

პაციენტის მიერ ექიმის შესახებ ინფორმაციის მიღების გზები

გვანცა დავითელაშვილი, დალი მელიქიძე, დავით ონეზაშვილი, მიხეილ ქურდაძე - - ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი

შესავალი

ექიმის შერჩევა დიდი პრობლემის წინაშე აყენებს პაციენტს, ვინაიდან მისი მოლოდინები ზოგჯერ მიღებულ შედეგებს არ ემთხვევა. პაციენტის მიერ ექიმის შერჩევაზე გავლენას ახდენენ შემდეგი ფაქტორები: ეკონომიკური მდგომარეობა, განათლება, ასაკი. ქართულ სოციალურ რეალობაში შეინიშნება ტენდენცია, რომ პაციენტები სამედიცინო მომსახურების მიღებისას, ექიმის შერჩევას პროცესში უფრო მეტად ენდობიან სოციალურ კავშირებს და მათ გამოცდილებას, ვიდრე კომპეტენტური პირების კონსულტაციებს. ეს ფაქტორი შეიძლება აიხსნას ქართული კულტურის ტიპით, რომელიც უფრო მეტად მნიშვნელობას ანიჭებს კოლოექტიურ ურთიერთობებსა და გამოცდილებას. მეორე ფაქტორი რის გამოც უფრო მეტად სანაცნობო ქსელს ენდობა პაციენტი არის ის, რომ ხშირად ექიმების პრაქტიკა და გამოცდილება ორიენტირებულია კომერციაზე და პაციენტი განიხილება, როგორც კომერციის განხორციელების საშუალებად. მაგალითად, მკურნალობის პროცესის ხელოვნურად გახანგრძლივება, ასევე ძვირადღირებული მედიკამენტების გამოწერა, როდესაც არსებობს მსგავსი ეფექტის დაბალფასიანი მედიკამენტის გამოყენების ალტერნატივა და ა.შ.

ერთ-ერთი ამერიკული ინტერნეტ ჟურნალის “Healthcare Success” მონაცემების მიხედვით, პაციენტების მიერ ექიმის არჩევაზე უმთავრესად გავლენას ახდენენ შემდეგი ფაქტორები: გეოგრაფიული ხელმისაწვდომობა (62%), მეგობრული გარემო (56%), ვიდრე ექიმის კომპეტენტურობის ხარისხი (22%). (Healthcare success, 2014)

სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების ხარისხით პაციენტების კმაყოფილების შესწავლის კვლევამ (ვერულავა, ბურკაძე, ჯორბენაძე, 2015) აჩვენა, რომ ექიმის არჩევისას უფრო მნიშვნელოვანი ფაქტორებია: ექიმისა და პაციენტის ინტერპერსონალური ურთიერთობები, კომუნიკაცია, ვიდრე სხვა კომპეტენციაზე დაფუძნებული კრიტერიუმები.

კვლევის მიზანია პაციენტების მიერ ექიმის შესახებ ინფორმაციის მოპოვების გზების შესწავლა. კვლევის ამოცანაა პაციენტის მიერ ექიმის შერჩევის პროცესზე მოქმედი ფაქტორების შესწავლა (მათ შორის ასაკი, განათლება, შემოსავლები).

მეთოდოლოგია

დასახული მიზნების განსახორციელებლად გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი სტრუქტურირებული კითხვარის სახით. კითხვარი ატარებს თვითადმინისტრირებად ხასიათს. კვლევისათვის შერჩეულ იქნა ქალაქ თბილისში მცხოვრები როგორც მდებარეობითი, ასევე, მამრობითი რესპონდენტები, რომლებმაც ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიიღეს სამედიცინო მომსახურება. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 31 ადამიანმა.

