

Summary

One of the priorities in the Health Care development is discussed in the work, namely, about the availability of the medical service of the population, children and adults health care. Characteristics and organizational and management problems study, quality assurance of the medical service and health care system efficiency is of great importance.

Medical service and medical productivity indication do not correspond the international standards affecting the served medical service efficiency, clinical results and quality. Different methods of improvement and providing the medical service is known for the modernity outcome assessment is of importance from the medical service estimation features as the outcome reflects the main goal of the medical service – to serve the patient corresponding medical service.

რეზიუმე

ნაშრომში საუბარია საქართველოში ჯანდაცვის სფეროს განვითარებაში ერთ-ერთ პრიორიტეტზე, მოსახლეობის და განსაკუთრებით ბავშვთა დამოზარდთა ჯანმრთელობის დაცვის, სამედიცინო სერვისისადმი ხელმისაწვდომობის გაზრდაზე. მენეჯმენტის თავისებურებები და ორგანიზაციულ-მმართველობითი პრობლემების შესწავლას, სამედიცინო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის და ჯანდაცვის სისტემის ეფექტიანობის მისაღწევად დიდი მნიშვნელობა ენიჭება. ვეყნის ჯანდაცვის სფეროში მიმდინარე პროცესები განაპირობებს პირველადი ჯანდაცვის რგოლის დაწესებულებების მენეჯმენტის დაინტერესებას, რათა მმართველობით საქმიანობაში გამოიყენოს ისეთი მექანიზმები, რაც სამედიცინო პერსონალს უკეთ მუშაობის მოტივაციას შეუქმნის, რაც თავისთავად ხელს შეუწყობს სამედიცინო მომსახურების ხარისხის ამაღლებას და მმართველობითი ინოვაციების დანერგვას.

თანამედროვეობისთვის ცნობილია სამედიცინო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის და გაუმჯობესების სხვადასხვა მედეები, სამედიცინო მომსახურების შეფასება მახასიათებლებიდან განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს გამოსავალის შეფასებას, რადგან სწორედ გამოსავალი ასახავს სამედიცინო მომსახურების ძირითად მიზანს – პაციენტს გაენიოს სათანადო სამედიცინო მომ-

სახურება. ნაშრომში გადმოცემულია კვლევის შედეგები.

საკვანძო სიტყვები: ბავშვთა ჯანმრთელობის ცენტრი. პირველადი ჯანდაცვა; ინოვაციური მენეჯმენტი; ორგანიზაციულ-მმართველობითი ინოვაციები.

მომსახურების სფერო მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ეკონომიკური ზრდის რაოდენობრივ და ხარისხობრივ მაჩვენებლებს შორის ოპტიმალური პროპორციების ფორმირებაში, ოჯახის ბიუჯეტის შემოსავლებსა და დანახარჯებს შორის რაციონალური პროპორციის ფორმირებაში, ასევე, ხელსაყრელ პირობებს ქმნის ქალთა შრომის გამოყენებისათვის და ამით გარკვეულ როლს თამაშობს დასაქმების სქესობრივი სტრუქტურის პროპორციულობის დაცვაში.

სამედიცინო მომსახურებას აქვს საზოგადოებრივ-სოციალური ეფექტი და პირველადი ჯანდაცვის სექტორის როლი ამ საქმეში არსებითია.

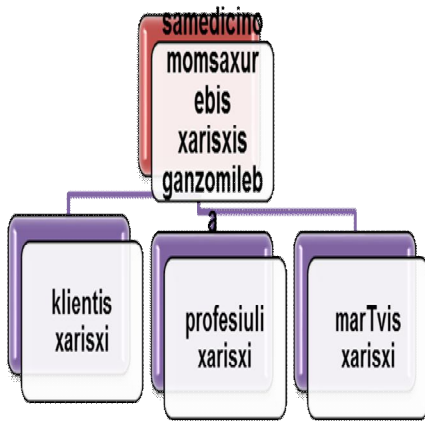
სამედიცინო მომსახურების მიწოდების ორგანიზების გაუმჯობესება იყოფა 4 კომპონენტად, რომელთა შესაფასებლად გამოყენებული იქნა შემდეგი ინდიკატორები:

1. ჰოსპიტალური სექტორის განვითარება;
2. პირველადი ჯანდაცვის განვითარება;
3. სასწრაფო დახმარების სამსახურების ორგანიზება;
4. ჯანდაცვა პენიტენციური სისტემის დაწესებულებებში.

