



## ექთნების მომსახურების ხარისხით კმაყოფილების კვლევა

თამარ გონგაძე<sup>1</sup>, მარიამ ერისთავი<sup>1</sup>, გეგი დოლიძე<sup>1</sup>, მაია გოგია<sup>1</sup>

<sup>1</sup> სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

### აბსტრაქტი

**შესავალი:** სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასების ერთ-ერთი საზომია პაციენტების ექთნებით კმაყოფილების შესწავლა, რადგან ექიმებთან ერთად მათ მნიშვნელოვანი ფუნქცია აკისრიათ ჰოსპიტალური სერვისების მიწოდებაში. პაციენტების ექთნებით კმაყოფილების დონის გასაზომად გამოყოფენ ისეთ ფაქტორებს, როგორებიცაა: კომფორტი, სისუფთავე, უსაფრთხო გარემო, მეგობრული გარემო და კვალიფიციური პერსონალი. კვლევის მიზანია პაციენტების ექთნებით კმაყოფილების შესწავლა, ამ მხრივ არსებული პრობლემების გამოვლენა და მათი გადაწყვეტის გზების დასახვა. **მეთოდოლოგია:** საკვლევად გამოვიყენეთ რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. სტრუქტურირებული კითხვარის მეშვეობით რესპონდენტებს ლაიკერტის ხუთქულიან სკალაზე უნდა მოენიშნათ სასურველი პასუხები. **შედეგები:** პაციენტთა უმრავლესობა კმაყოფილია ექთნების მომსახურებით. ექთნები დადებითად არიან განწყობილი პაციენტების მიმართ. **რეკომენდაციები:** კვლევის შედეგები შეიძლება გამოვიყენოთ შემდგომში უფრო ფართო კვლევისთვის, რათა სიღრმისეულად შევისწავლოთ საქართველოში ექთნების მომსახურებით კმაყოფილების დონე.

**საკვანძო სიტყვები:** კმაყოფილება, პაციენტი, მზრუნველობა, სამედიცინო მომსახურების ხარისხი, ექთანი

**ციტირება:** თამარ გონგაძე, მარიამ ერისთავი, გეგი დოლიძე, მაია გოგია (2017). ექთნების მომსახურების ხარისხით კმაყოფილების კვლევა. ჯანდაცვის პოლიტიკა, ეკონომიკა და სოციოლოგია, No 1. ჯანდაცვისა და დაზღვევის ცენტრი.

## Patient Satisfaction with Nursing Care Quality

Tamar Gongadze<sup>1</sup>, Mariam Eristavi<sup>1</sup>, Gegi Dolidze<sup>1</sup>, Maia Gogia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ivane Javakhishvili Tbilisi State University, Faculty of Social and Political Sciences.

### Abstract

**Introduction:** One of the ways to measure the quality of medical care is to study the patients satisfaction with nurses, because like doctors, they have significant function in providing hospital services. To assess the level of satisfaction of patients with nurses the factors such as comfort, cleanness, safe and friendly environment and qualified personnel are emphasized. The research aims to study the satisfaction of patients with nurses, identifying existing problems and fixing the ways of their solution. **Methodology:** quantitative research method is used for studying. With a structured questionnaire, respondents had to answer using the Likert five-point scale. **Results:** Most patients are satisfied with nursing services. Nurses have positive attitude towards patients. **Recommendations:** The results of this research can be used for broader research in order to study the level of satisfaction with nurses in Georgia.

**Keywords:** satisfaction, patient, care, nurse, quality of medical care

**Citation:** Tamar Gongadze, Mariam Eristavi, Gegi Dolidze, Maya Gogia (2017). Survey of nurses' satisfaction with service quality. Health Policy, Economics and Sociology, No. 1. Center for Health and Insurance.

