რეგისტრატურისა და ქოლ-ცენტრის სერვისები თბილისის ამბულატორიულ კლინიკებში: ბარიერები და მათი კავშირი პაციენტთა კმაყოფილებასთან

მარიამ სიჭინავა

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.

მარიამ სიჭინავა

07.06.2026

აბსტრაქტი

წინამდებარე სამაგისტრო ნაშრომი ეხება თბილისის ამბულატორიულ კლინიკებში რეგისტრატურისა და ქოლ-ცენტრის სერვისებში არსებულ ბარიერებს და მათ კავშირს პაციენტთა კმაყოფილებასთან. კვლევის მიზანია ადმინისტრაციული მომსახურების პროცესში არსებული ძირითადი პრობლემების იდენტიფიცირება, მათი კავშირის შეფასება პაციენტთა გამოცდილებასა და კმაყოფილებასთან, ასევე მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების შესაძლებლობების განსაზღვრა. თემის აქტუალობა განპირობებულია იმით, რომ რეგისტრატურა და ქოლ-ცენტრი წარმოადგენს პაციენტისა და სამედიცინო დაწესებულების პირველ საკომუნიკაციო რგოლს, ხოლო აღნიშნული სერვისების ხარისხი მნიშვნელოვან კავშირშია როგორც პაციენტის გამოცდილებასთან, ისე სამედიცინო მომსახურების საერთო აღქმასთან.

კვლევა განხორციელდა კონვერგენტული შერეული მეთოდის დიზაინის გამოყენებით და აერთიანებს რაოდენობრივ და თვისობრივ კომპონენტებს. რაოდენობრივი მონაცემები შეგროვდა სტრუქტურირებული კითხვარის გამოყენებით, რომელშიც მონაწილეობა მიიღო 249 პაციენტმა, რომლებიც შეირჩნენ არაალბათური (მოხერხებული) შერჩევის მეთოდით და ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში ისარგებლეს თბილისის ამბულატორიული კლინიკების რეგისტრატურისა და/ან ქოლ-ცენტრის მომსახურებით. თვისებრივ კვლევაში მონაწილეობდა 16 რესპონდენტი, მათ შორის პაციენტები, რეგისტრატურის თანამშრომლები, ქოლ-ცენტრის ოპერატორები და ადმინისტრაციული მენეჯერები. რაოდენობრივი მონაცემები დამუშავდა აღწერითი და ინფერენციული სტატისტიკის მეთოდებით, ხოლო თვისებრივი მონაცემები გაანალიზდა თემატური ანალიზის გამოყენებით, რის შედეგადაც შესაძლებელი გახდა რაოდენობრივი და თვისებრივი მიგნებების ინტეგრირებული ინტერპრეტაცია.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგების მიხედვით, რეგისტრატურის მომსახურების საშუალო შეფასება იყო M = 3.50 (SD = 1.08), ქოლ-ცენტრის მომსახურების საშუალო შეფასება - M = 3.59 (SD = 1.02), ხოლო პაციენტთა საერთო კმაყოფილების საშუალო მაჩვენებელი - M = 3.49 (SD = 0.96). სტატისტიკურმა ანალიზმა აჩვენა, რომ საერთო კმაყოფილებასთან ყველაზე ძლიერი კავშირი ჰქონდა ლოდინის დროს ($\rho = 0.619$; $p < 0.001$), ხოლო ონლაინ რეგისტრაციის სისტემის გამოყენების სიმარტივე ზომიერად დადებითად იყო დაკავშირებული კმაყოფილებასთან ($\rho = 0.406$; $p < 0.001$). ამასთან, ადმინისტრაციული ბარიერების, მათ შორის ინფორმაციის ნაკლებობის, კომუნიკაციის სირთულეებისა და ტექნიკური პრობლემების არსებობის შემთხვევაში რესპონდენტები საშუალოდ უფრო დაბალ კმაყოფილებას აფიქსირებდნენ.

