



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PHCR

Primary Healthcare Reform Project

ՄՊԱՍԱՐԿՎՈՂՆԵՐԻ ԳՈՇՈՒՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ԱՌՈՂՋԱՊԱՀԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՉ

ՀԵՏԵՐԱԳՐԱՅԻՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ ԼՈՌՈՒ ԵՎ ՇԻՐԱԿԻ ՄԱՐԶԵՐՈՒՄ

2008



Մայիս, 2010 թ.

ՎԵՐԱՊԱՅՈՒՄ

Սույն հրապարակումը հնարավոր է դարձել ամերիկյան ժողովրդի աջակցությամբ՝ ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) միջոցով: Սույն հրապարակման մեջ հեղինակի արտահայտած կարծիքները պարտադիր չէ, որ արտացոլեն ԱՄՆ ՄԶԳ կամ ԱՄՆ կառավարության տեսակետները:

**ՄՊԱՍԱՐԿՎՈՂՆԵՐԻ
ԳՈՐՈՒՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ ԱՌՈՂՋԱՊԱՅԱԿԱՆ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՑ**

ՀԵՏԾՐԱԳՐԱՅԻՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ ԼՈՌՈՒ ԵՎ ՇԻՐԱԿԻ ՄԱՐԶԵՐՈՒՄ

2008

Նախաբան

Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների (ԱԱՊԲ) ծրագիրն ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) կողմից ֆինանսավորվող հնգամյա (2005-2010 թթ.) ծրագիր է, որն իրականացվում է «Էներջինգ մարքեթս գրուվի» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերության հետ 2005 թ. սեպտեմբերին կնքված պայմանագրով: Ծրագրի հիմնական նպատակն է նպաստել առողջության առաջնային պահպանման կայուն և բարձրորակ ծառայությունների կիրառմանը՝ հոգուտ հայ ընտանիքների առողջության բարելավման: Այս նպատակն իրականացվում է՝ աջակցելով ՀՀ Առողջապահության նախարարությանը (ՀՀ ԱՆ) ներդնել փաթեթ՝ կազմված վեց միջոցառումներից, որոնք առողջապահական բարեփոխումները կապակցում են ծառայությունների մատուցման հետ այնպես, որ մեկը մյուսին լրացնելով՝ ստեղծեն սիներգիկ արդյունք: Նշված վեց միջոցառումները ներառում են հետևյալը՝ աջակցություն առողջապահական բարեփոխումներին և քաղաքականությանը (այս միջոցառման բաղկացուցիչ մասն է բուժհաստատությունների վերանորոգումը և սարքավորումներով հագեցումը), բնակչության ազատ հավաքագրում, ընտանեկան բժշկություն, բուժօգնության որակի բարելավում, առողջապահության ֆինանսավորում ու բնակչության ուսուցում, առողջության խթանում և հիվանդությունների կանխարգելում:

Ինչպիսի՞ ներգործություն են ունենում այս միջոցառումները. սա հաճախ հնչող, սակայն հազվադեպ ֆինանսավորվող հարց է: Բարեբախտաբար, ԱԱՊԲ ծրագիրը ներդրել է մի գործընթաց, որը պատասխանում է «ներգործության» հարցին: Մշակվել է վեց հարցաշարից բաղկացած մի փաթեթ՝ ծրագրի առաջընթացը վերահսկելու և արդյունքները գնահատելու նպատակով: Այս հարցաշարերից երեքն ուղղված են բուժհաստատությունների գնահատմանը և նախատեսված են նախա- և հետծրագրային գնահատման մեթոդաբանության միջոցով ծրագրի ներգործության գնահատման համար առողջության առաջնային պահպանման (ԱԱՊ) 164 հաստատություններում և դրանց վերադաս բուժհաստատություններում: Մյուս երեք հարցաշարերը նախատեսված են Հայաստանի բնակչության շրջանում տեղի ունեցող փոփոխությունների գնահատման համար՝ կիրառելով նույն նախա- և հետծրագրային գնահատման մեթոդաբանությունը:

Այս հետազոտության նպատակն է գնահատել Լոռու և Շիրակի մարզերում ԱԱՊԲ ծրագրի նպատակային բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների գոհունակությունը (1-ին գոտի) 2008 թ. և ստացված արդյունքները համեմատել 2006 թ. կատարված ելակետային հարցման տվյալների հետ:

Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի Առողջապահական ծառայությունների հետազոտման և զարգացման կենտրոնը, որը հանդիսանում է ԷՄԳ ենթակապալառուներից մեկը, ստանձնել է ԱԱՊԲ ծրագրի մոնիտորինգի և գնահատման հիմնական պատասխանատվությունը: Սույն ուսումնասիրության հեղինակներն են Ելենա Ամիրխանյանը, Անահիտ Դեմիրճյանը, Ծովհանար Հարությունյանը, Վարդուհի Պետրոսյանը և Մայքլ Թոմփսոնը: Հարկ ենք համարում շնորհակալություն հայտնել Հեթիսիմե Մարտիրոսյանին և Նունե Տռուզյանին՝ ուսումնասիրության բոլոր փուլերում իրենց արժեքավոր մասնակցության համար, ինչպես նաև՝ մեր հարցազրուցավարներին (նպատակային մարզերի առողջության առաջնային պահպանման բժիշկներին)՝ տվյալների հավաքագրման գործում իրենց ցուցաբերած ջանքերի համար, և ԱԱՊ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողներին՝ հարցումներին մասնակցելու համար: Շնորհակալություն ենք հայտնում նաև Առողջապահության նախարարությանը և մարզային ղեկավարությանը՝ աջակցության և Հայաստանում բուժօժանությունների հզորացման գործում ցուցաբերած համագործակցության համար:

Վստահ ենք, որ այս ուսումնասիրության արդյունքներն արժեքավոր կլինեն ինչպես առավել տեղեկացված որոշումների կայացման միջոցով առողջապահական արդյունքների բարելավման, այնպես էլ՝ նոր ծրագրերի մշակման համար: Սույն հաշվետվությունն առկա է ԱԱՊԲ ծրագրի կայքում՝ www.phcr.am: Դրա վերաբերյալ մեկնաբանությունները և հարցերը կարող եք ուղարկել info@phcr.am ինտերնետային հասցեով:

Ռիչարդ Ա. Յոդեր

Ծրագրի ղեկավար, ԱԱՊԲ ծրագիր

Բովանդակություն

Նախաբան.....	ii
Հապավումներ.....	iv
Ամփոփագիր.....	1
1. Ներածություն.....	3
2. Մեթոդներ.....	5
Ընտրանքի ձևավորում.....	5
Հարցաթերթիկ.....	7
Ուսուցում, նախնական փորձարկում, տվյալների հավաքագրում և մուտքագրում.....	7
3. Արդյունքներ.....	8
Վարչական/ընդհանուր.....	8
Սպասարկվողների կարծիքը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ.....	9
Սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության այլ կողմերի վերաբերյալ.....	12
Սպասարկվողների առաջարկները բուժօգնության բարելավման վերաբերյալ..	15
Նպատակային և ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների գոհունակությունը.....	16
Գոհունակությունն ըստ ժողովրդագրական հատկանիշների.....	17
4. Եզրակացություններ և առաջարկություններ.....	28
5. Գրականություն.....	30
6. Հավելվածներ.....	31
Հավելված 1.....	31
Հավելված 2:.....	35

Չափավորումներ

ԱԱՊ	Առողջության առաջնային պահպանում
ԱԱՊԲ	Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումներ
ԱԿ	Առողջության կենտրոն
ԱՄՆ ՄԶԳ	Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալություն
ԲՄԿ	Բուժակ-մանկաբարձական կետ
ԿԿՊ	Կատարողականի կառավարման պլան
ՄԳ	Մոնիտորինգ և գնահատում
ՍՇ	Ստանդարտ շեղում

Ամփոփագիր

Այս հետազոտության նպատակն է գնահատել Lոռու և Շիրակի մարզերում (1-ին գոտի) ԱԱՊԲ ծրագրի նպատակային բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների գոհունակությունը 2008 թ. և ստացված արդյունքները համեմատել 2006 թ. կատարված ելակետային հարցման տվյալների հետ: Դետազոտությունը գնահատել է բուժօգնություններից սպասարկվողների գոհունակության մակարդակի (որը հանդիսանում է ծրագրի Կատարողականի կառավարման պլանի (ԿԿՊ) հիմնական ցուցանիշներից մեկը) փոփոխությունները: Բացի բուժօգնությունից գոհունակության ընդհանուր մակարդակի գնահատումից, այս հետազոտությունն ուսումնասիրում է նաև սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության մատուցման առանձին հատկանիշների վերաբերյալ՝ ներառյալ սպասարկվող-բուժաշխատող հարաբերությունները, բուժօգնության հասանելիությունն ու գաղտնիությունը, բուժհաստատության ֆիզիկական պայմանները: Վերջինիս նպատակն է ավելի խորն ուսումնասիրել այն ոլորտները, որտեղ ծրագրի շրջանակներում ավելի մեծ ջանքեր են գործադրվել բուժօգնության որակն առավել բարձր մակարդակի հասցնելու համար: Ինչպես ելակետային, այնպես էլ հետծրագրային գնահատումների ժամանակ կիրառվել է ստրատիֆիկացված պատահական ընտրանքի մեթոդը: 2008 թ. հուլիսին ընտրված ԱԱՊ բուժհաստատությունների 669 սպասարկվողների բաժանվել են ինքնուրույն լրացվող հարցաթերթիկներ Lոռու (333) և Շիրակի (336) մարզերում:

Տվյալները ցույց են տվել, որ նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ էին իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունից (ինչպես այն մատուցող բուժաշխատողից, այնպես էլ բուժօգնության այլ հատկանիշներից), քան ստուգիչ խմբի բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողները: Նպատակային խմբում սպասարկվողների գրեթե 85%-ը գոհ էր իրեն ցուցաբերված բուժօգնությունից՝ գնահատելով այն «գերազանց» կամ «լավ» հետծրագրային գնահատման ժամանակ՝ ելակետային հարցման 77%-ի համեմատությամբ: Դետծրագրային գնահատման ժամանակ նպատակային խմբում սպասարկվողները հավաստիորեն ավելի գոհ էին իրենց բուժօգնություն մատուցած բուժաշխատողից (93.9%՝ 2006թ. 87.1%-ի համեմատությամբ, $p < 0.05$): Վիճակագրորեն հավաստի տարբերություն է արձանագրվել նաև նպատակային խմբում բուժօգնության մատուցման մյուս հատկանիշներից (բուժաշխատողի մասնագիտական որակներից գատ) գոհունակության ելակետային և հետծրագրային մակարդակների միջև (75.5%՝ 62.2%-ի համեմատությամբ): Հավաստի դրական առնչություն է նկատվել նպատակային խմբում սպասարկվողների կրթական մակարդակի, ընտանիքի նյութական վիճակի և գոհունակության ընդհանուր մակարդակի միջև հետծրագրային գնահատման ժամանակ: Ոչ մի առնչություն չի հայտնաբերվել բուժօգնությունից գոհունակության մակարդակի և ընտանիքի ամսական միջին եկամտի միջև: Lոռու մարզում սպասարկվողներն ընդհանուր առմամբ ավելի գոհ էին իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունից, քան Շիրակի մարզում: Բուժօգնության հասանելիության հետ կապված հարցերը դեռևս կարևորվում են սպասարկվողների կողմից: Դեղերի մատակարարման բարելավումը, բուժաշխատողների աշխատավարձի բարձրացումը և անհրաժեշտ գույքի ձեռքբերումը սպասարկվողների կողմից ամենից հաճախ հնչող առաջարկություններն էին՝ ուղղված ԱԱՊ բուժհաստատություններում բուժօգնության որակի բարձրացմանը, ինչպես՝ ելակետային, այնպես էլ՝ հետծրագրային հարցումների ժամանակ:

Ելակետային և հետծրագրային տվյալների վերլուծությունն ու համեմատությունը ցույց են տալիս, որ ծրագիրն ընթանում է նախատեսված ուղղությամբ: Թեև նպատակային խմբում հարցվողներն ընդհանուր առմամբ ավելի գոհ են բուժօգնությունից և այն մատուցող բուժաշխատողներից, քան ստուգիչ խմբի բուժհաստատությունների հարցվողները, սակայն նպատակային խմբի հարցվողների 20%-ը նշել է, որ չի ստացել սպառիչ բացատրություններ բուժաշխատողի կողմից՝ առաջարկելով բարելավել բուժաշխատողների շփման հմտությունները հետագայում:

Անվճար կամ զեղչով տրամադրվող դեղորայքի անմատչելիությունը սպասարկվողների կողմից ամենից հաճախ նշվող խնդիրներից մեկն էր: Նպատակային և ստուգիչ խմբերում հարցվողների գրեթե մեկ երրորդը չի կարողացել ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ նշանակված դեղորայքը, ինչպես նաև հարցվողների մոտ կեսը նշել է, որ չի ստացել անվճար կամ զեղչով տրամադրվող դեղորայք վերջին այցի ժամանակ: Այս խնդիրների լուծումը կթեթևացնի հիվանդների ֆինանսական բեռը, կհանգեցնի բուժման ավելի արդյունավետ ելքերի, իսկ հետագայում՝ գոհունակության ավելի բարձր մակարդակի:

Չնայած մարզերի միջև առկա գոհունակության մակարդակի չնչին տարբերությանը՝ երկու մարզերում էլ նպատակային խմբում հարցվողներն ավելի գոհ են իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունից, քան ստուգիչ խմբի բուժհաստատությունների հարցվողները: Հետագա միջոցառումներն իրականացնելիս անհրաժեշտ է հաշվի առնել ելակետային և հետծրագրային գնահատումների ժամանակ սպասարկվողների առաջարկությունները՝ բուժօգնության որակի բարձրացման վերաբերյալ: Ամենից հաճախ առաջարկվող միջոցառումների թվում են անվճար դեղորայքի տրամադրման ավելացումը և ԱԱԴ բուժհաստատություններին անհրաժեշտ գույքով ապահովումը: Մարզերի միջև սպասարկվողների գոհունակության մակարդակների տարբերության պատճառների բացահայտումը թույլ կտա մշակել սպասարկվողների գոհունակությանն բարձրացմանն ուղղված առավել արդյունավետ ծրագրեր ապագայում:

1. Ներածություն

Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների (ԱՄԴԲ) ծրագիրն ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) կողմից ֆինանսավորվող հնգամյա (2005-2010 թթ.) ծրագիր է, որն իրականացվում է «Էներջինգ մարքեթս գրուփ» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերության հետ 2005 թ. սեպտեմբերին կնքված պայմանագրով: Ծրագրի հիմնական նպատակն է նպաստել առողջության առաջնային պահպանման կայուն և բարձրորակ ծառայությունների կիրառմանը՝ հոգուտ հայ ընտանիքների առողջության բարելավման: Այս նպատակն իրականացվում է՝ աջակցելով ՀՀ Առողջապահության նախարարությանը (ՀՀ ԱՆ) ներդնել փաթեթ՝ կազմված վեց միջոցառումներից, որոնք առողջապահական բարեփոխումները կապակցում են ծառայությունների մատուցման հետ այնպես, որ մեկը մյուսին լրացնելով՝ ստեղծեն սիներգիկ արդյունք: Նշված վեց միջոցառումները ներառում են հետևյալը՝ աջակցություն առողջապահական բարեփոխումներին և քաղաքականությանը (այս միջոցառման բաղկացուցիչ մասն է բուժհաստատությունների վերանորոգումը և սարքավորումներով հագեցումը), բնակչության ազատ հավաքագրում, ընտանեկան բժշկություն, բուժօգնության որակի բարելավում, առողջապահության ֆինանսավորում ու բնակչության ուսուցում, առողջության խթանում և հիվանդությունների կանխարգելում:

ԱՄԴԲ ծրագրի վեց հիմնական բաղադրիչներն իրականացվում են «Ինտրահելթ ինթերնեյշնլ» կազմակերպության, Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի, «Օվերսիզ ստրաթիջիք քնսալթինգ» ընկերության և «Սոչլ սեկտոր դիվելոպմենթ ստրաթիջիք» կազմակերպության հետ համագործակցության շրջանակներում՝ ներառելով հետևյալ գործողությունները.

- **Բարեփոխումների ընդլայնում.** օժանդակություն կառավարությանը՝ հետագա բարեփոխումների համար բարենպաստ իրավական դաշտ ստեղծելու հարցում, հանրապետության տարածքում գործող ԱՄԴ հաստատությունների վերանորոգում և վերազինում, բուժհաստատությունների ղեկավարների համար վերապատրաստման դասընթացների մշակում և կազմակերպում:
- **Ընտանեկան բժշկություն.** ժամանակակից կրթական ծրագրերի և նյութերի մշակում շարունակական բժշկական կրթության նպատակով, ընտանեկան բժշկության անկախ խմբային պրակտիկաների հիմնում, ընտանեկան բժիշկների և բուժքույրերի ուսուցում:
- **Ազատ հավաքագրում.** ազատ հավաքագրման սկզբունքի ներդրում Հայաստանի առողջապահության համակարգում՝ բուժաշխատողների մրցակցության միջոցով սպասարկվողին ուղղված ծառայությունների զարգացմանը նպաստելու համար:
- **Բուժօգնության որակ.** բուժօգնության որակի բարձրացում՝ որակի ժամանակակից ստանդարտների և որակի ապահովման գործընթացների ներդրման միջոցով, բուժաշխատողների արտոնագրման և հավատարմագրման կանոնակարգերի ներդրում:
- **Առողջապահության ֆինանսավորում.** առողջապահությանը հատկացվող միջոցների բաշխման թափանցիկության և արդյունավետության բարձրացում ծառայությունների ինքնարժեքի հաշվարկի բարելավման և կատարողականի վրա հիմնված վարձատրության մեխանիզմների միջոցով, բուժհաստատությունների մակարդակում հաշվետվության գործընթացի բարելավում, աջակցություն Առողջապահության ազգային հաշիվների կիրառման գործընթացին:

- **Բնակչության ուսուցում.** տրամադրվող ԱԱՊ ծառայությունների վերաբերյալ բնակչության տեղեկացվածության բարձրացում, հասարակության կողմից բժշկի ազատ ընտրության գործընթացի՝ ազատ հավաքագրման ընթացման և ընտանեկան բժշկության գաղափարի ընկալման ապահովում, առողջ ապրելակերպի քարոզչություն և բուժօգնության դիմելու սովորույթի զարգացում:

Ինչպես նախկին Խորհրդային Միության շատ երկրներում, այնպես էլ՝ Հայաստանի Հանրապետությունում, առողջապահության ողջ համակարգը սկսեց քայքայվել 1991 թ. անկախացումից հետո: Առողջապահական ծառայությունների մատչելիությունը և որակն անկում ապրեցին՝ բացասաբար անդրադառնալով բնակչության առողջական վիճակի վրա (1):

Թեև այս բացասական փոփոխություններն առողջապահության համակարգում կրում էին համատարած բնույթ, վերջին տարիներին իրականացված առողջության առաջնային պահպանման (ԱԱՊ) ծառայությունների որակի վերաբերյալ սպասարկվողների կարծիքների բազմաթիվ գնահատումները չէին տալիս հստակ և բավարար տեղեկություններ, որոնք կարտացոլեին ծառայությունների իրական վիճակը (2, 3): Չնայած անհրաժեշտ պարագաների և սարքավորումների պակասին, սպասարկվողների և բուժաշխատողների միջև անբավարար հաղորդակցությանը, բուժհաստատությունների ծայրահեղ վատ ֆիզիկական պայմաններին՝ սպասարկվողների գոհունակության մակարդակը բուժօգնության որակից շարունակում էր մնալ բարձր՝ նույնիսկ հեռավոր գյուղական վայրերում ապրող ծայրահեղ աղքատ բնակչության շրջանում: Թեև վաղուց արդեն սպասարկվողների գոհունակությունը բուժօգնությունից համարվում է առողջապահության արդյունավետության և բուժօգնության որակի գնահատման կարևորագույն բնորոշիչներից մեկը (4), տվյալ երկրին կամ հետազոտվող տարածքին բնորոշ հատկանիշների (սպասարկվողների ակնկալիքների, ժողովրդագրական և այլ գործոնների) ազդեցությունը այս ցուցանիշի վրա չպետք է թերագնահատվի: Հաշվի առնելով այս հանգամանքը՝ սույն հետազոտության ընթացքում կիրառվել են տարբեր հարցադրումներ, որոնք թույլ են տվել բացահայտել նպատակային բուժհաստատություններում բուժծառայություններից օգտվողների կարծիքը բուժօգնության տարբեր հատկանիշների վերաբերյալ ծրագրի ավարտից հետո և համեմատել արդյունքները ելակետային հարցման տվյալների հետ: Լրացուցիչ վերլուծություններով ուսումնասիրվել է կապը բուժօգնությունից գոհունակության մակարդակի և հարցման մասնակիցների ժողովրդագրական տվյալների միջև:

2. Մեթոդներ

Ընտրանքի ձևավորում

Սպասարկվողների գոհունակությունը ԱՄԲ ծրագրի Կատարողականի կառավարման պլանում (ԿԿՊ) ներառված հիմնական ցուցանիշներից է: Ուստի, հետազոտության մեթոդաբանությունն ուղղված է այդ ցուցանիշի պարբերական գնահատմանն ու զեկուցմանը՝ նպատակային վայրերում ծրագրի արդյունքում առաջացած փոփոխություններին հետևելու նպատակով: Հետազոտության մեթոդաբանությունը նպատակ է հետապնդում նաև տարբերակել ծրագրի հետ կապված փոփոխություններն այն հնարավոր փոփոխություններից, որոնք կարող են առաջանալ ծրագրի հետ կապ չունեցող պատմական կամ այլ գործոնների ազդեցության հետևանքով: Հաշվի առնելով ասվածը, ինչպես նաև առկա հնարավորությունները՝ Մոնիտորինգի և գնահատման (ՄԳ) թիմն ընտրել է խմբակային ընտրանքի մեթոդը՝ անցկացնելով քվադի-էքսպերիմենտալ նախա- և հետծրագրային գնահատում ոչ համարժեք ստուգիչ խմբով (5):

Ելակետային և հետծրագրային հետազոտությունների համար ընտրանքի չափը հաշվարկվել է՝ օգտագործելով STATA համակարգչային ծրագիրը և կիրառելով երկու ընտրանքներում համամասնությունների համեմատության բանաձևն այնպես, որ հնարավոր լինի հայտնաբերել նպատակային խմբում գոհունակության մակարդակի 10% տարբերությունն նախա- և հետծրագրային գնահատումների միջև՝ 0.05 ալֆա սխալի¹ և 0.75 հզորության² պայմաններում: Արդյունքում՝ հաշվարկված ընտրանքի չափը եղել է 196: Ստուգիչ խմբի ընտրանքի չափը հաշվարկվել է ավելի մեծ սահմանափակումներով՝ նկատի առնելով առկա համեստ հնարավորությունները, սակայն այնպես, որ հնարավոր լինի հայտնաբերել գործնականորեն զգալի տարբերությունները նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև ինչպես ելակետային, այնպես էլ՝ հետծրագրային գնահատումների ժամանակ: Ստուգիչ խմբում ընտրանքի չափը հաշվարկելու համար կիրառվել է երկու ընտրանքներում համամասնությունների համեմատության միևնույն բանաձևը՝ հզորությունը սահմանելով 0.65, իսկ նպատակային խմբի ընտրանքի չափը՝ ինչպես նշված է վերևում: Ստուգիչ խմբի համար հաշվարկված ընտրանքի չափը եղել է 140: Ընտրանքները բաժանվել են ենթախմբերի՝ բաղկացած հարցման 14 մասնակցից, որոնք ընտրվել են տվյալ բուժհաստատություն վերջերս այցելած սպասարկվողների ցուցակից: 14 հարցվողից բաղկացած ենթախմբի չափը ապահովում է բազմազանության բավարար մակարդակ ընտրանքի ներսում՝ միաժամանակ առավել արդյունավետ դարձնելով տվյալների հավաքագրման գործընթացը: Քանի որ ենթախմբի անդամներն ընտրվել են ըստ բուժհաստատություն կատարած այցելությունների հաջորդականության՝ հետազոտության մեթոդի ազդեցությունն աննշան է համարվել ընտրանքի չափը հաշվարկելիս:

Լոռու մարզում ԱՄԲ ծրագրի համար նպատակային հանդիսացող 30 բուժհաստատություններից (երեք պոլիկլինիկա, չորս առողջության կենտրոն, հինգ ամբուլատորիա և տասնութ գյուղական բուժակ-մանկաբարձական կետ (ԲՄԿ)) ստրատիֆիկացված պատահական ընտրության սկզբունքով ընտրվել է 14-ը՝ այնպես, որ յուրաքանչյուր տեսակի բուժհաստատություն ընտրանքում

¹ Ալֆա սխալը վիճակագրական սխալն է, որն արվում է գիտական վարկածի (հիպոթեզի) գնահատման ժամանակ, երբ եզրակացվում է, որ արդյունքը դրական է, երբ դա իրականում այդպես չէ:

² Վիճակագրական հզորությունը թվային կամ տոկոսային արժեք է, որը ցույց է տալիս հետազոտության ընթացքում վիճակագրորեն հավաստի տարբերության (արդյունքի) հայտնաբերման հավանականությունը, երբ տարբերությունն իսկապես գոյություն ունի: Օրինակ՝ 80 տոկոս (կամ 0,8) վիճակագրական հզորությունը նշանակում է, որ հարցումը կամ հետազոտությունը ժամանակի ընթացքում կրկնելիս 10 անգամից 8-ի դեպքում կհայտնաբերի վիճակագրորեն հավաստի տարբերություն (արդյունք):

ներկայացված լինի բոլոր նպատակային հաստատությունների համակարգում դրանց բաշխվածությանը համամասնորեն: Լոռու մարզի ընտրանքը բաղկացած է եղել երկու պոլիկլինիկայից, չորս ամբուլատորիայից և ութ ԲՄԿ-ից (յուրաքանչյուրին մեկական ենթախումբ հաշվարկով՝ ընդամենը 14 ենթախումբ): Տասը բուժհաստատություն (մեկ պոլիկլինիկա, երեք ամբուլատորիա և հինգ ԲՄԿ) ընտրվել է որպես ստուգիչ խմբի բուժհաստատություն Լոռու մարզում: Ընտրության միևնույն սկզբունքը կիրառվել է Շիրակի մարզում ելակետային հարցման ժամանակ՝ 31 բուժհաստատությունից 14 ենթախումբ ձևավորելու համար: Հետծրագրային հարցման ժամանակ Շիրակի մարզում ելակետային հարցման ժամանակ ընտրված երկու բուժհաստատություն դուրս է եկել ծրագրի նպատակային վայրերի ցանկից և համարվել ստուգիչ բուժհաստատություն: Այսպիսով, 12 ենթախումբ (երկու առողջության կենտրոն, երկու ամբուլատորիա և ութ ԲՄԿ) ընտրվել է որպես նպատակային վայր Շիրակի մարզում: Նույն կերպ ստուգիչ խմբի կազմում ընտրվել է 12 ենթախումբ (մեկ պոլիկլինիկա, մեկ ամբուլատորիա, մեկ առողջության կենտրոն և ութ ԲՄԿ) Շիրակի մարզում ստուգիչ խմբի բուժհաստատությունների ցանկից (աղյուսակ 1):

