



საქართველოს საღაჯოვო ასოციაცია

## ჯანმრთელობის დაზღვევით სარგებლობა, კმაყოფილება და საფრთხეები

*სახელმწიფო პროგრამებში ჩართული  
თბილისის მოსახლეობის გამოკითხვის  
შედეგები*



ნოდარ კაპანაძე

1 ნოემბერი 2010



საქართველოს საღაჯოვო ასოციაცია

## ძირითადი მიგნებები

- რესპონდენტები ინტენსიურად იყენებენ ჯანმრთელობის დაზღვევას
- რესპონდენტები კმაყოფილნი არიან მომსახურების ხარისხით
- ბოლო პერიოდში შეინიშნება მდგომარეობის გაუარესება
- მოსახლეობა არ არის საკმარისად ინფორმირებული



## მეთოდოლოგია

- შერჩევის ბაზა: სახელმწიფო ცენტრალური და მუნიციპალური პროგრამები
- გამოკვლევის მეთოდი: პირდაპირი და ჩაღრმავებული ინტერვიუ
- შერჩევის ზომა: 1) 350 ინტერვიუ, 2) 80 ინტერვიუ, და 3) 550 ინტერვიუ
- გამოკვლევის საველე სამუშაოები: ACT, “სადაზღვევო გზამკვლევი”

*გამოკითხვები ჩატარდა ორ ტალღად*



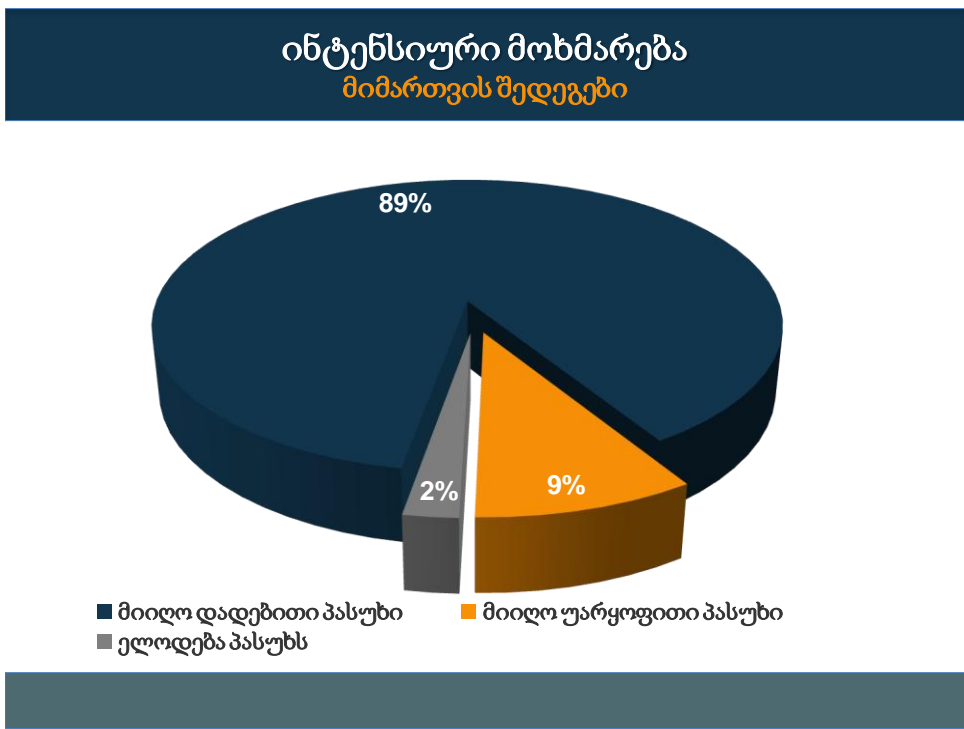
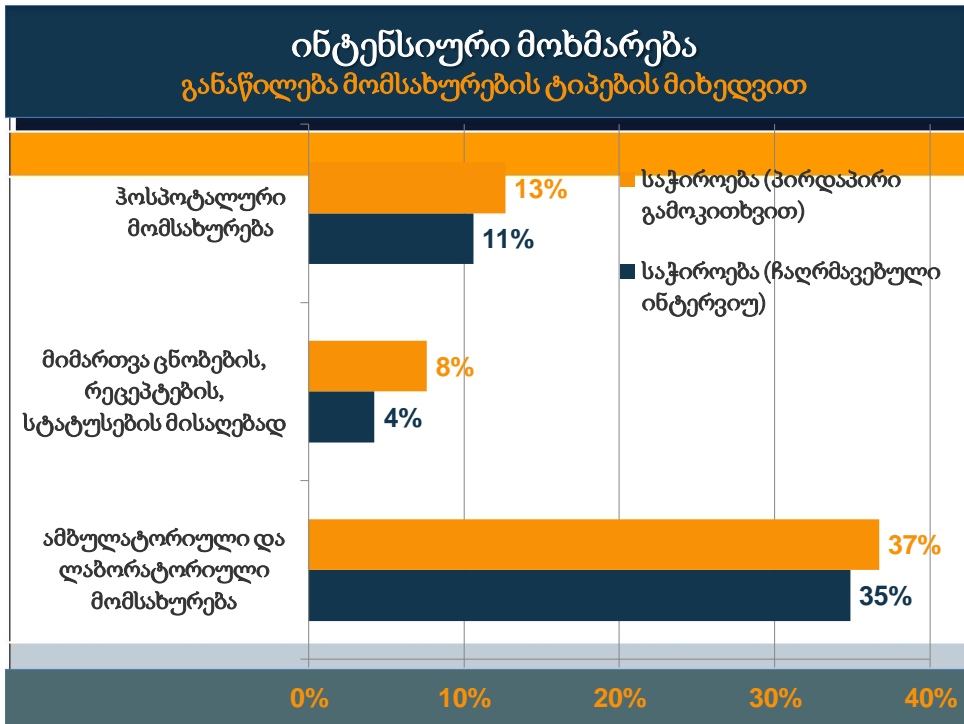
## ინტენსიური მოხმარება

