

# ჯანდაცვის მენეჯმენტის სამაგისტრო პროგრამა

სამაგისტრო ნაშრომების აბსტრაქტები

2020-2021 სასწავლო წელი

# ვახტანგი მასხარაშვილი - ჯანდაცვის ობიექტებში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მენეჯმენტი

**ხელმძღვანელი:** გურამ ამყოლაძე ტექნიკის მეცნიერებათა დოქტორი, პროფესორი

**ანოტაცია** მენეჯმენტი სამედიცინო მომსახურების სფეროში წარმოადგენს მიზნების, პროგნოზირების, დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესების მეცნიერულად დასაბუთებულ სინთეზს. მენეჯმენტის გადამწყვეტი მნიშვნელობაა გრძელვადიან პერსპექტივაში განვითარების მდგრადობისა და რთული სოციალურ-ეკონომიკური სისტემების მაღალი კონკურენტუნარიანობის უზრუნველყოფა, რომელიც ემყარება მოტივაციას, ინოვაციას, ზრდას და ეკონომიკური და ადამიანური პოტენციალის ეფექტიანად გამოყენებას.

ხარისხის მენეჯმენტი მენეჯმენტის საერთო პროცესის ნაწილია. ხარისხის მართვის სისტემაში წამყვანი როლი ეკუთვნის მენეჯმენტს ყველა დონეზე. სამედიცინო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის პრობლემა მოითხოვს ორგანიზაციულ, მარეგულირებელ, საგანმანათლებლო ზომებს კომპლექსური ხელმძღვანელებისგან, ტრენინგის, კონტროლის, მატერიალური და დისციპლინური არსენალის გამოყენებას.

ხარისხის მენეჯმენტის პროცესში მთავარია ხარისხის კომპონენტებთან დაკავშირებული პრობლემების გამოვლენა: სტრუქტურა, პროცესი, შედეგი, მენეჯმენტი.

ხარისხის ყველაზე სრულყოფილი და ყოვლისმომცველი შეფასება მოცემულია, როდესაც მხედველობაში მიიღება გამოკვლეული ჯანდაცვის ობიექტის ყველა თვისება. სამედიცინო მომსახურების ხარისხის კვლევა ხორციელდება მომსახურების პროცესის მრავალსაფეხურიან და მრავალფაქტორულ სისტემაში.

**კვლევის მიზანია** საქართველოში სამედიცინო მომსახურების ობიექტებში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მენეჯმენტის გამოკვლევა.

კვლევის მიზნის საფუძველზე ჩამოყალიბდა შემდეგი **ამოცანები**:

- სამედიცინო მომსახურების ხარისხის პრობლემის ანალიზი;
- მიდგომები საქართველოში სამედიცინო მომსახურების ხარისხის დასადგენად;
- სამედიცინო საქმიანობის სოციალურ-ეკონომიკური შინაარსის გამოვლენა;
- ხარისხიანი სამედიცინო მომსახურების ნიშნები;

- სამედიცინო მომსახურების სახელმწიფო და უწყებრივი ხარისხის კონტროლის ასპექტების შესწავლა;
- სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შიდა კონტროლის საკითხების ანალიზი;
- სამედიცინო მომსახურების წესისა და სტანდარტების შესწავლა, როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხის ძირითადი მაჩვენებელი.

*კვლევის მეთოდოლოგიური საფუძველია* შედარებითი მეთოდი, სტატისტიკური და ისტორიული მეთოდი, ექიმი - პაციენტის ურთიერთობების ანალიზი.

ამ კვლევის *სამეცნიერო მნიშვნელობა* მდგომარეობს სამედიცინო საქმიანობის ხარისხის პრობლემების იდენტიფიცირებაში, აგრეთვე ხარისხის სფეროში სამედიცინო რეგულირების ცალკეულ ასპექტებზე სპეციალური რეკომენდაციების შემუშავებაში.

*კვლევის საგანია* სამედიცინო დაწესებულებებში მომსახურების ხარისხის თავისებურებანი *კვლევის ობიექტს* წარმოადგენს საქართველოს ჯანდაცვის სიტემაში შემავალი სამედიცინო დაწესებულებები და მათი სერვისებით მოსარგებლე პაციენტები.

**სამაგისტრო ნაშრომის სტრუქტურა და მოცულობა:** ნაშრომი შედგება შესავლის, სამეცნიერო ლიტერატურული მიმოხილვის, მეთოდოლოგიის, შედეგების, დასკვნების, რეკომენდაციების, გამოყენებული ლიტერატურულისა და დანართისაგან. ნაშრომი მოიცავს 56 ნაბეჭდ გვერდს.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, მენეჯმენტი, სამედიცინო ობიექტები, ექიმი - პაციენტის ურთიერთობები.

