

ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებული პერსონალის შრომითი კმაყოფილება, როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი

ნინო ფარესაშვილი

ასოცირებული პროფესორი,
ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი

ნანული ოქრუაშვილი

ასოცირებული პროფესორი,
ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი

მზია ტიკიშვილი

ასისტენტ-პროფესორი,
ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი

ქეთევან ჩიტაღაძე

ასისტენტ-პროფესორი,
ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი

ანოტაცია

ნაშრომში განხილილია ჯანდაცვის სისტემის, როგორც საზოგადოებრივ კეთილდღეობის მიღწევის უმნიშვნელოვანესი სექტორის, მდგრადი განვითარების არსებითი ფაქტორი – სამედიცინო სექტორში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილება. დასაბუთებულია, რომ მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილება დადებითად მოქმედებს როგორც პერსონალის ორგანიზაციულ და ინდივიდუალურ პროდუქტიულობაზე, ასევე განეული სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე და შესაბამისად პაციენტის მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებაზე

საკვანძო სიტყვები: დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილება. სამედიცინო მომსახურების ხარისხი.

პაციენტის კმაყოფილება, მომხმარებლის ლოიალურობა

შესავალი

ნებისმიერი ქვეყნის უმნიშვნელოვანეს პრიორიტეტს მოსახლეობისთვის მაღალხარისხიან და ეფექტიან სამედიცინო მომსახურებაზე საყოველთაო ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა წარმოადგენს. მიუხედავად იმისა, რომ, როგორც აღნიშნულია საქართველოს 2022 – 2030 წლების ჯანმრთელობის დაცვის ეროვნული სტრატეგიაში, ეკონომიკის სფეროში არსებულმა მიღწევებმა მნიშვნელოვანი გავლენა იქონია მოსახლეობის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუმჯობესებაზე, რაც დადებითად აისახა მდგრადი განვითარების ჯანდაცვასთან დაკავშირებული მიზნების მიღწევის პროგრესზე, დღეისათვის ქვეყნის ჯანდაცვის სისტემაში არსებობს მთელი რიგი გამოწვევები, რაც უპირველეს ყოვლისა უკავშირდება სამედიცინო პერსონალის მიერ განეული მომსახურების ხარისხს. სწორედ სამედიცინო მომსახურების ხარისხის ამაღლების მიზნით ადექვატური და ეფექტიანი ღონისძიებების შემუშავება უნდა წარმოადგენდეს როგორც სამთავრობო სტრუქტურების, ისე ცალკეული კლინიკების უმთავრეს ამოცანას.

უნდა აღინიშნოს, რომ ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების მათ მიერ განეული სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე ზეგავლენის დამოკიდებულების საკითხები ნაკლებადაა შესწავლილი, რაც სათანადო მეცნიერულ კვლევას საჭიროებს. აღნიშნული

პრობლემის აქტუალობიდან გამომდინარე, ჩვენს მიერ საგრანტო პროექტის ფარგლებში ჩატარდა კვლევა, რომლის მიზანს წარმოადგენდა საქართველოს ჯანდაცვის სისტემაში არსებული პრობლემებისა და გამოწვევების შესწავლა და ანალიზი, სამედიცინო დაწესებულებაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების სამედიცინო მომსახურებით პაციენტთა კმაყოფილების დონეზე ზეგავლენის კვლევა და კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება, რომელიც უზრუნველყოფის სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფას. ბუნებრივია, დღეისათვის მეტად მნიშვნელოვანია რეკომენდაციების შემუშავება, რომელიც შეამცირებს აღნიშნული პრობლემის სიმწვავეს, რაც მნიშვნელოვნად აამაღლებს ჯანდაცვის სისტემაში მომუშავე პერსონალის შრომითი კმაყოფილებას, შესაბამისად პროდუქტიულობასა და მოტივაციას, მუდმივად მაღალი ხარისხის მომსახურება აღმოუჩინონ პაციენტებს. საქართველოში ჯანდაცვის სექტორში პაციენტებისათვის დაბალი ხარისხის სამედიცინო მომსახურების აღმოჩენის ფართოდ არსებულმა ფაქტებმა, ცხადად წარმოაჩინა ამ მიმართულებით ჩატარებული კვლევების აქტუალობა.

ნაშრომის მიზანია საქართველოს ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების მათ მიერ განეული სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე ზეგავლენის ფაქტობრივი მდგომარეობისა და მასშტაბების შეფასება, შრომითი უკმაყოფილების განმაპირობებელი ფაქტორებისა და მიზეზების დადგენა, კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება, რომელიც ხელს შეუწყობს მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილების, როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხის ამაღლების უმთავრესი ფაქტორის, ზრდას.

აღნიშნული მიზნის მიღწევა მოიცავს შემდეგი ამოცანების გადაჭრას:

- სამედიცინო დაწესებულებაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების გამოკვლევა;
- სამედიცინო მომსახურებით პაციენტთა კმაყოფილების დონის გამოკვლევა;
- ჩატარებული კვლევით მიღებული შედეგების ანალიზის საფუძველზე, კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება, რომელიც უზრუნველყოფს სამედიცინო დაწესებულებაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილებისა და მოტივაციის ზრდასა და სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფას.

დასახული მიზნისა და ამოცანებიდან გამომდინარე, ავტორთა მიერ მოხდა სამედიცინო კლინიკების დასაქმებული პერსონალის შრომითი კმაყოფილების პაციენტების სამედიცინო მომსახურების კმაყოფილებაზე გავლენის შესწავლა. განხორციელდა ფაქტობრივი გარემოებების გამოვლენა, რომლებიც პაციენტების უკმაყოფილების მიზეზი ხდება და წარმოადგენს პაციენტის უფლებების დარღვევას, მათი კლინიკის მიერ შეთავაზებული სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობაზე უარის თქმას. ნაშრომის ბოლოს შემუშავებულია როგორც მედპერსონალის შრომითი უკმაყოფილობის, ასევე პაციენტის მიღებული სამედიცინო მომსახურებით უკმაყოფილების, აღმოფხვრის გზები.