Երեք հարցազրուցավար իրականացրել է հարցումներ յուրաքանչյուր մարզի 24 ենթախմբում (14 նպատակային և 10 ստուգիչ խմբի բուժհաստատություններ՝ Լոռու մարզում և 12 նպատակային և 12 ստուգիչ խմբի բուժհաստատություններ՝ Շիրակի մարզում): Յուրաքանչյուր ենթախմբի համար տվյալ բուժհաստատության այցելությունների մատյանից առանձնացվել են 25 ամենավերջին սպասարկվողների անուններն ու հասցեները: Հարցազրուցավարներն այցելել են ընտրված հասցեներն ու բաժանել ինքնուրույն լրացվող հարցաթերթիկներ համապատասխան հարցվողներին այնքան ժամանակ, մինչև բաժանվել է 14 հարցաթերթիկ: Լրացված հարցաթերթիկները հավաքվել են ստանձված ծրարների մեջ (որոնք բաժանվել են հարցաթերթիկների հետ միասին)՝ տվյալների գաղտնիությունն ապահովելու նպատակով:

Աղյուսակ 1. ԱԱՊ բուժհաստատություններ (նպատակային և ստուգիչ խմբեր), 1-ին գոտի, հետծրագրային գնահատում

Մարզ	Բուժհաստատություն	
	Նպատակային վայր	Ստուգիչ վայր
Լոռի	<ol style="list-style-type: none"> 1. Հաղպատի ԲՄԿ 2. Դսեղի ԲԱ (ամբուլատորիա) 3. Շամուտի ԲՄԿ 4. Շնողի ամբուլատորիա 5. Թեղուտի ԲՄԿ 6. Տաշիրի պոլիկլինիկա 7. Լեռնահովտի ԲՄԿ 8. Լեռնապատի ամբուլատորիա 9. Լերմոնտովոյի ԲՄԿ 10. Սպիտակի պոլիկլինիկա 11. Լեռնանցքի ԲՄԿ 12. Լուսաղբյուրի ԲՄԿ 13. Սարահարթի ԲՄԿ 14. Ջրաշենի ամբուլատորիա 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Քարինջի ԲՄԿ 2. Բովաձորի ԲՄԿ 3. Գյուլագարակի ԲՄԿ 4. Կուռթանի ամբուլատորիա 5. Փամբակի ԲՄԿ 6. Արջուտի ԲՄԿ 7. Վանաձորի թիվ 1 պոլիկլինիկա 8. Շահումյանի ամբուլատորիա 9. Բագումի ԲՄԿ 10. Շենավանի ամբուլատորիա
Շիրակ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կամոյի ԲՄԿ 2. Հովտի ԲՄԿ * 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Թիվ 2 պոլիկլինիկա* 2. Էնրիկո Մաթիեի անվ. պ-կա

3. Կառնուտի ԲՄԿ *	3. Շիրակի ԲՄԿ **
4. Մայիսյանի ամբուլատորիա	4. Ազատանի ամբուլատորիա
5. Հովունու ԲՄԿ *	5. Մեծ Սարիարի ԲՄԿ
6. Ախուրիկի ամբուլատորիա	6. Ղարիբջանյանի ԲՄԿ
7. Առափու ԲՄԿ *	7. Հայրենյացի ԲՄԿ
8. Ոսկեհասկի ԲՄԿ *	8. Սառնաղբյուրի ԱԿ
9. Փանիկի ԱԿ	9. Գուսանազյուղի ԲՄԿ
10. Իսահակյանի ԲՄԿ	10. Հողմիկի ԲՄԿ
11. Շիրակավանի ԲՄԿ	11. Թորոսազյուղի ԲՄԿ
12. Ամասիայի ԱԿ	12. Գողիովտի ԲՄԿ

* Հիմնադրվել է ՀԱԿ:

** Դուրս է եկել նպատակային վայրերի ցանկից ելակետային հարցումից հետո:

Հարցաթերթիկ

Հետազոտության հարցաթերթիկը (հավելված 1) ելակետային գնահատման ժամանակ կիրառվելուց հետո ենթարկվել է որոշ փոփոխությունների և կիրառվել հետծրագրային հարցման ժամանակ: Այն ներառում է հետևյալ բաժինները`

1. Հարցվողի կարծիքը ԱԱՊ բուժհաստատություն իր կատարած վերջին այցի ժամանակ բժշկի կամ բուժքրոջ կողմից մատուցված բուժօգնության որակի (հիմնականում` բուժաշխատողի հաղորդակցման հմտությունների և սպասարկվող-բուժաշխատող հարաբերությունների) վերաբերյալ.
2. Բուժօգնության մատչելիություն.
3. Բուժօգնության գաղտնիություն.
4. Հարցվողի կողմից իրեն նշանակված դեղորայքը ձեռք բերելու հնարավորություն.
5. Բուժհաստատության պայմաններ.
6. Միևնույն բուժաշխատողին կրկին դիմելու կամ ընկերներին/բարեկամներին նրան դիմելու խորհուրդ տալու ցանկություն.
7. Ստացված բուժօգնության ընդհանուր գնահատական.
8. Հարցվողների առաջարկները բուժհաստատությունում մատուցված ծառայությունները բարելավելու վերաբերյալ.
9. Համառոտ ժողովրդագրական տվյալներ:

Հարցաթերթիկը պարունակում է հարցեր ժողովրդագրական տվյալներ հավաքագրելու համար` ներառյալ ընտանիքի անսական միջին եկամուտը և նյութական վիճակը: Բացի ինքնուրույն լրացվող հարցաթերթիկներ բաժանելուց, հարցազրուցավարները նաև լրացրել են մատյանի ձևեր (հավելված 2), որտեղ գրանցել են հարցմանը և ընտրության գործընթացին վերաբերող տեղեկություններ` հավաստելու դրանց համապատասխանությունը ընտրանքի ձևավորման ընթացակարգին:

Ուսուցում, նախնական փորձարկում, տվյալների հավաքագրում և մուտքագրում

Հարցազրուցավարների ուսուցումը և նախնական փորձարկումը տևել է մեկական օր յուրաքանչյուր մարզում: ԱԱՊԲ ծրագրի ՄԳ թիմը մշակել և հարցազրուցավարներին ներկայացրել է ուսուցման համար նախատեսված ուղեցույց, որը կարևոր տեղեկություններ է պարունակում հետազոտության նպատակի, խնդիրների, մեթոդաբանության, ընտրանքների ձևավորման,

հարցման վարման և ժամկետների վերաբերյալ: Հետազոտությանը մասնակցել է 3 հարցազրուցավար Լոռու մարզում և նույնքան՝ Շիրակի մարզում: Հարցազրուցավարները զինվել են հարցումն անցկացնելու համար անհրաժեշտ բոլոր պարագաներով՝ ներառյալ բուժհաստատությունների կողերի ցուցակը, մատյանի ձևերը, քարտեզները, հայերեն և ռուսերեն լեզուներով հարցաթերթիկները, ծրարները, թղթապանակները և մատիտները: Տվյալների հավաքագրումը տեղի է ունեցել 2008 թ. հուլիսին: Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի (ՀԱՀ) Առողջապահական ծառայությունների հետազոտման և զարգացման կենտրոնի (ԱԾՀԿ) աշխատակիցները ծրագրի ՄԳ թիմի կողմից ուսուցում ստանալուց հետո տվյալները մուտքագրել են SPSS վիճակագրական փաթեթի մեջ: Կրկնակի մուտքագրումը և տվյալների հետազոտման մաքրումը ապահովել են տվյալների բազայի ճշգրտությունը:

3. Արդյունքներ

Վարչական/ընդհանուր

Սպասարկվողների գոհունակության հետծրագրային հարցմանը մասնակցել է ընդամենը 669 հարցվող: Հարցազրուցավարները իրականացրել են 669 հարցում՝ այցելելով 889 բնակարան (պատասխանի ցուցանիշը՝ 75.3%): Չպատասխանելու հիմնական պատճառը եղել է տան բոլոր անդամների բացակայությունը (8.4%), համապատասխան հարցման ենթակայի բացակայությունը (4.6%) կամ հարցման պահին հարցման պահանջներին բավարարող անձի բացակայությունը (4.4%): 669 հարցվողից 382-ը եղել է նպատակային (194-ը՝ Լոռուց, 168-ը՝ Շիրակից), իսկ 307-ը՝ ստուգիչ խմբի բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվող (139-ը՝ Լոռուց, 168-ը՝ Շիրակից): Արյուսակներ 2-ում և 3-ում ամփոփված են հարցման մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական հատկանիշները:

Արյուսակ 2. Մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական տվյալներն ըստ մարզերի

	Լոռի		Շիրակ	
	2006 (n=336)	2008 (n=333)	2006 (n=348)	2008 (n=336)
Միջին տարիքը (տարի), միջին (n)*, **	46.6 (316)	42.3 (321)	39.4 (326)	43.2 (315)
Կրթությունը, % (n)*			**	**
1. Թերի միջնակարգ (<10 տարի)	17.4 (55)	11.0 (36)	5.5 (18)	11.3 (37)
2. Միջնակարգ (10 տարի)	42.9 (136)	44.6 (146)	38.5 (126)	41.4 (135)
3. Միջնակարգ մասնագիտական (10-13 տարի)	22.1 (70)	26.3 (86)	32.4 (106)	27.9 (91)
4. Համալսարան/ԲՈՒՀ կամ հետդիպլոմային	17.7 (56)	18.0 (59)	23.5 (77)	19.3 (63)
Սեռը, % (n)				
Արական	15.9 (51)	18.8 (62)	15.3 (50)	14.5 (47)
Իգական	84.1 (270)	81.2 (267)	84.7 (277)	85.5 (277)

* Մարզերի միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

**Ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

Նպատակային խմբում հարցվողների միջին տարիքը եղել է 42.7 (միջակայքը՝ 16-87), իսկ ստուգիչ խմբում՝ 43.4 (միջակայքը՝ 16-90): Լոռու մարզում հարցվողների միջին տարիքը եղել է 42.3 (միջակայքը՝ 16-90), իսկ Շիրակի մարզում՝ 43.2 (միջակայքը՝ 16-84): Շիրակում հարցվողների կրթական մակարդակը փոքր-ինչ ավելի բարձր է եղել, քան ելակետային հարցման ժամանակ ($p^3 < 0.05$): Հարցվողների մեծ մասը եղել են կանայք: Հետծրագրային գնահատման ժամանակ Շիրակի հարցվողների շրջանում կանանց տոկոսը փոքր-ինչ ավելի բարձր էր, սակայն այս տարբերությունը վիճակագրորեն հավաստի չէր: Հետծրագրային գնահատման ժամանակ նպատակային խմբում կանայք ավելի շատ էին, քան ստուգիչ խմբում (87.2%` 78.7%-ի համեմատությամբ), և այս տարբերությունը վիճակագրորեն հավաստի էր:

Աղյուսակ 3. Մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական տվյալներն ըստ նպատակային և ստուգիչ բուժհաստատությունների

	Նպատակային		Ստուգիչ	
	2006 (n=377)	2008 (n=362)	2006 (n=307)	2008 (n=307)
Միջին տարիքը (տարի), միջին (n)	43.7 (348)	42.3 (348)	42.0 (294)	43.1 (295)
Կրթությունը, % (n) *				
1. Թերի միջնակարգ (<10 տարի)	15.4 (54)	11.1 (39)	6.5 (19)	11.2 (34)
2. Միջնակարգ (10 տարի)	44.3 (155)	40.6 (142)	36.4 (107)	45.9 (139)
3. Միջնակարգ մասնագիտական (10-13 տարի)	20.9 (73)	28.9 (101)	35.0 (103)	25.1 (79)
4. Համալսարան/ԲՈՒՀ կամ հետդիպլոմային	19.4 (68)	19.4 (68)	22.1 (65)	17.8 (54)
Սեռը, % (n)**				
Արական	14.7 (52)	12.8 (45)	16.6 (49)	21.3 (44)
Իգական	85.3 (301)	87.2 (307)	83.4 (246)	78.7 (237)

**Ելակետային հարցման ժամանակ նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

**Հետծրագրային հարցման ժամանակ նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

Սպասարկվողների կարծիքը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ

Հարցման մասնակիցներին տրվել են մի շարք հարցեր՝ բացահայտելու նրանց կարծիքն այն բուժաշխատողի վերաբերյալ, որին իրենք դիմել են ԱԱՊ հաստատություն կատարած վերջին այցի ժամանակ: Մի շարք վիճակագրորեն հավաստի տարբերություններ են հայտնաբերվել նպատակային և ստուգիչ

³ P արժեքը վիճակագրական հավաստիության չափման միավոր է: Այն ներկայացնում է խմբերի միջև գոյություն ունեցող տարբերության պատահական լինելու հավանականությունը: Որպես օրինակ կարող է ծառայել նորածին երեխաների ծննդյան միջին քաշի տարբերությունը երկու տարբեր եկամուտ ունեցող սոցիալական խմբերի միջև: Արդյունքի ցանկացած տարբերության համար ցածր P արժեքը ցույց է տալիս, թե որքան ցածր է հավանականությունը, որ այդ տարբերությունը պատահականության հետևանք է: P արժեքի ցածր ցուցանիշով արդյունքները համարվում են վիճակագրորեն հավաստի: Օրինակ՝ 0,01 P արժեքը ($p=0,01$) նշանակում է, որ ստացված արդյունքների պատահական լինելու հավանականությունը 100-ից 1-ն է: Սոցիալական և առողջապահական բնագավառի հետազոտություններում ցանկալի է, որ P արժեքը լինի 0,05 կամ ավելի ցածր:

խմբերի միջև (աղյուսակ 4): Նպատակային խմբում ավելի շատ հարցվողներ համարել են, որ բուժաշխատողն ուշադիր էր իրենց նկատմամբ, հաճույքով էր իրենց սպասարկում, սրտացավ էր, հմուտ էր թվում իր գործում, հարգալից էր իրենց հանդեպ: Նպատակային խմբում 10%-ով ավելի շատ հարցվողներ են նշել, որ բուժաշխատողը տալիս էր սպառիչ բացատրություններ իրենց այցի ժամանակ, 6%-ով ավելի շատ հարցվողներ համաձայնել են, որ բուժաշխատողն օգնել է իրենց հասկանալ իրենց հիվանդությունը: Աղյուսակ 5-ում ցույց է տրված սպասարկվողների կարծիքի փոփոխությունը իրենց բուժօգնություն մատուցած բուժաշխատողի վերաբերյալ՝ ելակետային և հետծրագրային հարցումների միջև ընկած ժամանակահատվածում:

Հաշվարկվել է գումարային (միջին) միավոր, որն ընդգրկել է բոլոր 15 հարցերի պատասխանները: Ընդ որում՝ յուրաքանչյուր դրական («այո») պատասխանին տրվել է 2 միավոր, «որոշ չափով» պատասխանին՝ 1 միավոր, իսկ յուրաքանչյուր բացասական («ոչ») պատասխանին՝ 0 միավոր: Գումարային միավորը բաժանվել է հարցերի թվի (15-ի) վրա՝ հնարավոր առավելագույն միավորը դարձնելով 2.0: Նպատակային խմբում միջին միավորը հավաստիորեն բարձր է եղել հետծրագրային հարցման ժամանակ (1.83՝ 1.75-ի համեմատությամբ), մինչդեռ ստուգիչ խմբում միջին միավորը չի փոփոխվել (1.75՝ 1.78-ի համեմատությամբ), ինչը վկայում է այն մասին, որ նպատակային վայրերում ծրագիրն արդյունավետ է գործել: Գումարային միավորը վերածվել է երկարժեք փոփոխականի, որը «գոհ» ենթախմբում խմբավորել է բոլոր այն հարցվողներին, ում միջին միավորը բարձր կամ հավասար է եղել 1.5-ի, իսկ «դժգոհ» ենթախմբում բոլոր նրանց, ում միջին միավորը փոքր է եղել 1.5-ից: Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ նպատակային խմբում ավելի շատ հարցվողներ գոհ են եղել հետծրագրային հարցման ժամանակ՝ ելակետայինի համեմատությամբ (93.9%՝ 87.1%-ի համեմատությամբ. տարբերությունը վիճակագրորեն հավաստի է): Սպասարկվողների գոհունակության մակարդակն աճել է նաև ստուգիչ խմբում՝ 86.6%-ից մինչև 88.6%, սակայն տարբերությունը վիճակագրորեն հավաստի չէ:

Աղյուսակ 4. Սպասարկվողների կարծիքը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ՝ հետծրագրային հարցման ժամանակ

Բժշկի/բուժքրոջ վերաբերմունքը % (n)	Նպատակային (n=358)			Ստուգիչ (n=307)		
	Այո	Որոշ չափով	Ոչ	Այո	Որոշ չափով	Ոչ
Ուշադիր էր Ձեր նկատմամբ *	96.9 (347)	2.2 (8)	0.8 (3)	92.6 (275)	5.7 (17)	1.7 (5)
Հաճույքով էր Ձեզ սպասարկում *	95.5 (399)	3.4 (12)	1.1 (4)	90.3 (269)	8.4 (25)	1.3 (4)
Ցուցաբերում էր անհամբերություն	30.3 (105)	10.1 (35)	59.5 (206)	30.1 (83)	15.9 (44)	54.0 (149)
Տալիս էր սպառիչ բացատրություններ *	78.1 (274)	9.7 (34)	12.3 (43)	69.3 (190)	17.2 (47)	13.5 (37)
Իշխող տոնով էր խոսում Ձեզ հետ	6.4 (22)	4.6 (16)	89.0 (307)	5.8 (16)	6.5 (18)	87.7 (243)
Այնքան էլ սրտացավ չէր *	10.9 (36)	9.4 (31)	79.8 (264)	16.5 (45)	14.0 (38)	69.5 (189)
Հաշվի էր առնում Ձեր նախապատվությունները բուժման	82.1 (285)	14.4 (50)	3.5 (12)	74.3 (208)	13.2 (37)	12.5 (35)

Բժշկի/բուժքրոջ վերաբերմունքը % (n)	Նպատակային (n=358)			Ստուգիչ (n=307)		
	Այո	Որոշ չափով	Ոչ	Այո	Որոշ չափով	Ոչ
վերաբերյալ						
Հասկանում էր Ձեր մտահոգությունները	94.1 (334)	4.5 (16)	1.4 (5)	84.2 (250)	10.8 (32)	5.1 (15)
Անկազմակերպ էր և գրգռված *	6.7 (23)	1.4 (5)	91.9 (317)	7.5 (21)	5.7 (16)	86.7 (242)
Հնուտ էր թվում իր գործում *	93.4 (326)	5.2 (18)	1.4 (5)	86.5 (244)	11.7 (33)	1.8 (5)
Հարգալից էր Ձեր հանդեպ *	97.7 (344)	1.7 (6)	0.6 (2)	93.0 (264)	5.6 (16)	1.4 (4)
Հարցերին պատասխանում էր հասկանալի ու պարզ †	93.8 (334)	5.1 (18)	1.1 (4)	90.2 (257)	9.5 (27)	0.4 (1)
Քաջալերում էր Ձեզ անկաշկանդ հարցեր տալ	85.2 (294)	9.3 (32)	5.5 (19)	82.9 (233)	11.0 (31)	6.0 (17)
Օգնում էր Ձեզ հասկանալ Ձեր հիվանդությունը *	92.9 (329)	6.5 (23)	0.6 (2)	87.4 (249)	10.5 (30)	2.1 (6)
Քննարկում էր բուժման տարբերակները Ձեզ հետ	85.9 (305)	11.8 (42)	2.3 (8)	88.3 (249)	9.9 (28)	1.8 (5)

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

† Տարբերությունները վիճակագրորեն սահմանային հավաստիության են ($p=0.054$):

Աղյուսակ 5. Սպասարկվողների կարծիքի փոփոխությունը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ 2006-2008 թթ.

Բուժօգնություն մատուցող բուժաշխատողի վերաբերմունքի փոփոխությունը, %	Նպատակային (n=358)	Ստուգիչ (n=307)
	Այո	Այո
Ուշադիր էր Ձեր նկատմամբ	3.6	1.8
Հաճույքով էր Ձեզ սպասարկում	3.0	1.3
Ցուցաբերում էր անհամբերություն	-5.7	3.3
Տալիս էր սպառիչ բացատրություններ	3.5	-3.4
Իշխող տոնով էր խոսում Ձեզ հետ	-4.8	-0.6
Այնքան էլ սրտացավ չէր *	-5.3	3.7
Հաշվի էր առնում Ձեր նախապատվությունները բուժման վերաբերյալ	1.9	4.3
Հասկանում էր Ձեր մտահոգությունները *	5.1	4.9
Անկազմակերպ էր և գրգռված	1.0	2.9
Հնուտ էր թվում իր գործում*	5.8	1.6
Հարգալից էր Ձեր հանդեպ	2.3	-1.0
Հարցերին պատասխանում էր հասկանալի ու պարզ	1.7	-0.7
Քաջալերում էր Ձեզ անկաշկանդ հարցեր տալ **,	7.1	8.2
Օգնում էր Ձեզ հասկանալ Ձեր հիվանդությունը	3.3	2.2
Քննարկում էր բուժման տարբերակները Ձեզ հետ **,	3.7	9.6

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են նպատակային խմբում ($p < 0.05$):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ստուգիչ խմբում ($p < 0.05$):

Սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության այլ կողմերի վերաբերյալ

Հարցման մասնակիցներին տրվել են մի շարք հարցեր, որոնք վերաբերում են վերջին այցի ընթացքում տրամադրված բուժօգնության տարբեր կողմերին (ասպեկտ) (աղյուսակ 6): Նպատակային խմբում հետծրագրային հարցման ժամանակ ավելի քիչ հարցվողներ են նշել, որ իրենք ստիպված են եղել շատ երկար սպասել՝ բուժօգնություն ստանալու համար, քան ելակետային հարցման ժամանակ (7.4%՝ 11.5%-ի համեմատությամբ, $p < 0.05$): Ստուգիչ խմբում այս առումով վիճակագրորեն հավաստի տարբերություններ չեն հայտնաբերվել:

Երկու խմբերում էլ չեն նկատվել զգալի տարբերություններ բուժօգնության այնպիսի կողմերի միջև, ինչպիսիք են բուժաշխատողին տեսակցելու դժվարությունը կամ բժշկական գաղտնիքի պահպանումը: Ելակետային հարցման համեմատությամբ հետծրագրային հարցման ժամանակ նպատակային խմբում ավելի շատ հարցվողներ են նշել, որ բուժհաստատություն կատարած իրենց վերջին այցի ժամանակ իրենց տրվել են առողջապահական նյութեր՝ ընթերցելու համար (73.0% հետծրագրային հարցման ժամանակ՝ ելակետային 64.7%-ի համեմատությամբ): Ստուգիչ խմբում այս ցուցանիշը գրեթե չի փոփոխվել (59.9%՝ ելակետային և 60.7% հետծրագրային հարցման ժամանակ): Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ թե՛ նպատակային և թե՛ ստուգիչ խմբում հարցվողների գերակշիռ մեծամասնությունը (91.7% և 90.8% համապատասխանաբար) չի վճարել բուժաշխատողին (բժշկին կամ բուժքրոջը) ստացած բուժօգնության համար (91.7% և 90.8% համապատասխանաբար):

Նպատակային խմբում ավելի շատ հարցվողներ են բավարար գնահատել բուժհաստատության պայմանները (վերանորոգումը և հագեցվածությունը) հետծրագրային հարցման ժամանակ (82.5%՝ ելակետային 58.6%-ի համեմատությամբ): Մինչդեռ ստուգիչ խմբում 10%-ով ավելի քիչ հարցվողներ են բավարար համարել բուժհաստատության պայմանները (18.9%՝ ելակետային 28.7%-ի համեմատությամբ): Ստուգիչ խմբում հետծրագրային հարցման ժամանակ ավելի շատ հարցվողներ (8%) են անբավարար գնահատել բուժհաստատության մաքրությունը իրենց այցի ժամանակ՝ ելակետայինի համեմատությամբ (2%): Մինչդեռ նպատակային խմբում ոչ մի փոփոխություն չի նկատվել: Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ նպատակային խմբում հարցվողների գրեթե 93.0%-ը կրկին կրիներ նույն բուժաշխատողին՝ նմանատիպ խնդիր ունենալու դեպքում (89.2%՝ ելակետային գնահատման ժամանակ. տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են): Հետծրագրային գնահատման ժամանակ, նպատակային խմբում սպասարկվողների մոտ 85.0%-ը վերջին այցի ընթացքում իր ստացած բուժօգնությունը ընդհանուր առմամբ գնահատել է «գերազանց» կամ «լավ»՝ ելակետային 77.1%-ի համեմատությամբ: Իսկ ստուգիչ խմբում այդ ցուցանիշը նվազել է ելակետային 78.4%-ից հետծրագրային 70.3%-ի:

Աղյուսակներ 6-ում և 7-ում ամփոփված են նպատակային և ստուգիչ խմբերում սպասարկվողների կարծիքի փոփոխությունները բուժօգնության այլ կողմերի (ասպեկտ) վերաբերյալ՝ ելակետային և հետծրագրային գնահատումների ժամանակ: Բուժօգնության այլ կողմերի մեծ մասի վերաբերյալ նշանակալի փոփոխություններ չեն նկատվել: Ամենամեծ փոփոխությունը նկատվել է սպասարկվողների վերջին այցի ժամանակ բուժհաստատության պայմանների գնահատման առումով (հետծրագրային հարցման ժամանակ նպատակային խմբում 25%-ով ավելի շատ հարցվողներ են բավարար գնահատել բուժհաստատության պայմաններն իրենց վերջին այցի ժամանակ, քան ելակետային հարցման ժամանակ): Մինչդեռ ստուգիչ խմբում գոհունակության մակարդակը ելակետային ցուցանիշի համեմատությամբ նվազել է 4%-ով:

Աղյուսակ 6. Սպասարկվողների կարծիքի փոփոխությունը (%) բուժօգնության տարբեր կողմերի (ասպեկտ) վերաբերյալ 2006- 2008 թթ.

Բուժհաստատությունում բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ կարծիքի փոփոխությունը (%)	Նպատակային (n=358)	Ստուգիչ (n=307)
	Այո	Այո
Դուք ստիպված էիք շատ երկար սպասել բուժօգնություն ստանալու համար*:	-4.1	1.1
Ձեզ համար դժվար էր բուժաշխատողին հանդիպելը:	-2.2	-2.7
Կողմնակի անձինք ներկա էին Ձեզ բուժօգնություն ցուցաբերելիս*:	10.5	-3.1
Ձեզ տվեցի՞ն առողջապահական նյութեր ընթերցելու համար*:	8.3	0.8
Կարծո՞ւմ եք, արդյոք, որ անձնական տեղեկությունները, որ հայտնել եք բուժաշխատողին, գաղտնի կպահվեն:	5.4	-2.9
Կարողացե՞լ եք ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ Ձեզ նշանակված բոլոր դեղերը: ⁴	-1.4	4.4
Վերջին այցի ժամանակ Ձեզ տրամադրվե՞լ է անվճար կամ զեղչով դեղորայք*:	-1.9	-1.9
	Բավարար	Բավարար
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության մաքրությունը Ձեր վերջին այցի ժամանակ**:	1.7	-1.4
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության պայմանները (վերանորոգում, հագեցվածություն) ձեր վերջին այցի ժամանակ**:	23.9	-3.9

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են նպատակային խմբում ($p < 0.05$):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ստուգիչ խմբում ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 7. Բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ սպասարկվողների կարծիքի տարբերությունը (%) նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև, 2006, 2008 թթ.