## შესავალი

ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციის მიხედვით, „საექთნო საქმე ეხმარება პიროვნებებს, ოჯახებს და ადამიანთა ჯგუფებს განსაზღვრონ და წარმოაჩინონ მათი ფიზიკური, მენტალური და სოციალური პოტენციალი და შესაბამისად იმოქმედონ ცვალებად გარემოში, რომელშიც ისინი ცხოვრობენ და მუშაობენ. ექთანს მოეთხოვება განავითაროს და განახორციელოს ჯანმრთელობის ხელშემწყობი და დაავადების თავიდან აცილებისათვის აუცილებელი ღონისძიებები. საექთნო საქმე ასევე გულისხმობს დაავადების ან რეაბილიტაციის პროცესში ზრუნვის დაგეგმვას და განხორციელებას, ფიზიკური, მენტალური და სოციალური ასპექტების გათვალისწინებით“ [1].

მიუხედავად იმისა, რომ ექთანს ჯანმრთელობის დაცვის სისტემაში ერთ-ერთი საკვანძო ადგილი უჭირავს, საქართველოში ექთნების რაოდენობა ერთ-ერთი დაბალია ევროპის რეგიონში და წლიდან წლამდე მცირდება [2]. სამედიცინო სერვისებით უზრუნველყოფის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინდიკატორს ექთნების რაოდენობის ექიმების რაოდენობასთან შეფარდება წარმოადგენს. ჯანმრთელობის მსოფლიო ორგანიზაციის მიერ რეკომენდებული შეფარდება არის 4:1 [3]. საქართველოში აღნიშნული მაჩვენებელი შეადგენს 1:09-ს, რითაც ერთ-ერთი ბოლო ადგილზეა ევროპაში [3].

ექთნების დეფიციტის ფონზე საინტერესოა პაციენტების კმაყოფილების შესწავლა ექთნების მომსახურებით. პაციენტის კმაყოფილება ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი კომპონენტია, რომლითაც ფასდება სამედიცინო მომსახურების ხარისხი. იგი გვეხმარება შევასოთ პაციენტის საჭიროებები, მათი მოლოდინები და სათანადო სერვისებით უზრუნველყოფა, ასევე სამედიცინო პერსონალის ტექნიკური კომპეტენცია, ინტერპერსონალური ურთიერთობები [4, 5].

სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასების ერთ-ერთი საზომია პაციენტების ექთნებით კმაყოფილების შესწავლა, რადგან ექიმებთან ერთად მათ მნიშვნელოვანი ფუნქცია აკისრიათ ჰოსპიტალური სერვისების მიწოდებაში [6, 7]. პაციენტების ექთნებით კმაყოფილების დონის გასაზომად გამოყოფენ ისეთ ფაქტორებს, როგორებიცაა: კომფორტი, სისუფთავე, უსაფრთხო გარემო, მეგობრული გარემო და კვალიფიციური პერსონალი [8]. ამ მხრივ, სხვადასხვა ქვეყნებში ბევრი კვლევა ჩატარდა, რამაც ხელი შეუწყო ექთნების მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას [9].

საქართველოში მსგავსი კვლევები იშვიათად ტარდება [6, 7, 10, 11]. სწორედ ამიტომ გადაწყვიტეთ გვეკვლია პაციენტების კმაყოფილება ექთნების მომსახურებით, ამ მხრივ არსებული პრობლემების გამოვლენა და მათი გადაწყვეტის გზების დასახვა.

## მეთოდოლოგია

პირველადი და მეორადი ლიტერატურული წყაროების შესწავლასთან ერთად გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. კერძოდ, სტრუქტურირებული კითხვარის მეშვეობით განხორციელდა ჰოსპიტალური პაციენტების გამოკითხვა.

გამოკითხვა ჩატარდა საერთაშორისოდ აღიარებული პაციენტის კმაყოფილება ექთნების მომსახურების ხარისხით კითხვარის (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire – PSNCQQ) მეშვეობით, რომელიც ფართოდ გამოიყენება როგორც სამედიცინო მომსახურების ხარისხის შეფასების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტი. ექთნების მომსახურების ხარისხის შესაფასებლად პაციენტები ლაიკერტის ხუთქულიან სკალაზე (სადაც 1 ქულა იყო „შესანიშნავი“, ხოლო 5 „ცუდი“) ახდენენ სასურველი პასუხების მონიშვნას. პაციენტების შერჩევა იყო მიზნობრივი. თბილისის ერთ-ერთ კლინიკაში გამოვკითხეთ 38 პაციენტი და გავიგეთ მათი დამოკიდებულება ექთნების მომსახურებით კმაყოფილებაზე.