ძირითადი ნაწილი

საზოგადოებრივ კეთილდღეობის მიღწევაში უმნიშვნელოვანეს როლს ჯანდაცვის სისტემა ასრულებს (Kuzey, 2018). სექტორის მდგრად ფორმირებას უზრუნველყოფს დასაქმებული პერსონალის დენადობის დაბალი დონე, რასაც უპირველეს ყოვლისა თანამშრომელთა მაღალი შრომითი კმაყოფილება განაპირობებს და რაც, თავის მხრივ, დადებითად მოქმედებს, როგორც ორგანიზაციულ და ინდივიდუალურ პროდუქტიულობაზე, ასევე მიღებული მომსახურებით პაციენტის კმაყოფილებაზე (Salvatore, Numerato, & Fattore, 2018).

საქართველოს ჯანდაცვის სისტემაში, შრომითი კმაყოფილება უდიდეს გავლენას ახდენს მათ პროდუქტიულობაზე. შრომის პროდუქტიულობასა და კმაყოფილებას შორის კავშირის დასადგენად კვლევა საკმაოდ აქტუალურია. ამ პერიოდის განმავლობაში ჩამოყალიბდა და გამო-

იკვეთა მთელი რიგი კავშირები და შეხედულებები ამ ორი ცვლადის ურთიერთგავლენის შესახებ მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილების განეული სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე გავლენის შესწავლის მიზნით ჩატარებული კვლევის შედეგები და ამ მიმართულებით არსებული დასაბუთებული მეცნიერული მტკიცებულებები მიუთითებს იმაზე, რომ სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფა, რაც საქართველოში არსებული ერთერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევაა, მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილების გარეშე, მიუღწეველი ამოცანაა.

პაციენტის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუმჯობესების უმთავრეს პირობას, ჯანდაცვის სისტემაში ხარისხიანი მომსახურება განევა წარმოადგენს. რაც შეეხება მომხმარებლის კმაყოფილებას, მას განაპირობს სამედიცინო მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით მომხმარებლის მოლოდინების მოლოდინის და რეალობის შესაბამისობა. ის ასევე ეფუძნება მედიცინის და სამედიცინო ტექნოლოგიების თანამედროვე მიღწევებს, თუმცა მთავარ მამოძრავებელ ფაქტორს სამედიცინო მომსახურების ხარისხი წარმოადგენს. სწორედ მკურნალობის ეფექტურობაზეა დამოკიდებულია პაციენტის კმაყოფილება და ლოიალურობა (Kim et al. 2017)

პაციენტის კმაყოფილება არის ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომელიც განსაზღვრავს ჯანდაცვის ინდუსტრიაში მომუშავე კომპანიების წარმატებას (Kalaja, 2023). პაციენტის კმაყოფილების მიზნით აღქმული ხარისხის გაზრდა და სერვისების მორგება მომხმარებლების მოლოდინებთან ხელს უწყობს სამედიცინო მომსახურების კონკურენტუნარიანობაზე ზრუნვას. პაციენტის მიღებული სამედიცინო მომსახურებით კმაყოფილება პირდაპირ განსაზღვრავს პაციენტების სამედიცინო დაწესებულების მიმართ ლოიალურობას. ეს უკანასკნელი კი კლინიკის წარმატებული მომავლის გარანტია. (Meesala & Paul, 2018)

პაციენტის კმაყოფილება არის თემა, რომელიც მნიშვნელოვანია როგორც სამედიცინო დაწესებულებებისათვის, ასევე თავად პაციენტებისთვის და სამედიცინო მომსახურების ინდუსტრიის ნებისმიერი დაინტერესებული მხარეებისთვის. ამიტომ მათთვის მნიშვნელოვანია, რომ იცოდეს მომხმარებლის კმაყოფილების რეალური მდგომარეობა. ამის მისაღწევად, ჯანდაცვის პროვაიდერები იწყებენ კვლევას, რათა იგოძნონ მომხმარებლების პულის და აღმოაჩინონ მათთვის მომსახურების უკეთესი ხარისხის მომსახურების აღმოჩენის გზები. ხარისხი წარმოადგენს კონკურენტუნარიან უპირატესობას, შესაბამისად ხარისხის მართვის სტანდარტთა დაწერვა ზრდის ბიზნეს პროცესების ეფექტიანობას, ასევე ზრდის ყველა დაინტერესებული მხარის კმაყოფილების დონეს. (მომხმარებლების/პაციენტების და თანამშრომლების ჩათვლით), ამცირებს ხარჯებს და საჩივრებს, შესაბამისად, აუმჯობესებს ორგანიზაციის პოზიციას და მის კონკურენტუნარიანობას ბაზარზე. (Škarica, 2020)

დღეისათვის არსებული კვლევები ადასტურებს სამედიცინო კლინიკებისათვის პაციენტთა მიერ მიღებული სამედიცინო მომსახურებით კმაყოფილების კვლევის სარგებელს. აღნიშნული უზრუნველყოფს სამედიცინო მომსახურების მიღების პროცესში პაციენტის უფრო მეტ ჩართულობას და ამ გზით სამედიცინო კლინიკა განსაზღვრავს თუ რომელი ფაქტორებია გადამწყვეტი ჯანდაცვის ხარისხის გაუმჯობესების სტრატეგიების შემუშავებისას. ამ პროცესში პაციენტებს ეძლევათ უფლებამოსილება: მათ შეუძლიათ გამოხატონ თავიანთი კმაყოფილება თუ უკმაყოფილება და აქტიურ მონაწილეობას იღებენ იმ ზომების შეთავაზებაში, რომლებიც უნდა გამოსწორდეს სამედიცინო მომსახურების გასაუმჯობესებლად. (Alibrandi et al. 2023)

მომხმარებლის სამედიცინო მომსახურებით მიღებული გამოცდილებისა და კმაყოფილების, განეული მომსახურების ხარისხის აღქმის შესახებ ინფორმაცია სამედიცინო კლინიკებს შესაძლებლობას აძლევს შეიმუშაონ პაციენტზე ორიენტირებული სტრატეგიები. (Mühlbacher, 2023). კომერციული პერსპექტივიდან, სამედიცინო კლინიკის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება, ძალზე მნიშვნელოვანია მოგების ზრდისა და კონკურენტული უპირატესობის მოსაპოვებლად. აღნიშნული ამოცანის მიღწევაში კი, ადამიანური რესურსების ეფექტური მენეჯმენტი მთავარ როლს ასრულებს. (Lim, et al., 2018)