Բուժհաստատությունում բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ կարծիքի տարբերությունը (%)	2006 (n=358)		2008 (n=307)	
	Նպատակային	Ստուգիչ	Նպատակային	Ստուգիչ
	Այո	Այո	Այո	Այո
Դուք ստիպված էիք շատ երկար սպասել բուժօգնություն ստանալու համար*:	11.5	10.9	7.4	12.0
Ձեզ համար դժվար էր բուժաշխատողին հանդիպելը:	7.9	8.4	5.7	5.7
Կողմնակի անձինք ներկա էին Ձեզ բուժօգնություն ցուցաբերելիս:	25.0	19.6	14.5	16.5
Վերջին այցի ժամանակ Ձեզ տրամադրվե՞լ է անվճար կամ զեղչով դեղորայք*:	64.7	59.9	73.0	60.7
Կարծո՞ւմ եք, արդյոք, որ անձնական տեղեկությունները, որ հայտնել եք բուժաշխատողին, գաղտնի կպահվեն:	67.7	71.7	73.1	68.8

⁴ Անվճար և զեղչով դեղորայքի վերաբերյալ այս և հաջորդող հարցերը (աղյուսակներ 6 և 7) ունեն որոշակի սահմանափակումներ. դրանք տրվել են բոլոր հարցվողներին և ոչ թե միայն նրանց, ովքեր իրավունք ունեն օգտվելու անվճար և զեղչով դեղորայքից:

Բուժհաստատությունում բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ կարծիքի տարբերությունը (%)	2006 (n=358)		2008 (n=307)	
	Նպատակային	Ստուգիչ	Նպատակային	Ստուգիչ
	Այո	Այո	Այո	Այո
Կարողացել եք ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ Ձեզ նշանակված բոլոր դեղերը*:	67.7	61.0	66.3	65.4
Վերջին այցի ժամանակ Ձեզ տրամադրվել է անվճար կամ զեղչով դեղորայք*:	47.1	45.7	45.2	43.8
	Բավարար	Բավարար	Բավարար	Բավարար
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության մաքրությունը Ձեր վերջին այցի ժամանակ:	91.9	90.4	93.6	89.0
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության պայմանները (վերանորոգում, հագեցվածություն) Ձեր վերջին այցի ժամանակ *,**:	58.6	67.4	82.5	63.5

* Նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են հետծրագրային գնահատման ժամանակ:

** Նպատակային և ստուգիչ խմբերի միջև տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ:

Վերը նշված հարցերի պատասխանների հիման վրա այստեղ, ինչպես բուժաշխատողի որակները գնահատելիս, հաշվարկվել է գումարային (միջին) միավոր՝ 2.0 հնարավոր առավելագույն արժեքով: Ելակետային տվյալների համեմատությամբ նպատակային խմբում միջին միավորը հավաստիորեն աճել է 1.54-ից մինչև 1.87, մինչդեռ ստուգիչ խմբում այն գրեթե չի փոխվել (ելակետային 1.55՝ հետծրագրային 1.53-ի համեմատությամբ), ինչը վկայում է, որ ծրագիրն արդյունավետ է գործել նպատակային վայրերում: Դարձյալ, գումարային միավորը վեր է ածվել երկարժեք փոփոխականի, որը «գոհ» ենթախմբում խմբավորել է բոլոր այն հարցվողներին, ում միջին միավորը բարձր կամ հավասար է եղել 1.5-ի,, իսկ «դժգոհ» ենթախմբում՝ բոլոր նրանց, ում միջին միավորը փոքր է եղել 1.5-ից: Սպասարկվողների գոհունակությունը բուժաշխատողից և ստացած բուժօգնությունից ամփոփ ներկայացված է աղյուսակ 8-ում:

Աղյուսակ 8. Սպասարկվողների գոհունակությունը բուժաշխատողից և ստացած բուժօգնությունից

	Նպատակային		Ստուգիչ	
	2006	2008	2006	2008
Գոհ բուժաշխատողից, % (n)	87.1 (264)*	93.9 (276)*	86.6 (200)	88.6 (210)
Գոհ բուժօգնությունից, % (n)	62.2 (202)*	75.5 (249)*	63.7 (170)	61.5 (161)

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են (p < 0.05):

Բուժօգնության այլ կողմերից գոհ սպասարկվողների մասնաբաժինը ելակետային գնահատման ժամանակ գրեթե հավասար է եղել նպատակային և ստուգիչ խմբերում (62.2% և 63.7%): Հետծրագրային գնահատման ժամանակ վերջին այցի ժամանակ ցուցաբերված բուժօգնությունից գոհ սպասարկվողների մասնաբաժինը նպատակային խմբում աճել է մինչև 75.5%, մինչդեռ ստուգիչ

խմբում փոքր-ինչ նվազել է՝ ելակետային տվյալի համեմատությամբ (61.5%՝ 63.7%-ի համեմատությամբ):

Սպասարկվողների առաջարկները բուժօգնության բարելավման վերաբերյալ

Աղյուսակ 9-ը ամփոփում է հարցվողների կարծիքը՝ բուժհաստատության գործունեությունը բարելավելու նպատակով անհրաժեշտ երեք ամենակարևոր միջոցառումների վերաբերյալ: Հետծրագրային հարցման ժամանակ հարցաթերթիկում այս հարցի պատասխանների տարբերակներին ավելացվել են ևս մի քանիսը: Աղյուսակից երևում է, որ նպատակային խմբում ամենահաճախ նշվող առաջարկը եղել է անվճար դեղորայքի տրամադրման ավելացումը (74.7%), ապա՝ բուժաշխատողների աշխատավարձի բարձրացումը (49.4%) և բուժաշխատողների մասնագիտական որակի բարձրացումը (28.7%): Առավել հաճախ նշվող այլ առաջարկություններից էին՝ «գնել անհրաժեշտ գույք» (24.4%), «ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը» (18.8%), «մեծացնել հաստատության տարածքը» (17.4%): Պատասխանների բաշխումը ստուգիչ խմբում համանման էր:

Աղյուսակ 9. Սպասարկվողների առաջարկները բուժօգնության բարելավման վերաբերյալ*

	Նպատակային		Ստուգիչ	
	2006 (n=377)	2008 (n=362)	2006 (n=307)	2008 (n=307)
Ծառայությունների բարելավման երեք ամենակարևոր միջոցառումները, % (n)				
Ավելացնել դեղերի մատակարարումը	82.2 (309)		78.4 (204)	
Ավելացնել անվճար դեղերի տրամադրումը†		74.7 (266)		63.6 (192)
Բարձրացնել բուժաշխատողների աշխատավարձը	44.9 (169)	49.4 (176)	44.4 (136)	45.4 (137)
Գնել անհրաժեշտ գույք	36.4 (137)	24.4 (87)	35.3 (108)	33.1 (100)
Բարձրացնել բուժաշխատողների մասնագիտական որակը	32.7 (123)	28.7 (102)	36.6 (112)	28.1 (85)
Մեծացնել հաստատության տարածքը	39.6 (149)	17.4 (62)	30.1 (92)	20.9 (63)
Ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը	23.4 (88)	18.8 (67)	23.2 (71)	21.9 (66)
Բուժհաստատությանը տալ հեռախոս †		22.8 (81)		16.6 (50)
Հաճախացնել տնային այցելությունները †		19.1 (68)		17.9 (54)
Բարելավել հիգիենան և մաքրությունը	15.2 (57)	16.3 (58)	16.3 (50)	17.9 (54)
Վերացնել ապօրինի վճարումները †		15.2 (54)		15.2 (46)
Երկարացնել աշխատանքային ժամերը	10.9 (41)	6.5 (23)	12.4 (38)	7.9 (24)
Համայնքին ներգրավել վերահսկման մեջ	11.2 (42)	5.1 (18)	10.1 (31)	5.0 (15)
Վերահսկել բուժաշխատողներին	8.5 (32)	2.8 (10)	10.5 (32)	5.6 (17)

* Բազմակի պատասխաններ են տրվել հարցին:
† Հարցն ավելացվել է հետծրագրային գնահատման ժամանակ:

Նպատակային և ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների գոհունակությունը

Նպատակային և ստուգիչ խմբերում վերջին այցի ժամանակ բուժաշխատողի վերաբերմունքից և բուժօգնության այլ կողմերից (ասպեկտ) հարցվողների գոհունակության ելակետային մակարդակի միջին միավորները համարժեք են եղել: Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ հետծրագրային հարցման ժամանակ նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ են եղել բուժաշխատողի վերաբերմունքից և ավելի հաճախ են «գերազանց» կամ «լավ» գնահատել իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունը, քան ստուգիչ խմբում (աղյուսակ 10): Բուժաշխատողի վերաբերմունքից գոհունակության մակարդակն ավելի բարձր է եղել, քան բուժօգնության այլ կողմերից գոհունակության մակարդակը: Այս միտումը նկատվել է թե՛ ելակետային և թե՛ հետծրագրային գնահատումների արդյունքում՝ և՛ նպատակային, և՛ ստուգիչ խմբերում:

Նպատակային խմբի հարցվողների 91%-ը և ստուգիչ խմբի հարցվողների գրեթե 87%-ը պնդել է, որ կրկին կդիմեր նույն բուժաշխատողին նմանատիպ խնդիր ունենալու դեպքում: Երկու խմբերում էլ կրկին մեծ է եղել այն հարցվողների թիվը, ովքեր խորհուրդ կտային իրենց ընկերներին և բարեկամներին դիմել նույն բուժաշխատողին (88.1% և 83.9% համապատասխանաբար): Սակայն բուժհաստատությունների վերաբերյալ համանման հարցին հարցվողների 17.8%-ը (56 մարդ) նպատակային խմբում և 19.3%-ը (52 մարդ) ստուգիչ խմբում պատասխանել է, որ դիմել է կամ պատրաստվում է դիմել մեկ այլ բուժհաստատություն նույն խնդրի կապակցությամբ՝ իր վերջին այցից բավարարված չլինելու պատճառով: Այս հարցերն ունեն շատ ընդհանրություններ, սակայն նույնը չեն: Սպասարկվող-բուժաշխատող փոխհարաբերությունից բացի, այլ գործոններ ևս (ինչպիսիք են, օրինակ, բուժօգնության այլ կողմերը) կարող էին ազդել մարդկանց՝ այլ բուժհաստատություն դիմելու որոշման վրա:

Սպասարկվողներին հարց է տրվել նաև իրենց վերջին այցելության պատճառի վերաբերյալ: Հարցվողների գրեթե 40%-ը չի պատասխանել այս հարցին: Իսկ նրանք, ովքեր պատասխանել են, ամենից հաճախ նշել են՝ հիվանդության պատճառով (մոտ 30%-ը), հետազոտման/քննության նպատակով (մոտ 14%-ը), երեխայի բուժօգնության նպատակով (շուրջ 10%-ը), բուժման նպատակով (5.5%-ը) և անալիզի կամ արյան ճնշման չափման նպատակով (2.9%-ը): Իսկ մի քանիսն էլ այցելել են ներարկումներ ստանալու, հղիության խնամքի, դեղորայքի նշանակման և ատամների բուժման համար:

Աղյուսակ 10. Սպասարկվողների գոհունակությունը նպատակային և ստուգիչ բուժհաստատություններում ելակետային և հետծրագրային հարցումների ժամանակ

	Նպատակային		Ստուգիչ	
	2006	2008*,**	2006	2008*
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից				
Գոհ (%)	87.1	93.9	86.6	88.6
Միջին միավոր (ՄՇ ⁵)	1.75 (0.3)	1.83 (0.2)	1.75 (0.3)	1.78 (0.3)

⁵ *Ստանդարտ շեղումը* վիճակագրական ցուցանիշ է, որը նկարագրում է դիտարկված տվյալների միջին հեռավորությունը տվյալների կենտրոնից: Երբ դիտարկված տվյալների արժեքները շատ մոտ են իրար և զանգականման կորագիծը նեղ է, ստանդարտ շեղումը փոքր է: Երբ դիտարկված արժեքները ցրված են (գտնվում են իրարից հեռու) և զանգականման կորագիծը համեմատաբար տափակ է, դա նշանակում է, որ ստանդարտ շեղումը համեմատաբար մեծ է:

Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից				
Գոհ (%)	62.2	75.5	63.7	61.5
Միջին միավոր (ՍՇ)	1.54 (0.38)	1.67 (0.28)	1.55 (0.35)	1.53 (04)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը (%)†				
Գերազանց	39.9	40.8	38.5	33.4
Լավ	37.2	44.0	39.9	36.9
Բավարար	20.7	15.9	19.6	29.0
Վատ	2.2	-	2.0	0.7

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են նպատակային և ստուգիչ խմբերում հետծրագրային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են նպատակային խմբում ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև ($p < 0.05$):

† Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ստուգիչ խմբում ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև ($p < 0.05$):

Գոհունակությունն ըստ ժողովրդագրական հատկանիշների

Ելակետային և հետծրագրային հարցումների տվյալների հիման վրա ՄԳ թիմը համեմատել է սպասարկվողների գոհունակությունը բուժօգնության տարբեր կողմերից (ասպեկտ)՝ ըստ նրանց ժողովրդագրական հատկանիշների: Սպասարկվողների միջին տարիքը ելակետային հարցման ժամանակ եղել է 42.9, իսկ հետծրագրային հարցման ժամանակ՝ 42.7: Հետծրագրային գնահատման արդյունքում նպատակային խմբում որևէ հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել գոհունակության և հարցվողների տարիքի միջև (աղյուսակ 11): Ինչպես ներկայացված է աղյուսակ 12-ում, նպատակային խմբում սեռերի և գոհունակության միջև նկատվել է թույլ առնչություն (և՛ ելակետային, և՛ հետծրագրային գնահատումների արդյունքում): Տղամարդկանց 72.1%-ը գոհ է եղել ստացած բուժօգնությունից՝ ելակետային 48.9%-ի համեմատությամբ, իսկ կանանց 76.6%-ը՝ ելակետային 64.4%-ի համեմատությամբ: Նպատակային խմբում կանանց գոհունակության բարձրացումը վիճակագրորեն հավաստի է եղել բոլոր ցուցանիշների առումով, մինչդեռ տղամարդկանց մոտ նկատվել է վիճակագրորեն հավաստի տարբերություն միայն բուժօգնության այլ կողմերից: Ստուգիչ խմբում սպասարկվողների գոհունակության և սեռի կամ տարիքի միջև որևէ վիճակագրորեն հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել (աղյուսակներ 13, 14): Հետծրագրային գնահատման ժամանակ նպատակային խմբում կանանց թիվը գերակշռում էր՝ համեմատած ստուգիչ խմբի հետ, և այս խմբում գոհունակության ավելի բարձր մակարդակը հնարավոր է, որ լիներ կանանց թվի տարբերության պատճառով: Սակայն, ստուգիչ խմբի հարցվողների մոտ վիճակագրորեն հավաստի ոչ մի առնչություն չի նկատվել սեռի և գոհունակության մակարդակի միջև: Սա հնարավորություն է տալիս ենթադրելու, որ շատ ավելի բարձր գոհունակությունը նպատակային խմբում հիմնականում ծրագրի հարուցած դրական փոփոխությունների արդյունք է և չի պայմանավորված կանանց ավելի մեծ թվով:

Աղյուսակ 11. Գոհունակությունը նպատակային խմբում՝ ըստ տարիքի, 2006 և 2008 թթ.