სამედიცინო მომსახურების სფეროში ჯანდაცვის სწორი კონცეფციის დანერგვას დიდი ისტორია აქვს და ის უკავშირდება ისეთი მეცნიერების შრომებს, როგორებიცაა დონაბედიანი, რობერტ ბრუკი, ოვერტვიტი, ჰენდერსონი და სხვ.

პაციენტი განიხილება კლიენტის რანგში, ეს დადგენილი იქნა დიდი ბრიტანეთის პაციენტთა ქარტიის მიერ, რომელშიც წარმოდგენილია, როგორც პაციენტთა უფლებები, ისე მომსახურების სტანდარტები. ჯ. ოვერტვიტმა განსაკუთრებული ყურადღება მიაქციოდა სამედიცინო მომსახურების ხარისხის საკანონომილეს, დაინტერესებული ჯგუფების გააზრებისად. (სქემა 1)

სქემა 1



სამედიცინო მომსახურების ორგანიზება საქართველოში განხილვა სამ დონედ:

- I. პირველადი ჯანდაცვა;
- II. სტანდარტული სტაციონარული მომსახურება;
- III. მაღალტექნოლოგიური ჰოსპიტალურ მომსახურება.

ორგანიზაციულ-მმართველობითი ინოვაციების შესწავლა უდაოდ დადებით როლს შეასრულებს სამედიცინო მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და პაციენტთა უფლებების დასაცავად. ვინაიდან სამედიცინო მომსახურების სერვისი თავისი გაგებით მეცნიერულ მტკიცებულებებზე დაფუძნებულ მედიცინის მიღწევებს და საუკეთესო კლინიკური პრაქტიკის გამოყენებით პაციენტთა სამედიცინო მომსახურებას გულისხმობს, რომელმაც უფრო მეტი აქტუალობა შეიძინა ქვეყანაში მიმდინარე ეკონომიკურ გარდაქმნებთან და ჯანმრთელობის სფეროში რეფორმების გატარების კვალდაკვალ. დღის წესრიგში დადგა არსებული მენტალური დოგმების რღვევა სამედიცინო პრაქტიკაში და საზოგადოების ინფორმირება ჯანდაცვის სისტემაში აუცილებელი რეფორმის საჭიროების შესახებ.

ქვეყნის ჯანდაცვის სფეროში მიმდინარე პროცესები განაპირობებს პირველადი ჯანდაცვის რგოლის დანესებულებების მენეჯმენტის დაინტერესებას, რათა მმართველობით საქმიანობაში გამოიყენოს ისეთი მექანიზმები, რაც სამედიცინო პერსონალს უკეთ მუშაობის მოტივაციას შეუქმნის, რაც თავისთავად ხელს შეუწყობს სამედიცინო მომსახურების ხარისხის ამაღლებას. პაციენტთა აზრი სამედიცინო მომსახურების შეფასების ერთ-ერთი მგრძნობიარე მაჩვენებელია, რომელიც ხელს შეუწყობს ორგანიზაციას მმართველობით ინოვაციების გატარებაში.

ჩვენს მიერ ჩატარებულმა კვლევამ, უცხოეთის ქვეყნებში დაგროვილმა გამოცდილების განხილვამ, საქართველოში მომზადებული ნორმატიული აქტების ანალიზმა, მოგვცა საშუალება შეგვესწავლა ჯანდაცვის პირველადი რგოლის ბავშვთა დანესებულებებში სპეციალისტების მიერ მიღებული სამედიცინო მომსახურებით პაციენტთა კმაყოფილების დონის შეფასება.

ჩვენს მიერ ჩატარდა კვლევა პირველადი ჯანდაცვის რგოლის დანესებულებებში, ჩვენი კვლევის მიზნიდან გამომდინარე საჭიროდ ჩავთვალეთ კლინიკა „მედი 22“-ის მაგალითზე გაგვეკეთებინა სამედიცინო ხარისხის შეფასება და დანერგილი ორგანიზაციულ-მმართველობითი ინოვაციის შედეგების შესწავლა. პაციენტთა კმაყოფილების დონის შესწავლის მიზნით კლინიკა „მედი 22“-ში გამოიკითხა 200 პაციენტი; მომსახურების ხარისხის შეფასება გადავწყვიტეთ 10-ბალიანი სისტემით. კვლევის შედეგები მოცემულია ქვემოთ მოტანილ ცხრილში (ცხრილი 1).

