

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

ხელნაწერის უფლებით

მარიამ კვირიკაშვილი

სამედიცინო დაწესებულებების მენეჯმენტის ეფექტიანობის ზრდა

განვითარების თანამედროვე ეტაპზე

სადოქტორო პროგრამა – ბიზნესის ადმინისტრირება

შიფრი – 02

დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

წარდგენილი დისერტაციის

ავტორეფერატი

თბილისი

2019 წელი

სამუშაო შესრულებულია საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტში
ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტი
ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: პროფესორი რუსუდან ქუთათელაძე

რეცენზენტები _____

დაცვა შედგება 2019 წლის "_____" ივლისს, ___ საათზე
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ბიზნესტექნოლოგიების
ფაკულტეტის სადისერტაციო კოლეგიის სხდომაზე,
კორპუსი VI, აუდიტორია -----,
მისამართი: თბილისი, კოსტავას 77.

დისერტაციის გაცნობა შეიძლება სტუ-ს ბიბლიოთეკაში ტექნიკური ხოლო
ავტორეფერატისა ფაკულტეტის ვებგვერდზე

სადისერტაციო საბჭოს მდივანი
ასოცირებული პროფესორი ლია ბერიკაშვილი

Summery

Mariam Kvirikashvili's thesis "Increasing the Efectiveness of the Management of Medical Institutions in the Modern Stage of Development" consists of the introduction and the three chapters.

The introduction considers the relevance of the research of the topic which demonstrates that in the modern stage the priority of Georgia's state policy is to preserve and strengthen the health of the population. The reforms carried out in the field of health are directed towards development of the sector and are related to the complex measures taken by the state, which improves the health care and services. This is realized through a number of mechanisms that cover the sector resource, staff, normative and legal and governance.

The quality and efficiency of health care is a key task in recent years. All this is reflected in many systematic decisions, state programs or major projects, normative system regulations and other events. It should be noted that such a large-scale and resource-building transformation of the sector has not brought the desired increase in the quality of medical care provided to the population. The Government of Georgia has stated that it is necessary to concentrate on resources and resources in the direction of access to medical care. In this regard, addressing unprecedented scale resources to our country should be considered as a positive event for ensuring universal health insurance. But it is clear that the use of adequate systems for management today is an important factor in increasing the quality and accessibility of medical care at all levels of governance.

Formation of the development of a medical organization development strategy in modern socioeconomic conditions should be focused on the quality of medical care and its intensification, and its fraud should be used by modern approaches, methods and concepts that best reflect the best world experience In this area. In this context, the introduction of modern systems of management of medical organization is based on quality management. Quality management is today the management of the management. In the world today, a stable increase in the interest of medical organizations for quality management, which is in compliance with international standards ISO-9001 series requirements, instruments and TQM methods. The introduction of quality management standards and certification of the management system provides additional advantage, first of all, at the expense of improvement of performance and efficiency indicators for regulating, recording, controlling the requirements of the regulatory bodies and systemic processes.

Introduction of integrated management system ensures the competitiveness of the medical organization, promoting positive public opinion, positive image and high status formation, making insurance contracts more profitable, enhancing environmental protection capabilities.

The work consists of the introduction, the essays, the three chapters, the nine paragraphs, the list and the conclusion of the literature; The work is accompanied by 4 annex.

In the first chapter of the paper, "Research Organization and Research Methods", Methods for Quality Assessment of the Management of the Medical Organization, Methods for Management of Effective Management of the Medical Organization, Quality Assessment of Management by Watson Methodology, Quality Assessment of Quality Management through Internal Audit of Integrated Management System, Evaluation of Object Assessment and Modeling of the Risk Management System of the Medical Organization according to the criteria of the business perfection

The second chapter, "in the organization's management system integrated modeling additive" is represented by a professional security system model, in the integrated management system of organizational and functional modeling of social responsibility management system with the requirements of ISO26000, ISO/IEC 27001: 2005 international standard Tis implementation methodology, functional departments of the management system model.

The third chapter, "medical institution integrated management system analysis and improvement", the author evaluates the effectiveness and efficiency of the project management system with an integrated, integrated quality management system for the sustainability and effectiveness of the integrated management system to review medical facilities I. Implementation of the advisability and the further improvement of its ways.

სადისერტაციო ნაშრომის ზოგადი დახასიათება

თემის აქტუალობა. თანამედროვე ეტაპზე საქართველოს სახელმწიფო პოლიტიკის პრიორიტეტს წარმოადგენს მოსახლეობის ჯანმრთელობის შენარჩუნება და გამაგრება. ჯანდაცვის სფეროში ჩატარებული რეფორმები მიმართულია დარგის განვითარებაზე და დაკავშირებულია სახელმწიფოს მიერ მიღებულ კომპლექსურ ღონისძიებებთან, რომელიც აუმჯობესებს სამედიცინო დახმარებასა და სერვისებს. ამის რეალიზება ხდება მრავალი მექანიზმის მეშვეობით, რომლებიც მოიცავს დარგის სარესურსო, საკადრო, ნორმატიულ-სამართლებრივ და მმართველობით უზრუნველყოფას.

ჯანდაცვის ხარისხისა და ეფექტიანობის ამაღლება საკვანძო ამოცანას წარმოადგენს უკანასკნელი წლების განმავლობაში. ყოველივე ამან ასახვა პოვა მრავალ სისტემურ გადაწყვეტილებაში, სახელმწიფო პროგრამასა თუ მსხვილ პროექტში, ნორმატიული სისტემის რეგულაციებში და სხვა ღონისძიებაში. ამასთანავე უნდა აღინიშნოს, რომ დარგის ასეთმა ფართომასშტაბურმა და რესურს-ტევადმა გარდაქმნამ არ მოიტანა მოსახლეობისათვის გაწეული სამედიცინო დახმარების ხარისხის სასურველი მატება.

საქართველოს მთავრობის არა ერთ მიმართვაშია აღნიშნული, რომ აუცილებელია ძალებისა და რესურსების კონცენტრირება სამედიცინო დახმარების მოსახლეობისათვის ხელმისაწვდომობის მიმართულებით. ამ მხრივ ჩვენი ქვეყნისათვის უპრეცედენტო მასშტაბის რესურსების მიმართვა საყოველთაო ჯანდაცვის დაზღვევის უზრუნველსაყოფად უნდა განვიხილოთ, როგორც პოზიტიური მოვლენა. მაგრამ ნათელია, რომ სამედიცინო დახმარების ხარისხისა და ხელმისაწვდომობის ხარისხის ამაღლების მნიშვნე-

ლოვან ფაქტორად დღეს მართვის ადეკვატური სისტემების გამოყენება გვევლინება ყველა მმართველობის დონეზე.

თანამედროვე სოციალურ-ეკონომიკურ პირობებში სამედიცინო ორგანიზაციის განვითარების სტრატეგიის ფორმირება ორიენტირებულ უნდა იქნას სამედიცინო დახმარების ხარისხისა და მისი კომპურენტუნარიანობის ამაღლებაზე, მისი ფორმირება კი უნდა ხდებოდეს იმ თანამედროვე მიდგომების, მეთოდებისა და კონცეფციების გამოყენებით, რომლებიც ყველაზე უფრო კარგად ასახევენ საუკეთესო მსოფლიო გამოცდილებას ამ სფეროში. მოცემულ კონტექსტში აქტუალური ხდება სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის თანამედროვე სისტემების დანერგვა, რომელიც ეფუძნება ხარისხის მართვას. ხარისხის მართვა დღეს მართვის დედაარსს წარმოადგენს. მსოფლიოში დღეს შეინიშნება ხარისხის მენეჯმენტისადმი სამედიცინო ორგანიზაციების ინტერესის სტაბილური ზრდა, რაც იმყოფება საერთაშორისო სტანდარტების ISO-9001 სერიის მოთხოვნებთან, ინსტრუმენტებთან და TQM¹ მეთოდებთან სრულ შესაბამისობაში. ხარისხის მენეჯმენტის სტანდარტების დანერგვა და მენეჯმენტის სისტემის სერტიფიცირება იძლევა დამატებით უპირატესობას, პირველ რიგში, საქმიანობის ყველა ასპექტის მოწესრიგების, აღრიცხვის, მაკონტროლებელი ორგანოების მოთხოვნათა შესრულებისა და სისტემური პროცესების შედეგიანობისა და ეფექტიანობის მაჩვენებელთა გაუმჯობესების ხარჯზე.

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის დანერგვა უზრუნველყოფს სამედიცინო ორგანიზაციის კონკურენტუნარიანობას, ახდენს რა პოზიტიური საზოგადოებრივი აზრის, დადებითი იმიჯისა და მაღალი სტატუსის ფორმირებას, დაზღვევის ხელშეკრულებების უფრო მომგებიანი პირობებით დადებას, გარემოსა შრომის დაცვის შესაძლებლობების ამაღლებას.

ამდენად, მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემა ჩვენს მიერ განიხილება, როგორც სამედიცინო ორგანიზაციის მდგრადი განვითარებისა და სრულყოფის საფუძველი; ხარისხის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტე-

¹ Total Quality Management (TQM) – ხარისხის ტოტალური (ანუ საყოველთაო) მენეჯმენტი

მის ფორმირება და დანერგვა მოითხოვს მეცნიერულ დასაბუთებას და ექსპერიმენტულ აპრობაციას, რაც განაპირობებს არჩეული სადისერტაციო კვლევის თემის აქტუალობას.