ყველა პაციენტი იმსახურებს მაღალი ხარისხის სამედიცინო მომსახურებას, ამიტომ მათი შეხედულება, აზრი, გამოცდილება გამოყენებული უნდა იყოს სამედიცინო სამედიცინო მომსახურების გაუმჯობესებისათვის. სამედიცინო მომსახურების ხარისხისა, როგორც სამედიცინო დაწესებულების კონკურენტუნარიანობის განმსაზღვრელი ფაქტორის შესახებ ფართოდაა განხილული ქართველ მეცნიერთა შრომებში, რომელთაგან აღსანიშნავია ნ. თოდუას, დ.ლომინაძის, ჩ.ჯაშის. ნ. თოდუას, ნ. ყაზახიშვილის, თ. გიორგაძის, ო. ვასაძის და სხვათა სამეცნიერო შრომები: (Todua and al, 2024), (Todua and Lominadze, 2011), ყაზახაშვილი, 2019) (გორგაძე, ვასაძე, 2018) (ვერულავა, 2020).

ჩვენი კვლევის ერთერთ მნიშვნელოვან საკითხს წრმოადგენდა მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორების გამოვლენა, რომლებიც თავისი პოზიტიური თუ ნეგატიური ზეგავლენით პირდაპირპროპორციულ ზეგავლენას ახდენს მომსახურების პროცესზე. დასაქმებულთა კმაყოფილების დონეზე საკმაოდ ბევრი ფაქტორები ახდენს ზეგავლენას, როგორცაა: გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი, არასწორი და ზოგიერთ შემთხვევაში არასამართლიანი დელეგირება, არასამართლიანი მართვის პროცესი, არასწორი სახელფასო პოლიტიკა, არასრულყოფილი კომუნიკაციის პროცესი, გაუმჭირვალე მმართველობითი პროცესი, თანამშრომელთა მხრიდან დაუცველობის გრძნობა, ინიციატივებისა და კრეატიულობის იგნორირება და სხვა. საქართველოში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფის მეტად აქტუალური პრობლემა, დღის წესრიგში აყენებს და ჯანდაცვის ობიექტების მმართველი აპარატისთვის პრიორიტეტულს ხდის შრომით კოლექტივში ჰარმონიული ურთიერთობების ჩამოყალიბება, მედპერსონალის შრომით კმაყოფილებაზე ზრუნვა, და შესაბამისად, მომხმარებელთათვის მაღალი ხარისხის მომსახურების აღმოჩენა. სასურველი განწყობის შექმნა და მათთვის სასურველი შედეგების უზრუნველყოფა. მომხმარებელთა სამედიცინო მომსახურებით კმაყოფილების კვლევის მიმართულებით ჩატრებულმა კვლევამ წარმოაჩინა, რომ ქართველ მომხმარებელთათვის განეული სამედიცინო მომსახურებით მიღებული კმაყოფილების დონე საჭიროებს მისი სრულყოფის მიზნით. მთელი რიგი ღონისძიებების შემუშავებას პაციენტისთვის ხარისხიანი სამედიცინო მომსახურება არის ისეთი მომსახურება, რომელიც მის მოლოდინს ამართლებს, შეესაბამება მის საჭიროებებს, სამედიცინო მომსახურება მიეწოდება კვალიფიციური პერსონალის მიერ, დროულად, პატივისცემით და ყურადღებით, ასევე მნიშვნელოვანია ფასი. დაკვირვების შედეგად გამოვლინდა, რომ პაციენტი სამედიცინო დაწესებულებას ირჩევს შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით: პროფესიონალიზმი, გულისხმობს ექიმის მიერ შესრულებულ საქმეს დიდი პასუხისმგებლობით და მაღალი პროფესიონალიზმით;

- სამედიცინო მომსახურების ფასი, მნიშვნელოვანია ნებისმიერი პაციენტისთვის, რომელიც გადანყვეტილებას იღებს კლინიკის არჩევისას;
- სისუფთავე, წესრიგი და კომფორტი, აუცილებელი პირობაა სხვადასხვა დაავადების გაგრძელების პრევენციისთვის, ასევე კომფორტული გარემო დადებითად აისახება პაციენტის გუნება-განწყობაზე;
- კეთილგანწყობილი დამოკიდებულება პაციენტების მიმართ, კლინიკაში შესვლის მომენტიდან მნიშვნელოვანია განწყობის შექმნა.

კვლევის მეთოდოლოგია

ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებული პერსონალის შრომითი კმაყოფილება, როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორის, კვლევა, განხორციელდა ორ ეტაპად, რომელიც თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებს დაეფუძნა. პირველ ეტაპზე ჩატარდა თვისებრივი კვლევა, რომელიც მოიცავდა ფოკუს ჯგუფებს. თვისებრივი კვლევის მონაწილეები შეირჩა საქართველოს სამედიცინო დაწესებულებებში დასაქ-

მეზულთაგან. მეორადი ინფორმაციის ანალიზმა და ჩატარებულმა ფოკუს ჯგუფებმა მოგვცა ჰიპოთეზების ფორმულირებისა და შემდგომი კვლევისათვის პრიორიტეტების დადგენის შესაძლებლობა. მეორე ეტაპზე ჩვენს მიერ ჩატარდა კვლევა გამოკითხვის მეთოდით. კვლევის ინსტრუმენტს წარმოადგენდა წინასწარ შედგენილი და ტესტირებული სტრუქტურული კითხვებისგან შემდგარი ანკეტა. გამოკითხვა ჩატარდა ელექტრონული მეთოდით. შერჩევის ფორმირება მოხდა საალბათო მეთოდის საფუძველზე.