### მიმართვის სიხშირე

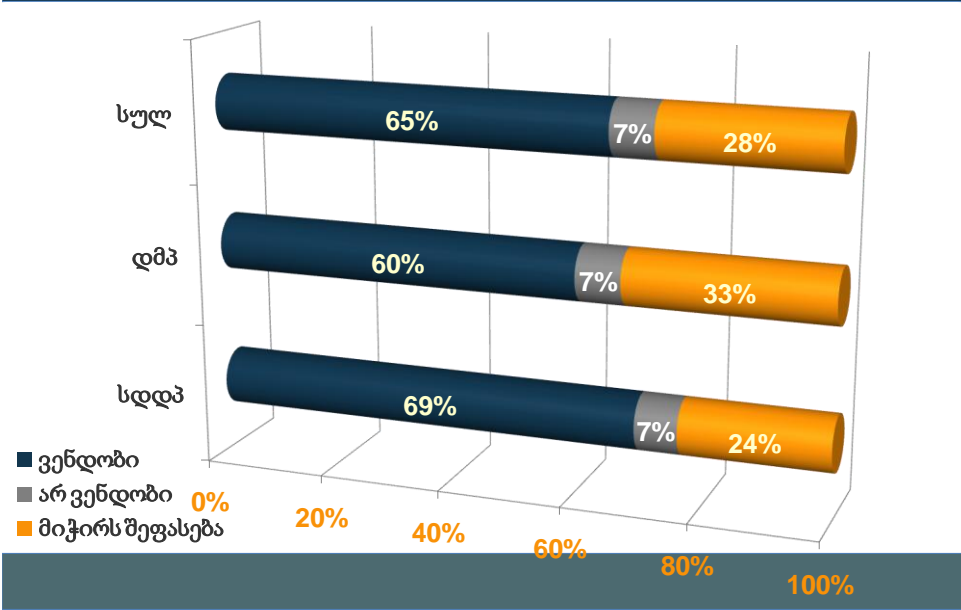
- 39 %-ს ერთხელ მაინც დასჭირდა დაზღვევის გამოყენება;
- 28 %-მა ერთხელ მაინც მიმართა სადაზღვევო კომპანიას;