კვლევის მიზნები და ამოცანები. სადისერტაციო კვლევის მიზანია სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ეფექტიანობის ზრდის ორგანიზაციულ-მეთოდოლოგიური საფუძვლებისა და ორგანიზაციული ტექნოლოგიების შემუშავება და მეცნიერული დასაბუთება მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის დანერგვის საფუძველზე. მიზნის მისაღწევად საჭირო გახდა შემდეგი ამოცანების გადაწყვეტა და ლოგიკური დაკავშირება:

1. სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის თანამედროვე მდგომარეობის ანალიზი და მისი სრულყოფის გზების დასახვა;
2. თანამედროვე პირობებში მოქმედი სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის შეფასებისადმი მეთოდური მიდგომების შემუშავება;
3. შემუშავებული კომპლექსური მეთოდიკის საფუძველზე სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის შეფასება;
4. სამედიცინო ორგანიზაციაში მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის დანერგვის წინაპირობების გამოვლენა და მეცნიერული დასაბუთება;
5. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემისა და მისი ქვესისტემების შემუშავება და დანერგვა ადიტიური ინტეგრაციის გზით;
6. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ფუნქციონირების დოკუმენტური უზრუნველყოფის საფუძვლების შემუშავება;
7. სამედიცინო საქმიანობის უზრუნველყოფისა და გაუმჯობესები-სათვის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის დანერგვის შედეგად გაწეული ხარჯების შეფასების მეთოდიკის შემუშავება;
8. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შედეგიანობის, ეფექტიანობისა და ეკონომიკური მიზანშეწონილობის შეფასება კონკრეტული სამედიცინო ორგანიზაციის მაგალითზე.

კვლევის საგანი და ობიექტი. კვლევის საგანია სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის ამაღლების მექანიზმები თვითშეფასების საფუძველზე, ხარისხის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემების აგების მოდე-

ლები და მეთოდები, ადიტიურად ინტეგრირებული ლოკალური ქვესისტემების ურთიერთკავშირი, მათი დანერგვის კანონზომიერებანი და ზეგავლენა სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლებაზე. კვლევის ობიექტია ქ.რუსთავის დიაგნოსტიკური ცენტრი „შპს რუსთავის ქალაქის საავადმყოფო“.

თემის შესწავლის მდგომარეობა. უკანასკნელი წლების განმავლობაში გრძელდება ჯანდაცვის სისტემის ეფექტიანობის ამაღლების მეცნიერული გზების ძიება. ავტორთა უმრავლესობა აღიარებს, რომ ჯანდაცვის განვითარების სტრატეგიის საკვანძო ფაქტორს წარმოადგენს სამედიცინო დაწესებულებებში მმართველობითი განათლების ამაღლება და მენეჯმენტის თანამედროვე კონცეფციების, ტექნოლოგიებისა და პრინციპების გამოყენება. ერთერთი მნიშვნელოვანი ავტორი, რომელიც ამ პრობლემებზე მუშაობს, არის ა. ლინდენბრატენი, რომელსაც ამ პრობლემებისადმი აქვს გამოქვეყნებული მრავალი სამეცნიერო კვლევა 2001, 2007, 2008 და 2014 წლებში.

გარდა ამისა, გრძელდება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მეთოდოლოგიური საკითხების კვლევა. ავტორთა შორის აღსანიშნავია ი.ადლერის, ვ.ვერსანის, ვ. ლაპიდუსის, ე. დემინგის, ს. ჯორჯის, კ. ისიკავას, ტ. კონტის, ა. ფეიგენბაუმის, ჯ. ჰარინგტონის და სხვათა ნაშრომები.

მართვის სხვადასხვა სისტემების ერთობლივი გამოყენება მენეჯმენტის ISO 9000, OHSAS და ISO 4000 სტანდარტების გათვალისწინებით, შესწავლილია ხარისხის მართვის სპეციალისტების მიერ, მაგრამ არსებობს თეორიული და მეთოდური მოდელების გარკვეული ხარვეზები, რომლებიც წარმოადგენს დაბრკოლებას მათი პრაქტიკაში დანერგვის გზაზე.

საკვლევი საკითხისადმი მიძღვნილი ლიტერატურის შესწავლამ გვიჩვენა, რომ მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემების გამოყენება ქართულ ჯანდაცვის ორგანიზაციებში პრაქტიკულად არ არსებობს.

ნაშრომის მეცნიერული სიახლე

1. დასაბუთებულია და შემუშავებული ხარისხის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემების ფორმირების მეშვეობით სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის ამაღლების თეორიული და მეთოდური საფუძვლები;

2. შემუშავებულია მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ორგანიზაციულ-ფუნქციური მოდელი ISO 9000, ISO 14000 და OHSAS 18001, ISO 27000 და სხვა სტანდარტების საფუძველზე, რომელიც მაქსიმალურად კომპლექსურად ითვალისწინებს ყველა დაინტერესებული მხარის ინტერესებს იმ ქვესისტემების ადიტიური ინტეგრირების გზით, რომლებიც ექვემდებარება სამედიცინო ორგანიზაციის საერთო ინტერესს;

3. შესრულებულია მენეჯმენტის ლოკალური სისტემების (შრომის დაცვა, ეკოლოგიური და სოციალური მენეჯმენტი, საინფორმაციო უსაფრთხოება და სხვა) ორგანიზაციულ-ფუნქციური მოდელირება, რომელიც სამედიცინო ორგანიზაციების საჭიროებებთან და დარგის სპეციფიკასთან არის ადაპტირებული;

4. შემუშავებულია და დასაბუთებული სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის ხარისხის გაუმჯობესებაზე დახარჯული სახსრების შეფასების მეთოდика, შეფასებულია მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის დანერგვის ეკონომიკური მიზანშეწონილობა;

5. შემუშავებულია სამედიცინო ორგანიზაციის ხარისხის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მდგრადობის კომპლექსური მეთოდика, რომელიც შეიძლება იქნას გამოყენებული მაჩვენებლების უნივერსალური სისტემის სახით.

ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა. მდგომარეობს იმაში, რომ იგი იძლევა მენეჯმენტის შემუშავებული ლოკალური სისტემების სამედიცინო ორგანიზაციაში გამოყენების საშუალებას მათი მართვის ხარისხის გაუმჯობესებისათვის. შემუშავებული პრაქტიკული მიდგომების გამოყენება შეიძლება ნებისმიერი სამედიცინო ორგანიზაციის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ასაგებად.

ხარისხის მართვის შეფასებისათვის შემუშავებული კომპლექსური მეთოდის გამოყენება შეიძლება როგორც სამედიცინო დაწესებულებებში, ასევე ჯანდაცვის დარგში, მათი საქმიანობის ეფექტიანობისა და შედეგიანობის ამაღლების, განვითარების გეგმების შემუშავებისა და საქმიანობის შემდგომი სრულყოფის მიზნით.

სამედიცინო საქმიანობისა და მისი ხარისხის ამაღლებაზე გაწეული ხარჯების შეფასების მეთოდები დამენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შემუშავებული მოდელის დანერგვის ეკონომიკური მიზანშეწონილობა წარმოადგენს საფუძველს სხვა ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც დაიწყებენ საკუთარი საქმიანობის ანალიზსა და მოდერნიზირებას.

ნაშრომის მოცულობა და სტრუქტურა . სადისერტაციო ნაშრომი შესრულებულია 159 გვერდზე და მოიცავს რეზიუმეს, შესავალს, სამ თავს, დასკვნასა და გამოყენებული ლიტერატურის სიას.

სადისერტაციო ნაშრომის ზოგადი შინაარსი

თავი 1. გამოკვლევის ორგანიზაცია და კვლევის მეთოდოლოგია

1.1. სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხის შეფასების მეთოდოლოგია

სადისერტაციო კვლევის ორგანიზებისათვის შემუშავდა პროგრამა, რომელიც მიმართული იყო რიგი ამოცანების გადაწყვეტაზე: თანამედროვე სამედიცინო ორგანიზაციების მართვის ეფექტურობის კრიტიკული ანალიზის ჩატარებასა და გაუმჯობესების გზების პოვნა; მართვის ხარისხის შეფასების არსებული მეთოდების ანალიზი და შემდგომი თვითშეფასება სპეციალურად შემუშავებული კომპლექსური მეთოდოლოგიის მიხედვით; სამედიცინო ორგანიზაციების მოღვაწეობაში მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შეყვანის წინაპირობების პოვნა; ინტეგრირებული სისტემის მოდელისა და მისი ქვესისტემების შემუშავება და ამოქმედება (შრომის დაცვა და პროფესიული უსაფრთხოება, ეკოლოგიური და სოციალური მენეჯმენტი, საინფორმაციო უსაფრთხოება და ა.შ.) ადგილობრივი ინტეგრაციის გზით. ცალკე ბლოკად ხდებოდა ისეთი ამოცანების გადაჭრა, რომლებიც კავშირშია საინფორმაციო მოდელირებასა და მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ფუნქციონირების უზრუნველყოფის დოკუმენტაციასთან, აგრეთვე მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ეფექტურობის შეფასებასთან დიაგნოსტიკური ცენტრის „შპს რუსთავის ცენტრალური საავადმყოფო“ მაგალითზე, რომელიც წარმოადგენდა კვლევის ბაზას.

