



პაციენტთა 90% (315 პაციენტი) კლინიკის მომსახურებას აფასებს როგორც კარგს, ერთმა პაციენტმა შეაფასა, როგორც ძალიან ცუდი, შეფასება ცუდი არ შეგვხვდა. საშუალო შეფასება შეადგენდა 4.03 ქულას.

განხილვა. ლიტერატურის მიმოხილვით, დაფიქსირდა, რომ პაციენტის კმაყოფილების განმსაზღვრელი იყო პაციენტების დემოგრაფიული მახასიათებლები, მოლოდინები და გამოცდილება. კომუნიკაცია ასევე ძალიან მნიშვნელოვანი ელემენტია, რომელიც გავლენას ახდენს პაციენტის კმაყოფილებაზე [6]. არაეფექტური კომუნიკაციის გამო იზრდება არაკეთილსაიმედო ეფექტები და გვერდითი მოვლენები [7]. გარდა ამისა, პაციენტის კმაყოფილება ხდება მუშაობის გაუმჯობესებისა და კლინიკური ეფექტურობის მნიშვნელოვანი კომპონენტი [8]. ჩვენი კვლევამ აჩვენა, რომ პაციენტების უმრავლესობა კმაყოფილია იმ განმარტებებით, რომელსაც იძლევა სამედიცინო პერსონალი როგორც დაავადების ირგვლივ, ისე მკურნალობის მეთოდების, თვითმოვლის, სამკურნალო პრეპარატებისა და კლინიკის შემდგომი მოვლისა და რეაბილიტაციის შესახებ. პაციენტები აღნიშნავენ, რომ ეს განმარტებები მიიღეს მარტივი, მათთვის გასაგები ენით და რომ მიიღეს ინფორმაცია და მხარდაჭერა მათთვის საჭირო სერვისების შესახებ, რაც მიუთითებს, ჯანდაცვის ორგანიზაციებმა უნდა დაიწყონ ფოკუსირება ეფექტური კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე, რაც თავის მხრივ გააუმჯობესებს პაციენტის უსაფრთხოებას.

ლიტერატურაში ხაზგასმულია ფაქტი, რომ პაციენტის კმაყოფილება და ჯანმრთელობის ხარისხი არ არის წრფივად დაკავშირებული და რომ პაციენტს ყოველთვის არ შეუძლია სწორად შეაფასოს პროვაიდერის მუშაობა, რაც შეიძლება წარმოადგენდეს ამ შემთხვევაში, რომელსაც აწყდება კმაყოფილებაზე დაფუძნებული ნებისმიერი კვლევა [9]. ჩვენი კვლევის მიხედვით, პაციენტთა უმრავლესობა კლინიკის მომსახურებას აფასებს როგორც კარგს, შესაბამისად, შეფასების საშუალო ქულა შეადგენს 4.03 ქულას.

დასკვნები: ჩვენი კვლევა ხელს შეუწყობს ჯანდაცვის სფეროში სტრატეგიების დახვეწას - მომსახურების ხარისხისა და პაციენტების კმაყოფილების გასაუმჯობესებლად.

კვლევის შეზღუდვა: კვლევის ერთ კლინიკაში ჩატარება

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Prakash B. Patient satisfaction. J Cutan Aesthet Surg. 2010 Sep;3(3):151-5.
2. Prayetno AA. The Influence of Service Quality Aspects on Patient Satisfaction and Loyalty in Hospital Health Service Centers. Jurnal Ekonomi. 2024 Oct 21;13(04):40-53.
3. Almomani R, Al-Ghdabi R, Banyhamdan K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. Management Science Letters. 2020;10(8):1803-12.
4. Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors Associated with Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. Front Public Health. 2019 Jul 2;7: 183.
5. Thornton RD, Nurse N, Snavelly L, et al. Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. BMC Health Serv Res. 2017 May 19;17(1):361.
6. Kalaja R. Determinants of patient satisfaction with health care: a literature review. European Journal of Natural Sciences and Medicine. 2023;6(1):43-54.
7. Burgener AM. Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. The health care manager. 2020 Jul 1;39(3):128-32.
8. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. Journal of environmental and public health. 2020;2020(1):2473469.
9. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. InHealthcare 2023 Feb 21 (Vol. 11, No. 5, p. 639). MDPI.

ბაღდე ჩხაიძე, ლაშა ლორია

პაციენტის კმაყოფილების შეფასება სამედიცინო სერვისებით

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის
მედიცინის ფაკულტეტი, საქართველო

რეზიუმე

პაციენტების კმაყოფილების დონე განიხილება, როგორც ზრუნვის ხარისხის განმსაზღვრელი საზომი. ჩვენი კვლევის მიზანია პაციენტის კმაყოფილების განსაზღვრა ჯანდაცვის სერვისებით საქართველოს მოსახლეობაში.

კვლევის მეთოდები: ჩვენს მიერ თვითშეფასებადი კითხვარის საშუალებით შესწავლილ იქნა 18-დან 80 წლამდე ასაკის 368 პაციენტის პასუხი, რომლების მკურნალობდნენ კლინიკა ვივამედში, მათ შორის 164 (44.57%) კაცი და 204 (55.43%) ქალი. პაციენტთაგან 313 (85.05%) სარგებლობდა სახელმწიფო დაზღვევით, 26 (7.07%) - კერძო დაზღვევით, 15 (4.08%) - ორივე ტიპის დაზღვევით, ხოლო 14 (3.80%)-ს არ გააჩნდა არანაირი დაზღვევა. კითხვარი მოიცავდა: დემოგრაფიულ მონაცემებს, განათლებას, დაზღვევის სახეს, კმაყოფილებას სამედიცინო პერსონალის მომსახურების, ჰიგიენის და სხვა პარამეტრების მიხედვით. ყველა კითხვას პასუხი გასცა 350-მა რესპონდენტმა. ყველა რესპონდენტმა ხელი მოაწერა ინფორმირებული თანხმობის ფურცელს. კვლევის მონაცემები დამუშავდა აღწერითი სტატისტიკის მეთოდებით.

შედეგები: პაციენტთა უმრავლესობა კმაყოფილია პერსონალის კეთილგანწყობით, 97.7% ექთნების, 98% ექიმების, 95.4% რეგისტრატურის თანამშრომლების. პაციენტთა უმრავლესობა დადებით პასუხს გვაძლევს სამედიცინო პერსონალთან კომუნიკაციის შესახებ (94-98%), პაციენტთა უმრავლესობა კლინიკის მომსახურებას აფასებს როგორც კარგს, შესაბამისად, შეფასების საშუალო ქულა შეადგენს 4.03 ქულას.

დასკვნა: ჩვენი კვლევა ხელს შეუწყობს ჯანდაცვის სფეროში სტრატეგიების დახვეწას - მომსახურების ხარისხისა და პაციენტების კმაყოფილების გასაუმჯობესებლად.

