



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**PHCR**  
Primary Healthcare Reform Project

# ՄՊԱՍԱՐԿՎՈՂՆԵՐԻ ԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ՀԱՐՅՈՒՄ

**ԵԼԱԿԵՏԱՅԻՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ ԿՈՏԱՅՔԻ, ՏԱՎՈՒՇԻ ԵՎ ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔԻ  
ՄԱՐԶԵՐՈՒՄ**

**2007**



Դեկտեմբեր, 2008 թ.

ՎԵՐԱՊԱՐԿՈՒՄ

Սույն հրապարակման մեջ արտահայտված հեղինակների կարծիքները պարտադիր չէ, որ արտացոլեն ԱՄՆ ՄԶԳ կամ ԱՄՆ կառավարության տեսակետները:

# ՄՊԱՍԱՐԿՎՈՂՆԵՐԻ ԲԱՎԱՐԱՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ՀԱՐՑՈՒՄ

ԵԼԱԿԵՏԱՅԻՆ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ ԿՈՏԱՅՔԻ, ՏԱՎՈՒՇԻ ԵՎ ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔԻ  
ՄԱՐԶԵՐՈՒՄ

2007

## ՎԵՐԱՊԱՅՈՒՄ

Սույն հրապարակումն իրականացվել է ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄՁԳ) աջակցությամբ՝ Հայաստանում Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների ծրագրի կողմից: Այստեղ արտահայտված հեղինակների կարծիքները պարտադիր չէ, որ արտացոլեն ԱՄՆ ՄՁԳ կամ ԱՄՆ կառավարության տեսակետները:

## Նախարան

Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների (ԱԱՊԲ) ծրագիրը ԱՄՆ Միջազգային Ձարգացման Գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) կողմից ֆինանսավորվող հնգամյա (2005-2010թթ.) ծրագիր է, որն իրականացվում է «Էմերջինգ Մարկեթս Գրուփ» (ԷՄԳ) սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությանը 2005թ.-ի սեպտեմբերին շնորհված պայմանագրով: Ծրագրի հիմնական նպատակն է բարձրացնել առողջության առաջնային պահպանման կայուն և բարձրորակ ծառայությունների օգտագործումը՝ հօգուտ 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. աջակցությունը առողջապահական բարեփոխումներին և քաղաքականությանը (այս միջոցառման բաղկացուցիչ մասն է բուժհաստատությունների վերանորոգումը և սարքավորումներով հագեցումը), բնակչության ազատ հավաքագրումը, ընտանեկան բժշկությունը, բուժօգնության որակի բարելավումը, առողջապահության ֆինանսավորումն ու բնակչության ուսուցումը, առողջության խթանումը և հիվանդությունների կանխարգելումը:

«Ինչպիսի՞նք 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 հարցաշարերից 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 ուղեգրման բուժհաստատություններում: Մյուս երեք հարցաշարերը նախատեսված են Հայաստանի բնակչության շրջանում տեղի ունեցող փոփոխությունների գնահատման համար՝ կիրառելով նույն նախա- և հետծրագրային գնահատման մեթոդաբանությունը:

Այս հաշվետվությունն ամփոփում է Կոտայքի, Տավուշի և Գեղարքունիքի մարզերի (2-րդ գոտի) թիրախային և ստուգիչ բուժհաստատություններում առողջապահական ծառայություններից սպասարկվողների բավարարվածության ելակետային գնահատումը, ինչպես նաև համեմատությունների հիմք է հանդիսանում 2-րդ գոտում բուժօգնության որակի վրա ծրագրի ազդեցության հետագա գնահատման համար:

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 Անահիտ Դեմիրճյանը, Ծովինար Հարությունյանը, Վարդուհի Պետրոսյանը և Մայքլ Թոմփսոնը: Հարկ ենք համարում շնորհակալություն հայտնել նաև Հռիփսիմե 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:

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](http://www.phcr.am): Դրա վերաբերյալ մեկնաբանությունները և հարցերը կարող եք ուղարկել [info@phcr.am](mailto:info@phcr.am) ինտերնետային հասցեով:

Ռիչարդ Ա. Յոդեր  
Ծրագրի ղեկավար, ԱԱՊԲ ծրագիր

## Բովանդակություն

Հապավումներ .....	iv
Անփոփազիր.....	v
1. Ներածություն.....	1
2. Մեթոդներ.....	3
Ընտրանքի ձևավորում.....	3
Ուսուցում, նախնական փորձարկում և տվյալների հավաքագրում .....	4
3. Արդյունքներ .....	5
Վարչական/ընդհանուր .....	5
Սպասարկվողների կարծիքը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ .....	7
Սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ	9
Սպասարկվողների՝ բուժօգնությունը բարելավելու առաջարկները .....	11
Բավարարվածությունը թիրախային և ստուգիչ խմբերում.....	12
Բավարարվածությունն ըստ ժողովրդագրական հատկանիշների.....	12
4. Եզրակացություններ և առաջարկություններ .....	15
Հավելված 1. Հարցաթերթիկ.....	15
Հավելված 2. Սպասարկվողի բավարարվածության հարցման մատյանի ձև.....	15

## Հապավումներ

ԱԾՅԿ	Առողջապահական ծառայությունների հետազոտման և զարգացման կենտրոն
ԱԱՊ	Առողջության առաջնային պահպանում
ԱԱՊԲ	Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումներ
ԱՄՆՄԶԳ	Ամերիկայի միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալություն
ՄԳ	Մոնիտորինգ և գնահատում
ԲՄԿ	Բուժակ-մանկաբարձական կետ
ԿՄՊ	Կատարողականի մոնիտորինգի պլան
ՀԱՅ	Հայաստանի ամերիկյան համալսարան

## Ամփոփագիր

Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների ծրագիրը հնգամյա ծրագիր է, որը ֆինանսավորվում է Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալության կողմից՝ 2005թ. սեպտեմբերին «Էներջինգ Սարքեթս Գրուպ» (ԷՄԳ) ընկերության հետ կնքված պայմանագրի շրջանակներում: Ծրագիրն ուղղված է հզորացնելու Առողջապահության նախարարության կարողությունները՝ ներդնելու այնպիսի բարեփոխումներ, որոնք կավելացնեն առողջության առաջնային պահպանման որակյալ ծառայությունների մատչելիությունը: Ծրագրի հիմնական գործունեությունն ընդգրկում է բուժհաստատությունների վերանորոգումն ու սարքավորումներով հագեցումը, բուժաշխատողների վերապատրաստումը, ազատ հավաքագրման ներդրումը (համակարգ, որտեղ սպասարկվողներն իրենք են ընտրում իրենց ԱԱՊ բուժաշխատողին), որակի բարելավումը, առողջապահության ֆինանսավորման ռացիոնալացումն ու բնակչության առողջապահական կրթության ապահովումը:

Ծրագիրն իրականացվելու է շրջանային ընդլայնման սկզբունքով, որը թույլ է տալիս ապահովել բարեփոխումների աստիճանական ընդլայնումը ծրագրի գործունեության ընթացքում: Ծրագրի իրականացման երկրորդ տարվա համար թիրախային են հանդիսացել Կոտայքի, Տավուշի և Գեղարքունիքի մարզերը: Սույն հետազոտությունը ուղղված է բուժօժանություններից սպասարկվողների բավարարվածության ելակետային մակարդակի որոշմանը (որը հանդիսանում է ծրագրի Կատարողականի մոնիտորինգի պլանի (ԿՄՊ) հիմնական ցուցանիշներից մեկը): Հետազոտությունը կրկնվելու է թիրախային մարզերում ծրագրի գործունեության ավարտից հետո՝ ծրագրի արդյունքում ի հայտ եկած փոփոխությունները գնահատելու համար: Բացի բուժօգնությունից սպասարկվողների բավարարվածության ընդհանուր մակարդակի որոշումից, այս հետազոտությունը ուսումնասիրում է նաև սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության մատուցման առանձին հատկանիշների վերաբերյալ՝ ներառյալ սպասարկվող-բուժաշխատող փոխհարաբերությունները, բուժօգնության մատչելիությունն ու գաղտնիությունը, բուժհաստատության պայմանները՝ բացահայտելու այն ոլորտները, որտեղ ծրագրի շրջանակներում ավելի մեծ ջանքեր պետք է գործադրվեն բուժօգնության որակը բարձրացնելու համար:

Ելակետային գնահատման համար կիրառվել է ստրատիֆիկացված պատահական ընտրանքի մեթոդը: 2007թ. հունիս-հուլիս ամիսներին Կոտայքի, Տավուշի և Գեղարքունիքի մարզերի ընտրված ԱԱՊ բուժհաստատությունների 336 սպասարկվողների շրջանում անց են կացվել ինքնուրույն լրացվող հարցումներ: Այս հետազոտության ընթացքում կիրառված ընտրանքի ձևավորման մեթոդը և հարցաթերթիկը որոշակի շտկումներով կրկնում են առաջին գոտու ելակետային գնահատման ժամանակ կիրառված մեթոդն ու հարցաթերթիկը (տե՛ս

«Սպասարկվողի բավարարվածության ելակետային գնահատում, 1-ին գոտի» հաշվետվությունը):

Վերլուծության արդյունքում ի հայտ են եկել հետևյալ հիմնական արդյունքները.

- ԱԱՊ բուժհաստատություն իրենց վերջին այցի ժամանակ ստացած բուժօգնությունից սպասարկվողների բավարարվածության ընդհանուր մակարդակը եղել է բավականին բարձր. թիրախային և ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների 71.5%-ը և 76.3%-ը (համապատասխանաբար) համարել են, որ իրենք ստացել են լավ կամ գերազանց բուժօգնություն:
- Թիրախային բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների մոտավորապես 85.0%-ը և ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների 88.0%-ը եղել են բավարարված բուժաշխատողի վերաբերմունքից և մատուցած բուժօգնությունից:
- Բացի բուժաշխատողի որակից, բուժօգնության մյուս հատկանիշներից (սպասելաժամանակ, ծառայությունների մատչելիություն, գաղտնիություն, բուժհաստատության պայմաններ, դեղորայքի տրամադրում և այլն) ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողները հավաստիորեն ավելի բավարարված են եղել, քան թիրախային բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողները (62.2% և 48.1%՝ համապատասխանաբար):
- Միջինից բարձր կենսամակարդակ ունեցող սպասարկվողները ավելի գոհ են եղել վերջին այցի ժամանակ իրենց ստացած բուժօգնությունից, քան ավելի ցածր կենսամակարդակ ունեցողները:
- Գեղարքունիքի մարզում սպասարկվողների 73%-ը բավարարված են եղել բուժաշխատողի որակից, իսկ Կոտայքի և Տավուշի մարզերում՝ համապատասխանաբար, 90.9%-ը և 87.0%-ը:
- Բացի բուժաշխատողի որակից, բուժօգնության մյուս հատկանիշներից բավարարվածությունը եղել է ամենացածրը Տավուշի մարզում՝ 21.3%, մինչդեռ Գեղարքունիքի և Կոտայքի մարզերում՝ համապատասխանաբար, 40.4% և 72.1%:

## 1. Ներածություն

Ամերիկայի Միացյալ Նահանգների Միջազգային զարգացման գործակալությունը (ԱՄՆ ՄԶԳ) հնգամյա պայմանագիր է կնքել «Էմերջինգ Մարքեթս Գրուպ» (ԷՄԳ) միջազգային խորհրդատվական ընկերության հետ՝ Հայաստանում առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների (ԱՄԹ) ծրագիրն իրականացնելու նպատակով (տե՛ս ծրագրի մանրամասն նկարագրությունը <http://www.phcr.am/> կայքում): Ծրագրի հիմնական նպատակն է բարելավել առողջության առաջնային պահպանման որակյալ ծառայությունների մատչելիությունը բնակչության համար՝ մի կողմից Առողջության առաջնային պահպանման (ԱՄԹ) օղակի բուժհաստատությունները և ընտանեկան բժիշկների/բուժքույրերի կարողությունները զորացնելու, մյուս կողմից՝ առողջական խնդիրների վերաբերյալ հանրության իրազեկվածությունը բարձրացնելու, բնակչության շրջանում բուժօգնության դիմելու մշակույթը զարգացնելու և ԱՄԹ ծառայությունների նկատմամբ պահանջարկը բարձրացնելու միջոցով:

ԱՄԹ Ծրագրի վեց հիմնական բաղադրիչներն իրականացվում են «Ինտրահելթ Ինթերնեյշնլ» կազմակերպության, Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի, «Օվերսիզ Ստրաթիջիք Քնսալթինգ» ընկերության և «Սոշլ Սեկտոր Դիվելփմենթ Ստրաթիջիք» կազմակերպության հետ համագործակցության շրջանակներում և ներառում են հետևյալը.

- **Բարեփոխումների ընդլայնում.** օժանդակության տրամադրում կառավարությանը հետագա բարեփոխումների համար բարենպաստ իրավական դաշտ ստեղծելու հարցում, հանրապետության տարածքում գործող ԱՄԹ բուժհաստատությունների վերանորոգում և վերազինում, բուժհաստատությունների ղեկավարների համար կրթական դասընթացների մշակում և կազմակերպում:
- **Ընտանեկան բժշկություն.** ժամանակակից կրթական ծրագրերի և նյութերի մշակում շարունակական բժշկական կրթության համար, 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 լիցենզավորման 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, Առողջապահության ազգային հաշիվների կիրառման սահմանում:
- **Բնակչության ուսուցում.** տրամադրվող ԱԱՊ ծառայությունների վերաբերյալ բնակչության տեղեկացվածության բարձրացում, հասարակության կողմից բժշկի ազատ ընտրության գործընթացի ընթացման և ընտանեկան բժշկության գաղափարի ընկալման ապահովում, առողջ ապրելակերպի քարոզչություն և բուժօգնության դիմելու մշակույթի զարգացում:

Ծրագիրն իրականացվում է շրջանային ընդլայնման սկզբունքով, որը թույլ է տալիս ապահովել բարեփոխումների աստիճանական ընդլայնումը ծրագրի գործունեության ընթացքում: Ծրագրի իրականացման երկրորդ տարվա համար թիրախային են հանդիսացել Կոտայքի, Տավուշի և Գեղարքունիքի մարզերը (2-րդ գոտի): Սույն հետազոտությունը սահմանում է նշված մարզերում բուժօժանություններից սպասարկվողների բավարարվածության ելակետային մակարդակը (որը հանդիսանում է ծրագրի Կատարողականի մոնիտորինգի պլանի (ԿՄՊ) հիմնական ցուցանիշներից մեկը): Հետազոտությունը կրկնվելու է թիրախային մարզերում ծրագրի գործունեության ավարտից հետո՝ ծրագրի արդյունքում ի հայտ եկած փոփոխությունները գնահատելու համար: Բացի բուժօգնությունից սպասարկվողների բավարարվածության ընդհանուր մակարդակի որոշումից, այս հետազոտությունը ուսումնասիրում է նաև սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության մատուցման առանձին հատկանիշների վերաբերյալ՝ ներառյալ սպասարկվող-բուժաշխատող փոխհարաբերությունները, բուժօգնության մատչելիությունն ու գաղտնիությունը, բուժհաստատության պայմանները՝ բացահայտելու այն ոլորտները, որտեղ ծրագրի շրջանակներում ավելի մեծ ջանքեր պետք է գործադրվեն բուժօգնության որակը բարձրացնելու համար:

## 2. Մեթոդներ

### Ընտրանքի ձևավորում

Ընտրանքի չափը հաշվարկվել է՝ կիրառելով երկու ընտրանքներում համամասնությունների համեմատության բանաձևն (STATA համակարգչային ծրագիր) այնպես, որ հնարավոր լինի հայտնաբերել թիրախային խմբում բավարարվածության մակարդակի 10% տարբերություն նախա- և հետծրագրային գնահատումների միջև՝ 0.05 ալֆա սխալի և 0.75 հզորության 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 թիրախային 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 թիրախային խմբի ընտրանքի չափը՝ 196: Ստուգիչ խմբի համար հաշվարկված ընտրանքի չափը եղել է 140:

Սույն հետազոտության ընթացքում կիրառված ընտրանքների ձևավորման մեթոդաբանությունը նույնն է, ինչ առաջին գոտու ելակետային գնահատման համար կիրառվածը (տե՛ս «Սպասարկվողի բավարարվածության ելակետային գնահատում, 1-ին գոտի» հաշվետվությունը): Երկրորդ գոտում ԱԱՊԲ ծրագրի համար թիրախային հանդիսացող 56 բուժհաստատություններից 14-ը ընտրվել են ստրատիֆիկացված պատահական ընտրության սկզբունքով: Քանի որ երկրորդ գոտում պոլիկլինիկաներն ու առողջության կենտրոնները թիրախային չեն հանդիսացել ծրագրի համար, ուստի թիրախային խումբն ընդգրկել է 5 գյուղական բժշկական ամբուլատորիա և 9 բուժակ-մանկաբարձական կետ (ԲՄԿ): Յուրաքանչյուր մարզից ընտրված բուժհաստատությունների քանակը եղել է համամասն բոլոր թիրախային հաստատությունների քանակին տվյալ մարզում: Ստուգիչ խմբի համար ընտրվել են 3 գյուղական բժշկական ամբուլատորիա և 7 ԲՄԿ:

Ընտրանքները բաժանվել են 14 հարցման մասնակիցներից բաղկացած խմբակների: 14 հարցվողներից բաղկացած խմբակի չափը ապահովում է բազմազանության բավարար մակարդակ ընտրանքի ներսում՝ միաժամանակ առավել արդյունավետ դարձնելով տվյալների հավաքագրման գործընթացը: Խմբակի յուրաքանչյուր անդամի հասցեն ընտրվել է տվյալ բուժհաստատություն վերջերս այցելած սպասարկվողների ցուցակից: Կոտայքի մարզում կազմվել են տասը, իսկ Տավուշի և Գեղարքունիքի մարզերում՝ յոթական խմբակներ:

Հարցազրուցավարներն այցելել են ընտրված հասցեներն ու բաժանել ինքնուրույն լրացվող հարցաթերթիկները (Հավելված 1) հարցման պահանջներին համապատասխանող սպասարկվողներին այնքան ժամանակ, մինչև բաժանվի 14 հարցաթերթիկ: Լրացված հարցաթերթիկները հավաքվել են սուսնձված ծրարների մեջ (որոնք բաժանվել են հարցաթերթիկների հետ միասին)՝ տվյալների գաղտնիությունն ապահովելու նպատակով: Առաջին գոտում նմանատիպ գնահատման համար մշակված հարցաշարը որոշակի փոփոխություններով կիրառվել է սույն հետազոտության ընթացքում (տե՛ս «Սպասարկվողի բավարարվածության ելակետային գնահատում, 1-ին գոտի» հաշվետվությունը):

Բացի ինքնուրույն լրացվող հարցաթերթիկներ բաժանելուց, հարցազրուցավարները նաև լրացրել են մատյանի ձևեր (Հավելված 2), որտեղ գրանցել են հարցմանը և ընտրության գործընթացին վերաբերվող տեղեկություններ՝ հավաստելու վերջինիս համապատասխանությունը ընտրանքի ձևավորման ընթացակարգին և գաղափար կազմելու մասնակցության տոկոսի մասին:

### **Ուսուցում, նախնական փորձարկում և տվյալների հավաքագրում**

Հարցազրուցավարի ուսուցումը և նախնական փորձարկումը տևել են 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: Ուսուցմանը մասնակցել են հինգ հարցազրուցավար: Տվյալների հավաքագրումը սկսվել է 2007թ. հունիսի 1-ին և ավարտվել 2007թ. հուլիսի 3-ին:

### **3. Արդյունքներ**

#### **Վարչական/ընդհանուր**

Սպասարկվողների բավարարվածության հարցմանը մասնակցել են ընդամենը 336 հարցվող: Հարցազրուցավարները իրականացրել են 336 հարցում՝ այցելելով 409 բնակարան (պատասխանի ցուցանիշը՝ 82.2%): Չպատասխանելու հիմնական պատճառը տան բոլոր անդամների բացակայությունն է եղել (9.0%), որին հաջորդել է համապատասխան հարցման ենթակայի բացակայությունը (3.7%), կամ տվյալ տնային տնտեսությունում համապատասխան հարցման ենթակա չգտնելը (1.5%): Համապատասխան հարցվողներից միայն 5-ն են հրաժարվել հարցմանը մասնակցելուց:

336 հարցվողներից 196-ը եղել են թիրախային (84-ը՝ Կոտայքից, 56-ական՝ Տավուշից և Գեղարքունիքից), իսկ 140-ը՝ ստուգիչ բուժհաստատությունների (56-ը՝ Կոտայքից, 42-ական՝ Տավուշից և Գեղարքունիքից) կողմից սպասարկվող (աղյուսակ 1ա և 1բ):

Ինչպես երևում է աղյուսակ 1ա-ից՝ հարցվողների միջին տարիքը ընտրանքում եղել է 43.8: Ընտրանքի մոտավորապես 76%-ը եղել են կանայք: Հարցվողների միայն 5.4%-ն է ունեցել համալսարանական/ ԲՈՒՀ-ական կամ հետդիպլոմային կրթություն: Հարցվողների մեծամասնությունն ունեցել է կա՛մ լիարժեք միջնակարգ մասնագիտական կրթություն (29.0%-ը), կա՛մ միջնակարգ կրթություն (44.2%-ը), 21.5%-ն ունեցել է թերի միջնակարգ կրթություն:

Սպասարկվողների միայն 17.1%-ն է նշել, որ ունի միջինից բարձր կենսամակարդակ: Գրեթե նույն տոկոսն էլ նշել են, որ իրենց կենսամակարդակը միջինից զգալիորեն ցածր է:

Գեղարքունիքի մարզում հարցվողները եղել են ավելի ցածր կրթությամբ և փոքր-ինչ ավելի երիտասարդ, քան Կոտայքի և Տավուշի մարզերում (աղյուսակ 1ա): Միջինից բավականին ցածր կենսամակարդակ ունեցող ընտանիքների ամենաբարձր տոկոսը նույնպես արձանագրվել է Գեղարքունիքի մարզում (Գեղարքունիքում՝ 29.6%, իսկ Կոտայքում և Տավուշում՝ համապատասխանաբար 9.4% և 14.4%):

Թիրախային և ստուգիչ խմբերի միջև ժողովրդագրական հատկանիշների վիճակագրորեն հավաստի տարբերություններ չեն նկատվել (աղյուսակ 1բ):

**Աղյուսակ 1ա. Մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական տվյալներն ըստ մարզերի**

	Կոտայք (140)	Տավուշ (98)	Գեղարքունիք (98)	Ընդամենը (336)
<b>Միջին տարիքը (տարի), միջին (n)*</b>	43.5 (124)	47.4 (94)	40.7 (98)	43.8 (316)
<b>Կրթությունը, % (n)*</b>				
1. Թերի միջնակարգ (< 10 տարի)	19.4 (24)	19.6 (19)	26.0 (25)	21.5 (68)
2. Միջնակարգ (10 տարի)	45.2 (56)	36.1 (35)	51.0 (49)	44.2 (140)
3. Միջնակարգ մասնագիտ. (10-13 տ.)	27.4 (34)	40.2 (39)	19.8 (19)	29.0 (92)
4. Համալսարան/ԲՈՒՀ կամ հետդիպլոմային	8.1 (10)	4.1 (4)	3.1 (3)	5.4 (17)
<b>Սեռը, % (n)</b>				
Արական	27.0 (33)	23.7 (23)	21.3 (20)	24.3 (76)
Իգական	73.0 (89)	76.3 (74)	78.7 (74)	75.7 (237)
<b>Ընտանիքի կենսամակարդակը, % (n)*</b>				
Միջինից բավականին ցածր	9.4 (12)	14.4 (14)	29.6 (29)	17.1 (55)
Միջինից մի փոքր ցածր	8.7 (11)	18.6 (18)	8.7 (11)	14.6 (47)
Միջին	52.0 (66)	57.7 (56)	52.0 (66)	51.2 (165)
Միջինից մի փոքր բարձր	22.8 (29)	7.2 (7)	22.8 (29)	13.4 (43)
Միջինից բավականին բարձր	7.1 (9)	2.1 (2)	7.1 (9)	3.7 (12)

\*- տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են, p < 0.05

**Աղյուսակ 1բ. Մասնակիցների սոցիալ-ժողովրդագրական տվյալները ըստ թիրախային և ստուգիչ հաստատությունների**

	Թիրախային (196)	Ստուգիչ (140)
<b>Միջին տարիքը (տարի), միջինը (n) *</b>	43.1 (181)	44.7 (135)
<b>Կրթությունը, % (n) *</b>		
1. Թերի միջնակարգ (< 10 տարի)	22.0 (40)	20.7 (28)
2. Միջնակարգ (10 տարի)	44.5 (81)	43.7 (59)
3. Միջնակարգ մասնագիտական (10-13 տարի)	28.6 (52)	29.6 (40)
4. Համալսարան/ԲՈՒՀ կամ հետդիպլոմային	4.9 (9)	5.9 (8)
<b>Սեռը, % (n)</b>		
Արական	24.3 (43)	24.3 (33)
Իգական	75.7 (134)	75.7 (103)
<b>Ընտանիքի կենսամակարդակը, % (n)</b>		
Միջինից բավականին ցածր	16.8 (31)	17.5 (24)
Միջինից մի փոքր ցածր	13.5 (25)	16.1 (22)
Միջին	52.4 (97)	49.6 (68)
Միջինից մի փոքր բարձր	14.1 (26)	12.4 (17)
Միջինից բավականին բարձր	3.2 (6)	4.4 (6)

## **Սպասարկվողների կարծիքը ԱԱՊ բուժաշխատողների վերաբերյալ**

Հարցման մասնակիցներին տրվել են մի շարք հարցեր՝ բացահայտելու նրանց կարծիքն այն բուժաշխատողի վերաբերյալ, որին իրենք դիմել են ԱԱՊ բուժօգնություն կատարած իրենց վերջին այցի ժամանակ: Ինչպես ցույց է տալիս աղյուսակ 2-ը, թե՛ թիրախային, թե՛ ստուգիչ խմբերում հարցվողների գերակշիռ մեծամասնությունը բավարարված են եղել բուժաշխատողի որակներից ԱԱՊ բուժօգնություն կատարած իրենց վերջին այցի ժամանակ: Թիրախային խմբի հարցվողների մոտ 91.2%-ը համարել են, որ բուժաշխատողն իսկապես ուշադիր է եղել իրենց նկատմամբ: Գրեթե 92.0%-ը գտել են, որ բուժաշխատողը հաճույքով է իրենց սպասարկել, և միայն 37.6%-ն է համարել, որ բուժաշխատողը անհամբերություն է դրսևորել: Հարցվողների 77.0%-ը նշել է, որ բուժաշխատողը տվել է սպառիչ բացատրություններ, 84.7%-ը՝ որ բուժաշխատողը հաշվի է առել իրենց նախապատվությունները բուժման վերաբերյալ, և 85.1%-ը՝ որ բուժաշխատողը հասկացել է իրենց մտահոգությունները: Սպասարկվողների միայն 12.6%-ն է համարել, որ բուժաշխատողն իշխող տոնով է խոսել իր հետ և 20.9%-ը՝ որ բուժաշխատողը բավականաչափ սրտացավ չի եղել իր հանդեպ: Հարցվողների 11%-ը գտել է, որ բուժաշխատողը եղել է անկազմակերպ և գրգռված:

Սպասարկվողների մեծամասնության կարծիքով բուժաշխատողը հմուտ է եղել իր գործում (89.1%) և հարգալից է եղել իրենց հանդեպ (95.3%): 89.6% դեպքերում բուժաշխատողը հասկանալի և պարզ ձևով պատասխանել է հարցերին, 71.7%-ում՝ քաջալերել է իրենց՝ անկաշկանդ հարցեր տալ, 88.4%-ում՝ օգնել է իրենց՝ հասկանալ իրենց հիվանդությունը և 80.1%-ում՝ քննարկել է բուժման տարբերակներն իրենց հետ:

Թիրախային և ստուգիչ խմբերի միջև վերը նշված փոփոխականների արժեքների առումով հավաստի տարբերություններ չեն նկատվել (աղյուսակ 2): Հաշվարկվել է գումարային (միջին) միավոր, որն ընդգրկել է վերոնշյալ բոլոր 15 հարցերի պատասխանները: Յուրաքանչյուր դրական պատասխանին տրվել է «2» միավոր, իսկ յուրաքանչյուր բացասականին՝ «0»: Գումարային միավորն իրենից ներկայացրել է նշված 15 հարցին տրված պատասխանների միջինը, ուստի, հնարավոր առավելագույն միավորը եղել է 2.0: Թիրախային և ստուգիչ խմբերի միջին միավորները հավասար են եղել համապատասխանաբար 1.74-ի և 1.78-ի: Այնուհետև գումարային միավորը վերածվել է երկարժեք փոփոխականի, որը խմբավորել է բոլոր այն հարցվողներին, որոնց միջին միավորը բարձր կամ հավասար է 1.5-ի՝ «բավարարված/գոհ» ենթախմբում, և բոլոր նրանց, ում գումարային միավորը փոքր է 1.5-ից՝ «չբավարարված/դժգոհ» ենթախմբում:

Թիրախային խմբի հարցվողների 84.7%-ը և ստուգիչ խմբի հարցվողների 88.0%-ը բավարարված են եղել բուժաշխատողի վերաբերմունքից և ստացած բուժօգնությունից (տարբերությունը վիճակագրորեն հավաստի չէ):

**Աղյուսակ 2. Սպասարկվողների կարծիքը բուժաշխատողների վերաբերյալ**

Բժշկի/բուժքրոջ վերաբերմունքն ու որակները, % (n )	<i>Թիրախային (196)</i>			<i>Ստուգիչ (140)</i>		
	Այո	Որոշ չափով	Ոչ	Այո	Որոշ չափով	Ոչ
<b>Կարծու՞մ եք արդյոք, որ բուժաշխատողը...</b>						
Ուշադիր էր Ձեր նկատմամբ	91.2 (177)	6.7 (13)	2.1 (4)	92.0 (127)	5.8 (8)	2.2 (3)
Հաճույքով էր Ձեզ սպասարկում	91.7 (177)	6.7 (13)	1.6 (3)	91.3 (126)	5.8 (8)	2.9 (4)
Ձուցաբերում էր անհամբերություն	37.6 (71)	15.3 (29)	47.1 (89)	34.6 (47)	8.1 (11)	57.4 (78)
Տալիս էր սպառնիչ բացատրություններ	77.4 (147)	12.6 (24)	10.0 (19)	78.4 (105)	12.7 (17)	9.0 (12)
Իշխող տոնով էր խոսում Ձեզ հետ	12.6 (24)	5.3 (10)	82.1 (156)	8.8 (12)	5.1 (7)	86.0 (117)
Այնքան էլ սրտացավ չէր	20.9 (39)	17.6 (33)	61.5 (115)	16.8 (22)	14.5 (19)	68.7 (90)
Հաշվի էր առնում Ձեր նախապատվությունները բուժման վերաբերյալ	84.7 (155)	10.4 (19)	4.9 (9)	85.8 (115)	9.0 (12)	5.2 (7)
Հասկանում էր Ձեր մտահոգությունները	85.1 (160)	8.0 (15)	6.9 (13)	90.5 (124)	5.8 (8)	3.6 (5)
Անկազմակերպ էր և գրգռված	11.0 (20)	2.7 (5)	86.3 (157)	85.3 (116)	3.7 (5)	11.0 (15)
Հմուտ էր թվում իր գործում	89.1 (164)	8.2 (15)	2.7 (5)	90.6 (126)	7.2 (10)	2.2 (3)
Հարգալից էր Ձեր հանդեպ	95.3 (183)	3.1 (6)	1.6 (3)	92.8 (128)	5.1 (7)	2.2 (3)
Հարցերին պատասխանում էր հասկանալի ու պարզ	89.6 (172)	7.8 (15)	2.6 (5)	87.1 (122)	11.4 (16)	1.4 (2)
Քաջալերում էր Ձեզ անկաշկանդ հարցեր տալ	71.7 (134)	13.4 (25)	15.0 (28)	80.6 (108)	11.2 (15)	8.2 (11)
Օգնում էր Ձեզ հասկանալ ձեր հիվանդությունը	88.4 (168)	9.5 (18)	2.1 (4)	89.8 (123)	6.6 (9)	3.6 (5)
Քննարկում էր բուժ-ման տարբերակները Ձեզ հետ	80.1 (153)	15.2 (29)	4.7 (9)	82.6 (114)	12.3 (17)	5.1 (7)

## **Սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ**

Հարցման մասնակիցներին տրվել են մի շարք հարցեր, որոնք վերաբերվում են վերջին այցի ընթացքում իրենց տրամադրված բուժօգնության տարբեր կողմերին (աղյուսակ 3): Ե՛վ թիրախային, և՛ ստուգիչ խմբում հարցվողների 11%-ը նշել են, որ իրենք ստիպված են եղել շատ երկար սպասել բուժօգնություն ստանալու համար: Թիրախային և ստուգիչ խմբերում հարցվողների համապատասխանաբար 6.6%-ը և 11.1%-ը նշել են, որ իրենց համար դժվար է եղել բուժաշխատողին հանդիպելը: Թիրախային խմբում հարցվողների մոտ 30%-ը և համեմատության խմբում՝ 28.1%-ը փաստել են, որ կողմնակի անձինք ներկա են եղել իրենց բուժօգնություն ցուցաբերելիս: Թիրախային խմբում հարցվողների 65.4%-ին տրվել են առողջապահական նյութեր ընթերցելու համար: Բուժօգնության համար բուժաշխատողին վճարել են հարցվողների 9%-ը թիրախային խմբում և 20.0%-ը՝ ստուգիչ խմբում: Այս տարբերությունը եղել է վիճակագրորեն հավաստի: Թիրախային խմբում հարցվողների 65%-ը համարել են, որ բուժաշխատողին հայտնած իրենց անձնական տեղեկությունները գաղտնի կպահվեն, 54%-ը նշել են, որ կարողացել են ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ իրենց նշանակված ողջ դեղորայքը (ստուգիչ խմբում՝ 66.7%-ը), իսկ 42.1%-ին վերջին այցի ժամանակ տրամադրվել է անվճար կամ զեղչով դեղորայք:

Բուժհաստատության մաքրությունը բավարար են գնահատել հարցվողների 83.2%-ը թիրախային խմբում և 86.3%-ը ստուգիչ խմբում: Ինչևէ, թիրախային խմբում միայն 40.6%-ը և ստուգիչ խմբում 69.1%-ն են բավարար գնահատել բուժհաստատության պայմանները՝ վերանորոգման և հագեցվածության առումով: Այստեղ նույնպես հաշվարկվել է գումարային/միջին միավոր՝ վերը նշված հարցերի պատասխանների հիման վրա: Միջին միավորը թիրախային խմբում եղել է 1.44, իսկ ստուգիչ խմբում՝ 1.53 (առավելագույնը 2.0), որը զգալիորեն ցածր է բուժաշխատողների որակներից բավարարվածության միջին միավորից: Դարձյալ, այս գումարային միավորը նույնպես վեր է ածվել երկարժեք փոփոխականի, որը խմբավորել է բոլոր այն հարցվողներին, որոնց միջին միավորը բարձր կամ հավասար է եղել 1.5-ի՝ «բավարարված/գոհ» ենթախմբում, իսկ բոլոր նրանց, ուն միջին միավորը փոքր է եղել 1.5-ից՝ «չբավարարված/դժգոհ» ենթախմբում: Վերլուծությունը ցույց է տվել, որ թիրախային և ստուգիչ խմբերում հարցվողների համապատասխանաբար 48.1%-ը և 62.2%-ը բավարարված/գոհ են վերջին այցի ընթացքում ստացած բուժօգնությունից: Թիրախային և ստուգիչ խմբերի միջև տարբերությունը եղել է վիճակագրորեն հավաստի:



**Աղյուսակ 3. Սպասարկվողների կարծիքը բուժօգնության տարբեր կողմերի վերաբերյալ**

Բուժօգնության տարբեր ոլորտները բուժօգնատառությունում % (n)	Թիրախային (196)			Ստուգիչ (140)		
	Այո	Չգիտեմ	Ոչ	Այո	Չգիտեմ	Ոչ
Դուք ստիպված էիք շատ երկար սպասել բուժօգնություն ստանալու համար:	10.8 (20)		89.2 (165)	10.9 (15)		89.1 (122)
Ձեզ համար դժվար էր բուժաշխատողին հանդիպելը:	6.6 (12)		93.4 (170)	11.1 (15)		88.9 (120)
Կողմնակի անձինք ներկա էին Ձեզ բուժօգնություն ցուցաբերելիս:	29.8 (54)		70.2 (127)	28.1 (38)		71.9 (97)
Ձեզ տվեցին առողջապահական նյութեր ընթերցելու համար:	65.4 (119)		34.6 (63)	65.0 (89)		35.0 (48)
Դուք վճարեցիք բուժաշխատողին տրամադրված բուժօգնության դիմաց:*	9.3 (17)		90.7 (166)	20.0 (27)		80.0 (108)
Կարծում եք, արդյոք, որ անձնական տեղեկությունները, որ հայտնել եք բուժաշխատողին գաղտնի կպահվեն:	65.2 (118)	22.7 (41)	12.2 (22)	67.6 (94)	23.7 (33)	8.6 (12)
	Այո	Որևէ դեղորայք չնշանակվեց	Ոչ	Այո	Որևէ դեղորայք չնշանակվեց	Ոչ
Կարողացե՞լ եք ձեռք բերել վերջին այցի ժամանակ Ձեզ նշանակված բոլոր դեղերը:*	54.0 (102)	12.2 (23)	33.9 (64)	66.7 (92)	12.3 (17)	21.0 (29)
	Այո	Կարիք չկար	Ոչ	Այո	Կարիք չկար	Ոչ
Վերջին այցի ժամանակ Ձեզ տրամադրվե՞լ է անվճար կամ գեղչով դեղորայք:	42.1 (80)	18.9 (36)	38.9 (74)	47.5 (66)	15.1 (21)	37.4 (52)
	Բավարար	Չգիտեմ	Անբավարար	Բավարար	Չգիտեմ	Անբավարար
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժօգնության մաքրությունը Ձեր վերջին այցի ժամանակ:	83.2 (153)	6.0 (11)	10.9 (20)	86.3 (120)	6.5 (9)	7.2 (10)
Ինչպե՞ս կգնահատեիք բուժօգնության պայմանները(վերանորոգում, հագեցվածություն) Ձեր վերջին այցի ժամանակ:*	40.6 (76)	11.2 (21)	48.1 (90)	69.1 (96)	5.0 (7)	25.9 (36)

\* տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են, p < 0.05

Այն հարցին, թե ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեին վերջին այցի ընթացքում իրենց ցուցաբերված բուժօգնությունը, սպասարկվողների 30.1%-ը պատասխանել է «գերազանց», 41.4%-ը՝ «լավ», 25.3%-ը՝ «բավարար», և միայն 3.2%-ը՝ «վատ»: Ստուգիչ խմբում պատասխանների բաշխվածությունը եղել է համանման՝ 76.3%-ը՝ «գերազանց» կամ «լավ», 22.3%-ը՝ «բավարար» և միայն 1.4%-ը՝ «վատ»: Սպասարկվողների մոտ 86%-ը պնդել են, որ կրկին կդիմեին նույն բուժաշխատողին նմանատիպ խնդիր ունենալու դեպքում (88.5%-ը՝ ստուգիչ խմբում), իսկ 81.4%-ը նշել են, որ խորհուրդ կտային իրենց հարազատներին և ընկերներին դիմել այդ բուժաշխատողին (87.1%-ը՝ ստուգիչ խմբում):

### **Սպասարկվողների՝ բուժօգնությունը բարելավելու առաջարկները**

Աղյուսակ 4-ը ցույց է տալիս պատասխանների բաշխվածությունն այն հարցին, որն առաջարկում է նշել երեք ամենակարևոր միջոցառումներ՝ բուժհաստատության գործունեությունը բարելավելու համար: Թիրախային խմբում ամենից հաճախ նշվող առաջարկը անվճար դեղորայքի մատակարարման բարելավումն է (73.1%), որին հաջորդում են բուժաշխատողների աշխատավարձի բարձրացումը (47.3%), և բուժհաստատության տարածքի մեծացումը (45.2%): Մյուս հաճախ հանդիպող պատասխաններից են. «բարձրացնել բուժաշխատողների մասնագիտական որակը» (30.1%), «գնել անհրաժեշտ գույք» (28.5%), և «ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը» (28.5%): Ստուգիչ խմբում պատասխանների բաշխվածությունը նման է տիրախային խմբում դրանց բաշխվածությանը:

### **Աղյուսակ 4. Բուժօգնությունը բարելավելու առաջարկները <sup>1</sup>**

	Թիրախային (196)	Ստուգիչ (140)
<b>Ծառայությունների բարելավման երեք ամենակարևոր միջոցառումները, % (n) <sup>1</sup></b>		
Ավելացնել անվճար դեղերի տրամադրումը	73.1 (136)	74.8 (104)
Բարձրացնել բուժաշխատողների աշխատավարձը	47.3 (88)	54.7 (76)
Մեծացնել հաստատության տարածքը*	45.2 (84)	33.1 (46)
Բարձրացնել բուժաշխատողների մասնագիտական որակը	30.1 (56)	30.2 (42)
Գնել անհրաժեշտ գույք	28.5 (53)	34.5 (48)
Ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը	28.5 (53)	30.9 (43)
Բարելավել հիգիենան/մաքրությունը	28.0 (52)	30.2 (42)
Վերահսկել բուժաշխատողներին	12.4 (23)	11.5 (16)
Երկարացնել աշխատանքային ժամերը	11.8 (22)	7.9 (11)
Համայնքին ներգրավել վերահսկման մեջ	8.6 (16)	12.2 (17)

<sup>1</sup> Տրված տարբերակներից առաջարկվել է ընտրել 3 ամենակարևորները

\* տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են, p < 0.05

**Բավարարվածությունը թիրախային և ստուգիչ խմբերում**

Բուժաշխատողից բավարարվածությունը եղել է գրեթե միանման թիրախային և ստուգիչ խմբերում, մինչդեռ բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածությունը եղել է հավաստիորեն տարբեր: Ըստ աղյուսակ 5-ի՝ թիրախային խմբում հարցվողների միայն 48.1%-ն է բավարարված եղել բուժօգնության տարբեր կողմերից, իսկ ստուգիչ խմբում՝ 62.2%-ը:

**Աղյուսակ 5. Բավարարվածությունը թիրախային և ստուգիչ խմբերում**

	Թիրախային	Ստուգիչ
<b>Բավարարվածությունը բուժաշխատողից, % (n)</b>		
Բավարարված	84.7 (133)	88.0 (103)
Չբավարարված	15.3 (24)	12.0 (14)
<b>Բավարարվածությունը բուժաշխատողից, միջին միավոր, միջին (n)</b>	1.7 (157)	1.8 (117)
<b>Բավարարվածությունը բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>		
Բավարարված	48.1 (78)	62.2 (79)
Չբավարարված	51.9 (84)	37.8 (48)
<b>Բավարարվածությունը բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին միավոր, միջին (n) *</b>	1.4 (162)	1.5 (127)
<b>Վերջին այցի ընթացքում ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)</b>		
Գերազանց	30.1 (56)	40.3 (56)
Լավ	41.4 (77)	36.0 (50)
Բավարար	25.3 (47)	22.3 (31)
Վատ	3.2 (6)	1.4 (2)

\* տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են,  $p < 0.05$

**Բավարարվածությունն ըստ ժողովրդագրական հատկանիշների**

ՄԳ թիմը համեմատել է սպասարկվողների բավարարվածությունը բուժօգնությունից՝ ըստ նրանց ժողովրդագրական հատկանիշների: Ինչպես երևում է 6ա, 6բ և 6գ աղյուսակներից, հավաստի առնչություն չի հայտնաբերվել հարցվողների բավարարվածության և նրանց տարիքի, սեռի կամ կրթական մակարդակի միջև (ի տարբերություն Լոռու և Շիրակի մարզերի, որտեղ կրթական մակարդակը հավաստիորեն առնչվում էր բավարարվածության հետ): Այդուհանդերձ, բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածության և կենսամակարդակի միջև առնչությունը եղել է հավաստի, ընդ որում, առավել բարեկեցիկ կյանքով ապրողները եղել են ավելի բավարարված (աղյուսակ 6դ):

Հավաստի տարբերություններ են նկատվել նաև մարզերի միջև (աղյուսակ 6ե): Գեղարքունիքի մարզում նկատվել է բուժաշխատողի վերաբերմունքից բավարարվածության ամենացածր մակարդակը՝ 73.3% (Կոտայքում՝ 90.9%,

Տավուշում՝ 87.0%), իսկ Տավուշում ցածր է եղել բուժօգնության այլ կողմերից բավարարվածությունը՝ 21.3% (Գեղարքունիքում՝ 40.4%, Կոտայքում՝ 72.1%):

**Աղյուսակ 6ա. Բավարարվածությունը թիրախային խմբում՝ ըստ տարիքի**

	Ավելի երիտասարդ (< 42 տ.)	Ավելի տարեց (>= 42 տ.)
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, % (n)</b>		
Բավարարված	87.5 (70)	82.2 (60)
Չբավարարված	12.5 (10)	17.8 (13)
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, միջին (n)</b>	1.7 (80)	1.8 (73)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>		
Բավարարված	53.8 (43)	40.0 (30)
Չբավարարված	46.3 (37)	60.0 (45)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին (n)</b>	1.5 (80)	1.4 (75)
<b>Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n )</b>		
Գերազանց	29.2 (26)	30.7 (27)
Լավ	39.3 (35)	42.0 (37)
Բավարար	24.7 (22)	27.3 (24)
Վատ	6.7 (6)	-

**Աղյուսակ 6բ. Բավարարվածությունը թիրախային խմբում՝ ըստ կրթության**

	Թերի միջնակարգ (<10տարի)	Միջնակարգ (10 տարի)	Միջնակարգ մասնագիտ. (10-13 տարի)	Համալսարան/ԲՈՒՀ/հետդպրոցային
<b>Բավարարվածությունը բուժաշխատողից, % (n)</b>				
Բավարարված	80.6 (29)	87.1 (54)	85.1 (40)	85.7 (6)
Չբավարարված	19.4 (7)	12.9 (8)	14.9 (7)	14.3 (1)
<b>Բավարարվածությունը բուժաշխատողից, միջին (n)</b>	1.7 (36)	1.7 (62)	1.8 (47)	1.8 (7)
<b>Բավարարվածությունը բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>				
Բավարարված	37.8 (14)	50.7 (36)	47.7 (21)	75.0 (6)
Չբավարարված	62.2 (23)	49.3 (35)	52.3 (23)	25.0 (2)
<b>Բավարարվածությունը բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին (n)</b>	1.4 (37)	1.4 (71)	1.5 (44)	1.6 (8)
<b>Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)</b>				
Գերազանց	23.1 (9)	30.4 (24)	34.6 (18)	22.2 (2)
Լավ	59.0 (23)	39.2 (31)	28.8 (15)	44.4 (4)
Բավարար	12.8 (5)	26.6 (21)	36.5 (19)	22.2 (2)
Վատ	5.1 (2)	3.8 (3)	-	11.1 (1)

**Աղյուսակ 6գ. Բավարարվածությունը թիրախային խմբում՝ ըստ սեռի**

	Արական	Իգական
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, % (n)</b>		
Բավարարված	86.1 (99)	81.1 (30)
Չբավարարված	13.9 (16)	18.9 (7)
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, միջին (n)</b>	1.7 (115)	1.7 (37)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>		
Բավարարված	47.5 (56)	48.6 (18)
Չբավարարված	52.5 (62)	51.4 (19)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին (n)</b>	1.4 (118)	1.4 (37)
<b>Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)</b>		
Գերազանց	27.3 (36)	37.2 (16)
Լավ	41.7 (55)	37.2 (16)
Բավարար	26.5 (35)	25.6 (11)
Վատ	4.5 (6)	-

**Աղյուսակ 6դ. Բավարարվածությունը թիրախային խմբում՝ ըստ կենսամակարդակի**

	Միջինից ցածր	Միջին	Միջինից բարձր
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, % (n)</b>			
Բավարարված	76.1 (35)	86.1 (68)	96.4 (27)
Չբավարարված	23.9 (11)	13.9 (11)	3.6 (1)
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, միջին (n)</b>	1.7 (46)	1.8 (79)	1.8 (28)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>			
Բավարարված	30.4 (14)	50.0 (43)	71.4 (20)
Չբավարարված	69.6 (32)	50.0 (43)	28.6 (8)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին (n)*</b>	1.3 (46)	1.5 (86)	1.6 (28)
<b>Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)</b>			
Գերազանց	22.6 (12)	28.9 (28)	43.8 (14)
Լավ	35.8 (19)	44.3 (43)	40.6 (13)
Բավարար	35.8 (19)	23.7 (23)	15.6 (5)
Վատ	5.7 (3)	3.1 (3)	-

\*- տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են,  $p \leq 0.05$

**Աղյուսակ 6ե. Բավարարվածությունը թիրախային խմբում՝ ըստ մարզերի**

	<b>Գեղարքունիք</b>	<b>Կոտայք</b>	<b>Տավուշ</b>
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, % (n)</b>			
Բավարարված	73.3 (33)	90.9 (60)	87.0 (40)
Չբավարարված	26.7 (12)	9.1 (6)	13.0 (6)
<b>Բավարարվածություն բուժաշխատողից, միջին (n)</b>			
	1.6 (45)	1.8 (66)	1.8 (46)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, % (n)</b>			
Բավարարված	40.4 (19)	72.1 (49)	21.3 (10)
Չբավարարված	59.6 (28)	27.9 (19)	78.7 (37)
<b>Բավարարվածություն բուժօգնության տարբեր կողմերից, միջին (n)*</b>			
	1.4 (47)	1.6 (68)	1.3 (47)
<b>Ստացած բուժօգնության ընդհանուր գնահատականը, % (n)</b>			
Գերազանց	18.2 (10)	42.7 (32)	25.0 (14)
Լավ	34.5 (19)	41.3 (31)	48.2 (27)
Բավարար	38.2 (21)	16.0 (12)	25.0 (14)
Վատ	9.1 (5)	-	1.8 (1)

\* տարբերությունները վիճակագրորեն հավաստի են  $p \leq 0.05$

#### **4. Եզրակացություններ և առաջարկություններ**

Ստորև ներկայացվում են սույն հարցման ընթացքում արձանագրված հիմնական արդյունքները, որոնք անհրաժեշտ է հաշվի առնել ԱԱՊԲ ծրագրի գնահատման և հետագա պլանավորման համար.

