

**ჯანდაცვის სექტორის მცირე საწარმოს  
მდგრადი განვითარების ტენდენციები კლინიკა  
„დენტალ-მედის“ მაგალითზე**

**DOI - 10.36962/ecs105/3/2022-250**

**მარიამ ნიკლაური**  
სტუ, დოქტორანტი,  
mariam23tsiklauri@gmail.com

**სოფიო ბერიძე**  
სტუ, დოქტორანტი,  
sophioberidze1@gmail.com

**რეზიუმე**

თანამედროვე კრიზისული საბაზრო ეკონომიკის პირობებში, მცირე ფორმის სამედიცინო კერძო საწარმოთა პრობლემები საჭიროებს სიღრმისეულ შესწავლას, გაანალიზებას და მომდევნო ნაბიჯების დაგეგმვას - ჯანდაცვის სფეროს აკრედიტაციის მოთხოვნების გათვალისწინებით.

ციფრული ტექნოლოგიებისა და პანდემიის მდგომარეობიდან განპირობებული, აკრედიტაციის მოთხოვნებიც გამკაცრდა, გამრავალფეროვნდა და შესაბამისად, მცირე ბიზნესის წარმომადგენლები საქმიანობის სრულყოფისათვის ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის წინაშე დააყენა, რომელთა გათვალისწინებაც აუცილებელია ბაზარზე სრულყოფილი ფუნქციონირების, მდგრადი განვითარებისა და ჯანსაღი კონკურენციის გასაწევად.

**საკვანძო სიტყვები:** მდგრადი განვითარება, ჯანდაცვის სექტორი, აკრედიტაციის მოთხოვნები

**შესავალი**

არადინამიურად ცვალებადი გარემო აწესებს სტიმულებს და შეზღუდვებს საწარმოების ფუნქციონირებაში და განსაზღვრავს მათ პერსპექტივებს, კონკურენციის შესაძლებლობებს. თანამედროვე კრიზისული საბაზრო ეკონომიკის

პირობებში, მცირე ფორმის სამედიცინო კერძო საწარმოთა პრობლემები საჭიროებს ყოვლისმომცველ, სიღრმისეულ შესწავლას, გაანალიზებას და მომდევნო ნაბიჯების დაგეგმვას. ამავდროულად, აუცილებელია ჯანდაცვის სფეროს აკრედიტაციის მოთხოვნების გათვალისწინებაც. ამ მხრივ დიდი მნიშვნელობა ენიჭება მომხმარებელთა კმაყოფილების შესწავლას და ექსპერტთა შეფასების შედეგების გაანალიზებას.

### **ძირითადი ტექსტი**

ჯანდაცვის სექტორის მცირე ბიზნესის - „კლინიკა დენტალ-მედის“ საფუძველზე დავისახეთ მიზნად მომხმარებელთა კმაყოფილებისა და ექსპერტული კვლევის შედეგების შესწავლა. მონაცემების შეგროვებისათვის გამოყენებულ იქნა გამოკითხვის მეთოდი, შედეგების ანალიზისათვის, მონაცემების დამუშავება განხორციელდა სტატისტიკური ანალიზის სპეციალური პროგრამა SPSS-ის მეშვეობით.

აკრედიტაციის მოთხოვნების შესაბამისად, პერსონალს და ხელმძღვანელობას მოეთხოვება უწყვეტი განათლება, შესაბამისია შედეგიც - რესპოდენტთა საკმაოდ დიდი ნაწილი (88%) - მის აუცილებლობას აღნიშნავს, ანალოგიური პასუხი გვიჩვენა - სამედიცინო აპარატურის სტანდარტებთან დაკავშირებულმა კითხვამაც.

ექსპერტებს მიაჩნიათ, რომ ინფექციის კონტროლი ძალზედ მნიშვნელოვანია (88%), გამჭირვალობასა და ანგარიშვალდებულებაზე რესპოდენტთა (75%) ერთხმად აღნიშნავს, ხოლო სააკრედიტაციო აუდიტსა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული საკითხების აუცილებლობაზე, ექსპერტები, ერთხმად თანხმდებიან.