კვლევა ჩატარდა ორი მიმართულებით:

- სამედიცინო დაწესებულებაში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების დონის შენაგლა;
- სამედიცინო მომსახურებით პაციენტთა კმაყოფილების დონის ანალიზი

კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 452 სამედიცინო დაწესებულებების პერსონალმა და 449 მომხმარებელმა. კვლევის არე მოიცავდა როგორც თბილისში, ასევე რეგიონებში განთავსებულ სამედიცინო კლინიკის თანამშრომლებს და მის მომხმარებლებს. მიღებული შედეგების დამუშავება მოხდა SPSS სტატისტიკური პროგრამული პაკეტის მეშვეობით. მონაცემთა ანალიზის დროს გამოვიყენეთ როგორც მარტივი, ასევე, რთული სტატისტიკური პროცედურები. რამაც მოგვცა საშუალება სიღრმისეულად შეგვესაწვლა მოცემული საკითხები. კერძოდ: სიხშირული განაწილება (Frequency) და კროსტაბულაცია (crosstab), ერთფაქტორული დისპერსიული ანალიზი One Way ANOVA თვისებრივსა და რაოდენობრივ ცვლადთა შორის კავშირის არსებობისა და გავლენების დასადგენად თვისებრივი ცვლადის ყველა კატეგორიის მიხედვით. საშუალოთა შედარების T test ორი დამოუკიდებელი შერჩევისათვის. მიღებული შედეგების თვალსაჩინო წარმოდგენისთვის ვისარგებლეთ გრაფიკული საშუალებების ფართო სპექტრით. გამოკვლეული იქნა ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებულ პერსონალის შრომითი კმაყოფილების როლი მათ მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხზე სხვადასხვა ფაქტორთა გავლენის პირობებში და ასევე პერსონალის შრომით კმაყოფილების, როგორც მათ მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხის მთავარი სტიმულატორის, განმსაზღვრელი ფაქტორები. ამ მიზნით ფორმირებული და შემოწმებული იქნა შემდეგი ჰიპოთეზები:

H1 პერსონალის შრომითი კმაყოფილება წარმოადგენს მთავარ სტიმულატორს მათ მიერ გაწეული მომსახურების მაღალი ხარისხით შესრულებაში

H2 დასაქმებულთა განათლების დონე, სამუშაო გამოცდილების ხანგრძლივობა, ასაკი და სქესი მნიშვნელოვან ზემოქმედებას ახდენს ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებული პერსონალის მათი შრომითი კმაყოფილების გაწეული მომსახურების ხარისხსთან დამოკიდებულების შესახებ შეხედულებაზე;

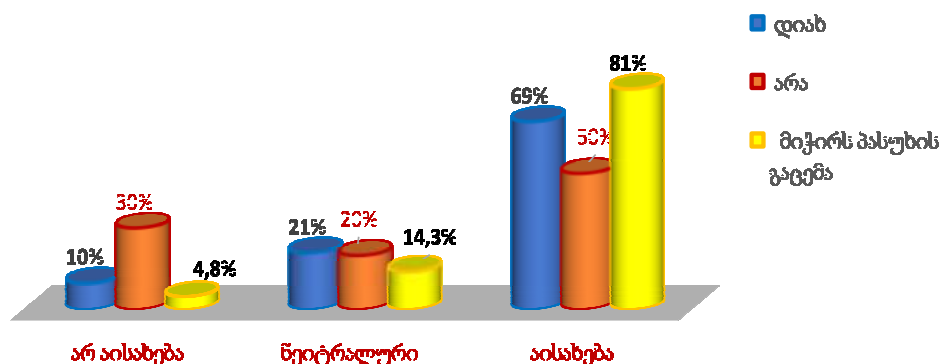
H3 სამედიცინო კლინიკებში კლიენტთა უკმაყოფილების მიზეზები განსხვავებულია ქალ-და მამაკაც რესპონდენტთა შორის და ამ მიმართულებით, არაერთგვარი ტენდენცია აღინიშნება;

H5 კლიენტთა უკმაყოფილების მიზეზები განსხვავებულია **კლიენტის** სოციალურ სტატუსის მიხედვით;

H6 სქესი გავლენას ახდენს მედ პერსონალის მომსახურებით კლიენტთა კმაყოფილებაზე.

პერსონალის შრომითი კმაყოფილების გავლენა მათ მიერ
შესრულებული სამედიცინო მომსახურებით ხარისხზე

რამდენად აისახება თქვენი სამუშაო კმაყოფილება თქვენს მიერ
გაწეული მომსახურების ხარისხზე?



კვლევის შედეგად გამოვლინდა პერსონალის შრომით კმაყოფილების მათ მიერ გაწეულ სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე ზეგავლენა. როგორც დიაგრამა 1-ზე ნაჩვენებია,

რაც უფრო მეტია კმაყოფილების დონე (კატეგორია -დიახ), მით მეტად აისახება ეს გაწეული მომსახურების ხარისხზე.

H1 ჰიპოთეზის – პერსონალის შრომითი კმაყოფილება წარმოადგენს მთავარ სტიმულატორს მათ მიერ გაწეული სამედიცინო მომსახურების მაღალი ხარისხით შესრულებაში – ჭეშმარიტების დასადგენად გამოვიყენეთ კროსტაბულაცია და ხი-კვადრატ ტესტი.

ცხრილი 1 ასახავს კროსტაბულაციას შრომით კმაყოფილებასა და ცვლადს- q32 რამდენად აისახება თქვენი სამუშაო კმაყოფილება თქვენს მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხზე? შორის. :

ცხრილი 1

პერსონალის შრომითი კმაყოფილება – მთავარ სტიმულატორს
მათ მიერ გაწეული მომსახურების მაღალი ხარისხით შესრულებაში

		q32 რამდენად აისახება თქვენი სამუშაო კმაყოფილება თქვენს მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხზე? (Row N%)		
		არ აისახება	ნეიტრალური	აისახება
q11 კმაყოფილი ხართ თქვენი თანამდებობით მინიჭებული უფლებამოსილებით?	დიახ	10%	21%	69%
	არა	30%	20%	50%
	მიჭირს პასუხის გაცემა	4.8%	14.3%	81%

ცალსახა პასუხებიდან (დიახ, არა) როგორც ვხედავთ, ვინც კმაყოფილები არიან მინიჭებული უფლებამოსილებით, მათგან უმრავლესობის (60%)-ის მიერ ფიქსირდება რომ მათი სამუშაო კმაყოფილება აისახება განეული მომსახურების ხარისხზე.