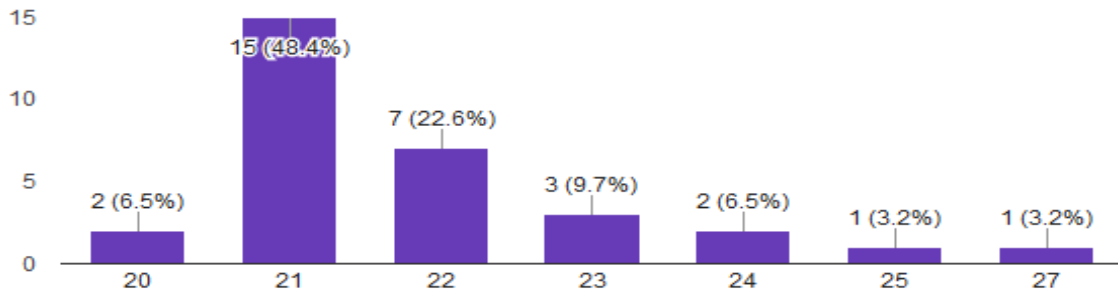
ჰიპოთეზა

- პაციენტები ექიმის შერჩევისას უფრო მეტ მნიშვნელობას ანიჭებენ სოციალურ კავშირებს, ვიდრე ექიმის კომპეტენციის დონეს.
- სოციალური და ფიზიკური გარემო გავლენას ახდენს ექიმისა და საავადმყოფოს შერჩევის პროცესზე.
- რაც უფრო განათლებულია ადამიანი, უფრო მეტად ენდობა ექიმის კომპეტენციას ვიდრე სოციალურ კავშირებს.

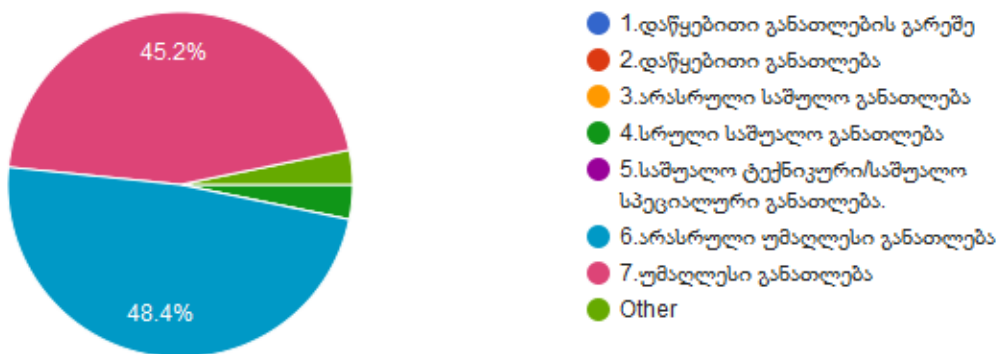
შედეგები, ინტერპრეტაცია

კვლევაში მონაწილეობდა 31 რესპონდენტი, 6 მამაკაცი და 25 ქალი. გამოკითხულთა ასაკობრივ კატეგორიაში დომინანტურია 21/22 წლის კატეგორია, რომლებსაც აქვთ უმაღლესი განათლება, ან იღებენ უმაღლეს განათლებას.

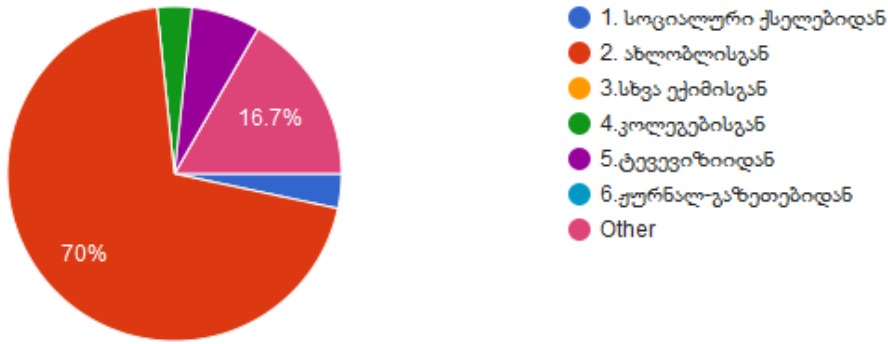
ასაკი (31 responses)



განათლება (31 responses)



კვლევის ფარგლებში, გვანტერესებდა, პაციენტები თუ რა გზებით იღებდნენ ინფორმაციას სამედიცინო სფეროს წარმომადგენლის შესახებ. კვლევაში გამოვლინდა ტენდენცია, რომ გამოკითხულთა 70%-ისათვის პრიორიტეტულია ახლობლების რჩევა და გამოცდილება, ვიდრე კომპეტენტურ წყაროებზე დაყრდნობილი ინფორმაცია.