ექსპერტებს მოეთხოვებოდათ ის ღონისძიებები დაესახელებინათ, რომელთა გატარებაც მათი აზრით აუცილებელია. ჩამონათვალი შემდეგნაირად გადანაწილდა: ფინანსურ რესურსებზე წვდომა და პერსონალის გადამზადება (25%), კადრების მუდმივი განვითარება და კლინიკის აღჭურვა თანამედროვე ტექნოლოგიით.

როგორც აღმოჩნდა, რესპოდენტები ფლობენ ინფორმაციას კლინიკის შესახებ და ერთხმად აღნიშნავენ მის დადებით რეპუტაციას. კლინიკის პროდუქტების შესახებ, რესპოდენტთა უმეტეს ნაწილს (63%) მნიშვნელოვნად მიაჩნია პერსონალის გადამზადებაზე აქცენტი, ასევე, დანერგილი სიახლეებიდან, გამოკითხულთა ნახევარი თანამედროვე ტექნოლოგიებით აღჭურვას შესაბამისად აფასებს. ბუნერივია, უსფრთხოების ზომების გამკაცრებაც მნიშვნელოვანია (63%), ასევე მომხმარებელთან კომუნიკაციის თანამედროვე ტექნოლოგიები (50%) და კლიენტზე მორგებული კომფორტული გარემოც (50%).

უნდა აღინიშნოს, რომ განხორციელებული სიახლეების შედეგები, ექსპერტებს, ზოგადად, დიდი იმედით ავსებს (100%). დეტალებისაგან უმრავლესობამ (75%) თავის შეკავება არჩია, თუმცა, დანარჩენი ექსპერტების აზრი თანაბრად გადანაწილდა შემდეგ დანერგილ სიახლეებზე - სტერილიზაციის სტანდარტის გაუმჯობესება, კოვიდ რეგულაციების დაცვა, ვექტორის აპარატის შექმნა (25%) და უსაფრთხო მომსახურება, პაციენტის ჯანმრთელობის გარანტია (25%).

ახალი სტანდარტების შესაბამისი ტექნოლოგიების დანერგვას, შესაბამისი რესურსი ესაჭიროება, რაც შესაძლოა კლინიკას არ გააჩნდეს მოცემულ ეტაპზე. აქედან გამომდინარე, ამ საკითხთან დაკავშირებული შედეგი არ გაგვეკვირვებია. შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ ექსპერტებს გარკვეულწილად ნეიტრალური პოზიცია უკავიათ. მათი მოსაზრებით, სიახლეების დანერგვა გარკვეულწილად ფინანსურ რესურსებთან არის დაკავშირებული (63%) და ასევე შრომით დანახარჯებთან.

ციფრული ტექნოლოგიებისა და პანდემის მდგომარეობიდან განპირობებული, აკრედიტაციის მოთხოვნებიც გამკაცრდა, გამრავალფეროვნდა შესაბამისად და მცირე ბიზნესის წარმომადგენლები საქმიანობის სრულყოფისათვის ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის წინაშე დააყენა. ჩამონათვალი არცთუ ისე მცირეა, რაც აუცილებელია სრულყოფილი საქმიანობისათვის, მათ შორისაა - მიკროსკოპი, ახალი აპარატურა (12.5 %), 3D რენდგენის დამატება (12.5%), ხარისხის მართვის მენეჯმენტის სა-

ერთაშორისო სტანდარტების დანერგვა (37.5 %), მართვის სისტემის გაფართოება, ტრადიციული და თანამედროვე მართვის სისტემის გაერთიანება (25%)

ცვალებად გარემოს მორგებადი ინოვაციების შესაბამისად, ექსპერტთა მოსაზრებების ჩამონათვალი შემდეგია - სიახლეების დანერგვა, ელექტრონული მართვა, პროფესიული გადამზადება, უწყვეტი სამედიცინო განათლება, კომფორტის ზონა პაციენტის, ექიმისა და დამსაქმებლისათვის, რეალობაზე ორიენტირებული სტილი, მუდმივად ცვალებადი, შიდა და გარე ფაქტორების გავლენით გამომწვეული, მოგებაზე ორიენტირებული ახალი სტრუქტურა.