ცხრილი 2 ასახავს ამავე პროცედურით მიღებულ ხი-კვადრატ ტესტის შედეგებს, რის მიხედვითაც დგინდება, რომ მოცემულ ცვლადებს შორის არსებობს მნიშვნელოვანი სტატისტიკური კავშირი 0.01 დონეზე ($P=0.01$). ამდენად დასტურდება H_6 ჰიპოთეზის ჭეშმარიტება.

ცხრილი 2

ხი-კვადრატ ტესტი

		q32 რამდენად აისახება თქვენი სამუშაო კმაყოფილება თქვენს მიერ განეული მომსახურების ხარისხზე?
q11 კმაყოფილი ხართ თქვენი თანამდებობით მინიჭებული უფლებამოსილებით?	Chi-square	19.268
	df	4
	Sig.	.001 ^{a,b}

მეორე ჰიპოთეზის დასადასტურებლად, ვისარგებლეთ მრავალფაქტორული დისპერსიული ანალიზით Univariate Analysis of Variance – მრავალფაქტორული ანალიზი ერთ დამოკიდებულ ცვლადზე, სადაც განათლება, სამუშაო გამოცდილება, ასაკი და სქესი-ორდინალურ-ნომინალური ტიპის ცვლადი ფაქტორებია, ხოლო დამოკიდებული ცვლადი – ჯანდაცვის სისტემაში დასაქმებული პერსონალის მიერ განეული მომსახურების ხარისხი – განგრძობითი ტიპის რაოდენობრივი ცვლადი, რომელიც ფასდება 5 ქულიანი სკალით: სადაც ქულა 1 შეესაბამება მნიშვნელობას „სრულიად არ არის მნიშვნელოვანი“, 2 – „არ არის მნიშვნელოვანი“, 3 – „ნეიტრალური“, 4 – „მნიშვნელოვანია“, ხოლო 5 – „უაღრესად მნიშვნელოვანია“. დისპერსიული ანალიზით მიღებული ცხრილებიდან ცხრილი 4 წარმოადგენს ვარიაციის ერთგვაროვნების ტესტს, სადაც დგინდება რომ ოთხივე ფაქტორი: განათლება, სამუშაო გამოცდილება, ასაკი და სქესი ძალიან მაღალი სანდოობით სტატისტიკური მნიშვნელოვანების 0.01 დონით ($P<0.001$) ერთობლივად ახდენს გავლენას ცვლადზე: q32 რამდენად აისახება თქვენი სამუშაო კმაყოფილება თქვენს მიერ განეული მომსახურების ხარისხზე?

ცხრილი 3

სამუშაო კმაყოფილების გავლენა განეული მომსახურების ხარისხზე

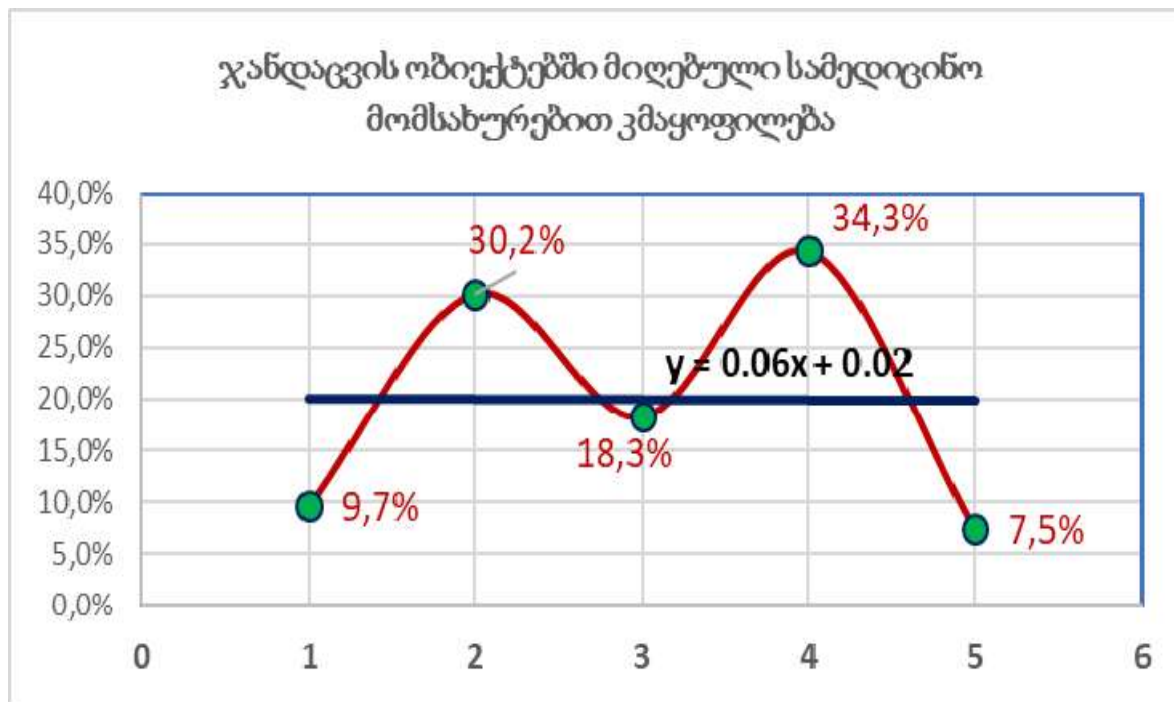
F	df1	df2	Sig.
8.488	41	351	.000

სამედიცინო კლინიკებში კლიენტთა მომსახურების მხრივ მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით შესწავლილი იქნა თუ რა ფაქტორები ახდენენ გავლენას კლიენტთა უკმაყოფილებაზე, კმაყოფილებაზე და ა.შ. მაგალითად, ახდენენ თუ არა დემოგრაფიული ფაქტორები გავლენას მომსახურების კმაყოფილებაზე.