*შესაბამისად,*

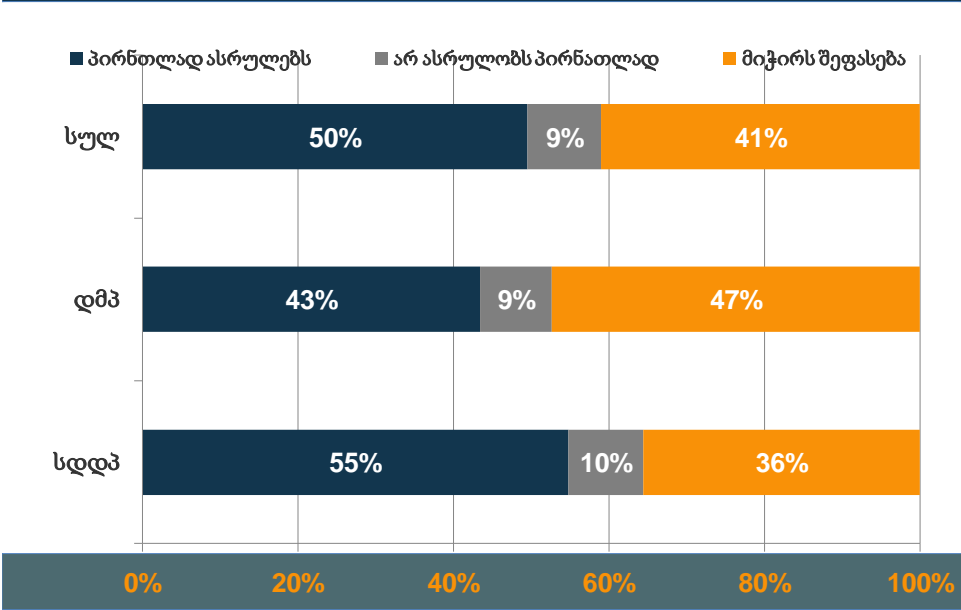
- საჭიროებათა 70 % კომპანიებისადმი მიმართვით მთავრდება, ხოლო 30 %-დან უმეტესობას არ ჰქონდა ინფორმაცია



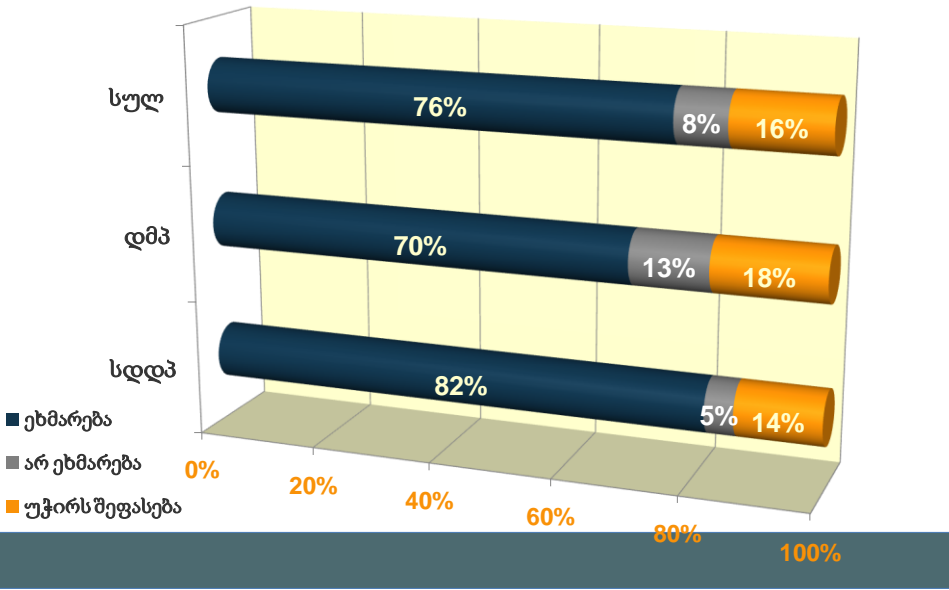
## სადაზღვევო კომპანიებისადმი რესპონდენტთა ნდობის ხარისხი სადაზღვევო პროგრამების მიხედვით



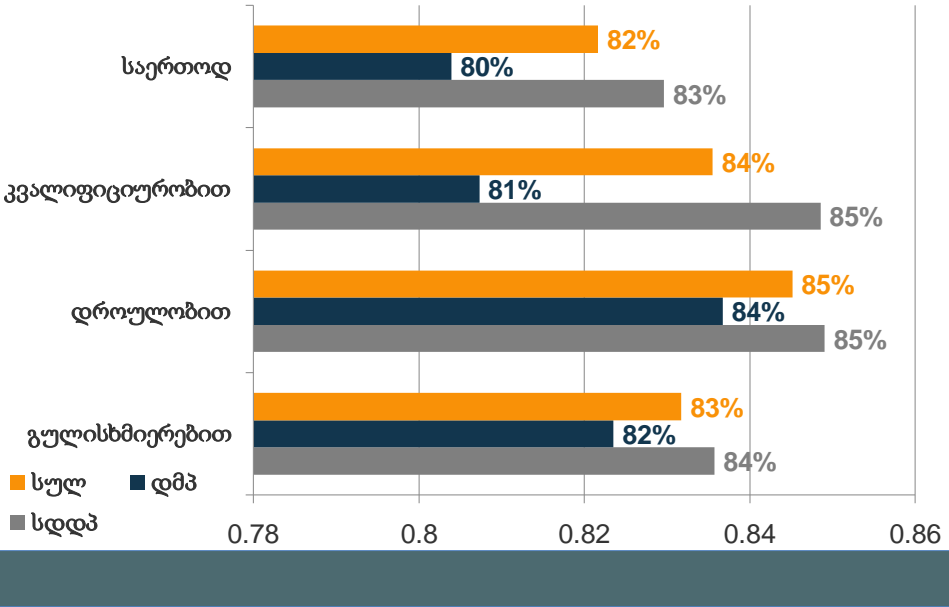
## სადაზღვევო კომპანიების მიერ მოვალეობის შესრულების ხარისხის შეფასება