კითხვა: რა ქულით შეაფასებთ „მედი 22“-ის სპეციალისტების მიერ პაციენტების მომსახურების ხარისხს

როგორც ცხრილიდან ჩანს პაციენტები და მათი მშობლები აფასებენ 10-ბალიანი სისტემით სამედიცინო პერსონალით კმაყოფილების დონეს, რომელიც არის მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი კომპონენტის გამოსავალი.

აქ მოტანილი გვაქვს პაციენტთა კმაყოფილების დონის შესწავლა „მედი 22“-ს მაგალითზე; როგორც ცხრილი 1 გვიჩვენებს, სამედიცინო პერსონალის მომსახურების ხარისხი „მედი 22“-ში დამაკმაყოფილებელია, რაც ნათლად ჩანს ცხრილში მოტანილი მონაცემებიდან.

ექიმ-სპეციალისტების მიერ პაციენტთა მომსახურების ხარისხის შეფასების შედეგები.
ცხრილი 1

სპეციალისტი	პაციენტთა რაოდენობა	დაეთმნა გამოიხვეჭა	ქულა				
			2 ქ.	4 ქ.	6 ქ.	8 ქ.	10 ქ.
პედიატრი	200	190	0	4	5	32	149
ქირურგი	200	185	0	2	2	18	163
ყელ-ყურ-ცხვირი	200	194	0	0	4	14	172
ოფთალ-მოლოგი	200	197	0	1	0	17	179
არდო-ლოგი	200	192	0	0	1	24	167
ნევროლოგი	200	187	0	1	0	27	159
სულ	200	197	0	6	10	24	157

პაციენტების და მათი მშობლების გამოკითხვის შედეგებით, მომსახურების ხარისხით სრულიად კმაყოფილია პაციენტთა და მათ მშობელთა 77%, რომელთაც 10 ქულით შეაფასეს ექიმთა მომსახურების ხარისხი, 15% 8 ქულით და ა.შ. ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევებიდან გამომდინარე, შეგვიძლია შევაფასოთ აღნიშნული კლინიკის მენეჯმენტის დადებითი პოზიციები. „ჯანმრთელობის უმაღლესი ხელმისაწვდომი სტანდარტებით სარგებლობა“ წარმოადგენს პირველადი ჯანდაცვის რგოლის შესახებ 1978 წლის ალმა-ატის დეკლარაციის და 1998 წელს მსოფლიო ექიმთა ასოციაციის მიერ მიღებული ოტავას დეკლარაციის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან თემას.

მნიშვნელოვანია ის ფაქტიც, რომ ყოველწლიურად ხდება კმაყოფილების მეთოდოლოგიისა და გამოყენების მეთოდების დახვეწა. მნიშვნელოვანია პირველადი ჯანდაცვის რგოლში პაციენტთა კმაყოფილების დონის შესწავლა და შეფასება, როგორც სამედიცინო მომსახურების დონეების, ასევე ექიმთა კონკრეტული უნარ-ჩვევების შესაფასებლად. პაციენტთა აზრი ხელს შეუწყობს თანამედროვე სამედიცინო მეცნიერებისა და ტექნოლოგიების შესაბამისად სათანადო შედეგის მიღებას, რომელიც დაეხმარება ორგანიზაციას მმართველობითი ნოვაციების გატარებაში.

სამედიცინო მომსახურებით პაციენტთა კმაყოფილების დონის შეფასებისა და მმართველობითი ინოვაციის დანერგვით მიგველო გადაწყვეტილება კლინიკაში „ბავშვთა ჯანმრთელობის ცენტრი“-ს გახსნის შესახებ. დარწმუნებული ვიყავით ამ ინოვაციით პოზიტიურ შე-

დეგებს მივიღებდით. იდეის განხორციელება მოხერხდა 2015 წლის იანვარში.

„ბავშვთა ჯანმრთელობის ცენტრი“ ემსახურება ბავშვთა ჯანმრთელობის დონის გაუმჯობესებას, არსებული პრობლემების დიაგნოსტიკას და მართვას, ჯანმრთელობის პროფილაქტიკას. ყველაზე მთავარი, რაც განასხვავებს ამ ცენტრს დანარჩენი პირველადი ჯანდაცვის ობიექტებისგან, გახლავთ ის, რომ ცენტრი ძირითადად ემსახურება ჯანმრთელ ბავშვებთან ერთად, მცირე ფიზიკური, ფსიქოლოგიური და კოგნიტური შეფერხების მქონე ბავშვებს. მინდა მოგახსენოთ, რომ მსგავსი ცენტრი ამიერკავკასიაში პირველია.