კვლევის შეზღუდვას წარმოადგენდა ის გარემოება, რომ დროის შეზღუდულობის გამო გამოვიკითხეთ მხოლოდ ერთი კლინიკის 38 ექთანი, შესაბამისად ჩვენი კვლევა რაოდენობრივი

კვლევის მთავარ იარაღს, რაც გულისხმობს რეპრეზენტატულობას, ვერ გამოვიყენებთ და მიღებულ შედეგებს ვერ განვაზოგადებთ ქვეყნის ყველა სამედიცინო კლინიკაზე.

### შედეგები

სულ გამოიკითხა 38 რესპონდენტი. რესპოდენტთა ასაკი მერყეობდა 31-დან 82 წლამდე. მათგან ჭარბობდა 61-დან 71-მდე ასაკის რესპოდენტები (36.8%). გამოკითხულთა შორის მეტ წილს შეადგენდნენ მამაკაცები (58%) (იხ. ცხრილი 1).

ცხრილი 1: რესპოდენტთა დემოგრაფიული მონაცემები: ასაკი და სქესი

ასაკი	ქალი	კაცი	რაოდენობა
31-40	1	0	1 (2.6%)
41-50	1	2	3 (7.9%)
51-60	6	7	13 (34.2%)
61-70	5	9	14 (36.8%)
71-80	3	3	6 (15.8%)
81 და ზევით	0	1	1 (2.6%)
ჯამი	16 (42%)	22 (58%)	38 (100%)

გამოკითხვის შედეგებმა აჩვენა, რომ ინფორმაციის მიწოდების მხრივ ექთნები სათანადოდ ასრულებენ საკუთარ მოვალეობას. კითხვაზე, თუ რამდენად გასაგებად და სრულყოფილად აუხსნეს ექთნებმა პაციენტებს სამედიცინო პროცედურების, მკურნალობის და მისი შედეგების შესახებ, 86,8 %-მა შეაფასა „შესანიშნავად“, 13,2% – „კარგად“ ( $M=1,13$ ;  $SD=0,343$ ).

რესპონდენტების 86% „შესანიშნავად“ აფასებს ექთნების მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას (ქალი-87%; კაცი-86,4%), რომელიც ეხებოდა თუ როგორ უნდა მომზადებულიყვნენ პაციენტები ოპერაციისა და გამოკვლევებისთვის. გამოკითხულთა 15 %-მა კი „კარგად“ შეაფასა ( $M=1,13$ ;  $SD=0,343$ ) ინფორმაცია, რომელსაც ექთანი მათ აწვდიდა იყო საკმაოდ გასაგები და, ამავდროულად, ისინი, ძალიან ხშირად პასუხობდნენ მათ მიერ დასმულ კითხვებს.

რაც შეეხება ინფორმირებულობის დონეს, თუ რამდენად კარგად აწვდის ინფორმაციას ექთანი პაციენტის ოჯახს და მეგობრებს, რესპონდენტების 65,8% აფასებს „შესანიშნავად“, ხოლო 23,7%-„ძალიან კარგად“ ( $M=1,47$ ;  $SD=0,762$ ) როგორც ქალები, ასევე მამაკაცები დადებითად აფასებენ ექთნის მიერ ოჯახის წევრების და მეგობრების ინფორმირებულობას მათი მდგომარეობის შესახებ.

ოჯახის წევრების ჩართულობას პაციენტების სამედიცინო მომსახურებაში, რესპონდენტების 63% აფასებს „შესანიშნავად“, 18,4%-„ძალიან კარგად“, 18,4%-„კარგად“ ( $M=1,55$ ;  $SD=0,795$ ) პაციენტების უმეტესობა აღნიშნავს, რომ ოჯახის წევრები მათთან მხოლოდ მოსანახულებლად მოდიან და არ საჭიროებენ სხვა მხრივ მათ დახმარებას.