ჩვენი ინტერესი მიიპყრო ექსპერტების აზრმა, თუ როგორ ესახებათ მათ სამომავლოდ ჯანდაცვის სფეროს მცირე ბიზნესი და ამ მიმართულებით რას ფიქრობენ სახელმწიფოს როლზე. შედეგებმა გვიჩვენა, რომ აქცენტი მაინც კეთდება ფინანსურ მოტივაციაზე და ფინანსების წვდომაზე, შეღავათებზე გადასახადებში, სადაზღვევო სისტემებთან ჯანსაღ თანამშრომლობაზე და ხარისხის მართვაზე. პრიორიტეტულია სახელმწიფო პროგრამები, საერთაშორისო გრანტები, სადაზღვევო კომპანიებთან ურთიერთთანამშრომლობა, არანაკლებ მნიშვნელოვანია პროფესიული კავშირების როლიც. კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, რეფორმების გატარების მიზნით, ყველაზე მნიშვნელოვნად რჩება - სოციალური პროგრამები, მარეგულირებელი გარემო (50%).

კლინიკის მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევაც განხორციელდა უშუალო გამოკითხვით. გამოკითხულ იქნა 122 პაციენტი, მიმდინარე წლის იანვრის თვეში. განხორციელდა თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევა, სტატისტიკური პროგრამა SPSS-ის მეშვეობით. ანკეტა-კითხვარი რამდენიმე ბლოკისგან შედგებოდა: ზოგადი ინფორმაცია რესპოდენტის შესახებ, ინფორმაციის მიღების წყარო, კლინიკის სერვისები, კლინიკის ინფრასტრუქტურა, კლინიკის პერსონალი და კლინიკის ტექნოლოგიები.

როგორც კვლევამ გვიჩვენა, კლინიკას უფრო მეტად ქალბა-

ტონები სტუმრობენ (82%). ასევე, ვიზიტორთა უმეტესი ნაწილი უმაღლესი განათლებით გამოირჩევა (61%). პასუხების საფუძველზე დავადგინეთ, რომ ჩვენი კლინიკის შესახებ ინფორმაცია რესპოდენტებს მიეწოდებათ სხვადასხვა არხიდან: მედია-საშუალებები (ტელევიზია, პრესა) (31%), სოციალური ქსელი (facebook, e-mail) (32%), გარემოცვა (ნაცნობ-მეგობრები) (33%). პაციენტები ფლობენ სრულ ინფორმაციას კლინიკისა და მისი სერვისების შესახებ (89%), რამდენიმე ახალი პაციენტის გამოკლებით და ასევე, კლინიკის შესახებაც მათ ამომწურავი ინფორმაცია აქვთ (95%).

უნდა აღინიშნოს, რომ კლინიკა ითვალისწინებს მომხმარებელთა დროის მენეჯმენტს და შესაბამისად, გამართულია რიგის მართვის სისტემა (96%).