კლინიკებში მიღებული სამედიცინო მომსახურებით მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგებით გამოვლინდა ამ მიმართულებით არცთუ სახარბიელო მდგომარეობა, კერძოდ: კმაყოფილია პაციენტთა მხოლოდ 41.8% (34.3%+7.5%), უკმაყოფილო პაციენტთა პროცენტული წილი -39.9% (9.7%+30.2%), თავს იკავებს ცალსახა პასუხისგან (18.3%).(დიაგრამა1)

დიაგრამა 2

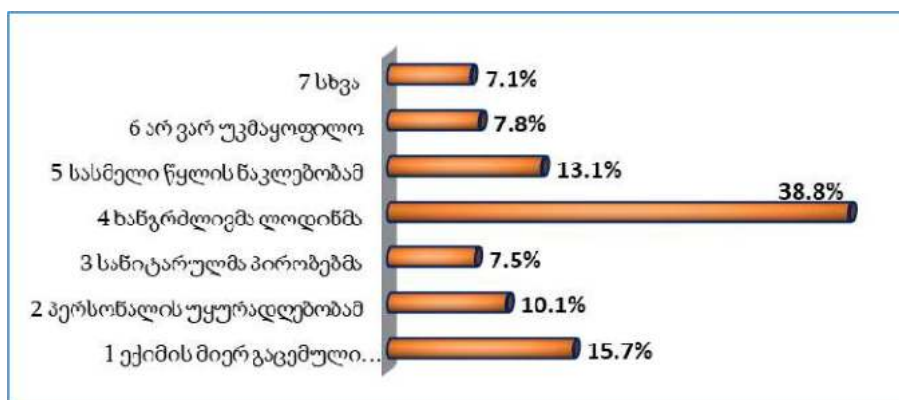
კლინიკებში მიღებული სამედიცინო მომსახურებით მომხმარებელთა კმაყოფილება



სამედიცინო დაწესებულებებში მიღებული სამედიცინო მომსახურების უკმაყოფილების მიზეზების დადგენისას, როგორც კვლევა გვიჩვენებს უმეტესად განპირობებულია ხანგრძლივი ლოდინით, ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობით და ა. შ. (დიაგრამა 3)

დიაგრამა 3

სამედიცინო დაწესებულებაში კლიენტთა უკმაყოფილობის მიზეზი



პირველი სამი ჰიპოთეზის დასამტკიცებლად, ანუ უკმაყოფილობის მიზეზების მხრივ აღინიშნება თუ არა განსხვავებები სქესის, ასაკის და სოციალური სტატუსის მიხედვით, გამოვიყენეთ კროსტაბულაციური ანალიზით მიღებული ცხრილები: კროსტაბულაციური ცხრილი (ცხრილი 1) და ხი-კვადრატ ტესტის შედეგების ცხრილი (ცხრილი 2).

ცხრილი 2

სამედიცინო დანესებულებაში კლიენტთა უკმაყოფილობის მიზეზი სქესის, ასაკის და სოციალური სტატუსის მიხედვით

ცვლადები	კატეგორიები	a26 სამედიცინო დან-ში რამ განაპირობა თქვენი უკმაყოფილობა?..						
		ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობამ	პერსონალის უყურადღებობამ	სანიტარულმა პირობებმა	ხანგრძლივმა ლოდინმა	სასმელის წყლის ნაკლებობამ	არ ვარ უკმაყოფილო	სხვა
სქესი	მამრ	18.4%	3.9%	11.8%	40.8%	9.2%	9.2%	6.6%
	მდედრ	14.6%	12.5%	5.7%	38.0%	14.6%	7.3%	7.3%
ასაკი	18-25	16%	10.5%	10.5%	40.9%	11.6%	6.1%	4.4%
	26-35	17.4%	8.7%	4.3%	39.1%	4.3%	13%	13%
	36-45	17.2%	6.9%	0%	31.0%	20.7%	13.8%	10.3%
	46-55	5.3%	10.5%	0%	36.8%	21.1%	5.3%	21.1%
	56 და მეტი	18.8%	12.5%	0%	31.3%	18.8%	12.5%	6.3%
თქვენი სოციალური სტატუსი:	სტუდენტი	17.5%	10.6%	10.6%	38.1%	11.3%	6.9%	5%
	დასაქმებული	13.7%	9.5%	3.2%	42.1%	11.6%	10.5%	9.5%
	უმუშევარი	0%	20%	0%	20%	20%	0%	40%
	დიასახლისი	0%	0%	0%	25%	75%	0%	0%
	პენსიონერი	25%	0%	0%	25%	50%	0%	0%

როგორც ცხრილი 1-დან ჩანს, კლიენტთა უკმაყოფილება გამოწვეულია:

1. სქესის მიხედვით:

ორივე სქესის უმრავლესობის მიხედვით სხვათაგან დიდი პროცენტული სხვაობით ორი მიზეზი: – 1. ხანგრძლივი ლოდინი და 2. ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობა, ქალი რესპონდენტები ასევე ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობასთან ერთად სასმელი წყლის ნაკლებობასაც აფიქსირებენ, მდედრობით სქესს უფრო აღიზიანებს აგრეთვე პერსონალის უყურადღებობა, ვიდრე მამაკაცებს, ხოლო სანიტარული პირობებით მამაკაცები უფრო აღნიშნავენ უკმაყოფილებას.

2. ასაკის მიხედვით:

ასაკის ყველა კატეგორიაშიც უმრავლესობის მიერ უკმაყოფილების მიზეზად ასევე დიდი პროცენტული სხვაობით სახელდება „ხანგრძლივი ლოდინი“, 18 დან 35 წლამდე ასაკისთვის უკმაყოფილების მეორე მიზეზად სახელდება „ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობა“.

36-45 წლამდე ასაკისთვის უკმაყოფილების მეორე და მესამე მიზეზად სახელდება სასმელი წყლის ნაკლებობა და ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობა.

46-55 წლამდე ასაკისთვის უკმაყოფილების მეორე და მესამე მიზეზად სახელდება სასმელი წყლის ნაკლებობა და პერსონალის უყურადღებობამ

55 წელს გადაცილებული რესპონდენტებისთვის „ხანგრძლივი ლოდინით“ უკმაყოფილების შემდეგ მიზეზად სახელდება ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობა და სასმელი წყლის ნაკლებობა

3. სოციალური სტატუსის მიხედვით:

სტუდენტის და დასაქმებულის მიერ უკმაყოფილების მთავარ მიზეზებად ასევე დიდი პროცენტული სხვაობით სახელდება „ხანგრძლივი ლოდინი“ და შემდეგ „ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობა“.

