დოკუმენტის კოდი	ASF-TOOL-POLICY-COMPLAINTS-AND-FEEDBACK-V2
ინსტრუმენტი	საჩივრებისა და უკუკავშირის პოლიტიკა
კომპლექტი	პოლიტიკა 4 / 8 · პოლიტიკების საწყისი ნაკრები
ლიცენზია	ASF ორიგინალი · CC BY-NC-SA 4.0

პოლიტიკა 4 / 8 · პოლიტიკების საწყისი ნაკრები

ASF ინსტრუმენტი · CC BY-NC-SA 4.0

ყოველი საჩივარი მიღებულია, გამოძიებულია, პასუხგაცემულია — და დამოუკიდებელი გზა ყოველთვის ღიაა.

ობიექტი	პოლიტიკის მფლობელი (როლი)	დაამტკიცა (სახელი)	თარიღი	გადახედვის თარიღი

1. ვალდებულება

ნებისმიერს შეუძლია საჩივარი ან უკუკავშირი — პაციენტს, ოჯახს, ვიზიტორს, თანამშრომელს — მოვლის ნებისმიერ ასპექტზე, დისკრიმინაციის შიშის გარეშე. საჩივრები მისასალმებელია: ისინი ისეთი ინფორმაციაა, რომელსაც სხვაგვარად ვერ მივიღებთ.

2. როგორ

პირადად ნებისმიერ თანამშრომელთან; რეგისტრატურაში და პაციენტთა კუთხეში არსებული ფორმით; ტელეფონით, ელფოსტით ან ონლაინ ფორმით; Patient Voice არხებით (QR, ცხელი ხაზი). ანონიმური საჩივრებიც მიიღება.

3. ვადები

წერილობით დადასტურება 2 სამუშაო დღეში, საქმის ნომრითა და დასახელებული საკონტაქტო პირით. გამოძიება და წერილობითი პასუხი 20 სამუშაო დღეში; რთული შემთხვევები — 3 თვეში, ყოველთვიური განახლებით.

4. დამოუკიდებლობა

საჩივარს იძიებს პირი, რომელიც არ არის ჩართული საჩივრის საგნად მქონე მოვლაში. პაციენტს ნებისმიერ დროს შეუძლია საჩივარი დამოუკიდებელ Patient Voice საბჭოს მიაწოდოს, და ამის შესახებ დადასტურებაში ეცნობება.

5. სწავლა

საჩივრები კლასიფიცირდება (Patient Voice ტაქსონომიით), ყოველთვიურად განიხილება და სწავლა ეცნობება თანამშრომლებს. ტენდენციები გადაეცემა უსაფრთხოების კომიტეტსა და პაციენტთა საბჭოს.

6. დაცვა

საჩივრის ავტორის მიმართ შურისძიება სერიოზული დარღვევაა. საჩივრის საგნად ქცეული თანამშრომელი სამართლიანად განიხილება Just Culture სახელმძღვანელოს შესაბამისად (ინსტრუმენტი 8).

დაამტკიცა (სახელი, როლი)	ხელმოწერა	თარიღი

შაბლონი ASF პოლიტიკების საწყისი ნაკრებიდან. მოარგეთ ეროვნულ კანონმდებლობას; შეინარჩუნეთ ASF ბლოკი; აღნიშნეთ, რა შეცვალეთ.

ASF სტანდარტები: სტანდარტი 2 — საჩივრები; ASF საჯარო საჩივრებისა და უკუკავშირის პოლიტიკა; Patient Voice.

ASF-TOOL-POL-04 · ASF ორიგინალი · CC BY-NC-SA 4.0 · უფასოდ იბეჭდება, გამოიყენება და ითარგმნება — შეინარჩუნეთ ASF ბლოკი · https://france-asf.fr/tools/policy-complaints-and-feedback/