**თამთა ლომიძე - მარკეტინგული კომუნიკაციები და მათი როლი სამედიცინო  
დაწესებულებების წარმატებაში**

**ხელმძღვანელი:** თამარ ქობლიანიძე, ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, ასოც. პროფესორი

**ანოტაცია.** სამედიცინო მომსახურების ბაზარზე სამედიცინო კომპანიის იმიჯს გადაწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება, იმის გამო, რომ ადამიანი გულდასმით ირჩევს ისეთ სამედიცინო დაწესებულებას, რომელიც მზადაა ხელი შეუწყოს პაციენტის ჯანმრთელობის გაუმჯობესებას. ამიტომ, ასეთი კომპანიების მფლობელებმა განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიაქციონ იმ მარკეტინგულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც დადებით იმიჯს შექმნის მათთვის და მოიზიდავს მომხმარებელს. საზოგადოებასთან ურთიერთობა და მარკეტინგი ერთ-ერთი ასეთი უმთავრესი და აუცილებელი ტექნოლოგიაა.

**კვლევის მიზანია** სამედიცინო მიზნებისთვის მარკეტინგული კომუნიკაციების კომპლექსის გამოყენების სპეციფიკის დადგენა და ანალიზი. კლინიკა LG მარკეტინგული კომუნიკაციების სტრატეგიის კვლევა.

ამ მიზნის მისაღწევად აუცილებელია შემდეგი **ამოცანების გადაჭრა:**

- სამედიცინო მომსახურების და მთლიანად სამედიცინო მომსახურების ბაზრის მახასიათებლების ანალიზი;
- სამედიცინო დაწესებულებების მომსახურების მომხმარებელთა ქცევის სპეციფიკის დადგენა, რაც გავლენას ახდენს სარეკლამო კომპლექსის ელემენტების გამოყენების პრინციპებზე;
- სამედიცინო მომსახურების მიმწოდებლების დახასიათება;
- სამედიცინო მომსახურების ბაზრის საწარმოების მიერ გამოყენებული საკომუნიკაციო პოლიტიკისა და მარკეტინგის კომუნიკაციების კომპლექსის ელემენტების როლისა და ადგილის შესწავლა;
- სამედიცინო დაწესებულებების მიერ მარკეტინგული კომუნიკაციების კომპლექსის ელემენტების გამოყენებისადმი პაციენტთა დამოკიდებულების შესწავლა;
- სამედიცინო დაწესებულებების მიერ გამოყენებული მარკეტინგული კომუნიკაციების სტრატეგიების კვლევა.

ნაშრომში **კვლევის საგანია** სამედიცინო მომსახურების ბაზრის სამკურნალო და პროფილაქტიკური საწარმოების მარკეტინგული კომუნიკაციების მართვის პროცესი და მეთოდები.

**კვლევის ობიექტს** წარმოადგენს საქართველოს ჯანდაცვის სიტემის სამედიცინო დაწესებულებები და მათი სერვისებით მოსარგებლე პაციენტები. მულტი-პროფილური კლინიკა „LG“-ის მაგალითზე.

**კვლევის მეთოდოლოგიურ და თეორიულ საფუძველს** წარმოადგენს თანამედროვე ეკონომიკური თეორიის, მარკეტინგის თეორიის, მარკეტინგის კომუნიკაციების, ინტერაქტიული კომუნიკაციების, სოციალური ფსიქოლოგიის, აგრეთვე შედარებითი ანალიზის, ერთობლივი და ფაქტორული ანალიზის მეთოდები. შესწავლილია ადგილობრივი და უცხოელი მკვლევარების სამეცნიერო ნაშრომები და პუბლიკაციები.

**სამაგისტრო ნაშრომის სტრუქტურა და მოცულობა:** ნაშრომი შედგება შესავლის, სამეცნიერო ლიტერატურული მიმოხილვის, მეთოდოლოგიის, შედეგების, დასკვნების, რეკომენდაციების, გამოყენებული ლიტერატურულისა და დანართისაგან. ნაშრომი მოიცავს 55 ნაბეჭდ გვერდს.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** მარკეტინგული კომუნიკაციები, საკომუნიკაციო პოლიტიკა, მარკეტინგული კომუნიკაციების მართვა, სამედიცინო მომსახურების ბაზარი.