გათვალისწინებული იყო, რომ მენეჯმენტის ინტეგრირებული სის-

ტემა მოიცავდა რამდენიმე ქვესისტემას, ისინი აკმაყოფილებენ მენეჯმენტის სისტემის საერთაშორისო სტანდარტებს, რომლებსაც ნაწილობრივ ან სრულად გააჩნიათ ელემენტები. ელემენტები კი ფუნქციონირებენ როგორც მთლიანობა. განსაკუთრებული ყურადღება მიექცა მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის სტრუქტურულ კომპონენტებს, რომლის საბაზისო მოდელიც ფუნქციონირებდა ISO 9001-2008 მოთხოვნებთან შესაბამისად და სერტიფიცირებული იყო 2007 წელს, აგრეთვე გაიარა 3 სასერტიფიკაციო საერთაშორისო აუდიტი. ჩვენ მიერ ხდებოდა მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მოდელის სტრუქტურის ფორმირება, რომელშიც გათვალისწინებული უნდა ყოფილიყო არსებული მენეჯმენტის სისტემა, რომლის ბაზაზე შესაძლებელი უნდა ყოფილიყო დამატებითი სისტემების მოთხოვნათა გაერთიანებაც. მიღებულ სისტემას უნდა მოეცვა ორგანიზაციის დოკუმენტები და შემდეგი მოთხოვნები:

- პროფესიული უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემის ამუშავება და შრომის დაცვა საერთაშორისო მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც დაამყარებდა საერთო მოთხოვნებს უსაფრთხოებისა და შრომის დაცვის მენეჯმენტის სისტემების მიმართ;
- საწარმო კონტროლის პროგრამის პროექტირება ეკოლოგიური მენეჯმენტის ელემენტების გათვალისწინებით, ISO 14001 სტანდარტთან და საკვლევო ორგანიზაციის მოთხოვნებთან შესაბამისად;
- სოციალური პასუხისმგებლობის მენეჯმენტის სისტემის დაპროექტება SA-8000 სტანდარტის გათვალისწინებით; საპროცესო მოდელის შემუშავება და ლაბორატორიული ხარისხის დიაგნოსტიკის მენეჯმენტის სისტემის ამუშავება ISO 5189-2009-ს მოთხოვნათა გათვალისწინებით; ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკების მენეჯმენტის სისტემის დაპროექტება ISO/IEC 27005:2011 საერთაშორისო სტანდარტების საფუძველზე;
- სამედიცინო ორგანიზაციებში რისკების მართვის ინტეგრირებული სისტემის მოდელირება «საერთო სახელმძღვანელო მითითებები რისკ-მენეჯმენტის ამოქმედებისა და პრინციპების მიხედვით» ISO 31000 სტანდარტის მოთხოვნათა გათვალისწინებით. [5; 41-52]

კვლევის პროგრამა გულისხმობდა ღონისძიებების შემუშავებას მენეჯ-მენტის ინტეგრირებული სისტემის მეთოდოლოგიის ამოქმედებისათვის იმ პრინციპების საფუძველზე, რომლებიც საზოგადოდ არის მიღებული და გულისხმობს ლოკალური მეჯმენტის სისტემების ინტეგრაციას ყოვლისმომცველი (ტოტალური) ხარისხის მართვის საფუძველზე. დამატებით შემოთავაზებული გვაქვს რისკების მართვის სისტემაც, რომელიც იძლევა ინტეგრაციისთვის მნიშვნელოვანი პირობების გამოყოფისა და ინტეგრირებისათვის მეცნიერულად დასაბუთებული გარკვეული მოდელების არჩევის საშუალებას.

რაც შეეხება კვლევის მეთოდებს, ჩვენ მიერ გამოყენებულ იქნა კომპლექსური მეთოდიკა, რომელიც მოიცავდა:

- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების ამუშავების გამოცდილების შესწავლასა და მართვის სისტემების სტანდარტიზაციას;
- სამედიცინო ორგანიზაციის მენეჯმენტის ხარისხის შეფასების მეთოდიკას, რომელიც ეფუძნება საქმიანი სრულყოფილების მოდელს და მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შიდა აუდიტს;
- სისტემურ და სიტუაციურ ანალიზს; მოდელირების მეთოდს;
- სტატისტიკური მეთოდს (კორელაციური ანალიზი, საშუალო და პირობითი სიდიდეების გამოთვლა); ექსპერტული შეფასების მეთოდს; სოციოლოგიურ მეთოდს;
- სამართლებრივი ასპექტების შესწავლას ნორმატიული დოკუმენტების კონტენტ-ანალიზის გზით; სტრუქტურული და შედარებითი ანალიზის მეთოდებს; კომპონენტ მეთოდს; ეკონომიკურ ანალიზს.

1.2. სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ეფექტურობის შეფასების მეთოდები

სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ხარისხისა და ეფექტურობის შეფასების პრობლემის აქტუალობა განპირობებულია მისი გადაჭრის ერთიანი გზებისა და მეთოდების არარსებობით. ს.ლონჯენეკერის აზრით, მართვის ეფექტურობა ყალიბდება ბევრი პარამეტრის მიხედვით, მათ შორის სტრატეგიული მიზნების ასრულების, ორგანიზაციის გეგმებში მოყვანილი

სასრული შედეგების რეალიზების, ძირითადი მასალის ეფექტურად გამოყენების, კაპიტალდაბანდების და სხვათა გათვალისწინებით. ამავდროულად სხვა ავტორები მართვის ეფექტურობას განიხილავენ, როგორც ეკონომიკური ეფექტის რეალიზებული მმართველობითი გადაწყვეტილებებით დაკომპლექტებას. მართვის ეფექტურობის ასეთი გაგება კი მოითხოვს შეფასების მოდელების უნიფიცირების გზების დამატებით შემუშავებას.

ჩვენ შევაფასეთ მენეჯმენტის ხარისხი ა)ვატსონის მეთოდიკით, ბ)ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის ჩატარების გზით, გ)საქმიანი სრულყოფილების მოდელის კრიტერიუმების მიხედვით.

1.3. სამედიცინო ორგანიზაციის რისკების მართვის სისტემის შეფასება და მოდელირება

ნებისმიერი სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობა დაკავშირებულია რისკებთან, რომელთა შედეგად წარმოიქმნება სხვადასხვა ფინანსური დანაკარგის ალბათობა. ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემები გვაძლევენ საშუალებას, მივალწიოთ რისკების ოპტიმალურ მართვას. ისინი გვეხმარებიან, მოვახდინოთ ორგანიზაციისათვის საჭირო მატერიალური და ორგანიზაციული რესურსების მინიმიზირება. არსებული კვლევის ფარგლებში, ჩვენს მიზანს წარმოადგენდა სამედიცინო ორგანიზაციისთვის რისკ-მენეჯმენტის ორგანიზაციულ-ფუნქციური მოდელის ინტეგრირებული სისტემის შემუშავება. ჩვენ გადავჭერთ სამეცნიერო ამოცანები რისკ-მენეჯმენტის ასამუშავებლად, ჩავატარეთ დიაგნოსტიკურ ცენტრში მოქმედი სისტემური რისკების მართვის ანალიზი, შევთავაზეთ ცენტრს სტრუქტურის ორგანიზაციულ-ფუნქციური მოდელი, რისკების შეფასების უნიფიცირებული მეთოდები და რისკ-მენეჯმენტის სისტემები, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია ნებისმიერ სამედიცინო ორგანიზაციაში.

ამ თემატიკის კვლევის თეორიულ და მეთოდოლოგიურ საფუძველს წარმოადგენს რისკების მართვის ახალი პარადიგმის კონცეპცია, აგრეთვე მეცნიერთა შრომები და მსოფლიო ლიდერთა გამოცდილება ორგანიზაციული რისკების მართვის სფეროში. ამ ამოცანათა გადაწყვეტა შესაძლებელია

ჩვენ მიერ შემუშავებული მეთოდოლოგიით, რომლებიც ქმნიან ღონისძიებათა ანალიზის, შეფასებისა და რისკების მართვის კომპლექსს საკუთარი ორგანიზაციისათვის. პოტენციური რისკების აღმოჩენის პირველ ეტაპზე უფრო მეტად ეფექტურია სამედიცინო და არასამედიცინო ქვეგანყოფილებების ანკეტირება. საკუთარ ქვეგანყოფილებაში რისკების აღწერით ისინი გვაძლევენ მასალას, რომელიც შემდეგ ხვდება ერთიან ბაზაში. ყოველთვიური ანკეტირებისა და ინტერვიუებისას აღმოჩენილ იქნა ძირითადი შიდა რისკები. გარე რისკების აღმოსაჩენად ჩატარდა PEST-ანალიზი (ორგანიზაციის გარე პირობების ფაქტორების ანალიზი - პოლიტიკა და უფლება, ეკონომიკა, სოციალური გარემო, ტექნოლოგიები) აღიარებული მეთოდოლოგიით.