უმუშევართა უმრავლესობა რაღაც „სხვა“ მიზეზს უსვამს ხაზს და შემდეგ თანაბარი პროპორციული წილით აღნიშნავს პერსონალის უყურადღებობას, ხანგრძლივ ლოდინს და სასმელი წყლის ნაკლებობას.

დიასახლისები და პენსიონერების უმრავლესობა უკმაყოფილების მთავარ მიზეზებად აღნიშნავენ სასმელი წყლის ნაკლებობას და შემდეგ ხანგრძლივი ლოდინს, პენსიორები ასევე უჩივიან ექიმის მიერ გაცემული დანიშნულების არაეფექტურობას.

ცხრილი 3-ში მოცემულია ხი-კვადრატ ტესტის შედეგები, რითიც მონმდება პირველი სამი ჰიპოთეზა. როგორც მონაცემებიდან ჩანს სტატისტიკური მნიშვნელოვნების დონის მიხედვით დასტურდება სამივე ჰიპოთეზა. პირველი ჰიპოთეზის შემონმებისას აღვნიშნავთ, რომ სქესის ცვლადსა და სამედიცინო დაწესებულებაში უკმაყოფილების მიზეზს შორის არსებობს სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი კავშირი 0.05 დონეზე ($P=0.02$).

მეორე ჰიპოთეზა კი მტკიცდება სტატისტიკური მნიშვნელოვანების 0.01 დონეზე ($P=0.006$).

მესამე ჰიპოთეზის შემთხვევაში კი სოციალურ სტატუსსა და სამედიცინო დაწესებულებაში უკმაყოფილების მიზეზს შორის არსებობს მაქსიმალური სტატისტიკური კავშირი 0.01 დონეზე (P არ აღემატება 0.001-ს, ამასთან საკმაოდ მაღალია ხი-კვადრატ კოეფიციენტიც, იგი ტოლია 60.347-ის). ასე, რომ სამედიცინო დაწესებულებაში უკმაყოფილებაზე ყველაზე მეტ გავლენას სოციალური სტატუსი ახდენს.

ცხრილი 3

ხი-კვადრატ ტესტის შედეგები

Pearson Chi-Square Tests

		სამედიცინო დაწესებულებაში რამ განაპირობა თქვენი უკმაყოფილობა?
სქესი	Chi-square	15.007
	df	6
	Sig.	.020
ასაკი	Chi-square	45.107
	df	24
	Sig.	.006
თქვენი სოციალური სტატუსი:	Chi-square	60.347
	df	24
	Sig.	.000

დასკვნა

- დღეისათვის საქართველოში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფა წარმოადგენს ერთ-ერთ უმთავრეს გამოწვევას, რაც სამედიცინო დაწესებულებების წინაშე აყენებს მისი მიღწევის ეფექტიანი სტრატეგიის შემუშავების აუცილებლობას. უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს, რას არსებით ზემოქმედებას ახდენს ქართულ სამედიცინო კლინიკებში არსებულ სამედიცინო მომსახურების არცთუ მაღალ ხარისხზე, წარმოადგენს სამედიცინო სფეროში დასაქმებულთა დაბალი შრომითი კმაყოფილება. შესაბამისად, კონკრეტული ღონისძიებების შემუშავება, რომელიც უზრუნველყოფს პერსონალის შრომით კმაყოფილებას, მნიშვნელოვნად დაეხმარება სამედიცინო დაწესებულებებს სამედიცინო მომსახურების ხარისხის სრულყოფისა და კონკურენტუნარიანობის ამაღლების ამოცანის პრაქტიკულ მიღწევაში.
- კვლევის შედეგები აჩვენებს იმ გარემოებას, რომ სამედიცინო დაწესებულებები ვერ უზრუნველყოფენ პერსონალის შრომით კმაყოფილებას რაც ნეგატიურად აისახება სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე
- კვლევამ წარმოაჩინა ის გარემოება, რომ მედპერსონალის შრომითი კმაყოფილება, პირდაპირპროპორციულად აისახება პაციენტის მიერ მიღებულ სამედიცინო მომსახურებით კმაყოფილებაზე.
- კვლევის შედეგად გამოვლინდა სამედიცინო დაწესებულებებში მომუშავე პერსონალის შრომითი კმაყოფილების კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორები, რომლებიც თავისი პოზიტიური თუ ნეგატიური ზეგავლენით პირდაპირპროპორციულ ზეგავლენას ახდენს მომსახურების პროცესზე და შესაბამისად, მომხმარებელთა მიღებული სამედიცინო მომსახურებით კმაყოფილების დონეზე. კერძოდ, დასაქმებულთა კმაყოფილების დონეზე ზეგავლენას ახდენს ისეთი ფაქტორები, როგორიცაა: მედპერსონალის გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი, არასწორი და ზოგიერთ შემთხვევაში არასამართლიანი დელეგირება, არასამართლიანი მმართველის პროცესი, არასწორი სახელფასო პოლიტიკა, არასრულყოფილი კომუნიკაციის პროცესი, გაუმჭირვალე მმართველობითი პროცესი, თანამშრომელთა მხრიდან დაუცველობის გრძნობა, ინიციატივებისა და კრეატიულობის იგნორირება და სხვა. აღნიშნული მიმართულებით არსებული პრობლემების აღმოფხვრა ჯანდაცვის სისტემაში ოპერირებადი კლინიკების მენეჯმენტის უმთავრეს საზრუნავსა და საქმიანობის პრიორიტეტს უნდა წარმოადგენდეს.
- პაციენტისთვის ხარისხიანი სამედიცინო მომსახურება არის ისეთი მომსახურება, რომელიც მის მოლოდინს ამართლებს, შეესაბამება მის საჭიროებებს, სამედიცინო მომსახურება მიეწოდება კვალიფიციური პერსონალის მიერ, დროულად, პატივისცემით და ყურადღებით, ასევე მნიშვნელოვანია ფასი. დაკვირვების შედეგად გამოვლინდა, რომ პაციენტი სამედიცინო დაწესებულებას ირჩევს შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით: პერსონალის პროფესიონალიზმი, სამედიცინო მომსახურების ფასი, სისუფთავე, ნესრიგი და კომფორტი, კეთილგანწყობილი დამოკიდებულება პაციენტების მიმართ, კლინიკაში შესვლის მომენტიდან მომსახურების აღმოჩენის დასრულებამდე. აღნიშნულ კრიტერიუმებზე გაკეთებული აქცენტები უზრუნველყოფს სამედიცინო დაწესებულების მიერ გაწეული მომსახურების კონკურენტუნარიანობის მაღალ დონეს. თუმცა, აღნიშნულის მიღწევა ყოვლად წარმოუდგენელია სამედიცინო დაწესებულებებში მომუშავე პერსონალის შრომითი კმაყოფილების გარეშე, რამეთუ მივიჩნევთ, პრინციპი: – მომხმარებელთა კმაყოფილებას უზრუნველყოფს კმაყოფილი პერსონალი, განსაკუთრებით ვლინდება სამედიცინო მომსახურების სფეროში.
- სამედიცინო დაწესებულებებმა მთელი ძალისხმევა უნდა წარმართონ დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების პოლიტიკის შემუშავებისა და პრაქტიკული განხორციელების უზრუნ-