გარდა პროფესიონალიზმისა, სასურველია, რომ ექთნები გამოირჩეოდნენ კარგი პიროვნულობითაც, რადგან მათ ურთიერთობა აქვთ პაციენტებთან, რომლებსაც მუდმივად სჭირდებათ მათი მხარდაჭერა და გამხსნევა. თუ რამდენად თავაზიანები და მეგობრულები იყვნენ ექთნები, რესპონდენტთა უმეტესობა პასუხობს, რომ ისინი ძალიან დადებითად არიან მათ მიმართ განწყობილნი და ზრუნავენ მათი ხასიათის ამაღლებაზე. ექთნების მეგობრულობას პაციენტთა- 90% აფასებს „შესანიშნავად“, 10%- „ძალიან კარგად“. ( $M=1,13$ ;  $SD=0,414$ )

რესპონდენტების 97,4 % ამბობს, რომ მუდმივად მეთვალყურეობენ მათ ექთნები და ძალიან ხშირად შედიან პალატაში მათი მდგომარეობის გასაგებად ( $M=1,03$ ;  $SD=0,162$ ) იქიდან გამომდინარე, რომ ექთნები პასუხისმგებლები არიან პაციენტების ჯანმრთელობაზე პალატაში ყოფნისას, ისინი თავს ვალდებულად თვლიან, რომ ხშირად შეამოწმონ პაციენტები და იყვნენ მაქსიმალურად დაზღვეულები გაუთვალისწინებელი მოვლენებისგან. 193

ექთანმა კარგად იცის პაციენტის საჭიროებები და ამიტომ, რომ რიგ შემთხვევებში ისინი არ ჰყვებოდნენ მათ სურვილებს. ამავდროულად, შეიძლება პაციენტებს ისეთი სურვილები ჰქონოდათ, როგორებიცაა წამლის არ მიღება ან საკვებზე უარის თქმა და, რა თქმა უნდა, ამ მოთხოვნას კვალიფიციური ექთანი არ უნდა დასთანხმდეს და არ უნდა დააყენოს პაციენტის ჯანმრთელობა რისკის ქვეშ. ( $M=2,21$ ;  $SD=0,565$ )

ამავდროულად ექთნები საკმაოდ კარგად არგებდნენ თავიანთ დღის გრაფიკს პაციენტის საჭიროებებს, რესპონდენტების 84% „შესანიშნავად“ აფასებს ექთნების დროის მენეჯმენტს. (M=1.16; SD=0,37)

კლინიკაში შესვლისას მაშინვე შეამჩნევთ, რომ ძალიან მშვიდი გარემოა, რასაც ადასტურებს პაციენტთა 92%. (M=2,03; SD=0,944)

ექთნები მათ მუდმივად უქმნიან კომფორტს. გამოკითხულთა 95% მიიჩნევს, რომ ეს ფაქტორი ძალიან მაღალ დონეზეა საავადმყოფოში (M=1,03; SD=0,162). ეს ფაქტი გამოწვეულია იმით, რომ კლინიკაში ევროპულ დონეზეა მოწყობილი ინფრასტრუქტურა, კარგად არის დაცული სისუფთავე და, როგორც ჩვენთან საუბრისას აცხადებდნენ პაციენტები, თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით ექთნები საჭიროების შემთხვევაში წამებში ჩნდებიან მათთან. რესპონდენტების 97% ამბობს, რომ ექთნები სწრაფად რეაგირებენ მათ გამოძახებაზე (M=1.05; SD=0,226). ამასთანავე, ისინი ძალიან კარგად ასრულებენ თავიანთ მოვალეობებს, როგორებიცაა წამლის მიწოდება და სხვა. ექთნების გუნდურ მუშაობას რესპონდენტების 92% აფასებს „შესანიშნავად“ (M=1,08; SD=0,273).