- Ընդհանուր առմամբ, ԱԱՊ բուժհաստատություն կատարած իրենց վերջին այցի ժամանակ ստացած բուժօգնությունից բնակչության բավարարվածության մակարդակը բավականին բարձր է. թիրախային բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների 71.5%-ը և ստուգիչ բուժհաստատությունների կողմից սպասարկվողների 76.3%-ը գտնում են, որ իրենց ստացած բուժօգնությունը եղել է լավ կամ գերազանց:
- Թիրախային խմբում հարցվողների մոտ 85%-ը և ստուգիչ խմբում՝ 88%-ը բավարարված են բուժաշխատողի վերաբերմունքից և տրամադրած բուժօգնությունից:
- Վիճակագրորեն հավաստի տարբերություններ են նկատվել թիրախային և ստուգիչ բուժհաստատությունների միջև բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածության առումով (բուժաշխատողի որակներից տարբեր). ստուգիչ խմբում բավարարվածության մակարդակը եղել է ավելի բարձր (62.2%՝ ստուգիչ խմբում և 48.1%՝ թիրախային խմբում):
- Հավաստի առնչություն է արձանագրվել բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածության և հարցվողների կենսամակարդակի միջև. ավելի բարեկեցիկներն ավելի բավարարված են եղել վերջին այցի ժամանակ ստացած բուժօգնության տարբեր կողմերից:
- Գեղարքունիքի մարզում հարցվողների բավարարվածությունը բուժաշխատողի որակներից եղել է ամենացածրը, իսկ Տավուշի մարզում բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածության ամենացածր մակարդակն է գրանցվել:

Դժվար կլինի հետագա բարելավումներ արձանագրել բուժսպասարկումից ընդհանուր բավարարվածության և բուժաշխատողներից բավարարվածության ոլորտներում երկրորդ գոտում թիրախային բուժհաստատություններում, քանի որ այստեղ գրանցվել է բավարարվածության բավականին բարձր ելակետային մակարդակ: Ակնկալվում է, որ հետծրագրային գնահատման ժամանակ ավելի նկատելի բարելավումներ կարձանագրվեն բուժօգնության տարբեր կողմերից բավարարվածության առումով՝ ելնելով համեմատաբար ցածր ելակետային ցուցանիշներից, ինչպես նաև այն հանգամանքից, որ ծրագրի միջոցառումներն ավելի շատ կուղղվեն բուժօգնության այս ոլորտին, քան՝ սպասարկվող-բուժաշխատող փոխհարաբերություններին:

Ավելի բարձր կենսամակարդակ ունեցող սպասարկվողների բավարարվածության բարձր մակարդակը բուժօգնության տարբեր կողմերից կարելի է դիտարկել ոչ միանշանակ: Չնարավոր է, որ ավելի հարուստ հարցվողները ինչ-որ առումներով ավելի լավ բուժօգնություն են ստանում ԱԱՊ հաստատություններում, քանի որ ի վիճակի են վճարել մատուցված ծառայությունների դիմաց, իսկ ավելի աղքատ հարցվողները վճարելու հնարավորություն չունեն:

Քանի որ տարբեր մարզերում հարցվողներն իրար չհամապատասխանող գնահատականներ են տվել ԱԱՊ ծառայություններին, ուստի այդ ծառայություններից բավարարվածության միավորների փոփոխությունները պետք է գնահատվեն ըստ առանձին մարզերի: Բավարարվածության մակարդակների միջև եղած ելակետային տարբերությունները թիրախային և ստուգիչ խմբերում ևս անհրաժեշտ է հաշվի առնել հետծրագրային գնահատման ժամանակ:



**Հավելված 1. Հարցաթերթիկ**

Հաստատության կողմ \_\_\_\_\_ Ամսաթիվը (Օր/Ամիս/Տարի) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Հարգելի սպասարկվող,  
 Առողջության առաջնային պահպանման բարեփոխումների ծրագիրը հրականացնում է այս հարցումը ՀՀ 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 բուժհաստատություն այցելած սպասարկվողների ցուցակից: Ձեր բուժհաստատությունը տեղյակ է սույն հետազոտությանը և աջակցում է դրան: Ինչևէ, 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: Ձեր մասնակցությունն այս հետազոտությանը կամավոր է: Դուք կարող եք հրաժարվել լրացնել հարցաթերթիկը, սակայն մենք երախտապարտ կլինե՞ինք, եթե Դուք մի քանի բույս տրամադրե՞իք ներքոհիշյալ հարցերին պատասխանելու համար:

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):

**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 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 վիճակը:                        | <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. Գի՞շտ է արդյոք հետևյալը՝ Ձեր վերջին այցի վերաբերյալ:

- 1. Դուք ստիպված էիք շատ երկար սպասել բուժօգնության համար:  1. Այո  2. Ոչ
- 2. Ձեզ համար դժվար էր բուժաշխատողին հանդիպելը:  1. Այո  2. Ոչ
- 3. Կողմնակի անձինք ներկա էին Ձեզ բուժօգնություն ցուցաբերելիս:  1. Այո  2. Ոչ
- 4. Ձեզ տրվեցին առողջապահական նյութեր՝ ընթերցելու համար:  1. Այո  2. Ոչ
- 5. Դուք վճարեցիք բժշկին (բուժքրոջը) բուժօգնության համար:  1. Այո  2. Ոչ

3. Կարժու՞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. Ընդարձակել հաստատության տարածքը            | <input type="checkbox"/> 6. Բարձրացնել բուժաշխատողների աշխատավարձը |
| <input type="checkbox"/> 2. Բարելավել հիգիենան և մաքրությունը          | <input type="checkbox"/> 7. Բարձրացնել նրանց մասնագիտական որակը    |
| <input type="checkbox"/> 3. Ավելացնել անվճար դեղերի տրամադրումը        | <input type="checkbox"/> 8. Վերահսկել բուժաշխատողներին             |
| <input type="checkbox"/> 4. Գնել անհրաժեշտ գույք                       | <input type="checkbox"/> 9. Երկարացնել աշխատանքային ժամերը         |
| <input type="checkbox"/> 5. Ապահովել բժշկի կանոնավոր ներկայությունը    | <input type="checkbox"/> 10. Համայնքին ներգրավել վերահսկման մեջ    |
| <input type="checkbox"/> 11. Այլ <i>(նկարագրեք մեկ տարբերակ)</i> _____ |  |

12. 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

**Շնորհակալություն հետազոտությանը մասնակցելու համար:**

**Հավելված 2. Սպասարկվողի բավարարվածության հարցման մատյանի ձև  
(Մեկ ձև՝ յուրաքանչյուր բուժհաստատության կողմից սպասարկվող  
14 հոգուց կազմված խմբակի համար)**

Ամսաթիվ \_\_\_\_\_

Քաղաք / գյուղ \_\_\_\_\_

Հարցազրույց վարողի անունը \_\_\_\_\_

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

Բուժհաստատության կողմը \_\_\_\_\_

<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 կոդը**

1. Ավարտված հարցազրույց
2. Տանը ոչ ոք չկար
3. Հարցման պահանջներին համապատասխանող անձ չկար
4. Հարցման ենթական (այցելուն 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)