რისკების აღმოჩენის შემდეგ ჩატარდა რაოდენობრივი კვლევა. თითოეულ მოცემულ რისკზე ჩატარდა მისი დონის პირვანდელი შეფასება სტრატეგიის რეალიზების პირობებში (მაღალი, საშუალო, დაბალი გავლენა). რისკების სტატუსის მატრიცის ანალიზის შედეგად, თითოეულ მიმართულებაზე განხორციელდა დეტალიზაცია. რისკების რაოდენობრივი ანალიზის მიზნით დადგინდა რისკის 2 პარამეტრი: **შედეგები** და **ალბათობა**. შედეგების გასაზომად გამოიყენებოდა მაჩვენებლები, რომლებიც, ასე თუ ისე, ახასიათებენ ორგანიზაციის ფინანსურ შედეგებს. ისინი ასახავენ დანახარჯთა სავარაუდო ტიპებს რისკების რეალიზაციის შემთხვევაში. რისკის რეალიზაციის ალბათობის შესაფასებლად, ჩვენ მიერ შემოთავაზებულია ხარისხის სკალის გამოყენება: მაღალი, საშუალო და დაბალი დონეები. რისკის შეფასების მექანიზმი აუცილებელი იყო მის შესახებ ჩვენი მსჯელობის საფუძვლად და არა იმისათვის, რომ აბსოლუტურად ზუსტად დაგვედგინა ალბათობა ან ფინანსური შედეგები.

თავი 2. სამედიცინო ორგანიზაციის მენეჯმენტის სისტემის ადიტიური ინტეგრირებული მოდელირება

2.1. პროფესიული უსაფრთხოების სისტემის მოდელი

სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის გაუმჯობესების სამეცნიერო-მეთოდური საფუძვლების ფორმირება წარმოგვიდგება ორი მეთოდის სახით

- ორგანიზაციის საქმიანობის დაპროექტება და გაუმჯობესება. მოცემულ შემთხვევაში სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის გაუმჯობესება განიხილება, როგორც ორგანიზაციული ცვლილებების პროცესი, რომლის შედეგად წარმოადგენს მიღებული სამუშაო წესრიგის ნაკლოვანებათა არარსებობას. ამასთანავე, ჩვენ მიერ შეთავაზებულია სამედიცინო ორგანიზაციის გეგმის, სპეციფიკაციის, სტანდარტისა და ნორმის არსებობა, რომლებიც აყალიბებენ შესრულებული სამუშაოს თანმიმდევრობას და მისი შედეგების შეფასებას, უკანასკნელის შედარება უნდა მოხდეს სამუშაოს რეალურ მახასიათებლებთან. ორგანიზაციის დაპროექტება მოიცავს აგრეთვე ცვლილებების პროცესსაც, მაგრამ მიმართულია სტრუქტურული ფაქტორების, ფუნქციებისა და საქმიანობის სახეობების ცვლილებაზე, რაც აუცილებელია მეცნიერულად დასაბუთებული მიზნების მისაღწევად. ორგანიზაციის დაპროექტება, ჩვენი აზრით, განსხვავდება მიზნების, მასშტაბების, მეთოდოლოგიის გაუმჯობესების შედეგებისგან. ჩვენ გამოვდიოდით დებულებიდან, რომლის მიხედვით ნებისმიერი ლიცენზირებული სამედიცინო ორგანიზაციის მართვა უკვე თავისთავად შედის იმ ქვესისტემების რიგში, როლმებზეც შესაძლებელია საერთაშორისო სტანდარტების გამოყენება და სისტემის დაპროექტებაც სწორედ ამ პოზიციებიდან გამომდინარე მოვახდინეთ.

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შექმნის იდეოლოგიის საფუძველში ჩადებული იყო სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის სისტემური მიდგომის პრინციპი. დიაგნოსტიკური ცენტრის საქმიანობის ცალკეული მიმართულებები განიხილებოდა სისტემის ელემენტებად, რომლებსაც მნიშვნელოვანი გავლენა აქვთ მთელი ორგანიზაციის ეფექტურ მუშაობაზე.

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შექმნა, ამუშავება და სერტიფიცირება უნდა წარმოადგენდეს აუცილებელ პირობას სამედიცინო ორგანიზაციის განვითარებისთვის მისი საქმიანობის ყველა სფეროში. ეს იხსნება იმით, რომ მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემა ახდენს ორგანიზაციაში მიმდინარე ყველა პროცესის გაერთიანებას და აყალიბებს მათდამი მიდგომის სისტემურ პრინციპებზე დაყრდნობით. ასეთი მიდგომის მიზანს წარმოადგენს მაღალი შედეგების მიღწევა მომხმარებლისა და ყველა

დაინტერესებული მხარის მოთხოვნათა დაკმაყოფილებით

ჩვენ მიერ გამოყენებულია საერთაშორისო სტანდარტი ISO 26000, რომელიც წარმოადგენს სახელმძღვანელო დოკუმენტს სოციალური პასუხისმგებლობის გამოყენების ძირითადი პრინციპების რეალიზაციის სფეროში და ესადაგება ნებისმიერ ორგანიზაციას. ეს პრინციპები ითვალისწინებს ორგანიზაციაში სოციალური პასუხისმგებლობის მატარებელ ქმედებათა ინტეგრაციას და გამოიხატება მისი სტრატეგიული განვითარების გეგმებში, პოლიტიკაში, სამედიცინო მომსახურების მიწოდების პროცესებში მათი მომზადებისა და უზრუნველყოფის ეტაპებზე.

2.2. ISO/IEC 27001:2005 საერთაშორისო სტანდარტის დანერგვის მეთოდოლოგია

ინფორმაციული უსაფრთხოების აგებისას სისტემური მიდგომის გამოყენება ითვალისწინებს რამდენიმე კომპონენტის გამოყოფას. პირველ რიგში, ეს არის კანონმდებლობა, ნორმატიულ-იურიდიული და სამეცნიერო ბაზა; შემდეგ მოდის განყოფილების სტრუქტურა და ამოცანები; ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის გზები და მეთოდები, მათ შორის ორგანიზაციული, რეჟიმული და ტექნიკური; ბოლოს, ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის პროგრამული საშუალებები. ამოცანის რეალიზების საბოლოო მიზანია სამედიცინო ორგანიზაციის ინფორმაციული უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემის აგება.

ჩვენ მიერ ჩამოყალიბებულია ცენტრის პოლიტიკის ინფორმაციული უსაფრთხოების საერთო მდგომარეობა და ორგანიზაციული მოთხოვნები. გავარკვეეთ ინფორმაციის დაცვის ღონისძიებები, რათა მიღწეულ იყო ინფორმაციის დაცულობის სათანადო კლასი. საერთაშორისო სტანდარტის ფუძეს წარმოადგენს მეთოდოლოგია, «PDCA ციკლის» (Plan-Do-Check-Act) სახელწოდებითაა ცნობილი.

ჩვენ მიერ შემუშავებულია კრიტერიუმების სისტემა, რათა მოხდეს ცენტრის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შეფასება. დაფიქსირებულია საინფორმაციო უსაფრთხოების მართვის სისტემის სიმწიფის 1 დონე.

2.3. ფუნქციური ქვეგანყოფილებების მენეჯმენტის სისტემის მოდელი (კლინიკურ-ლაბორატორიული დიაგნოსტიკის განყოფილების მაგალითზე)

ჩვენი აზრით, საკვლევი ცენტრისათვის დამატებითი სტანდარტების შემუშავების ფარგლებში შესაძლებელია სპეციალური სტანდარტების შემუშავებაც. მათი გამოყენება შესაძლებელია ცენტრის ქვეგანყოფილებები, რომლებიც ასრულებენ სპეციფიკურ, სპეციალური მოთხოვნებისადმი დაქვემდებარებულ საქმიანობას. საკვლევი ცენტრის მენეჯმენტის ინტეგრირებულ სისტემაში ასეთი ელემენტი გახდა ლაბორატორიული დიაგნოსტიკის განყოფილების მენეჯმენტის სისტემა, რომლის სერტიფიცირების აუცილებლობაც წარმოიშვა კონკურენტული წრის განვითარების გამო.

პირველ რიგში, გარკვეულია ცენტრის ლაბორატორიული განყოფილების მისია, შემუშავებულია პოლიტიკა ხარისხის სფეროში, რომლის მიზანსაც წარმოდგენს გარანტირებული ხარისხის მქონე ლაბორატორიული სამედიცინო ანალიზის ჩატარება, შემკვეთის სურვილების მაქსიმალურად დასაკმაყოფილება ყოველმხრივი სერვისითა და სოციალური პასუხისმგებლობით. დადგენილია ძირითადი ამოცანები ხარისხის სფეროში: შესაბამისობა საკანონმდებლო მოთხოვნებთან და საერთაშორისო მოთხოვნებთან; ხარისხის საკითხის გადაწყვეტის პრიორიტეტულობა; ლაბორატორიის მიერ ჩატარებული კვლევების ხარისხისა და საიმედობის უზრუნველყოფა; თითოეული თანამშრომლის პირადი პასუხისმგებლობა სამუშაოს ხარისხზე; კვლევებისა და პაციენტების მომსახურების ხარისხის დაცემის შესახებ გაფრთხილება; მოთხოვნებთან შესაბამისობა და ხარისხის მართვის სისტემის შედეგიანობის მუდმივი ამაღლება; კვალიფიკაციისა და პერსონალის პროფესიული მომზადების სისტემატური ამაღლება; ხარისხის სისტემის დამოუკიდებლობის უზრუნველყოფა გარე და შიდა ფაქტორების ზემოქმედებისგან.

