პოლიტიკა · AFT-POL-001 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 42.6

მოკლედ

- ჩივილის ან უკუკავშირის გზა შეიძლება გამოიყენოთ გაწერის შემდეგ, ტელეფონით, ონლაინ და პირადად.
- ყოველ ჩივილს წაიკითხავენ და უპასუხებენ განსაზღვრულ ვადაში (AFT-REG-003).
- ჩივილები გამოიყენება პრაქტიკის შესაცვლელად, როცა ვლინდება ტენდენცია.
- ჩივილი არ იხურება პასუხის გარეშე.
- შეაჩერეთ და დაუყოვნებლივ მიმართეთ დახმარებას, თუ: გაწერის შემდეგ შეტანილი ჩივილი დაფიქსირდა და არ გაცემულა პასუხი.

1. მიზანი

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ პაციენტებს შეეძლოთ ჩივილის წარდგენა გასვლის შემდეგ და რომ ჩივილები იწვევდეს პასუხსა და მოქმედებას (42.6).

2. მოქმედების სფერო

ვრცელდება	სტაციონარის კლინიკური და დამხმარე პერსონალი
ადგილმდებარეობა	ობიექტის ყველა პალატა, კლინიკა და განყოფილება
დრო	ყოველთვის, როცა აღწერილი საქმიანობა სრულდება

არ ვრცელდება	საქმიანობა, რომელიც დაფარულია დოკუმენტით, ჩამოთვლილი მე-15 პუნქტში

3. ტერმინთა განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
კლინიკური ხელმძღვანელი	ექიმი ან ექთანი, რომელიც ამ მომენტში პასუხისმგებელია ამ მიმართულებაზე

4. ფონი

გასული პაციენტს შეიძლება კვლავ ჰქონდეს საჩივარი და შეიძლება გაუჭირდეს მისი სახლიდან წარდგენა. ჩივილის გზა, რომელიც გაწერის შემდეგ მუშაობს და სადაც პასუხები გაიცემა, მომსახურებას ანგარიშვალდებულს ხდის.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
პაციენტის გამოცდილების ხელმძღვანელი	ფლობს გზას და პასუხის სტანდარტს	კლინიკური დირექტორი
პასუხისმგებელი მენეჯერი	პასუხობს თითოეულ ჩივილს და აღრიცხავს ქმედებას	პაციენტის გამოცდილების ხელმძღვანელი

6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერები და ფორმები	მიმდინარე ვერსია	გამოყენებამდე მოწმდება

7. უსაფრთხოება

- შეაჩერეთ და გამოიძახეთ დახმარება, თუ პაციენტი უშუალო რისკის ქვეშაა. არ გადადოთ გადაუდებელი მკურნალობა დოკუმენტაციის შევსების გამო.

8. დაწყებამდე

- დარწმუნდით, რომ დოკუმენტში დასახელებული ფორმები და აღჭურვილობა ხელმისაწვდომია და აქტუალურია.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. მიღება.

- მიიღეთ ჩივილი შემოთავაზებული ნებისმიერი გზით და დააფიქსირეთ ჟურნალში (AFT-REG-003).

ძირითადი წერტილი: მიღებულია.

ნაბიჯი 2. პასუხი.

- უპასუხეთ ჩივილს განსაზღვრულ ვადაში.

ძირითადი წერტილი: გაცემულია პასუხი.

ნაბიჯი 3. მოქმედება.

- საჭიროების შემთხვევაში იმოქმედეთ ჩივილის საფუძველზე და აღრიცხეთ ქმედება.

ძირითადი წერტილი: შესრულებულია.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- ამ პროცედურაში გადაწყვეტილების წერტილები არ არის.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	ქმედება
არასამუშაო საათები	მიჰყევით იმავე ნაბიჯებს. გამოიყენეთ სამორიგეო საკონტაქტო ინფორმაცია, რომელიც არის ამ მიმართულების კედელზე.

12. ესკალაცია

- ნებისმიერი სერიოზული პრობლემა დაუყოვნებლივ გადაეცემა მოვალეობის მქონე კლინიკურ ხელმძღვანელს, ხოლო იმავე დღეს — კლინიკურ დირექტორს.

13. მონიტორინგი

საზომი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
ჩივილები, რომლებზეც განსაზღვრულ ვადაში პასუხი გაიცა	95%	ყოველთვიურად	პაციენტის გამოცდილების ხელმძღვანელი	გადაეცით კლინიკურ დირექტორს

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერი	პაციენტის ჩანაწერი ან მიმართულების ფაილი	ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი, წლები

15. ტრენინგი

- პერსონალი ამ დოკუმენტში ტრენინგდება დასაქმებისას და ყოველ წელს განახლდება, ჩაწერილი კომპეტენციის შემოწმებით.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
AFT-REG-003	გაწერის შემდგომი ჩივილების რეაგირების რეგისტრი	რეგისტრი
INC-POL-002	ჩივილები და უკუკავშირი (არსებული)	პოლიტიკა

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-009	დაფუძნებულია WHO-ს გლობალურ სამოქმედო გეგმაზე პაციენტთა უსაფრთხოებისთვის 2021–2030 მზრუნველობის გადასვლებისთვის, WHO-ს გადაუდებელი მზრუნველობის სისტემების ჩარჩოზე გადაუდებელი დახმარებისთვის და ASF-ის სტაციონარის სტანდარტზე გაწერისა და შემდგომი მზრუნველობისთვის.
E-006	ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. ადაპტირებულია.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი.

18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0		პირველი ვერსია	ექსპერტთა კომიტეტის დამტკიცება

ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

- **ჩივილების დამუშავება და პაციენტის უკუკავშირი** (T-12)

ციტირებული წყაროები

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. (E-006)
- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი სტანდარტ 1-ზე. (E-009)

ჩამოტვირთეთ დოკუმენტი PDF ფორმატში

ჩამოტვირთეთ დოკუმენტი რედაქტირებადი Word ფაილის სახით