შემდეგი ბლოკით განისაზღვრა კლინიკის ინფრასტრუქტურის შესწავლა. მდებარეობა შეფასებულია „საუკეთესოდ“ (83%), კლინიკის დიზაინსაც დიდი ნაწილი მიიჩნევს საუკეთესოდ (75%) და საკმაოდ დიდი მოცულობის რესპოდენტები (79%) აღნიშნავენ, რომ კლინიკა ნამდვილად აღჭურვილია თანამედროვე ტექნიკით. როგორც კვლევის შედეგებმა გვიჩვენა, მიმღების პერსონალი არის თავაზიანი, აკადემიური და კომუნიკაბელური მომხმარებელთა დიდი ნაწილის აზრით (70%) და ამავე უნარებით დამხმარე პერსონალსაც ახასიათებს რესპოდენტთა ზუსტად ნახევარი (50%). ასევე, რესპოდენტები, ბოლო 2 წლის მანძილზე განხორციელებული სიახლეებიდან აღნიშნავენ - პირველ რიგში ჰიგიენის გამკაცრებულ ნორმებს, შემდეგ ინონებენ განახლებულ ტექნიკას, ასევე, მათზე მორგებად ონლაინ კონსულტაციას, განხლებულ დიზაინს, კომფორტულ გარემოს, ლაზერულ თერაპიას და სხვ. და როგორც ჩანს, ეს ახალი ტექნოლოგიები „სრულიად აკამაყოფილებთ“ მათ (88%).

ჩვენი მოსაზრებით, კლინიკის მდგრადი განვითარების მიზნით, შევისწავლეთ ასაკობრივ, გენდერულ და განათლების ქრილში მომხმარებელთა დამოკიდებულება მიმღების პერსონალის, მკურნალი ექიმების და დამხმარე პერსონალის მიმართ: ბოლოს განხორციელებული სიახლეებზე, როგორც ვხედავთ

- მომხმარებლების დამოკიდებულების მაჩვენებელი საკმაოდ სანდო აღმოჩნდა (0.006).

### **დასკვნა**

ციფრული ტექნოლოგიებისა და პანდემის მდგომარეობიდან განპირობებული, აკრედიტაციის მოთხოვნებიც გამკაცრდა, გამრავალფეროვნდა და შესაბამისად, მცირე ბიზნესის წარმომადგენლები საქმიანობის სრულყოფისათვის ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის წინაშე დააყენა, რომელთა გათვალისწინებაც აუცილებელია ბაზარზე სრულყოფილი ფუნქციონირების, მდგრადი განვითარებისა და ჯანსაღი კონკურენციის გასაწევად. როგორც ვნახეთ, კლინიკა „დენტალ-მედი“ თანამედროვე მოთხოვნებს სრულფასოვნად პასუხობს და მზად არის ახალი გამოწვევებისათვის.

### **გამოყენებული ლიტერატურა:**

1. ჯანმრთელობის ეროვნული ანგარიშების შედეგები. 2012-2017 წწ.
2. საქართველოს ჯანდაცვის სისტემის მოკლე მიმოხილვა, 2017.
3. ჯანმრთელობის ეროვნული მოხსენება, 2016-2017 წწ.
4. ჯანდაცვის სექტორი საქართველოში, 2020 წლის დეკემბერი. თბილისი, 2020.

### **REFERENCES:**

1. Results of national health reports. 2012-2017
2. Brief overview of the Georgian healthcare system, 2017.
3. National Health Report, 2016-2017.
4. Health Sector in Georgia, December 2020. Tbilisi, 2020.

**TRENDS IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF SMALL  
ENTERPRISES IN THE HEALTHCARE SECTOR  
ON THE EXAMPLE OF THE CLINIC “DENTAL-MED”**

**Mariam Tsiklauri,**

GTU, PhD Student

mariam23tsiklauri@gmail.com,

**Sophio Beridze,**

GTU, PhD Student

sophioberidze1@gmail.com

**RESUME**

In the conditions of a modern crisis market economy, the problems of small-scale medical private enterprises require a comprehensive, in-depth study, analysis and planning of the next steps. At the same time, it is necessary to take into account the requirements for accreditation in the field of healthcare and, as far as possible.

Due to the state of digital technologies and the pandemic, accreditation requirements have also been tightened, diversified and, consequently, small businesses have been faced with the introduction of new technologies to improve their operations, which must be taken into account for perfect market functioning, sustainable development and healthy competition.

**Keywords:** Sustainable Development, Health Sector, Accreditation Requirements.