	Ավելի երիտասարդ		Ավելի տարեց	
	2006 (n=319)	2008 (n=306)	2006 (n=323)	2008 (n=337)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	87.9 (124)	95.8 (136)	88.6 (124)	91.8 (134)
Դժգոհ	12.1 (17)	4.2 (6)	11.4 (16)	8.2 (12)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (n)	1.75 (141)	1.83 (142)	1.75 (140)	1.82 (146)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)				
Գոհ	61.9 (91)	74.1 (120)	63.0 (97)	77.8 (123)
Դժգոհ	38.1 (56)	25.9 (42)	37.0 (57)	22.2 (53)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (n)	1.53 (147)	1.66 (162)	1.55 (154)	1.68 (158)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	37.3 (63)	39.2 (65)	43.6 (75)	42.4 (74)
Լավ	41.4 (70)	44.6 (74)	32.0 (55)	44.8 (77)
Բավարար	20.1 (34)	16.3 (27)	21.5 (37)	13.8 (22)
Վատ	1.2 (2)	-	2.9 (5)	-

Աղյուսակ 12. Գոհունակությունը նպատակային խմբում՝ ըստ սեռի, 2006 և 2008 թթ.

	Արական		Իգական*	
	2006 (n=45)	2008 (n=43)	2006 (n=261)	2008 (n=283)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	82.2 (37)	89.5 (34)	89.2 (215)	95.2 (237)
Դժգոհ	17.8 (8)	10.5 (4)	10.8 (26)	4.8 (12)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (n)	1.71 (45)	1.81 (38)	1.76 (241)	1.83 (249)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n) **				
Գոհ	48.9 (22)	72.1 (31)	64.4 (168)	76.7 (217)
Դժգոհ	51.1 (23)	27.9 (12)	35.6 (93)	23.3 (66)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (n)	1.52 (45)	1.67(43)	1.54 (261)	1.67 (283)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	34.7 (17)	44.2 (19)	41.4 (123)	39.6 (118)
Լավ	28.6 (14)	28.6 (14)	38.0 (113)	38.0 (113)
Բավարար	34.7 (17)	34.7 (17)	18.2 (54)	18.2 (54)
Վատ	2.0 (1)	2.0 (1)	2.4 (7)	2.4 (7)

* Ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև բոլոր տարբերությունները հավաստի են ($p < 0.05$):

**Տարբերությունները տղամարդկանց և կանանց միջև վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 13. Գոհունակությունը ստուգիչ խմբում՝ ըստ տարիքի, 2006 և 2008 թթ.

	Ավելի երիտասարդ		Ավելի տարեց	
	2006 (n=148)	2008 (n=160)	2006 (n=146)	2008 (n=135)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	87.4 (97)	90.9 (100)	86.5 (96)	85.8 (103)
Դժգոհ	12.6 (14)	9.1 (10)	13.5 (15)	14.2 (17)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (ՍՇ)	1.75 (0.3)	1.8 (0.2)	1.76 (0.3)	1.76 (0.3)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)				
Գոհ	62.4 (78)	61.9 (73)	65.2 (86)	58.8 (80)
Դժգոհ	37.6 (47)	38.1 (45)	34.8 (46)	41.2 (56)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (ՍՇ)	1.55 (0.3)	1.58 (0.4)*	1.56 (0.4)	1.47 (0.4)*
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	41.0 (59)	37.9 (50)	35.2 (51)	29.1 (44)
Լավ	43.1 (62)	35.6 (47)	38.6 (56)	39.1 (59)
Բավարար	13.9 (20)	25.0 (33)	24.8 (36)	31.8 (48)
Վատ	2.1 (3)	1.5 (2)	1.4 (2)	-

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 14. Գոհունակությունը ստուգիչ խմբում՝ ըստ սեռի, 2006 և 2008 թթ.

	Արական		Իգական	
	2006 (n=49)	2008 (n=64)	2006 (n=246)	2008 (n=237)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	85.7 (36)	82.7(43)	87.8 (159)	90.1 (164)
Դժգոհ	14.3 (6)	17.3 (9)	12.2 (22)	9.9 (18)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (ՍՇ)	1.72 (0.3)	1.73 (0.3)	1.76 (0.3)	1.8 (0.2)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)				
Գոհ	73.2 (30)	57.1 (32)	61.8 (134)	62.2 (125)
Դժգոհ	26.8 (11)	42.9 (24)	38.2 (83)	37.8 (76)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (ՍՇ)	1.54 (0.4)	1.4 (0.5)*	1.54 (0.4)	1.56 (0.4)*
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	42.9 (21)	23.3 (14)	36.5 (88)	36.7 (83)
Լավ	36.7 (18)	35.0 (21)	41.5 (100)	37.2 (84)
Բավարար	14.3 (7)	41.7 (25)	20.7 (50)	25.2 (57)
Վատ	6.1 (3)	-	1.2 (3)	0.9 (2)

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ($p < 0.05$):

Հետծրագրային գնահատման ժամանակ նպատակային խմբում առավել կրթված հարցվողները դրական են գնահատել իրենց ստացած բուժօգնությունը: Բարձրագույն կրթությամբ հարցվողների 92.4%-ը «զերազանց» կամ «լավ» է գնահատել վերջին այցի ժամանակ ստացած բուժօգնությունը՝ ելակետայինի 76.1%-ի համեմատությամբ: Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են (աղյուսակ 15): Ինչևէ, բուժաշխատողի վերաբերմունքից գոհունակության մակարդակի և նպատակային խմբում սպասարկվողների կրթական մակարդակի միջև հավաստի բացասական առնչություն է նկատվել ելակետային հարցման արդյունքում. առավել կրթվածներն ավելի պակաս բավարարված են եղել բուժաշխատողից իրենց վերջին այցի ժամանակ: Նույն միտումն առկա է եղել նաև վերջին այցի ժամանակ ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականի առումով: Ստուգիչ խմբում թե՛ ելակետային և թե՛ հետծրագրային գնահատումների ժամանակ որևէ առնչություն չի հայտնաբերվել կրթական մակարդակի և գոհունակության միջև:

Նպատակային խմբում ընտանիքի նյութական վիճակի և գոհունակության միջև հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել հետծրագրային գնահատման արդյունքում (աղյուսակ 16): Ընտանիքի ամսական միջին եկամտի և գոհունակության միջև ևս վիճակագրորեն հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել: Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ ստուգիչ խմբում առկա է բացասական կապ գոհունակության մակարդակի և ամսական միջին եկամտի միջև՝ ավելի ցածր եկամուտ ունեցող հարցվողներն ավելի գոհ են եղել ստացած բուժօգնությունից: Այս խմբում վիճակագրորեն հավաստի առնչություն է նկատվել նաև ընտանիքի նյութական վիճակի և բուժօգնության այլ կողմերից գոհունակության մակարդակի միջև (աղյուսակ 17):

Ամբողջ ընտրանքը վերլուծելիս (նպատակային և ստուգիչ խմբերը միասին) որևէ հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել գոհունակության մակարդակի և հարցվողների տարիքի, սեռի և կրթական մակարդակի միջև (աղյուսակներ 18, 19): Գոհունակության և ընտանիքի ամսական միջին եկամտի միջև առկա է եղել բացասական կապ. ավելի ցածր եկամուտ ունեցող հարցվողներն ավելի գոհ են եղել ստացած բուժօգնությունից (աղյուսակներ 20, 21):

Աղյուսակ 15. Գոհունակությունը նպատակային խմբում՝ ըստ կրթության, 2006 և 2008 թթ.

	Թերի միջնակարգ (<10 տ.)		Միջնակարգ (10 տ.)		Միջնակարգ մասնագիտ. (10-13տ.)		Համալսարան/ԲՈՒՀ/ հետդիպլոմ.	
	2006 (n=48)	2008 (n=35)	2006 (n=135)	2008 (n=129)	2006 (n=64)	2008 (n=64)	2006 (n=59)	2008 (n=66)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)*								
Գոհ	97.8 (44)*	91.2 (31)	91.1 (113)*	93.6 (102)	82.3 (51)*	95.2 (79)	81.1 (43)*	93.7 (59)
Դժգոհ	2.2 (1)	8.8 (3)	8.9 (11)	6.4 (7)	17.7 (11)	4.8 (4)	18.9 (10)	6.3 (4)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (n)								
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (n)	1.80 (45)	1.83 (34)	1.77 (124)	1.81 (109)	1.72 (62)	1.82 (83)	1.68 (53)	1.84 (63)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)								
Գոհ	66.7 (32)	71.4 (25)	58.5 (79)	76.0 (98)	71.9 (46)	77.7 (73)	54.2 (32)	72.7 (48)
Դժգոհ	33.3 (16)	28.6 (10)	41.5 (56)	24.0 (31)	28.1 (18)	22.3 (21)	45.8 (27)	27.3 (18)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (n)	1.56 (48)	1.62 (35)	1.53 (135)	1.67 (129)	1.60 (54)	1.65 (94)	1.45 (59)	1.69 (66)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)*, ***								
Գերազանց	54.7 (29)*	44.7 (17)	43.3 (65)	47.1 (65)	30.1 (22)*	29.6 (29)**	32.8 (22)*	39.4 (26)**
Լավ	26.4 (14)	42.1 (16)	36.0 (54)	39.9 (55)	39.7 (29)	45.9 (45)	43.3 (29)	53.0 (35)
Բավարար	18.9 (10)	13.2 (5)	19.3 (29)	13.0 (18)	28.8 (21)	24.5 (24)	16.4 (11)	7.6 (5)
Վատ	-	-	1.3 (2)	-	1.4 (1)	-	7.5 (5)	-

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ (p < 0.05):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են հետծրագրային գնահատման ժամանակ (p < 0.05):

Աղյուսակ 16. Գոհունակությունը նպատակային խմբում 2008 թ.՝ ըստ ընտանիքի նյութական վիճակի և անսական միջին եկամտի

	Նյութական վիճակը			Ընտանիքի միջին եկամուտը			
	Միջինից ցածր	Միջին	Միջինից բարձր	< 25,000 դրամ	25,000-50,000 դրամ	51,000-100,000 դրամ	≥ 101,000 դրամ
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից							
Գոհ (%)	93.2	95.4	88.9	92.7	96.2	94.5	87.5
Գումարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.83 (0.22)	1.84 (0.17)	1.78 (0.27)	1.82 (0.22)	1.83 (0.19)	1.85 (0.16)	1.80 (0.19)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից							
Գոհ (%)*	63.2*	78.5*	83.7*	78.0	75.3	76.5	77.0
Գումարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.62 (0.30)	1.69 (0.27)	1.67 (0.29)	1.68 (0.30)	1.65 (0.28)	1.68 (0.27)	1.69 (0.25)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը (%)*							
Գերազանց	53.8*	35.0*	37.3*	39.1	46.2	37.8	30.0
Լավ	31.2*	49.0*	49.0*	45.2	41.8	42.7	60.0
Բավարար	15.1*	16.0*	13.7*	18.7	12.1	19.5	10.0
Վատ	-	-	-	1.1	0.0	0.0	3.6

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են (p < 0.05):

Աղյուսակ 17. Գոհունակությունը ստուգիչ խմբում հետծրագրային հարցման ժամանակ՝ 2008թ., ըստ ընտանիքի նյութական վիճակի և ամսական միջին եկամտի.

	Նյութական վիճակը		Ընտանիքի միջին եկամուտը				
	Միջինից ցածր	Միջին	Միջինից բարձր	< 25,000 դրամ	25,000-50,000 դրամ	51,000-100,000 դրամ	≥ 101,000 դրամ
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից							
Գոհ (%)	85.2	88.8	93.3	94.7*	83.6*	76.9*	91.7*
Գումարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.75(0.26)	1.78 (0.27)	1.83 (0.16)	1.84 (0.19)*	1.72 (0.25)*	1.7 (0.36)*	1.76 (0.20)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից							
Գոհ (%)	56.5	58.5	76.0	67.7	55.1	51.2	71.4
Գումարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.48 (0.39)*	1.50 (0.42)*	1.68 (0.34)*	1.62 (0.34)*	1.44 (0.39)*	1.38 (0.54)*	1.63 (0.35)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը (%)							
Գերազանց	29.8	29.5	49.2	39.8	15.1	34.0	44.4
Լավ	36.2	38.6	32.2	34.3	49.3	36.2	22.2
Բավարար	33.0	31.1	18.6	25.9	34.2	27.7	33.3
Վատ	1.1	0.8	-	-	1.4	2.1	-

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելվելուային գնահատման ժամանակ (p < 0.05):

Աղյուսակ 18. Գոհունակությունը՝ ըստ սեռի (ամբողջ ընտրանքը), 2006 և 2008 թթ.