შეთავაზებული სერვისები:

1. ბავშვის გლობალური განვითარების შეფასება პედიატრის მიერ;
2. ლოგოპედიის კონსულტაცია;
3. ფსიქოლოგის კონსულტაცია;
4. სპეციალური პედაგოგის კონსულტაცია;
5. ექიმი-რეაბილიტოლოგების, მასაჟის სპეციალისტების კონსულტაცია;
6. ექიმი-ფიზიოთერაპევტის კონსულტაცია;
7. სამკურნალო ცურვა, ჰიდრომასაჟი;
8. ქვიშის სანაპირო, ფიზიკური მასაჟის განსხვავებული მეთოდი ქვიშაში;
9. ჩვილების ცურვა+ვარჯიში (baby spa);
10. ფიტნესი, სპორტული ცეკვა.

კომფორტული აუზი ბავშვებისთვის, უსაფრთხო და ჰიგიენური გარემო, ინდივიდუალური პროგრამა. ცურვის შემდეგ მსუბუქი ვარჯიში ანუ ნამდვილი BABYSPA. წყალი პატარების ყველაზე საყვარელი გარემოა, იდეა-



ლური მათი მოტორული განვითარების ხელშეწყობისათვის. სულ მეცხრე თვეა, რაც ფუნქციონირებს „ბავშვთა ჯანმრთელობის ცენტრი“ და უნდა აღინიშნოს, რომ მუდმივად ბოლომდე დატვირთულია. პატარებიც კმაყოფილია და მშობლებიც, რაც იმის დამადასტურებელია, რომ ჩვენმა რეკომენდაციამ სიახლის დანერგვის შესახებ გაამართლა. დღემდე, 9 თვის განმავლობაში მომსახურებით ისარგებლა 2700 ბავშვმა, რაც გატარებული ორგანიზაციული, სარეკლამო და მმართველობითი მუშაობის მიზანმიმართული გამოყენებით იქნა შესაძლებელი.

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, სამედიცინო დაწესებულებები განიცდიან ევოლუციას. თანდათანობით იკვეთება მომსახურების პროცესში პაციენტთა უფლებამოსილება, ინფორმირებულობის და აკადემიური დონის ამაღლების, ხედვის ჩამოყალიბება სერვისებისა და საჭიროებების გათვალისწინების, მოლოდინის შესაბამისობის, კმაყოფილების შესწავლის აუცილებლობა. პაციენტთა კმაყოფილების შესაფასებლად ვაგრძელებთ კვლევას შემდეგ მახასიათებლებზე:

- ხელმისაწვდომობა;

- კომუნიკაცია;
- მომსახურების კოორდინაცია;
- თავაზიანობა, პატივისცემა, მზაობა მხარდაჭერაზე;
- მომხმარებელთა მომსახურება.

ამ მახასიათებლების გარდა განსაკუთრებული ინტერესს იჩენს ისეთი ასპექტების გამოკვლევა, როგორიცაა: პაციენტთა უსაფრთხოება; ზიანის მიყენება; ინფორმაცია პაციენტის უსაფრთხოებაზე და შეხედულებები ჯანდაცვის ხარისხის შესახებ.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო. საქართველოს ჯანმრთელობის დაცვის სახელმწიფო სტრატეგია. თბილისი. 2011წ.
2. ციალა ლომია, ადამიანური რესურსების მენეჯმენტი. თბილისი 2012 გვ.311
3. ოთარ გერზმავა, საზოგადოებრივი ჯანდაცვა და მენეჯმენტი. თბილისი 2008. გვ.550
4. რ. ურუშაძე. თანამედროვე საავადმყოფოს ორგანიზაცია და მენეჯმენტი. საქართველო 2010წ გვ.500
5. W. Jack Duncan; Peter M. Ginter; Linda E. Swayne. Strategic management of health care organizations Stephen
6. M. Shortell; Arnold D. Kaluzny. Health care management
7. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Miibank Memorial Fund.1966;
8. Ovretveit J. Health Service Quality. Blacwell Science, Oxford. 1992.

მოდელირების ამოცანები ღია ინოვაციურ პროცესებში

სულხან ხუციშვილი — სტუ-ს პროფესორი
ჯულიეტა გაგლოშვილი — სტუ-ს დოქტორანტი