წახალისების მექანიზმები და რეგისტრატურის პერსონალის სამუშაო კმაყოფილება თბილისის ჰოსპიტლებში

ლიდია გაბედავა

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ჯანდავის პოლიტიკისა და მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელი:

ეკა პაატაშვილი

ილიას სახელწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2026

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ლიდია გაბედავა

08.06.2026

აბსტრაქტი

ჯანდაცვის მენეჯმენტში საავადმყოფოს ეფექტურობა პირდაპირ არის დამოკიდებული წინა ხაზის პერსონალის მუშაობაზე. რეგისტრატურა წარმოადგენს კლინიკის „სახეს“ და პაციენტთან პირველ შეხების წერტილს, სადაც ყალიბდება პირველადი ნდობა სამედიცინო დაწესებულების მიმართ. თემის აქტუალობას განაპირობებს ის ფაქტი, რომ წახალისების სისტემების უგულებელყოფა, მათი მხოლოდ რაოდენობრივ გეგმებზე მიბმა იწვევს კადრების მაღალ დენადობას, შეცდომებსა და თანამშრომელთა მენტალურ გამოფიტვას, რაც საბოლოოდ პაციენტთა მომსახურების ხარისხს აუარესებს.

კვლევის მთავარ მიზანს წარმოადგენდა თბილისის ჰოსპიტალურ დაწესებულებებში რეგისტრატურის პერსონალის სამუშაო კმაყოფილების, შინაგანი მოტივაციისა და მოქმედი წახალისების მექანიზმების აღქმის კომპლექსური შეფასება. დასახული მიზნის მისაღწევად ჩატარდა რაოდენობრივი კროს-სექციური კვლევა, რომლის ფარგლებშიც დედაქალაქის კლინიკებში დასაქმებულმა რეგისტრატორებმა შეავსეს სპეციალური, სტრუქტურირებული ანონიმური კითხვარი. ანონიმურობის გარანტია აუცილებელი იყო სამსახურებრივი უხერხულობის თავიდან ასაცილებლად და გულწრფელი პასუხების მისაღებად. შეგროვებული მონაცემები დამუშავდა Microsoft Excel-ის პროგრამაში, პასუხების პროცენტული განაწილებისა და ლიკერტის 5-ქულიანი სკალის მიხედვით.

კვლევის შედეგებმა პერსონალის განწყობები ორ მკვეთრ ნაწილად გაყო. ერთი მხრივ, გამოვლინდა მწვავე ფინანსური უკმაყოფილება, ვინაიდან რესპონდენტთა უდიდესი ნაწილი მიიჩნევს, რომ მათი ყოველთვიური ანაზღაურება არ შეესაბამება სამუშაო დატვირთვასა და ფსიქოლოგიურ სტრესს. ამასთანავე, მოქმედი ბონუსური სისტემები გაუმჭვირვალეა და თანამშრომლებს არ გააჩნიათ ორგანიზაციული სამართლიანობის განცდა.

მეორე მხრივ, გამოიკვეთა საოცრად პოზიტიური მიკროკლიმატი შიდა ურთიერთობებში. რეგისტრატორები მაღალ შეფასებას აძლევენ უშუალო მენეჯერების მხარდაჭერას, მათგან წამოსულ სიტყვიერ მადლიერებას და გვერდში დგომას რთულ თუ კონფლიქტურ პაციენტებთან მუშაობისას.

მიუხედავად მენეჯერული მხარდაჭერისა, კვლევამ დაადასტურა თანამშრომელთა ძლიერი ემოციური გადაწვა, რაც გამოწვეულია პაციენტების ჭარბი ნაკადით, კადრების მუდმივი დეფიციტითა და საინფორმაციო პროგრამების ხშირი ტექნიკური გაუმართაობით. მიღებულ მონაცემებზე დაყრდნობით, რეკომენდაციის სახით ხაზგასმულია, რომ მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად და კადრების დენადობის შესამცირებლად, მენეჯმენტმა აქცენტი უნდა გადაიტანოს შრომის სამართლიან ფინანსურ დაფასებაზე, წინა ხაზზე დამატებითი HR რესურსის მობილიზებაზე, ციფრული ინფრასტრუქტურის გამართვასა და სამუშაო გრაფიკების მოქნილობაზე.

საკვანძო სიტყვები: რეგისტრატურის პერსონალი, სამუშაო კმაყოფილება, ფინანსური წახალისება, მორალური აღიარება, პროფესიული გადაწვა, ჯანდაცვის მენეჯმენტი.

Abstract

In healthcare management, the efficiency of hospital operations is largely determined by the performance of frontline staff. The reception and registration desk represents the “face” of the clinic and serves as the initial point of contact with patients, where the first impressions and foundational trust in the healthcare institution are formed. The relevance of this topic is grounded in the fact that inadequate incentive systems, or systems based exclusively on quantitative performance indicators, contribute to increased staff turnover, operational inaccuracies, and occupational burnout, ultimately resulting in a decline in the quality of patient care.

The primary objective of this study was to comprehensively evaluate job satisfaction, intrinsic motivation, and perceptions of existing incentive mechanisms among registration personnel in healthcare facilities in Tbilisi. To achieve this objective, a quantitative cross-sectional study design was employed. Registration staff working in clinics across the capital completed a structured and anonymous questionnaire. Ensuring anonymity was essential in order to minimize response bias and obtain reliable data reflecting the participants’ genuine perceptions. The collected data were processed using Microsoft Excel, applying percentage-based analysis and a 5-point Likert scale.

The findings of the study revealed two contrasting dimensions of employee perceptions. On the one hand, a pronounced level of financial dissatisfaction was identified, as the overwhelming majority of respondents reported that their monthly remuneration does not adequately correspond to their workload and psychological stress. In addition, current bonus systems were widely perceived as non-transparent, contributing to a lack of perceived organizational fairness. On the other hand, a highly positive internal work environment was observed, with respondents expressing strong appreciation for the support of immediate

supervisors, verbal recognition, and collegial solidarity in managing difficult or aggressive patients.

Despite the presence of managerial support, the study confirmed a high level of emotional burnout among employees, primarily driven by excessive patient flow, persistent staffing shortages, and frequent technical failures in information systems. Based on these findings, it is recommended that hospital management prioritize fair and transparent financial compensation systems, strengthen human resource capacity at the frontline, improve digital infrastructure, and introduce greater flexibility in work schedules in order to enhance service quality and reduce employee turnover.

Keywords: registration personnel, job satisfaction, financial incentives, moral recognition, professional burnout, healthcare management.