მნიშვნელოვანია ის ინფორმაცია, რომელიც პაციენტებს უნდა მიეწოდოთ კლინიკიდან გაწერის შემდეგ. აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდების ხარისხს პაციენტების 34% აფასებს „შესანიშნავად“, 36,8%- „ძალიან კარგად“, 21,1%- „კარგად“, 7,9%- „საშუალოდ“ (M=2,03; SD=0,944). ეს ფაქტი შეიძლება ავხსნათ იმითაც, რომ ექთნების კომპეტენციაში არ შედის, რეკომენდაციების მიცემა პაციენტებისთვის. ეს არის ექიმის ვალდებულება და ის ზრუნავს მათ ინფორმირებულობაზე. მიუხედავად ამისა, ექთნების გარკვეული კატეგორია მაინც ზრუნავს თავის პაციენტზე და აძლევს მათ რჩევებს.

ცხრილი 2: პაციენტების გამოკითხვის შედეგები

კითხვები	N	Mean	Std. Deviation
Q1-ინფორმაციის მოწოდება: მედდამ რამდენად ნათლად და სრულყოფილად აგისხნათ გამოკვლევების, მკურნალობის და მისი შედეგების შესახებ?	38	1,13	0,343
Q2-ინსტრუქციები: მედდამ რამდენად კარგად აგისხნათ თუ როგორ უნდა მოემზადოთ გამოკვლევებისთვის ან ოპერაციისთვის?	38	1,13	0,343
Q3-ინფორმაციის მიღების სიმარტივე: რამდენად აქვს მედდას სურვილი უპასუხოს თქვენს კითხვებს	38	1,16	0,37
Q4-მედდების მიერ მოწოდებული ინფორმაცია: რამდენად კარგი ურთიერთობა აქვს მედდას პაციენტებთან, მათ ოჯახთან და ექიმებთან?	38	1,47	0,762
Q5-ოჯახის და მეგობრების ინფორმირებულობა: რამდენად ინფორმირებული ყავს მედდას პაციენტის ოჯახი და მეგობრები თქვენი მდგომარეობის და საჭიროებების შესახებ?	38	1,45	0,686
Q6-ოჯახის და მეგობრების ჩართვა თქვენზე ზრუნვაში: რამდენად დართეს ნება თქვენს მეგობრებს და ოჯახის წევრებს, რომ თქვენზე ეზრუნათ?	38	1,55	0,795
Q7-მედდების გულისხმიერება და ზრუნვა: რამდენად თავაზიანი და გულისხმიერი, მეგობრული და კეთილი არიან მედდები თქვენ მიმართ.	38	1,13	0,414
Q8-თქვენი მდგომარეობის მიმართ გამოხატული ყურადღება: რამდენად ხშირად გიწევდნენ მეთვალყურეობას მედდები და რამდენად კარგად ხვდებოდნენ თქვენს მდგომარეობას?	38	1,03	0,162
Q9-თქვენი აზრის გაზიარება: რამდენად ხშირად გეკითხებოდათ მედდა თუ რას ფიქრობდით თქვენს მდგომარეობაზე და გაძლევდათ თუ არა რჩევებს?	38	1,29	0,565

Q10-თქვენი საჭიროებების გათვალისწინება: რამდენად ჰქონდათ მედლებს სურვილი დაჰყოლოდნენ თქვენს საჭიროებებს	38	2,21	1,143
Q11-მედლების ყოველდღიური რუტინული ქმედებები: რამდენად კარგად არგებენ მედლები თავიანთ დღის განრიგს თქვენს საჭიროებებს?	38	1,16	0,370
Q12-მედლების სარგებლიანობა: მედლების შესაძლებლობა, შეგიქმნათ კომფორტი და შეგმატონ თავდაჯერებულობა.	38	1,03	0,162
Q13-მედლების გამოხმაურება თქვენს გამოცხებაზე: რამდენად სწრაფად მოდიან დასახმარებლად?	38	1,05	0,226
Q14-მედლების კომპეტენცია და უნარები: რამდენად კარგად ასრულებენ მოვალეობას, როგორცაწამლის მიწოდებადა ა.შ.	38	1,08	0,273
Q15-მომსახურების კოორდინაცია: ექთნები და სხვა სამედიცინო პერსონალი რამდენად გუნდურად და ერთობლივად მუშაობენ თქვენი უკეთ მომსახურებისათვის.	38	1,08	0,273
Q16-მედლების მიერ შექმნილი მშვიდიატმოსფერო: სიმშვიდე და სიწყნარე	38	2,03	0,944
Q17-კონფიდენციალურობა: რამდენად იცავენ თქვენს კონფიდენციალურობას, საიდუმლოებას მედლები.	38	1,47	0,725
Q18-საავადმყოფოდან გაწერის ინსტრუქციების გაცნობა: რამდენად ნათლად და სრულყოფილად გიხსნით მედდა თუ რა უნდა გააკეთოთ საავადმყოფოდან გაწერის შემდეგ?	38	2,03	0,944
Q19-ზრუნვა საავადმყოფოდან გაწერის შემდეგ: ექთნები რამდენად ზრუნავენ თქვენი საჭიროებების უზრუნველსაყოფად საავადმყოფოდან გაწერისშემდეგ.	38	2,05	0,928