ჩამოყალიბებულია მოცემული ამოცანების მიღწევის ახალი გზები: მმართველობის მიერ პასუხისმგებლობის გაცნობიერება და ხარისხის სფეროში ლიდერის როლი; ხარისხის მართვის სისტემის შექმნა, ამუშავება და სერტიფიცირება, ISO 15189:2003 სტანდარტის შესაბამისად; შეკრების ორგანიზება და ლაბორატორიაში გატარებულ კვლევებზე მომხმარებელთა კმაყოფილება.

ფილების შესწავლა, ინფორმაციის ანალიზი; მონიტორინგის სისტემის გაუმჯობესება და ხარისხის გარე კონტროლის ინიცირება; ერთნაირი ხარისხის სამუშაოების უზრუნველყოფა ფინანსირების მოცულობისა და წყაროს მიუხედავად; სამუშაოს შესრულება თითოეული აღმსრულებლის მიერ, უმაღლესი პროფესიული სტანდარტების დონეზე და ლაბორატორიის შიდა სტანდარტების გათვალისწინებით; ყველა თანამშრომლის პროფესიული უნარების ამაღლება და მათი დაინტერესების ხელშეწყობა სათანადო ხარისხის დონის უზრუნველყოფაში.

თავი 3. სამედიცინო დაწესებულების მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ანალიზი და შემდგომი სრულყოფა

3.1. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ამუშავების პროექტის ეფექტურობისა და შედეგიანობის შეფასება

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შედეგიანობის შეფასება განიხილება ჩვენ მიერ ისეთი მექანიზმის სახით, რომელიც აუმჯობესებს სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის სისტემას და იძლევა საშუალებას დასახული სტრატეგიული მიზნების მისაღწევად. მიზნები ფორმულირდება საქმიანობის სხვადასხვა მიმმართულებითა და ყველა დაინტერესებული მხარის მოთხოვნათა გათვალისწინებით.

ჩვენ გავაანალიზეთ მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემა სამედიცინო, ეკონომიკური და სოციალური მადგენელების ეფექტურობის პოზიციიდან საქმიანობის ძირითად მაჩვენებელთა დინამიკის შეფასების შედეგების მიხედვით. მონაცემები მიღებულ იქნა მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შიდა აუდიტების გატარების, პროცესების შედეგიანობის შეფასების, მომხმარებელთა, პერსონალისა და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა კმაყოფილების მონიტორინგის პროცესში. ადიტიურ ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემის მაჩვენებლებად (პროფესიული, ინფორმაციული და ეკოლოგიური უსაფრთხოება) განიხილებოდა მრავალკრიტერიუმიანი შეფასება, რომელიც იძლევა საშუალებას, გამოვითვალოთ ინტეგრალური მაჩვენებელი თითოეულ მიმართულებაზე და შევაფასოთ ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემა ჯამში.

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შედეგიანობის შეფასების შემუშავებული მეთოდის გვადლევს საშუალებას, სამედიცინო ორგანიზაციაში ჩავატაროთ მომხდარ ცვლილებათა მონიტორინგი, გავარკვიოთ სისტემის მდგრადობის დონე, შევადაროთ მიღებული მონაცემები დაგეგმილთან, ჩამოვაცალიბოთ უფრო მეტად პერსპექტიული მიმართულებები საქმიანობის გასაუმჯობესებლად. მეთოდის ითვალისწინებს სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის სამედიცინო, ეკონომიკურ და სოციალურ ეფექტურობას.

ძირითად მაჩვენებლებთან ერთად ჩამოყალიბებულია მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის კრიტერიუმები, რომელთა მიხედვითაც ტარდებოდა მართვის სისტემის მდგრადობის გათვლა ჯამში - მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობა პროფესიული უსაფრთხოებისა და შრომის დაცვის სფეროში, ეკოლოგიური მენეჯმენტის სისტემა, სოციალური უსაფრთხოების სისტემა, ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემა, ლაბორატორიული დიაგნოსტიკის სისტემა და სხვა. შედეგიანობის შეფასება ხორციელდებოდა მთავარი მაჩვენებლებით, რომლებიც შემუშავებული იყო სამედიცინო ორგანიზაციის საერთაშორისო სტანდარტებისა და დარგობრივი სპეციფიკის გათვალისწინებით. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის შედეგიანობა და ეფექტურობა შეფასებულია შემდეგი მაჩვენებლების მიხედვით:

- შესრულებული მომსახურების ხარისხის ამაღლება და მოცულობის გაზრდა (სტატისტიკურ მონაცემთა მაჩვენებლები საქმიანობის შედეგების მიხედვით);
- პაციენტების კმაყოფილების დონის ამაღლება სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მეშვეობით;
- მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემაში არსებული ყველა პროცესის შედეგიანობის გაზრდა;
- ხარჯებისა და დანაკარგის შემცირება სამედიცინო მომსახურების შესრულების ყველა სტადიაზე;
- შემოსავლების ზრდა (გაწეული მომსახურების გაზრდის ხარჯზე, სისხლის დისტანცური შემოტანის ხარჯზე) და შედეგად ყველა კატეგორიის პერსონალის ხელფასის გაზრდა;

- პერსონალის სოციალური კმაყოფილების გაზრდა;
- პროფესიული, ინფორმაციული, ეკოლოგიური უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;
- მენეჯმენტის ხარისხის ამაღლება მიღებული გადაწყვეტილებების რელიზაციის შედეგად;
- მართვის სისტემის მდგრადობის ამაღლება, ყველა დაინტერესებულ მხარეთა კმაყოფილების ამაღლებით.

3.2. ხარისხის მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მდგრადობისა და ეფექტიანობის შეფასება

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მდგრადობის შეფასებისთვის, ჩვენ მიერ შემუშავებულია კრიტერიუმების საკუთარი სისტემა, რომელიც გამოიყენება ასამუშავებელ მიდგომათა მდგრადობისა და ეფექტურობის ინდიკატორების სახით. საბაზისო კრიტერიუმებად მიღებულია კრიტერიუმები ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მდგრადობის შესახებ, ISO 9001-2011 სტანდარტის შესაბამისად (სერტიფიცირება ახალი სტანდარტით განხორციელდა 2012 წელს). ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის მნიშვნელობამ შეადგინა 0,99. აუდიტის მიერ 2012 წელს გამოვლენილია უმნიშვნელო შეუსაბამობები.

პროფესიული უსაფრთხოებისა და შრომის დაცვის მენეჯმენტის სისტემა შეფასებული იყო ISO 12.0.230-2007 სტანდარტის პოზიციიდან. ითვალისწინებდა უპირატესობას, რომელიც მდგომარეობდა პროცესებისა და ფუნქციების ურთიერთქმედებაში, რისკების შემცირებასა და მათთან დაკავშირებულ დანაკარგებში, ჯარიმებისა და სამედიცინო ორგანიზაციის გადასახადების მოცულობაში, საწარმო შრომის ამაღლებაში, რესურსების ეფექტურ გამოყენებაში, პრეტენზიების რაოდენობის შემცირებაში, რეპუტაციისა და მომწოდებლებთან ურთიერთობის გაუმჯობესებაში, საინვესტიციო მიმზიდველობის გაზრდაში. შეფასების არანაკლებ მნიშვნელოვან ასპექტს წარმოადგენს გაუთვალისწინებელი ინციდენტები და ამ სიტუაციაში პერსონალის ოპერატიული ქმედებები. ცხრილში 28 წარმოდგენილია ძირითადი კრიტერიუმები, მათი

გამოთვლის მეთოდის და რაოდენობრივი შეფასების მაჩვენებლები.

აღსანიშნავია, შრომის დაცვაზე პერონალის სწავლების საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელი (0,98), აგრეთვე თანამშრომელთა კოლექტიური დაზღვევით ნებაყოფლობითი უზრუნველყოფის მაჩვენებელი (1,0), რაც ამაღლებს თანამშრომელთა ლოიალურობას და აუმჯობესებს ფსიქოლოგიურ კლიმატს კოლექტივში. მიზნის მიღწევის ინტეგრალური კოეფიციენტი შრომის დაცვის სფეროში შეადგენს 0,9-ს, ძირითადი პროცესების შედეგიანობის კოეფიციენტი შეადგენს - 1,0, შრომის დაცვის შესახებ თანამშრომლების მიერ მოთხოვნათა დაცვის კოეფიციენტი - 0,99, სამუშაო ადგილების ატესტაციის კოეფიციენტი - 1,0, შრომის დაცვის ღონისძიებათა ხარისხის კოეფიციენტი - 0,96, შრომის უსაფრთხოების კოეფიციენტი (პირდაპირ დამოკიდებულებაშია უბედურ შემთხვევებთან) - 1,0. შრომის დაცვის შედეგიანობის ჯამური მაჩვენებელი - 0,93, რაც მეტყველებს ცენტრში პროფესიული უსაფრთხოების, შრომის დაცვის სისტემის, გამოყენებული მიდგომების ეფექტურობის მაღალ მაჩვენებელზე.