## რესპონდენტთა დამოკიდებულება მათი ჯანმრთელობის დაცვაში სადაზღვევო კომპანიის როლის მიმართ



## კმაყოფილება რესპონდენტთა კმაყოფილების საშუალო დონე





საქართველოს საღაზღვევო ასოციაცია

## კვლევის გარემოებების ცვლილება

- 1 სექტემბერს სადაზღვევო ტენდერის შესაბამისად მნიშვნელოვნად შეიცვალა დაზღვეულთა განაწილება კომპანიების მიხედვით - 30 000-მდე ცენტრალური პროგრამით დაზღვეულმა თბილისელმა გადაინაცვლა სადაზღვევო კომპანია “ალფა“-ში
- მათი პოლისირება უნდა განხორციელებულიყო ერთი თვის ვადაში



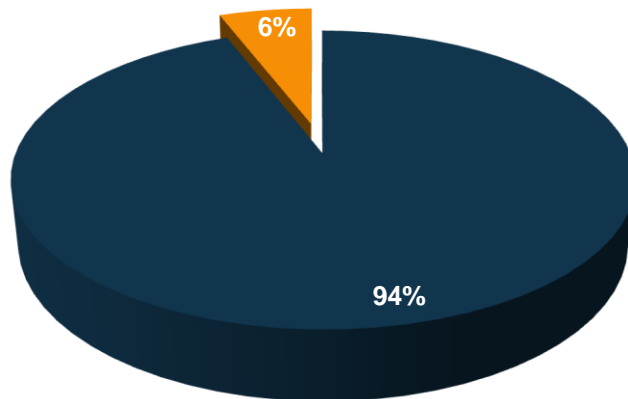
საქართველოს საღაზღვევო ასოციაცია

## გაუარესების ნიშნები

### 20 ოქტომბრის მდგომარეობით:

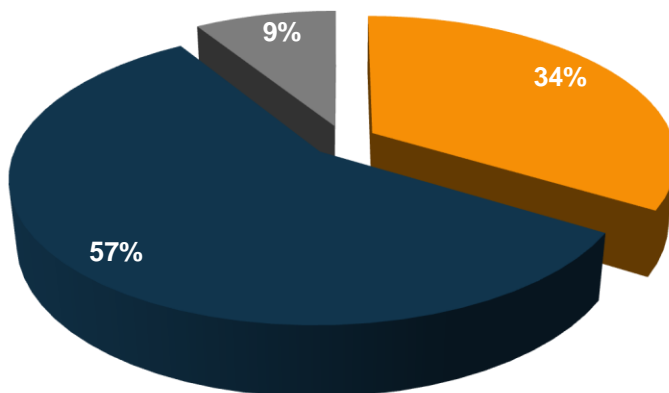
- პოლისები დაურიგდა დაზღვეულთა 94 %-ს
- პოლისები დარიგდა დაგვიანებით
- საჭიროების შემთხვევაში მიმართვის სიხშირე 93%-დან 45 %-მდე შემცირდა
- ერთ თვეში 5 %-ით გაუარესდა რესპონდენტთა კმაყოფილების ინდექსი