### დასკვნა და რეკომენდაციები

დაკვნის სახით შეგვიძლია ვთქვათ, რომ კლინიკაში ექთნებით კმაყოფილების დონე საკმაოდ მაღალია. როგორც ქალები ასევე მამაკაცები დადებითად აფასებენ მომსახურებას. კლინიკაში მუშაობენ მაღლკვალიფიციური ექთნები რომლებიც, დადებითად არიან განწყობილი პაციენტების მიმართ.

მიუხედავად იმისა, რომ მოცემულ კლინიკაში ექთნებით კმაყოფილების დონე მაღალია, ამ შედეგებს მთელს საქართველოზე ვერ განვაზოგადებთ, რადგან კვლევა ჩატარდა მხოლოდ ერთ საავადმყოფოში. აქედან გამომდინარე, კვლევის შედეგები შეიძლება გამოვიყენოთ შემდგომში უფრო ფართო კვლევისთვის, რათა სიღრმისეულად შევისწავლოთ საქართველოში ექთნების მომსახურებით კმაყოფილების დონე.

### გამოყენებული ლიტერატურა

1. World Health Organization. The world health report 2006: working together for health, Geneva, 2006.
2. ჯანდაცვის სამინისტრო, 2013. საქართველოს ჯანდაცვის სისტემის ეფექტურობის შეფასება. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო.
3. ჯანდაცვა, სტატისტიკური ცნობარი, 2012. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო. დაავადებათა კონტროლისა და საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის ეროვნული ცენტრი. თბილისი. 2013 წ. გვ.30.

4. O'Connell, B & Young, J (1999), Patient satisfaction with nursing care: A measurement conundrum, international of Nursing praqtice, USA.
5. თენგიზ ვერულავა (2016). ჯანდაცვის პოლიტიკა. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა. თბილისი.
6. თენგიზ ვერულავა, დავით წივწივაძე (2015). მედდების საქმიანობის გარემოს მახასიათებლები და სამუშაოთი კმაყოფილება საქართველოში. ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა, ჯანდაცვის პოლიტიკისა და დაზღვევის ცენტრი.
7. ენდი ჭელიძე, ლევან მელქაძე, სოფო დალაქიშვილი, ნინო სამხარაძე, გვანცა დეკანოიძე, მარიამ მუნჯიშვილი (2017). საექთნო პრაქტიკის გარემოს თავისებურებები და სამუშაოთი კმაყოფილება. ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა, No3. ჯანდაცვის პოლიტიკისა და დაზღვევის ცენტრი.
8. Hussain Khan, M & Others (2006), Patient Satisfaction with Nursing Care, Department of Community Medicine, Gomal Medical College, Dera Ismail Khan, NWFP, Pakistan.
9. თენგიზ ვერულავა, აკაკი ბურკაძე, რევაზ ჯორბენაძე (2016). სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების ხარისხით პაციენტების კმაყოფილების შესწავლა. ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა, No2. ჯანდაცვის პოლიტიკისა და დაზღვევის ცენტრი.
10. თენგიზ ვერულავა, ზურაბ კიკვიძე (2016). ამბულატორიული პაციენტის სამედიცინო დახმარების ხარისხით კმაყოფილება. ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა, No2. ჯანდაცვის პოლიტიკისა და დაზღვევის ცენტრი.