	Արական		Իգական	
	2006 (n=101)	2008 (n=109)	2006 (n=547)	2008 (n=544)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)*, **				
Գոհ	83.9(73)	85.6 (77)	88.6 (374)	93.0(401)
Դժգոհ	16.1 (14)	14.4 (13)	11.4 (48)	7.0 (30)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (ՍՇ)	1.71 (0.3)	1.76 (0.3)	1.76 (0.3)	1.82 (0.2)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)**				
Գոհ	60.5 (52)	63.6 (63)	63.2 (301)	70.7 (342)
Դժգոհ	39.5 (34)	36.4 (36)	36.8 (176)	29.3 (142)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (n)	1.56 (0.4)	1.53 (0.4)	1.54 (0.4)	1.63 (0.3)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	38.8 (38)	32.0 (33)	39.2 (211)	38.4 (201)
Լավ	32.7 (32)	37.9 (39)	39.6 (213)	41.4 (217)
Բավարար	24.5 (24)	30.1 (31)	19.3 (104)	19.8 (104)
Վատ	4.1 (4)	-	1.9 (10)	0.4 (2)

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են սեռերի միջև հետծրագրային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են կանանց մոտ ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 19. Գոհունակությունը՝ ըստ տարիքի (ամբողջ ընտրանքը), 2006 և 2008 թթ.

	Ավելի երիտասարդ (<42)		Ավելի տարեց (>42)	
	2006 (n=319)	2008 (n=306)	2006 (n=323)	2008 (n=337)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)*				
Գոհ	87.7 (221)	93.7 (236)	87.6 (220)	89.1 (237)
Դժգոհ	12.3 (31)	6.3 (16)	12.4 (31)	10.9 (29)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (n)	1.75 (0.3)	1.82 (0.2)	1.75 (0.3)	1.79 (0.2)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)				
Գոհ	62.1 (169)	68.9 (193)	64.0 (183)	69.0 (203)
Դժգոհ	37.9 (103)	31.3 (87)	36.0 (103)	31.0 (91)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (n)	1.54 (0.4)	1.63 (0.3)	1.55 (0.4)	1.59 (0.4)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)**				
Գերազանց	39.0 (122)	38.6 (115)	39.7 (126)	36.2 (117)
Լավ	42.2 (132)	40.6 (121)	35.0 (111)	42.1 (136)
Բավարար	17.3 (54)	20.1 (60)	23.0 (73)	21.7 (70)
Վատ	1.6 (5)	0.7 (2)	2.2 (7)	-

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ավելի երիտասարդ խմբում ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև ($p < 0.05$):

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ավելի տարեց խմբում ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 20. Գոհունակությունը հետծրագրային գնահատման ժամանակ՝ 2008թ., ըստ տարիքի, սեռի, կրթության (ամբողջ ընտրանքը)

	Տարիքը		Սեռը		Կրթությունը			
	Ավելի երիտասարդ (<42)	Ավելի տարեց (>= 42)	Արական	Իգական	Թերի միջնակարգ (<10 տ.)	Միջնակարգ կարգ (10 տ.)	Միջնակարգ մասնագիտ. (10-13տ.)	Համալսարան/ԲՈՒՀ/ հետդիպլոմ.
Գոհունակությունը								
բուժաշխատողի վերաբերմունքից								
Գոհ (%)	93.7	89.1	93.0*	85.6*	87.5	91.6	91.5	93.3
Գունարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.81 (0.2)	1.79 (0.2)	1.8 (0.2)	1.8 (0.3)	1.77 (0.3)	1.80 (0.2)	1.80 (0.2)	1.83 (0.3)
Գոհունակությունը								
բուժօգնության այլ կողմերից								
Գոհ (%)	68.9	69.0	70.7	63.6	66.2	70.7	69.1	67.3
Գունարային միավոր, միջին (ՍՇ)	1.62 (0.3)	1.58 (0.4)	1.62 (0.3)	1.52 (0.4)	1.55 (0.4)	1.62 (0.3)	1.59 (0.4)	1.61(0.3)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը (%)								
Գերազանց	38.6	36.2	38.4	32.0	38.6	42.5	29.8	35.3
Լավ	40.6	42.1	41.4	37.9	35.7	37.7	43.3	47.9
Բավարար	20.1	21.7	19.8	30.1	25.7	19.8	26.3	16.0
Վատ	0.7	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.6	0.8

* Տարբերությունները վիճակագորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ (p < 0.05):

Աղյուսակ 21. Գոհունակությունը հետծրագրային գնահատման ժամանակ՝ 2008թ., ըստ ընտանիքի նյութական վիճակի և անսական միջին եկամտի (ամբողջ ընտրանքը)

	Նյութական վիճակը				Ընտանիքի միջին եկամուտը			
	Միջինից ցածր	Միջին	Միջինից բարձր	< 25,000 դրամ	25,000- 50,000 դրամ	51,000- 100,000 դրամ	≥ 101,000 դրամ	
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից								
Գոհ (%)	89.0	92.9	91.1	93.7	90.7	88.4	90.0	
Գունարային միակոր, միջին (ՍՇ)	1.79 (0.2)	1.81(0.2)	0.80 (0.2)	1.83 (0.2)*	1.78 (0.2)*	1.80 (0.2)	1.77 (0.2)	
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից								
Գոհ (%)	59.9	70.7	79.8	73.1	66.2	68.0	73.9	
Գունարային միակոր, միջին (ՍՇ)	1.55 (0.4)*	1.61 (0.3)	1.67 (0.3)*	1.65 (0.3)*	1.56 (0.4)*	1.58 (0.4)	1.65 (0.3)	
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը (%)								
Գերազանց	41.7	32.8	43.6	39.5	32.2	36.4	39.3	
Լավ	33.7	44.9	40.0	39.9	45.1	40.3	35.7	
Բավարար	24.1	22.0	16.4	20.6	22.0	22.5	25.0	
Վատ	0.5	0.3	0.0	0.0	0.6	0.8	0.0	

* Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ (p < 0.05):

Ցուցանիշների համեմատությունն ըստ մարզերի բացահայտել է վիճակագրորեն հավաստի տարբերություններ: Լոռու մարզում բուժօգնության այլ կողմերից գոհունակության ելակետային մակարդակը եղել է ավելի ցածր, քան Շիրակի մարզում (աղյուսակ 22), իսկ հետծրագրային գնահատման ժամանակ հակառակը՝ Լոռիում սպասարկվողներն ավելի գոհ են եղել բուժօգնության այլ կողմերից, քան Շիրակում: Սակայն Շիրակի մարզում ավելի շատ հարցվողներ «գերազանց» կամ «լավ» են գնահատել ստացած բուժօգնությունը, քան Լոռու մարզում (74.0%` Շիրակում, 80.1%` Լոռիում): Ստուգիչ խմբում հավաստի տարբերություններ չեն նկատվել (աղյուսակ 23):

Աղյուսակ 22. Գոհունակությունը նպատակային խմբում` ըստ մարզերի, 2006, 2008թթ.

	Լոռի		Շիրակ	
	2006 (n=168)	2008 (n=177)	2006 (n=157)	2008 (n=153)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	88.7 (134)	94.8 (146)	85.5 (130)	92.9 (130)
Դժգոհ	11.3 (17)	5.2 (8)	14.5 (22)	7.1 (10)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (ՍՇ)	1.77 (0.29)	1.84 (0.17)	1.73 (0.30)	1.82 (0.23)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)*				
Գոհ	56.5 (95)	78.5 (139)	68.2 (107)	71.9 (110)
Դժգոհ	43.5 (73)	21.5 (38)	31.8 (50)	28.1 (43)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (ՍՇ)**	1.52 (0.35)	1.70 (0.26)	1.57 (0.41)	1.63 (0.30)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)**				
Գերազանց	40.8 (78)	30.8 (57)	39.0 (69)	52.1 (85)
Լավ	39.3 (75)	50.3 (93)	35.0 (62)	36.8 (60)
Բավարար	18.3 (35)	18.9 (35)	23.2 (41)	11.0 (18)
Վատ	1.6 (3)	-	2.8 (5)	-

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

*** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են հետծրագրային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

Աղյուսակ 23. Գոհունակությունը ստուգիչ խմբում` ըստ մարզերի, 2006, 2008թթ.

	Լոռի		Շիրակ	
	2006 (n=140)	2008 (n=139)	2006 (n=167)	2008 (n=168)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, % (n)				
Գոհ	88.0(88)	89.9 (98)	85.5 (112)	87.5 (112)
Դժգոհ	12.0 (12)	10.1 (11)	14.5 (19)	12.5 (16)
Գոհունակությունը բուժաշխատողի վերաբերմունքից, միջին (ՍՇ)	1.74 (0.29)	1.79 (0.20)	1.76 (0.28)	1.77 (0.28)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, % (n)*				
Գոհ	55.8 (67)	62.9 (73)	70.1 (103)	60.3 (88)
Դժգոհ	44.2 (53)	37.1 (43)	29.9 (44)	39.7 (58)
Գոհունակությունը բուժօգնության այլ կողմերից, միջին (ՍՇ)	1.53 (0.35)	1.58 (0.32)	1.58 (0.36)	1.50 (0.46)
Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)				
Գերազանց	36.5 (50)	30.7 (42)	40.2 (66)	35.9 (55)
Լավ	39.4 (54)	43.1 (59)	40.2 (66)	31.4 (48)
Բավարար	21.2 (29)	26.3 (36)	18.3 (30)	31.4 (48)
Վատ	2.9 (4)	-	1.2 (2)	1.3 (2)

** Տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են ելակետային գնահատման ժամանակ ($p < 0.05$):

4. Եզրակացություններ և առաջարկություններ

Ստորև ներկայացված հիմնական արդյունքներն անհրաժեշտ է հաշվի առնել ԱԱՊԲ ծրագրի հետագա զարգացման և ազդեցության գնահատման ժամանակ:

1. Ծրագիրն ընթանում է ըստ նախատեսվածի:

- **Նպատակային խմբում սպասարկվողներն այժմ ավելի գոհ են իրենց ստացած բուժօգնությունից:** Նպատակային խմբում ավելի շատ սպասարկվողներ են վիճակագրորեն հավաստի կերպով բավարարված եղել ստացած բուժօգնությունից և այն «գերազանց» կամ «լավ» գնահատել հետծրագրային հարցման ժամանակ (84.8%՝ ելակետային 77.1%-ի համեմատությամբ), մինչդեռ ստուգիչ խմբում գոհունակության մակարդակը վիճակագրորեն հավաստի կերպով նվազել է (70.3%՝ 78.4%-ի համեմատությամբ):
- **Նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ են ԱԱՊ բուժաշխատողներից:** ԱԱՊ բուժաշխատողներից սպասարկվողների գոհունակության գումարային միավորը վիճակագրորեն հավաստի կերպով աճել է հետծրագրային գնահատման ժամանակ (1.83՝ 1.75-ի համեմատությամբ), մինչդեռ ստուգիչ խմբում այն վիճակագրորեն հավաստի կերպով չի աճել (1.78՝ 1.75-ի համեմատությամբ):
- **Նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ են բուժաշխատողի վերաբերմունքից:** Նպատակային խմբում հետծրագրային գնահատման ժամանակ ավելի շատ հարցվողներ են գոհ եղել բուժաշխատողի վերաբերմունքից, քան ելակետային գնահատման ժամանակ (93.9%՝ 87.1%-ի համեմատությամբ), մինչդեռ ստուգիչ խմբում այս ցուցանիշը վիճակագրորեն հավաստի կերպով չի աճել (88.6%՝ 86.6%-ի համեմատությամբ):
- **Նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ են բուժօգնության այլ կողմերից:** Վիճակագրորեն հավաստի բարելավում է հայտնաբերվել նպատակային խմբում բուժօգնության այլ կողմերից գոհունակության մակարդակի առումով ելակետային և հետծրագրային գնահատումների միջև (75.5%՝ 62.2%-ի համեմատությամբ), մինչդեռ ստուգիչ խմբում այս ժամանակահատվածում նկատվել է չնչին նվազում (61.5%՝ 63.7%-ի համեմատությամբ):

2. Ընդգրկման առումով բացեր և արդյունքների տարբերություններ դեռևս առկա են:

- **Մարզերի միջև նկատվում են տարբերություններ:** Ընդհանուր առմամբ, Լոռու մարզում հարցվողների գոհունակությունը ստացած բուժօգնությունից ավելի ցածր է, քան Շիրակի մարզում:
- **Մատչելիության հարցերը դեռևս կարևորվում են:** Անվճար դեղերի տրամադրման ավելացումը, բուժաշխատողների աշխատավարձերի բարձրացումը և անհրաժեշտ գույքի ձեռքբերումը ԱԱՊ բուժօգնությունների համար հարցվողների կողմից ամենից հաճախ նշվող առաջարկություններն են եղել թե՛ ելակետային, թե՛ հետծրագրային գնահատումների ժամանակ:
- **Նպատակային խմբում սպասարկվողներն ավելի գոհ են բուժաշխատողի վերաբերմունքից, քան բուժօգնության այլ կողմերից:** Հետծրագրային գնահատման ժամանակ նպատակային խմբում ավելի շատ սպասարկվողներ են գոհ եղել բուժաշխատողի վերաբերմունքից, քան բուժօգնության այլ կողմերից : Չնայած բուժաշխատողները համարվում են համակարգի գլխավոր թիրախը, սակայն ողջ համակարգն ուշադրության կարիք ունի, որպեսզի արդյունքը լինի համամասն և ավելի դրական:

Ելակետային և հետծրագրային տվյալների վերլուծությունն ու համեմատությունը ցույց է տալիս, որ ծրագիրն ընթանում է նախատեսված ուղղությամբ: Թեև նպատակային խմբում հարցվողներն ընդհանուր առմամբ ավելի գոհ են եղել ցուցաբերված բուժօգնությունից և այն մատուցող բուժաշխատողներից, քան ստուգիչ խմբում,

նպատակային խմբի հարցվողների 20%-ը նշել է, որ չի ստացել սպառիչ բացատրություններ բուժաշխատողի կողմից, որը ցույց է տալիս սպասարկվողների հետ բուժաշխատողների շփման հմտությունների հետագա բարելավման կարևորությունը:

Անվճար կամ զեղչով տրամադրվող դեղորայքի անմատչելիությունը սպասարկվողների կողմից ամենից հաճախ նշվող դժվարությունն է: Այս խնդրի լուծումը կթեթևացնի հիվանդների ֆինանսական բեռը, կհանգեցնի բուժման ավելի արդյունավետ ելքերի և հետագայում՝ գոհունակության ավելի բարձր մակարդակի:

Չնայած մարզերի միջև առկա գոհունակության մակարդակի չնչին տարբերությանը՝ երկու մարզերում էլ նպատակային խմբում հարցվողներն ավելի գոհ են եղել իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունից, քան ստուգիչ խմբում: Հետագա միջոցառումներն իրականացնելիս անհրաժեշտ է հաշվի առնել ելակետային և հետծրագրային գնահատումների ժամանակ սպասարկվողների առաջարկությունները բուժօգնության որակի բարձրացման վերաբերյալ: Ամենից հաճախ նշվող առաջարկություններն են եղել անվճար տրամադրվող դեղորայքի ավելացումը և ԱԱՊ բուժհաստատությունների ապահովումն անհրաժեշտ գույքով: Մարզերի միջև սպասարկվողների գոհունակության մակարդակների տարբերության պատճառների բացահայտումը թույլ կտա մշակել սպասարկվողների գոհունակության բարձրացման ավելի նպատաուղղված ծրագրեր ապագայում:

5. Գրականություն

1. Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) Հայաստանի սոցիալական բարեփոխումների ծրագիր: Հաշվետվություն թիվ 81. *Կարիքների գնահատում. Հայաստանում խոցելի խմբերի առաջնային բուժօգնության խնդիրների և առողջության վերաբերյալ կրթության կարիքների գնահատումը*. հուլիս, 2002 թ.:
2. Տավուշի և Շիրակի մարզերում ԱԱՊ հաստատությունների ելակետային գնահատում, 2006 թ. փետրվար, USAID, NOVA ծրագիր:
3. Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) Հայաստանի սոցիալական բարեփոխումների ծրագիր: *Առողջապահական, կրթության և Հայաստանի սոցիալական բարեփոխումների ծրագրի գործառնությունների խթանման և Հայաստանում փորձարարական վայրերում ԱԱՊ ծառայություններից բնակչության բավարարվածության գնահատում: Ելակետային հարցում*, Հայաստան: Աշուն, 2002 թ.:
4. Donabedian A., Evaluating the quality of medical care, Milbank Mem Fund Q 1966, 44 (suppl.), 166–206.
5. Campbell D. T. & Stanley J. C., Experimental and quasiexperimental designs for research, Hopewell, NJ, Houghton Mifflin Company (1963).

6. Հավելվածներ

Հավելված 1

Սպասարկվողի հարցում

Հաստատության կողմ _____ Ամսաթիվը (Օր/Ամիս/Տարի) ____/____/____

Հարգելի սպասարկվող,

Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների ծրագիրն իրականացնում է այս հարցումը առողջապահության նախարարության հետ համատեղ՝ Ձեր բնակավայրում ամբուլատոր-պոլիկլինիկական ծառայությունների որակը գնահատելու նպատակով: Այդ ծառայությունների բարելավման ուղիներ գտնելու հարցում մեզ անհրաժեշտ է Ձեր օգնությունը: Ձեր հասցեն ընտրվել է պատահականորեն՝ վերջերս Ձեր բուժաստատություն այցելած սպասարկվողների ցուցակից: Ձեր բուժաստատությունը տեղյակ է սույն հետազոտությանը և աջակցում է դրան: Ինչևէ, Ձեր մասնակցությունն այս հետազոտությանը կամավոր է և մենք երաշխավորում ենք Ձեր տված տեղեկությունների գաղտնիությունը: Ձեր անունը ոչ մի տեղ չի նշվի, իսկ Ձեր տրամադրած տեղեկությունները կներկայացվեն միայն ամփոփ ձևով: Շատ կարևոր է, որ Դուք անկեղծորեն պատասխանեք հարցերին:

Խնդրում ենք ուշադիր ընթերցել հարցերը և պատասխանների առաջարկված տարբերակները: Ընտրեք և նշեք (✓) պատասխանի այն տարբերակը, որն ամենից լավ է արտահայտում Ձեր կարծիքը պոլիկլինիկա (ամբուլատորիա, բուժկետ) կատարած Ձեր վերջին այցի վերաբերյալ (այցը պետք է լինի վերջին ամսվա ընթացքում՝ Ձեր, Ձեր երեխայի կամ ընտանիքի այլ անդամի առողջական հարցերով, որոնց Դուք ուղեկցել եք: Վերջին երկու դեպքերում բուժօգնության վերաբերյալ հարցերը կվերաբերվեն այն անձին ցուցաբերված բուժօգնությանը, որին Դուք ուղեկցում էիք):

Պատասխանեք հարցերին՝ սկսելով հաջորդ էջից:

1. Կարծու՞մ եք արդյոք, որ բուժհաստատություն Ձեր վերջին այցի ժամանակ բուժաշխատողը.

1. Ուշադիր էր Ձեր նկատմամբ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
2. Հաճույքով էր Ձեզ սպասարկում:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
3. Ցուցաբերում էր անհամբերություն:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
4. Տալիս էր սպառիչ բացատրություններ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
5. Իշխող տոնով էր խոսում Ձեզ հետ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
6. Այնքան էլ սրտացավ չէր:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
7. Հաշվի էր առնում Ձեր նախապատվությունները բուժման վերաբերյալ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
8. Հասկանում էր Ձեր մտահոգությունները:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
9. Անկազմակերպ էր և գրգռված:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
10. Հմուտ էր թվում իր գործում:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
11. Հարգալից էր Ձեր հանդեպ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
12. Հարցերին պատասխանում էր հասկանալի ու պարզ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
13. Քաջալերում էր Ձեզ՝ անկաշկանդ հարցեր տալ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
14. Օգնում էր Ձեզ՝ հասկանալ Ձեր հիվանդությունը:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ
15. Քննարկում էր բուժման տարբերակները Ձեզ հետ:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Որոշ չափով	<input type="checkbox"/> 3. Ոչ

2. Ճի՞շտ է արդյոք հետևյալը՝ Ձեր վերջին այցի վերաբերյալ:

1. Դուք ստիպված էիք շատ երկար սպասել բուժօգնություն ստանալու համար:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Ոչ
2. Ձեզ համար դժվար էր այցի համար պայմանավորվելը:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Ոչ
3. Կողմնակի անձինք ներկա էին Ձեզ բուժօգնություն ցուցաբերելիս:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Ոչ
4. Ձեզ տրվեցին առողջապահական նյութեր՝ ընթերցելու համար:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Ոչ
5. Դուք վճարեցիք բժշկին (կամ բուժքրոջը) բուժօգնության համար:	<input type="checkbox"/> 1. Այո	<input type="checkbox"/> 2. Ոչ

3. Կարծու՞մ եք, արդյոք, որ անձնական տեղեկությունները, որ հայտնել եք բուժաշխատողին, գաղտնի կպահվեն: 1. Այո 2. Ոչ 99. Չգիտեմ

4. Դուք կարողացե՞լ եք ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ Ձեզ նշանակված բոլոր դեղերը: 1. Այո 2. Ոչ 3. Չի նշանակվել

5. Վերջին այցի ժամանակ Ձեզ տրամադրվե՞լ է անվճար կամ զեղչով դեղորայք: 1. Այո 2. Ոչ 3. Կարիք չի եղել

6. Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության մաքրությունը Ձեր վերջին այցի ժամանակ: 1. Բավարար 2. Անբավարար 99. Չգիտեմ

7. Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժհաստատության պայմանները (վերանորոգումը, հագեցվածությունը) Ձեր վերջին այցի ժամանակ:
 1. Բավարար 2. Անբավարար 99. Չգիտեմ
8. Կրկին կդիմեի՞ք նույն բուժաշխատողին՝ նմանատիպ խնդիր ունենալու դեպքում:
 1. Այո 2. Ոչ 99. Չգիտեմ
9. Ձեր ընկերներին և բարեկամներին խորհուրդ կտայի՞ք դիմել նույն բուժաշխատողին:
 1. Այո 2. Ոչ 99. Չգիտեմ
10. Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեիք Ձեզ ցուցաբերված բուժօգնությունը Ձեր վերջին այցի ժամանակ:
 1. Գերազանց 2. Լավ 3. Բավարար 4. Վատ
11. Հետևյալ միջոցառումներից ո՞ր **երեքը** կհամարեիք ամենից կարևոր՝ բուժհաստատությունում ծառայությունների որակը բարելավելու համար (*նշեք երեք տարբերակից ոչ ավելի*):
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Մեծացնել հաստատության տարածքը | <input type="checkbox"/> 8. Վերահսկել բուժաշխատողներին |
| <input type="checkbox"/> 2. Բարելավել հիգիենան և մաքրությունը | <input type="checkbox"/> 9. Երկարացնել աշխատանքային ժամերը |
| <input type="checkbox"/> 3. Ավելացնել անվճար դեղերի տրամադրումը | <input type="checkbox"/> 10. Համայնքին ներգրավել վերահսկման մեջ |
| <input type="checkbox"/> 4. Գնել անհրաժեշտ գույք | <input type="checkbox"/> 11. Հաճախացնել տնային այցելությունները |
| <input type="checkbox"/> 5. Ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը | <input type="checkbox"/> 12. Բուժհաստատությանը տալ հեռախոս |
| <input type="checkbox"/> 6. Բարձրացնել բուժաշխատողների աշխատավարձը | <input type="checkbox"/> 13. Վերացնել ապօրինի վճարումները |
| <input type="checkbox"/> 7. Բարձրացնել նրանց մասնագիտական որակը | <input type="checkbox"/> 14. Այլ
(<i>նշեք</i>) _____ |
12. Ձեր վերջին այցի ժամանակ մոտավորապես քանի՞ րոպե սպասեցիք, մինչև որ բուժաշխատողը ընդունեց Ձեզ. _____ *րոպե*
13. Նշեք բուժհաստատություն կատարած Ձեր վերջին այցի նպատակը. _____
14. Նույն խնդրի կապակցությամբ Դուք դիմե՞լ եք կամ դիմելու՞ եք այլ բուժհաստատություն՝ Ձեր վերջին այցից բավարարված չլինելու պատճառով: 1. Այո 2. Ոչ
15. Նշեք Ձեր՝ **a. Տարիքը.** _____
- b. Սեռը.** 1. Իգական 2. Արական
- c. Կրթությունը.** 1. Թերի միջնակարգ (10 տարուց պակաս)
 2. Միջնակարգ (10 տարի)
 3. Միջնակարգ մասնագիտական (10-13 տարի)
 4. Համալսարան, ԲՈՒՀ կամ հետդիպլոմային

- d. Ընտանիքի նյութական վիճակը.**
- 1. Միջինից բավականին ցածր
 - 2. Միջինից մի փոքր ցածր
 - 3. Միջին
 - 4. Միջինից մի փոքր բարձր
 - 5. Միջինից բավականին բարձր

- e. Ընտանիքի ամսական միջին եկամուտը.**
- 1. 25 000 դրամից քիչ
 - 2. 25 000 – 50 000 դրամ
 - 3. 51 000 – 100 000 դրամ
 - 4. 101 000 – 250 000 դրամ
 - 5. 250 000 դրամից շատ
 - 99. Չգիտեմ

f. Ներկայումս Ձեր տանը բնակվողների թիվը (ներառյալ երեխաները). ____

Հավելված 2:

**Սպասարկվողի գոհունակության հարցման մատյանի ձև
(Մեկ ձև՝ յուրաքանչյուր բուժհաստատության կողմից սպասարկվող
14 հոգուց կազմված խմբակի համար)**

Անսաթիվ _____

Քաղաք / գյուղ _____

Հարցազրույց վարողի անունը _____

- Բուժհաստատության տեսակը. Պոլիկլինիկա
 Բժշկական ամբուլատորիա
 Առողջության կենտրոն
 Բուժակ-մանկաբարձական կետ

Բուժհաստատության կողը _____

<i>Այցի/փորձի համարը</i>	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14
<i>Արդյունքը*</i>														

<i>Այցի/փորձի համար</i>	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
<i>Արդյունքը*</i>														

<i>Այցի/փորձի համար</i>	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
<i>Արդյունքը*</i>														

****Արդյունքի կողը***

1. Ավարտված հարցազրույց
2. Տանը ոչ ոք չկար
3. Հարցման պահանջներին համապատասխանող անձ չկար
4. Հարցման ենթական (այցելուին և/կամ նրան ուղեկցած ընտանիքի անդամը) տանը չէր
5. Մերժում ընդհանրապես
6. Հարցման ենթակայի մերժում
7. Հարցման ենթական ի վիճակի չէր պատասխանել
8. Այլ _____
9. Անավարտ հարցազրույց (չվերադարձված հարցաթերթիկ)