ცენტრის ეკოლოგიური პოლიტიკის რეალიზაციის კრიტერიუმად, საწარმო გარემოს კონტროლის პროგრამის ფარგლებში, ჩართული იყო ჩვენ მიერ შემუშავებული ნარჩენების უტილიზაციის მაჩვენებლები (უტილიზაციის კოეფიციენტი - 1,0), საწარმო გარემოს შესაბამისობა სანიტარიულ ნორმებთან და წესებთან (1,0), რადიაციული უსაფრთხოების ნორმებთან (1,0), აგრეთვე პრაქტიკული ღონისძიებების მაჩვენებლები - ვაქცინაცია (0,69), პერიოდული სამედიცინო შემოწმება (1,0) და პერიოდული სამედიცინო კვლევები (მოცემული ჯგუფის თანამშრომლები არ არიან პროფესიული მედ-შემოწმების აუცილებელ ცხრილში, მაგრამ, წესების მიხედვით, ტარდება ფილტვების ყოველწლიური რენტგენოლოგიური კვლევა და B და C ჰეპატიტების მარკერებზე სისხლის ანალიზის აღება).

სოციალური პასუხისმგებლობის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის კოეფიციენტი გამოითვლებოდა ჩვენ მიერ შედგენილი მეთოდით, რომელიც ითვალისწინებდა ერთ თანამშრომელზე გამომუშავების ტემპის ზრდას (1,19). მეთოდის შეისწავლის საშუალო თვიურ დარიცხული ნომი-

ნალური ხელფასის ფარდობას რეგიონში საშუალო თვიურ დარიცხულ ნომინალურ ხელფასთან (მაჩვენებლის მნიშვნელობა - 1,7), გაწეულ სამუშაოზე ჯამურ სახელფასო დანახარჯს (0,47), საშუალო ხელფასის ზრდის ტემპს (განყოფილებების მიხედვით - 1,19), საშუალო თვიური ხელფასის ზრდის ტემპის თანაფარდობას ერთ თანამშრომელზე გამომუშავებულთან (მაჩვენებელმა შეადგინა 1,02); ხარჯს პერსონალის სწავლებაზე, გადამზადებასა და კვალიფიკაციის ამაღლებაზე (0,05), აგრეთვე, სოციალური პროგრამების რეალიზაციაზე გაწეული ხარჯის წილს (0,2). სოციალურ პროგრამაზე გაწეული ხარჯის წილი 2017 წელს შეადგინა 9116 ლარი. ჯამური კოეფიციენტის გამოთვლაში არ შედიოდა შესაბამისობის კოეფიციენტი, რომელიც დაკავშირებული იყო სერტიფიკატის აღებასთან, რადგან ორგანიზაცია არ ისახავდა მსგავს მიზნებს.

ანალიზმა გვიჩვენა, რომ ლაბორატორიების ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა ძირითადი საპილოტო დოკუმენტაციის დამტკიცებისა და აპრობირების სტადიაშია. აუცილებელი დოკუმენტაციით დამტკიცებულმა ლაბორატორიების ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის უზრუნველყოფის კოეფიციენტმა შეადგინა 0,17%. ამასთანავე, ლაბორატორიული კვლევების ხარისხის კოეფიციენტის მაჩვენებელმა, ლაბორატორიათაშორისი ხარისხის კონტროლის შედეგად (ხარისხის გარე შეფასება), შეადგინა 0,93; პრეციზიულობის მოთხოვნებთან გამოყენებული მეთოდის შესაბამისობის კოეფიციენტია (CV20 ვარიაციების კოეფიციენტის შესაბამისობა) - 0,99, რაც წარმოადგენს მაღალ მაჩვენებელს დარგში და მეტყველებს ტექნოლოგიურ პროცესში გამოყენებული მეთოდის მუშაობის მაღალ ხარისხზე. კვლევის დასრულების მომენტში, ლაბორატორიული კვლევების დროული დასრულების მაჩვენებელი შეადგენდა 0,97-ს, მაშინ როდესაც, 2012 წელს ლაბორატორიული კვლევების შესრულების თარიღების გადაცდენა წარმოადგენდა განყოფილების უმნიშვნელოვანეს პრობლემას და ამცირებდა პაციენტების კმაყოფილების დონეს (კოეფიციენტი შეადგენდა 0,69-ს).

ლაბორატორიების ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის ჯამური მაჩვენებელი შეესაბამება ISO 15189:2003 სტანდარტს „სამედიცინო

ლაბორატორიები. კერძო მოთხოვნები ხარისხსა და კომპეტენციასთან“ კრიტერიუმების მოთხოვნებს და მისი მაჩვენებელი შეადგენს 0,65 (ცხრილი 30). ამ მონაცემის გაუმჯობესება შესაძლებელია დოკუმენტაციაზე მუშაობის დასრულებისა და დამტკიცებისას. დიაგნოსტიკურ ცენტრში ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ადიტიურ-ინტეგრირებული შედეგიანობის ანალიზმა, გვიჩვენა, რომ ლაბორატორიული დიაგნოსტიკის განყოფილებაში ლაბორატორიული კვლევების ხარისხის მაღალი დონეა, რაც მეტყველებს გამოყენებული მეთოდების მაღალ შედეგიანობაზე. ჩვენ მიერ გამოყენებულია კომპლექსური მიდგომა, რომელიც ითვალისწინებს, რომ სამედიცინო ორგანიზაცია მოქმედებს გარემოსთან ურთიერთქმედებაში და ვალდებულია, შეასრულოს ყველა დაინტერესებული მხარის მოთხოვნები. ორგანიზაციის თვითშეფასებისას მიღებულ მონაცემთა გამოყენება ჩვენ მიერ შემუშავებული კომპლექსური მეთოდის მიხედვით, გვაძლევს საშუალებას, შევასოთ სტანდარტის ხარისხისა და საქმიანი სრულყოფილების შესაბამისობის დონეები, გავარკვიოთ პრობლემური ზონები და ავარჯიოთ განვითარების ვარიანტი. ცენტრის მდგრადობის კოეფიციენტის მნიშვნელობა, ჩვენი კვლევის მიხედვით, შეადგენს 0,90-ს, რაც მეტყველებს გამოყენებული მიდგომების მაღალ ეფექტურობაზე. ჩვენი მიდგომა ეფექტური აღმოჩნდა, ვინაიდან იგი ეფუძნება საუკეთესო პრაქტიკას და დარგის სპეციფიკასთან არის ადაპტირებული.

3.3. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის სამედიცინო დაწესებულებებში დანერგვის მიზნშეწონილობა და მისი შემდგომი სრულყოფა

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის არსებობა სამედიცინო ორგანიზაციაში შეიძლება წარმოადგენდეს მდგრადობის გარანტიას საქმიანობის ყველა მთავარი მომართულებით, ესაა: გაწეული მომსახურება, მათი მოთხოვნებთან შესაბამისობა, თანამშრომელთა ჯანმთელობის დაცვის მოთხოვნათა შესრულება, ეკოლოგიური და სოციოლოგიური პასუხიმგებლობა და სხვა. მაგრამ ნებისმიერი ორგანიზაციის მმართველობა აგრეთვე

უნდა ითვალისწინებდეს ჩატარებული ღონისძიებების ფინანსურ ეფექტურობასაც.

სამეცნიერო ლიტერატურაში მოყვანილია სამედიცინო საქმიანობაზე გაწეული ხარჯების კლასიფიკაციისა და ანალიზისადმი არსებული სხვადასხვა მიდგომები, თუმცა სქემა, რომლითაც შეგვეძლება დანახარჯების ზუსტ მაჩვენებელთა გამოთვლა, არ გაგვაჩნია. გარდა ამისა, არ არსებობს დანახარჯისა და სისტემის შეფასების თანმიმდევრობა და მოდელი. ხარისხზე გაწეული ხარჯები განიხილება, როგორც ხარჯების მუდმივი სისტემა, რომელიც უკუპროპორციულად მოქმედებს შეუსაბამობათა დონეზე. როგორც წესი, პროექტის ორგანიზაციულ-მეთოდურ უზრუნველყოფაზე, შემუშავებასა და რეალიზაციაზე გაწეული ხარჯები არ არის გათვალისწინებული, როგორც ხარჯების ცალკე ნაწილი. ხარჯის შეფასების სისტემის შემუშავებისას გათვალისწინებული იყო, რომ ასეთი სისტემა მისცემდა ორგანიზაციას შემდეგ შესაძლებლობებს:

- მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ორგანიზაციაში დანერგვის ხარჯების დათვლა;
- საკმაოდ სრული და სანდო მონაცემების მოპოვება ხარჯების შესახებ;
- ხარჯების ფინანსური ეფექტის შეფასება;
- ხარისხზე გაწეული დანახარჯების შედეგი, ხარჯების დაგეგმვა;
- რესურსების უფრო ეფექტიანი გამოყენება, მათი ეკონომია. [55; 916]

დიაგნოსტიკური ცენტრის პროცესებზე ხარჯების დათვლის სისტემის მოდელირების ბაზას წარმოადგენდა ISO P52380.1-2005 სტანდარტი, რომლითაც ხელმძღვანელობენ ეკონომიკის ხარისხის სფეროს სპეციალისტები. ნებისმიერ პროცესში ნებისმიერი რესურსის გამოყენებისას, პროცესის მფლობელი საჭიროებს ინსტრუმენტებს, რომლებიც აძლევენ მას მოცემული პროცესის ხარჯების გათვალისწინებისა და მათი მინიმიზაციის საშუალებას.