თვისებრივი კვლევის მიგნებებმა აჩვენა, რომ აღნიშნული გამოწვევები დაკავშირებულია პაციენტთა არათანაბარ ნაკადთან, პერსონალის მაღალ დატვირთვასთან, ადამიანური რესურსების შეზღუდულობასთან, ინფორმაციის მიწოდების არათანმიმდევრულობასთან, ტექნიკური ინფრასტრუქტურის ხარვეზებსა და პაციენტების ციფრული უნარების განსხვავებულ დონესთან. რაოდენობრივი და თვისებრივი მონაცემების ინტეგრირებულმა ანალიზმა აჩვენა, რომ ორივე კომპონენტის მიგნებები ძირითადად ურთიერთშემავსებელია: რაოდენობრივმა კვლევამ წარმოაჩინა პრობლემების გავრცელება და მათი კავშირი პაციენტთა კმაყოფილებასთან, ხოლო თვისებრივმა კვლევამ განმარტა ამ კავშირების საფუძველში არსებული ორგანიზაციული, კომუნიკაციური და ტექნოლოგიური ფაქტორები.

კვლევის შედეგები მიუთითებს, რომ ამბულატორიულ კლინიკებში პაციენტთა გამოცდილებისა და კმაყოფილების გაუმჯობესებას შეიძლება ხელი შეუწყოს ლოდინის დროის შემცირებამ, ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტიზაციამ, ქოლ-ცენტრის რესურსების ოპტიმიზაციამ, ციფრული სერვისების განვითარებამ და ადმინისტრაციული პროცესების უფრო ეფექტიანმა ორგანიზებამ. ნაშრომის

მიგნებები შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ჯანდაცვის ორგანიზაციების მენეჯმენტში, მომსახურების ხარისხის მართვისა და პაციენტზე ორიენტირებული ადმინისტრაციული სერვისების განვითარების პროცესში, რაც ხელს შეუწყობს ადმინისტრაციული მომსახურების ეფექტიანობისა და პაციენტთა კმაყოფილების გაუმჯობესებას.

საკვანძო სიტყვები: პაციენტთა კმაყოფილება, რეგისტრატურა, ქოლ-ცენტრი, ადმინისტრაციული ბარიერები, ამბულატორიული კლინიკები, მომსახურების ხარისხი, შერეული მეთოდების კვლევა.

Abstract

This master's thesis examines the barriers encountered in the registration and call center services of outpatient clinics in Tbilisi and their association with patient satisfaction. The aim of the study is to identify the main challenges in administrative service delivery, assess their relationship with patient experience and satisfaction, and determine opportunities for improving service quality. The relevance of the study stems from the fact that the registration desk and call center constitute the first point of contact between patients and healthcare institutions, and the quality of these services is closely associated with both patient experience and the overall perception of healthcare services.

The study employed a Convergent Mixed-Methods Design, integrating quantitative and qualitative research components. Quantitative data were collected using a structured questionnaire administered to 249 patients, selected through non-probability convenience sampling, who had used the registration and/or call center services of outpatient clinics in Tbilisi within the previous six months. The qualitative component included 16 participants, comprising patients, registration staff, call center operators, and administrative managers. Quantitative data were analyzed using descriptive and inferential statistical methods, while qualitative data were analyzed through thematic analysis, enabling an integrated interpretation of the findings from both research components.

The quantitative findings indicated that the mean score for registration services was $M = 3.50$ ($SD = 1.08$), the mean score for call center services was $M = 3.59$ ($SD = 1.02$), and the overall patient satisfaction score was $M = 3.49$ ($SD = 0.96$). Statistical analysis showed that overall patient satisfaction was most strongly associated with waiting time ($\rho = 0.619$, $p < 0.001$), while the ease of using the online registration system demonstrated a moderate positive association with satisfaction ($\rho = 0.406$, $p < 0.001$). Furthermore, respondents who reported administrative barriers, including insufficient information, communication difficulties, and technical problems, tended to report lower levels of satisfaction.

The qualitative findings indicated that these challenges were associated with uneven patient flow, high staff workload, limited human resources, inconsistencies in information provision, technical infrastructure limitations, and differences in patients' digital literacy. The integrated analysis of the quantitative and qualitative findings demonstrated that the two components were largely complementary: the quantitative data identified the prevalence of administrative barriers and their relationship with patient satisfaction, whereas the

qualitative findings provided a deeper understanding of the organizational, communication-related, and technological factors underlying these relationships.

The findings suggest that improvements in patient experience and satisfaction in outpatient clinics may be achieved by reducing waiting times, standardizing information provision, optimizing call center resources, enhancing digital services, and improving the organization of administrative processes. The study provides practical and scientific evidence that may support healthcare managers in improving service quality and strengthening patient-centered administrative services, thereby contributing to more efficient administrative processes and higher levels of patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, registration services, call center, administrative barriers, outpatient clinics, service quality, mixed-methods research.