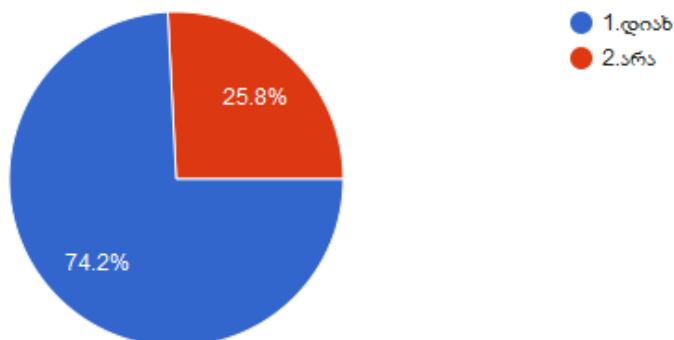


ჩვენი ჰიპოთეზის მიხედვით რაც უფრო განათლებული იქნებოდა ადამიანი, მით უფრო მეტად ენდობოდა კომპეტენტურ წყაროებზე დაფუძნებულ ინფორმაციას, ვიდრე სანაცნობო წრიდან მიღებულ არარელევანტურ ცოდნას. თუმცა, შედეგებმა აჩვენა, რომ რესპონდენტის განათლებასა და ინფორმაციის მიღების ლეგიტიმურ წყაროებს შორის არ არსებობს დადებითი კორელაცია. შესაბამისად, ჩვენი ჰიპოთეზა არ გამართლდა. უნდა აღინიშნოს ის ფაქტი, რომ რესპონდენტების ნდობა განპირობებულია იმ ფაქტორებით, რომ ისინი ითვალისწინებენ, თავისი ახლობლების გამოცდილებას კონკრეტულ ექიმთან დაკავშირებით.

უცხოური კვლევის „CONSUMER’S RANKING OF CRITERIA FOR SELECTION OF A PRIMARY CARE PHYSICIAN“, მიხედვით, რესპონდენტთა 81% უპირატესობას ანიჭებს ოჯახისა და მეგობრების რჩევას, ხოლო ექიმის გამოცდილებასა და კომპეტენციას მკვეთრად ნაკლები პროცენტი აქვს მინიჭებული შერჩევისას. (McGlone).

Q3. თქვენთვის წაცნობ ადამიანს თუ უსარგებლია თქვენს მიერ არჩეულ საავადმყოფოთი?

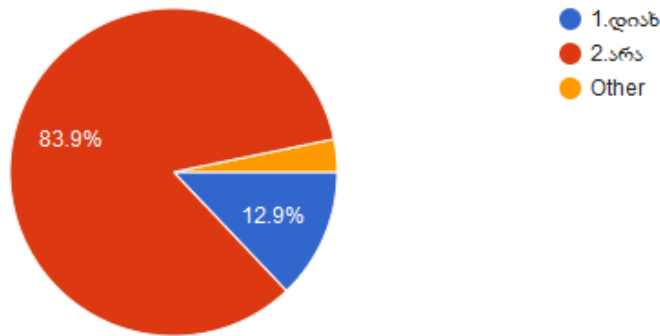
(31 responses)



მნიშვნელოვანია ის ფაქტი, რომ რესპონდენტთა 74,2% ინფორმაციის მიღების სანდო წყაროდ მიიჩნევს ახლობლებს. მიუხედავად ამ უკანასკნელის მაღალი მაჩვენებლისა, ექიმის რჩევასაც გამოკითხულთა მიერ მინიჭებული აქვს საკმაოდ მაღალი პროცენტი (48,5%).