დასკვნა

ჯანდაცვის სისტემის თანამედროვე მდგომარეობა ხასიათდება მნიშვნელოვანი პოზიტიური ცვლილებებით, რომლის განმასხვავებელ თვი-

სებად გვევლინება სოციალურ-პოლიტიკური ცვლილებები, მიმართული საქართველოს ჯანდაცვაში სამედიცინო მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ხარისხის ზრდაზე.

რეალიზებულია კომპლექსური ზომები, რომელიც მიმართულია სამედიცინო ორგანიზაციების მატერიალურ-ტექნიკური მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად - თანამედროვე ტექნიკის გამოყენება, სტანდარტიზაცია, კადრების მომზადება-გადამზადება და სხვა. ჯანმრთელობის დაცვის ეროვნული პროექტის მოდერნიზაციის პროგრამის ფარგლებში გამოყოფილია მნიშვნელოვანი რესურსები, რომლებიც იძლევიან საშუალებას სისტემური ხასიათის ღონისძიებების რეალიზაციისა და სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის ახალი მეთოდების ფორმირებისთვის, რაც ამაღლებს სამედიცინო დახმარების გაწევის ხარისხს. თუმცა ადარგში სეთი მნიშვნელოვანი ცვლილებები არ შეიძლება განხორციელდეს სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის სისტემის ცვლილებების გარეშე. აქედან გამომდინარე, ჩნდება ორგანიზაციის საქმიანობის ახალი მოდელების შექმნის აუცილებლობა, რომლებიც უნდა წარმოადგენდეს ქართული და უცხოური საუკეთესო დარგობრივი პრაქტიკის კონგლომერატს.

ორგანიზაციულ-ეკონომიკური პრობლემების გადასაჭრელად გრძელდება ისეთი მიდგომების ძიება, რომლებიც დაგვეხმარებინ კონკრეტული სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის სისტემის აწყობაში, ამასთანავე, გათვალისწინებული უნდა იყოს როგორც შიდა გარემოს შემადგენელი ელემენტების განვითარება (მიზნები, სტრუქტურა, პროცესები, ამოცანები, ტექნოლოგიები, პერსონალი), ასევე იმ გარემოსთან პირდაპირი ურთიერთკავშირი, რომელშიც ორგანიზაცია ახორციელებს საკუთარ საქმიანობას.

ბევრი სამედიცინო ორგანიზაცია ცდილობს გაუმკლავდეს მოცემულ ამოცანას ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენებით, რომელიც შეიქმნა და ამუშავდა ISO 9001:2008 სტანდარტის მოთხოვნების გათვალისწინებით, თუმცა ეს სტანდარტი მოიცავს აუცილებელ უნივერსალურ მოთხოვნათა მინიმუმს, რომლებიც უნდა იყოს შესრულებული ორგანიზაციის მიერ საკუთარი საქმიანობის საზოგადოდ მიღებული ნორმებისა და წესების

გათვალისწინებით შესრულებისათვის. ორგანიზაციები, რომლებმაც აამუშავეს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა და ამით მნიშვნელოვანი ეფექტი მიიღეს, აგრძელებენ მდგრადი განვითარების გზების ძიებას ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მოქმედების სფეროს გაფართოების გზით.

ჩვენ მიერ შეთავაზებულია იმ მიდგომის გამოყენება, რომელიც ითვალისწინებს ყველა დაინტერესებული მხარის მოთხოვნას - თვით ორგანიზაციის (რაც მოიცავს სამედიცინო დახმარების ხარისხს, მოთხოვნებს პერსონალის მიმართ, ტექნოლოგიურ და სხვა ასპექტებს), პაციენტების და მათი კანონიერი წარმომადგენლების, ჯანდაცვის მართვის ორგანოების, სადაზღვევო ორგანიზაციებისა და მაკონტროლებელი ორგანოების. სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ახალი მოდელის შემუშავებისას ჩვენ ვითვალისწინებდით შემდეგ დებულებებს:

1) სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობა, *საწარმო გარემოს* მართვის ფარგლებში, გულისხმობს, რომ ორგანიზაცია უნდა უზრუნველყოფდეს ხარისხიან და უსაფრთხო სამედიცინო დახმარებას, რომელიც შეესაბამება დარგობრივ მოთხოვნებს და პაციენტების, მათი კანონიერი წარმომადგენლების, ექიმების, ჯანდაცვის მართვის ორგანოების, სადაზღვევო ორგანიზაციების და სხვათა მოთხოვნებს. ეს მოთხოვნები მუდმივად იზრდება, ამიტომ ორგანიზაციის მართვის საკითხები შესაძლოა და საჭიროა უზრუნველყოფილი იყოს *ხარისხის მენეჯმენტის სისტემით*;

2) სამედიცინო ორგანიზაცია უნდა უქმნიდეს პერსონალს უსაფრთხო პირობებს, მიმართულს მწარმოებლობითი შრომის ზრდაზე. *წარმოებისა და თანამშრომლების უსაფრთხოების* საკითხების გადასაჭრელად არსებობს შრომის დაცვის მართვისა და საწარმო უსაფრთხოების სისტემა;

3) სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის შედეგს წარმოადგენს არა მხოლოდ სამედიცინო დახმარება, არამედ *გარემოს* დაბინძურების მნიშვნელოვანი რისკები, რომლებიც დაკავშირებულია საქმიანობის ნარჩენებთან (A) და «B» კლასის ნარჩენები, ოპერაციული მასალა, სისხლი და სხვა ბიოლოგიური სითხეები, ბიომასალა და სხვ.), სხივურ დიაგნოსტიკასთან; გარდა ამისა, არსებობს გაუთვალისწინებელი სიტუაციების წარმოშობის პოტენცი-

ური რისკი. ამ პროცესების მართვა შესაძლებელი ხდება ორგანიზაციაში არსებული გარემოს მართვის სისტემის მეშვეობით, რომელსაც გააჩნია ეკოლოგიური მენეჯმენტის ელემენტები;

4) თანამედროვე სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის უმნიშვნელოვანეს ელემენტს წარმოადგენს *ინფორმაციის შენახვა*, რომელიც მოიცავს საექიმო საიდუმლოს, საქმიან ინფორმაციას, მონაცემებს პერსონალის შემადგენლობისა და ხარისხის შესახებ, ფინანსურ და სხვა კონფიდენციალურ ინფორმაციას. ამისათვის ზრუნავს ინფორმაციული უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემა;

5) დაბოლოს, *სოციალური გარემო*, რომელშიც არსებობს სამედიცინო ორგანიზაცია. იგი წარადგენს პერსონალის სოციალური გარანტიებისა და უფლებების სპეციფიკური მოთხოვნების რეალიზების, სამუშაო კანონმდებლობის მოთხოვნების უზრუნველყოფის, ეთიკური ასპექტების, სოციალურ-საპასუხისმგებლო ქმედებების სისტემას, რომელიც უნდა აისახებოდეს სტრატეგიული განვითარების გეგმებში.

ეს ყოველივე განეკუთვნება სოციალური მენეჯმენტის სფეროს.

მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მოდელირება ხდება ცხრა პრინციპის საფუძველზე, რომლებიც გვხვდება საერთაშორისო სტანდარტებში. ისინი ითვალისწინებს სისტემაში ელემენტების ურთიერთქმედებისგან შექმნილ სინერგიულ ეფექტს, რაც საბოლოოდ გავლენას ახდენს მთელი ორგანიზაციის საქმიანობის ეფექტურობის ზრდაზე. სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის ასეთი სისტემის აგება შესაძლებელია მოწინავე მეცნიერული თეორიებისა და საერთაშორისოდ აღიარებულია მდიდარი პრაქტიკის ბაზაზე, რომლებმაც თავისი ადგილი პოვა საერთაშორისო სტანდარტებში 9001 (ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა), OHSAS (საწარმო გარემოსა და შრომის დაცვის სისტემების მიმართ დაწერილი მოთხოვნები), ISO 14001 (ეკოლოგიური მენეჯმენტი), ISO 27000 (ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემები), SA 8000 (სოციალური პასუხისმგებლობის მენეჯმენტის სისტემები). ჩვენ მიერ ნაშრიმში შემოთავაზებულია რისკების მართვის სისტემის გამოყენებაც, რომელიც იძლევა საშუალებას ინტეგრაციის-

თვის მნიშვნელოვანი მიმართულებების გამოსაყოფად, აგრეთვე აღგენს შესაბამის გავლენას ორგანიზაციის საქმიანობით დაინტერესებულ მხარეებზე.

ზემოთ აღნიშნული სტანდარტების მოთხოვნებისა და სამედიცინო ორგანიზაციის განვითარების სტატეგიების გათვალისწინებით, ჩვენ მიერ შექმნილია და აპრობირებული თანამედროვე ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემა.

კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, რომ მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის საწყისი ეტაპების რეალიზების პერიოდში მოხდა საკვლევი დიაგნოსტიკური ცენტრის მონაცემთა მნიშვნელოვანი ცვლილებები. შეფასებისას ჩვენ გამოვიყენეთ ჩვენს მიერ შემუშავებული კოეფიციენტები, რომლებიც მოიცავენ ეფექტურობის სამ შემადგენელს - სამედიცინოს, სოციალურს და ეკონომიკურს. ანალიზმა გვიჩვენა, რომ მათი დადებითი დინამიკა, მეტყველებს გამოყენებული მეთოდების პოზიტიურ გავლენაზე.

აღსანიშნავია, რომ მენეჯმენტის სისტემის ინტეგრაცია შესაძლებელია მხოლოდ საიმედო შეფასების ფონზე, რომელიც გამომდინარეობს სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის სისტემის საწყისი მდგომარეობის შეფასებიდან. ამ მიზნებისთვის ჩვენ ჩავატარეთ კომპლექსური თვითშეფასება სპეციალურად შემუშავებული მეთოდის საფუძველზე, რომელიც იძლევა მენეჯმენტის ხარისხის დონის შეფასებისა და ინტეგრაციის წინაპირობების დანახვის საშუალებას.

მენეჯმენტის ლოკალური სისტემების აპრობირების, მოდელირების და მათი ხარისხის მენეჯმენტის სისტემაში ადიტიური ინტეგრირების შედეგად, ჩვენ მიერ შემუშავებულია მოცემული სისტემების როგორც კერძო, ასევე ინტეგრალური შედეგიანობის კოეფიციენტები. კვლევის პერიოდში შემუშავებული მონაცემების კომპლექსი, რომელიც ახასიათებს მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის სიმტკიცეს, გვამლევს საშუალებას, მოვახდინოთ რაოდენობრივი შეფასება და დავასაბუთოთ შედეგების მდგრადობის მაღალი დონე.

ამგვარად, მოცემული მიზნები და ამოცანები რეალიზებული იყო მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ორგანიზაციული და მეთოდური

ფორმირების გზით, რაც გვადლევს შემდეგი დასკვნების ჩამოყალიბების საუბველს:

1. მოცემული პრობლემის შესახებ ეროვნული და უცხოური გამოცდილების, ლიტერატურისა და ოფიციალური დოკუმენტების შესწავლა გვიჩვენებს, რომ სხვადასხვა სფეროს მართვის ხარისხის ასამაღლებლად არსებობს უამრავი და მრავალფეროვანი მიდგომა. კერძოდ, ჯანდაცვის სფეროზე მოცემული გამოცდილება ატარებს ფრაგმენტარულ და შეზღუდულ ხასიათს, რადგან საჭირო ხდება დარგობრივი სპეციფიკის ადაპტირება და კომპლექსური კვლევების გატარება, რომლებიც გულისხმობს სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის როგორც შიდა, ასევე გარე ასპექტებს;

2. ჩატარებულმა კვლევამ მოგვცა საშუალება, შეგვემუშავებინა ექსპერიმენტული, კომპლექსური მეთოდიკა ხარისხის მართვის შესაფასებლად, რომელიც წამოადგენს აუცილებელ დიაგნოსტიკურ ინსტრუმენტს და გვადლევს საშუალებას, გამოვავლინოთ პრობლემური ზონები და ავამაღლოთ სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის ეფექტურობა;

3. სამედიცინო ორგანიზაციების მართვის ხარისხის პრობლემების კომპლექსურმა შესწავლამ გამოავლინა ინტეგრირებული სისტემების შესაძლებლობები ადტირების პრინციპით, რომელიც გულისხმობს ლოკალური ქვესისტემების ეტაპობრივ ამუშავებას, ეს გვადლევს საშუალებას, გავითვალისწინოთ სავარაუდო პოტენციური რისკები და სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის სპეციფიური თავისებურებები;

4. მეცნიერულ საფუძველზე შემუშავებულია და ექსპერიმენტულადაა აპრობირებული მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემა, რომელიც დამყარებულია დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნების გათვალისწინებაზე და მუდმივ განვითარებაზე. მეთოდურ საფუძველად იგი იყენებს ხარისხის მენეჯმენტის არსებულ საერთაშორისო სტანდარტებს პროფესიული უსაფრთხოების და შრომის დაცვას, ეკოლოგიური მენეჯმენტის, სოციალური პასუხისმგებლობის, ინფორმაციული უსაფრთხოების სფეროებში;

5. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ფუნქციონირების ეფექტურობისა და მდგრადობის ზრდის უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს წარმოად-

გენს მისი ინფორმაციულობისა და დიკუმენტირების სისტემის არსებობა, რომელიც შემუშავებულ იქნა წინამდებარე კვლევის ფარგლებში და იძლევა საშალებას, მოვახდინოთ სამედიცინო ორგანიზაციის საქმიანობის შესახებ მონაცემების ეფექტური მართვა. მონაცემები აკუმულირდება და გამოიყენება სხვადასხვა არსებულ პროგრამაში. ასეთი სისტემის ამუშავებამ აამაღლა მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მდგრადობა და მოამზადა საფუძვლი მისი ფუნქციონირების უწყვეტი გაუმჯობესებისთვის;

6. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ამუშავებამ გვიჩვენა მაღალი ეფექტურობა: სამედიცინო მომსახურების ხარისხის მაჩვენებლების მტკიცე მონაცემი 0,99-ის დონეზეა ყოველ წელს, პაციენტების სოციალური კმაყოფილების კოეფიციენტის ზრდა მოხდა 81%-დან 88,7%-მდე 2017 წელს, მოცულობის მაჩვენებელი სტაბილურად მაღალია (1,09), ეკონომიურობის - გაიზარდა 0,96-დან 0,97-მდე, ინტეგრალური კოეფიციენტი კი 1,05-დან 0,99-მდე;

7. ჩვენ მიერ სპეციალურად შემუშავებული მეთოდიკის დახმარებით გამოვლენილია მაღალი შედეგიანობა და მდგრადობა: ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობა შეადგენს 0,99, შრომის დაცვისა და პროფესიული უსაფრთხოების სისტემის შედეგიანობა - 0,93-ს, ეკოლოგიური მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობა - 0,93-ს, სოციალური პასუხისმგებლობის შედეგიანობა - 0,89-ს; აგრეთვე მაღალია ინფორმაციული უსაფრთხოების დონეც. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის მდგრადობის ინტეგრალური კოეფიციენტია - 0,9, რაც ასაბუთებს შემუშავებული სისტემის მაღალ ეფექტურობას;

8. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ფუნქციონირებაზე და ამუშავებაზე გაწეული ხარჯების შეფასების შედეგები, რომლებიც გათვლილია სპეციალურად შემუშავებული მეთოდიკის საფუძველზე, გვიჩვენებს შეთავაზებული სისტემის მაღალ ეკონომიკურ მიზანშეწონილობას. მენეჯმენტის ინტეგრირებული სისტემის ამუშავებაზე გაწეული საერთო ხარჯების დაბრუნება შესაძლებელია ამუშავებიდან მესამე წელს.

ნაშრომის აპრობაცია

დისერტაციის თემაზე საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტის საგამოცდო კომისიაში დაცულ იქნა ორი კოლოკვიუმი და ორი სემინარი:

კოლოკვიუმები:

1. კოლოკვიუმი 1 – „სამედიცინო ორგანიზაციის მართვის გამოკვლევის ორგანიზაცია და კვლევის მეთოდოლოგია“ (23.02.2018)
2. კოლოკვიუმი 2 – „სამედიცინო ორგანიზაციის მენეჯმენტის სისტემის ადიტური ინტეგრირებული მოდელირება“ (13.07.2018)

სადისერტაციო ნაშრომის ძირითადი შედეგები გამოქვეყნებულია

შემდეგ პუბლიკაციებში:

სამეცნიერო სტატიები:

1. კვირიკაშვილი მ. „მომხმარებლებთან ურთიერთობის მენეჯმენტი და CRM-პროგრამა“, ყოველთვიური საერთაშორისო რეცენზირებადი და რეფერირებადი სამეცნიერო ჟურნალი „ეკონომიკა“ N9-10, 2016 გვ. 108-118
2. კვირიკაშვილი მ. „სამედიცინო მენეჯმენტი, სპეციფიკა და მიდგომები“, ყოველთვიური საერთაშორისო რეცენზირებადი და რეფერირებადი სამეცნიერო ჟურნალი „ეკონომიკა“ N12, 2018, გვ. 83-88
3. კვირიკაშვილი მ. „ჯანდაცვის ორგანიზაციების ხარისხის მართვის პრობლემისათვის საბაზრო პირობები“, საერთაშორისო რეფერირებადი და რეცენზირებადი სამეცნიერო-პრაქტიკული ჟურნალი „მოამბე“, 2018. გვ. 40-42

კონფერენციები:

1. კვირიკაშვილი მ. „ორგანიზაციის ეფექტიანობის მართვის ანალიზი“ გლობალიზაცია და ბიზნეს თანამედროვე გამოწვევები, I - საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია. 2017;

2. კვირიკაშვილი მ. „სამედიცინო ორგანიზაციების მართვის თანამედროვე სისტემების ორგანიზაციულ-ფუნქციური მოდელირება “გლობალიზაცია და ბიზნეს თანამედროვე გამოწვევები, III - საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია 24-25 მაისი 2019.