## გაუარესების ნიშნები პოლისის ფლობა



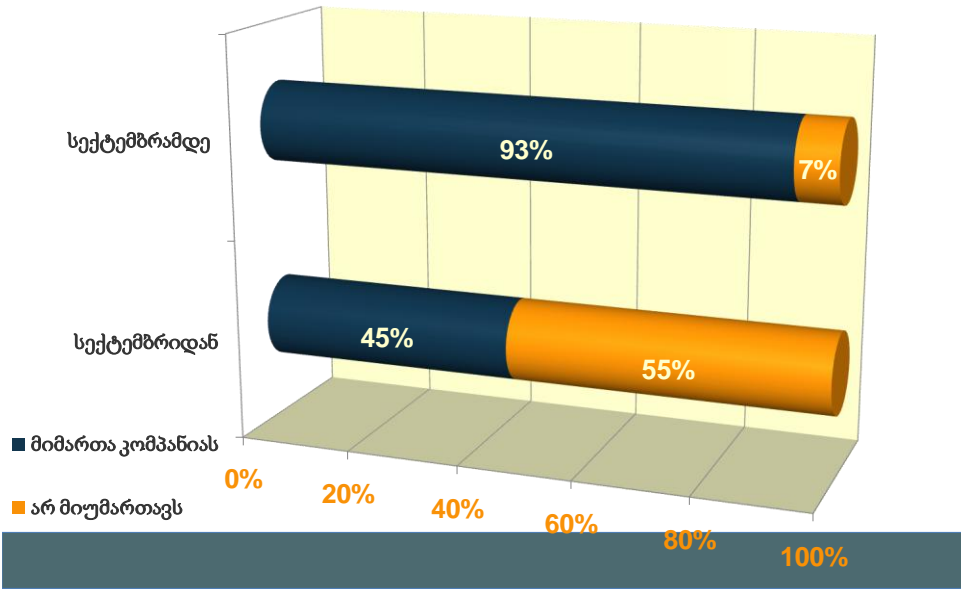
■ აქვს ალფას პოლისი    ■ არ აქვს ალფას პოლისი

## გაუარესების ნიშნები პოლისების დაგვიანებით დარიცხვა

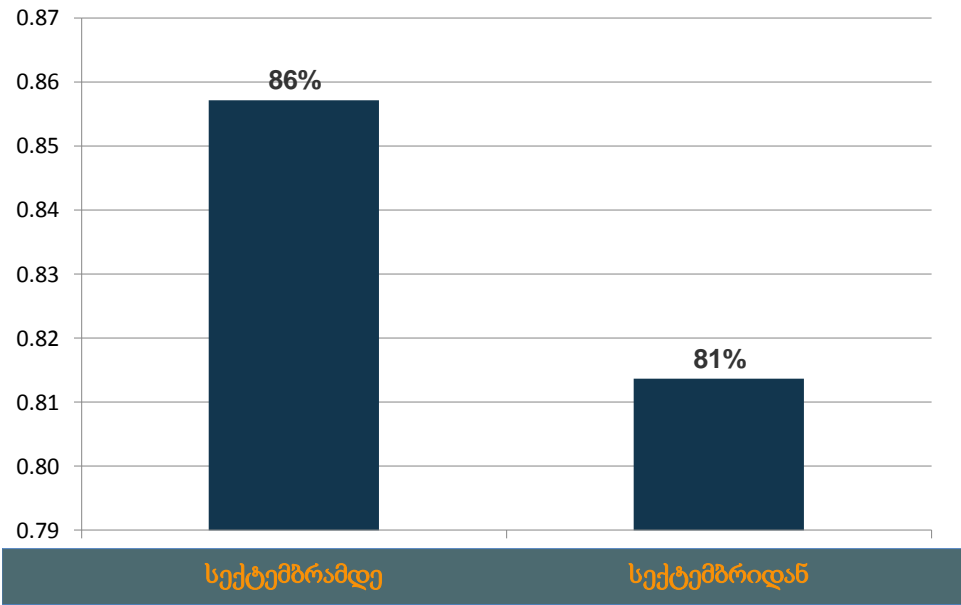


■ მიიღო სექტემბერში    ■ მიიღო ოქტომბერში    ■ არ ახსოვს

## გაუარესების ნიშნები მიმართულების სიხშირეების შედარება



## გაუარესების ნიშნები კმაყოფილების დონეების შედარება







საქართველოს სადამსჯელო ანგარიში

## მოსახლეობა საჭიროებს დამატებით ინფორმაციას

- გატარებული საინფორმაციო პოლიტიკა არ აღმოჩნდა საკმარისი
- მოსახლეობა არ არის საკმარისად გარკვეული კუთვნილი დაზღვევის პროგრამის შესაძლებლობებში
- მარტივი განმარტებები თითქმის 4-ჯერ ზრდის გარკვეულობის ხარისხს
- დაზღვევის ბაზარს გააჩნია ზრდის პოტენციალი

რესპონდენტთა მოსაზრება დაზღვევაზე უარის თქმის ხარჯზე სადაზღვევო თანხის ხელზე მიღების მიმართ პირდაპირი გამოკითხვისა და ჩადრმავებული ინტერვიუების შედარებითი ანალიზი