კვლევისას, ჩვენი ინტერესის სფეროს წარმოადგენდა ინტერნეტ სივრცეში განთავსებული ექიმთა რეინტინგების ბაზის არსებობის შესახებ რესპოდენტთა ინფორმირებულობა. აქვე აღსანიშნავია, რომ ეს უკანასკნელი წარმოადგენს ექიმის კომპეტენციის შეფასების ერთ-ერთ სანდო კრიტერიუმს და ხელმისაწვდომია ყველასათვის. რესპოდენტთა 83,9% მა არ იცოდა მსგავსი რესურსის არსებობის შესახებ.

Q9 გაქვთ თუ არა ინფორმაცია ექიმთა რეიტინგების შესახებ რომლებიც ინტერნეტ სივრცეშია განთავსებული?
(31 responses)



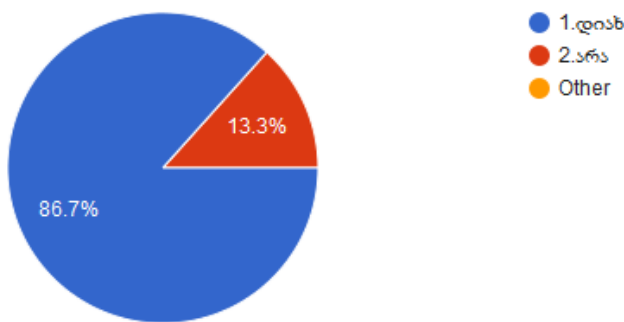
სამედიცინო დაწესებულების ფიქიკური და სოციალური გარემო

მეორე მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომელზეც ყირადღება გავამახვილეთ კვლევის პროცესში, არის ფიზიკური და სოციალური გარემო, როგორც ექიმის არჩევის პროცესში ერთ-ერთი განმსაზღვრელი ცვალი.

საქართველოში, აკად. გ. ჩავიძის გადაუდებელი კარდიოლოგიის ცენტრში ჩატარებული ერთ-ერთი კვლევის მიხედვით, საავადმყოფოს მდგომარეობით გამოწვეულ კმაყოფილებას მნიშვნელოვანი როლი უჭირავს არჩევანისა და კვლავ მოხმარების პროცესში. რესპოდენტთა 97% დადებითად იყო განწყობილი არსებული კლინიკის მიმართ, რაც, ცხადია ხელს უწყობს მის პოპულარიზაციას. საავადმყოფოს სანიტარულ მდგომარეობას გამოკითხულთაგან აბსოლუტური უმრავლესობა დადებითად აფასებს. (ვერულავა, ბურკაძე, & ჯორბენაძე, 2015).

ჩვენს კვლევაშიც გამოვლინდა იგივე ტენდენცია:

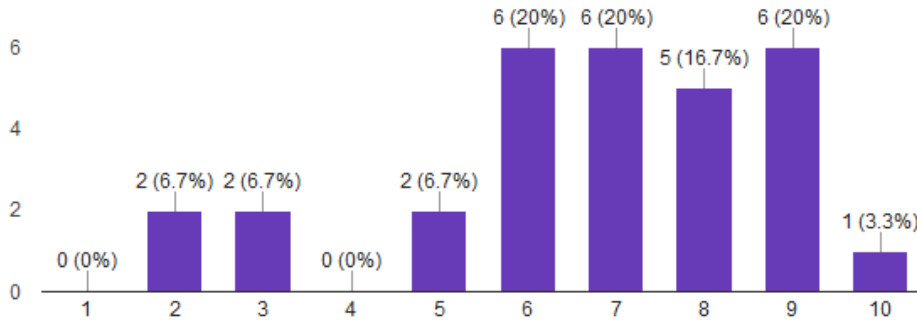
Q12 სამედიცინო დაწესებულებების გარემოს აქვს თუ არა გადამწყვეტი მნიშვნელობა არჩევანის გაკეთებისას?
(30 responses)



გარემოს კატეგორიაში, ტოლფასოვნად მნიშვნელოვანია ასევე რეგისტრაციის პროცედურა და იქ მომუშავე პერსონალის დამოკიდებულება პაციენტების მიმართ. აგრეთვე, ისიც, თუ რამდენად მოსახერხებელია საავადმყოფოში ექიმთან ვიზიტები. ვგულისხმობთ ექიმთან წვდომის შეუფერხებლობასა და ლოდინის პროცესის კომფორტულობას. კვლევაში გამოვლინდა, რომ რესპოდენტთა უმრავლესობა რეგისტრატურის მომსახურებით კმაყოფილია.