ველსაყოფად. უპირველეს ყოვლისა, სამედიცინო კლინიკის ხელმძღვანელობამ უნდა გააცნობიეროს ის გარემოება, რომ ნებისმიერი შრომითი უკმაყოფილების ფაქტი და გამოვლინება, მეტად მაღალი სენსიტიურობით აისახება სამედიცინო მომსახურების ხარისხზე და კონკურენტუნარიანობაზე. შრომითი უკმაყოფილების პრევენციის რეალური მექანიზმების სისტემის შექმნის მიზნით, აუცილებლად მიგვაჩნია კლინიკების მიერ აღნიშნული საკითხის მუდმივი მონიტორინგი და შესწავლა, რათა თავიდან აიცილონ განეული სამედიცინო მომსახურების დაბალი ხარისხი და მისგან განპირობებული სავალალო შედეგები, როგორც პაციენტისთვის, ისე სამედიცინო კლინიკისთვის.

ლიტერატურა

1. Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning* Volume 97, <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
2. Kalaja, R.(2023)Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review, *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, Volume 6, Issue 1, <https://sciendo.com/article/10.2478-ejnsm-2023-0005>
3. Kim, C.E., Shin, JS., Lee, J. Kim M., Choi A., Park K. B., Lee H. and Ha I. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complement Altern Med* **17**, 174 (2017). <https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>
4. Kuzey, C. (2018). Impact of health care employees' job satisfaction on organizational performance support vector machine approach. *Journal of Economics and Financial Analysis*, *2*(1), 45-68
5. Lim, J., Lim, K., Heinrichs, J., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters*, *8*(12), 1353-1362.
6. Mabini S.P, Lalaine O. Narsico O, Narsico P. (2024) Service Quality, Patient Satisfaction, and Improvement Indicators, *International Journal of Multidisciplinary Applied Business and Education Research* · April 2024 DOI: 10.11594/ijmaber.05.04.18
7. Meesala, A., & Paul, J. (2018). Todua Nugzar medical Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *40*, 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
8. Mühlbacher, A. Patient-Reported Satisfaction, Experiences, and Preferences: Same but Different?(2023)
9. VALUE HEALTH. Value in Health, Volume 26, Issue 1 doi: <https://doi.org/10.1016/j.jval.2022.10.005>
10. Salvatoe, D., Numerato, D., & Fattore, G. (2018). Physicians' professional autonomy and their
11. organizational identification with their hospital. *BMC Health Serv. Res.* *18*, 775-785 doi: 10.1186/s12913-018-3582-z.
12. Škarica, I. (2020), Employees' job satisfaction in public health institutions with implemented quality management system, Doctoral Dissertation Summary, *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 26, No. 1, pp. 253-257..
13. Todua, N., Lominadze, D. (2011). Marketing Research of Consumer Behavior in the Medical Service Market of Georgia. *Journal „Economics and Business“*, Tbilisi, No. 2, pp.
14. გორგაძე თ., ვასაძე ო. (2018). სამედიცინო მომსახურების გაუმჯობესების პერსპექტივები
15. საქართველოში საავადმყოფოთა აკრედიტაციის გზით; სამეცნიერო რეცენზირებადი ჟურნალი, ჯანდაცვის პოლიტიკა, ეკონომიკა და სოციოლოგია N 4. 74–84

16. ვერულავა თ. (2020). ჯანდაცვის პოლიტიკის გამოწვევები საქართველოში: სამედიცინო მომსახურების ორგანიზაციული და ფინანსური პერსპექტივა, თბილისი 2020;1– 420
17. საქართველოს 2022 – 2030 წლების ჯანმრთელობის დაცვის ეროვნული სტრატეგია, (2022). (<https://matsne.gov.ge/en/document/view/5453716?publication=0>)
18. ყაზახაშვილი ნ.,(2019). სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მართვა და გამჯობესება; ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამო მცემლობა, 1–268;

JOB SATISFACTION OF PERSONNEL EMPLOYED IN THE HEALTHCARE SYSTEM AS A KEY FACTOR IN IMPROVING THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES

Nino Paresashvili

Associate Professor, Doctor of Economics

Nanuli Okruashvili

Associate Professor, Doctor of Economics

Mzia Tikishvili

Assistant professor, Doctor of Economics

Ketevan Chitaladze

Assistant professor, Doctor of Business Administration

Summary

The article discusses the job satisfaction of employees in the medical sector as the most important factor in achieving public welfare and ensuring the sustainable development of the healthcare system. It is substantiated that the job satisfaction of medical personnel has a positive effect on both the organizational and individual productivity of the personnel, as well as on the quality of the medical service provided and, accordingly, on the patient's satisfaction with the services received.

Keywords: *job satisfaction. Quality of medical service. Patient satisfaction. Customer loyalty*