Q14 როგორ შეაფასებდით 1-იდან 10-მდე რეგისტრატურაში მომსახურების ხარისხს?

(30 responses)



ცხადია, ექიმის პროფესია ითვალისწინებს პაციენტის მიმართ ემოციურ ნეიტრალობას და მხოლოდ პროფესიულ ფორმატში, საზღვრებში საქმიანობას. თუმცა, პაციენტებს აქვთ ექიმის მხრიდან ყურადღებიანი მოპყრობის, მათი პრობლემების მიმართ თანაგანცდის მოთხოვნილება. კვლევით გამოვლინდა, რომ გამოკითხულთა 77,4%-ის აზრით, ექიმს უნდა გააჩნდეს ემპათიური დამოკიდებულება მათ მიმართ.

უცხოური კვლევის „CONSUMER’S RANKING OF CRITERIA FOR SELECTION OF A PRIMARY CARE PHYSICIAN“ მიხედვით, ექიმის შერჩევისას უდიდეს გავლენას ახდენს, თუ რამდენად კარგად ურთიერთობს ექიმი პაციენტთან და ახორციელებს თუ არა მზრუნველობას მის მიმართ. (McGlone).

ჩვენი კვლევის ფარგლებში, გამოკითხულთა უმრავლესობა (94%) ეთანხმება დებულებას, რომ ექიმმა მიაწოდა ადეკვატური ინფორმაცია პაციენტის დაავადების შესახებ, შესაბამისად, პაციენტის მომავალი ქმედებები პოზიტიურად აისახება საკუთარ ჯანმრთელობაზე. ეს შედეგები შესაბამისობაში მოდის ზემოთ დასახელებულ უცხოურ კვლევასთან, რომლის მიხედვით, რესპონდენტთა 91%-ის აზრით, ექიმთან ვიზიტის შემდეგ საკუთარი დაავადების შესახებ ცოდნა ამაღლდა (McGlone).

დასკვნა, რეკომენდაციები

კვლევის შედეგების გათვალისწინებით, შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ პაციენტები კმაყოფილები არიან სოციალური კავშირებით რეკომენდირებული ექიმებისა, ვინაიდან პაციენტების სოციალური კმაყოფილების დონე პირდაპირპროპორციულია სოციალური კავშირების დახმარებით მიღებული რჩევისა. ეს უკანასკნელი წარმოადგენს კვლევის მიგნება/აღმოჩენას.

მიუხედავად იმისა, რომ ახლობლებისაგან მიღებულ რჩევებს, კვლევის ფარგლებში რაიმე ფატალური შედეგები არ გამოუვლენია და მხოლოდ კმაყოფილების მაღალი მაჩვენებელი გამოვლინდა, ჩვენი რეკომენდაცია იქნება, უფრო მეტი ყურადღება მიექცეს ექიმის კომპეტენციასა და იმ რესურსების ცნობადობას, საიდანაც შესაძლებელია ამ სახის ადეკვატური ინფორმაციის მიღება.

აბსტრაქტი

შესავალი: ადამიანები ექიმის შესახებ ინფორმაციას სხვადასხვა გზით იღებენ, მათ შორისაა ექიმის გადამისამართება, სოციალური კონტაქტები და სხვა მრავალი გზა. კვლევის მიზანია იკვლიოს არჩევანის პროცესში რომელ გზას ანიჭებენ უპირატესობას პაციენტები. გარდა ამისა, კვლევა მიზნად ისახავდა გამოველინა არსებობს შემთხვევაში კორელაცია ზემოაღნიშნულისა ასაკთან, განათლებასთან და შემოსავალთან. **მეთოდოლოგია:** კვლევისას გამოყენებული იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი, კერძოდ, სტრუქტურირებული კითხვარი, რომლებიც რესპონდენტებმა შეავსეს. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 31 ადამიანმა, მათგან 6 მამაკაცმა და 25 ქალმა. ასაკის საშუალო განისაზღვრა 21 წლით. **შედეგები:** კვლევამ გამოავლინა ტენდენცია, რომ გამოკითხულთა 70% ახლობლების რჩევასა და გამოცდილებას იყენებს ექიმის არჩევის პროცესში. უნდა აღინიშნოს, რომ კვლევის ჰიპოთეზა, რომ რაც

უფრო განათლებულია ადამიანი, მით უფრო ნაკლებად ირჩევს ექიმს სოციალური კაპიტალის დახმარებით, არ გამართლდა, ამ მრივ კორელაცია ძალზე მცირეა, რომ რაიმე კავშირზე ვისაუბროთ. კვლევის ერთ-ერთი მიზანს წარმოადგენდა პაციენტთა ინფორმირებულობის კვლევა ისეთი ვებსაიტების შესახებ, სადაც პაციენტს საშუალება აქვს ექიმი შეაფასოს და სადაც უკვე შეფასებული ექიმების რეიტინგებია მოცემული. ამ მხრივ უნდა აღინიშნოს, რომ გამოკითხულთა 84 პროცენტს არ ჰქონია ინფორმაცია ამის შესახებ. **რეკომენდაციები:** პაციენტების განათლების ამაღლება ექიმის შერჩევის ისეთი საშუალებების შესახებ, რომლებიც დასავლეთის ქვეყნებში კარგად აპრობირებულია, და სადაც პაციენტები კონკრეტულ ექიმებს აფასებენ მრავალ კრიტერიუმზე დაყრდნობით. მიზანშეწონილია მოცემული თემის შესახებ შემდგომი კვლევების გაგრძელება, რადგან ჩვენი კვლევის პოპულაცია საკმაოდ პატარაა.

Abstract

Identifying ways people acquire information about doctors (during decision-making)

Gvantsa Davitelashvili, Dali Melikidze, Dati Onezashvili, Mikheil Kurdadze - Ivane Javakhishvili Tbilisi State University, Faculty of Social and Political Sciences, Bachelors of Sociology

Background, purpose: People get information about doctors from different sources. Among them are doctor's advice, social contacts and many others. The aim of the study was to identify ways/sources people use during decision-making. Furthermore, the study also aimed to find correlations (if applicable) between sources and age, education and income. **Methods:** During research quantitative method was used, in particular, structured questionnaire. 31 patients were involved in the study, 6 male and 25 female. Mean age was 21. **Results:** Study identified tendency that 70% of respondents used close friends and relatives during decision-making. It should be mentioned that hypotheses-the more educated person is, the more chance there is that one will not take advice of close friends and relatives into consideration, did not justify. Correlation is too small to write about relationship between variables. Moreover, one of the aims of the research was to study awareness of patients about websites, where people rate doctors and find comments on them. The study showed that 84% of respondents do not have such kind of information. **Recommendations:** One of the recommendations would be to raise awareness about aforementioned websites that are quite often used by patients in Western countries and where they have the chance to rate doctors based on many criteria. Additionally, on this topic further research should be conducted, as in this case population of the study was too small.

ბიბლიოგრაფია:

- Healthcare success. (2014, July). HealthCare Success. Retrieved from <http://www.healthcaresuccess.com/blog/hospital-marketing/6-10-people-choose-doctor-based-convenient-location.html>
- McGlone, T. CONSUMER'S RANKING OF CRITERIA FOR SELECTION OF A PRIMARY CARE PHYSICIAN. Kentucky.
- ვერულავა, თ., ბურკაძე, ა., ჯორბენაძე, რ. (2015). სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების ხარისხით პაციენტების კმაყოფილების შესწავლა. ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა. თბილისი.

ციტირება:

გვანცა დავითელაშვილი, დალი მელიქიძე, დავით ონეზაშვილი, მიხეილ ქურდაძე. პაციენტის მიერ ექიმის შესახებ ინფორმაციის მიღების გზები. ჯანდაცვის პოლიტიკა, ეკონომიკა და სოციოლოგია, N 1. ჯანდაცვის პოლიტიკისა და დაზღვევის ცენტრი. 2017. გვ. 39-44