Accréditation Sans Frontières (ASF)

პაციენტთა ხმის ნაკრები · ASF-PV-FACILITY-001-v1

ASF_PV_FACILITY_PARTICIPATION_AGREEMENT

პაციენტთა ხმის საბჭო — ობიექტის მონაწილეობის ხელშეკრულება

დოკუმენტის კოდი	ASF_PV_FACILITY_PARTICIPATION_AGREEMENT
ინსტრუმენტი	პაციენტთა ხმის საბჭო — ობიექტის მონაწილეობის ხელშეკრულება
კომპლექტი	პაციენტთა ხმის ნაკრები · ASF-PV-FACILITY-001-v1
ლიცენზია	ASF ორიგინალი · CC BY-NC-SA 4.0

პაციენტთა ხმის ნაკრები · ASF-PV-FACILITY-001-v1

ASF ინსტრუმენტი · CC BY-NC-SA 4.0

რას კისრულობს ობიექტი საბჭოს მასპინძლობისას — მონაცემთა გაზიარების მუხლით, ცხელი ხაზისა და QR ხელშეკრულებებით და ადგილობრივი კანონის დანართით.

1. დოკუმენტის კონტროლი

დოკუმენტის ველი	მნიშვნელობა
დოკუმენტის სათაური	პაციენტთა ხმის საბჭო — ობიექტის მონაწილეობის ხელშეკრულება
დოკუმენტის ნომერი	ASF-PV-FACILITY-001-v1
ვერსია / გამოცემა	ვერსია 1
სტატუსი	გამოქვეყნებული
გამოქვეყნების თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
გამოქვეყნების ადგილი	პარიზი, საფრანგეთი
გამცემი ორგანო	ASF-ის საერთაშორისო სტანდარტების საბჭო, Accréditation Sans Frontières
ორიგინალის ენა	ინგლისური
ძალაშია	2026 წლის 13 სექტემბრიდან
შემდეგი დაგეგმილი გადახედვა	2028 წლის 13 სექტემბერი
ანაცვლებს	არცერთს — პირველი გამოცემა

თავისუფლად გამოსაყენებელია. ეს დოკუმენტი გამოქვეყნებულია Accréditation Sans Frontières-ის მიერ სრულად და შეიძლება მოერგოს ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც თავის ქვეყანაში პაციენტთა საბჭოს აყალიბებს, ავტორის მითითებით და იმის აღნიშვნით, რა შეიცვალა. ის შედის პაციენტთა ხმის ნაკრებში, რომელიც მთლიანად ხელმისაწვდომია france-asf.fr/patient-voice-ზე.

2. შინაარსი

- წინასიტყვაობა
- 1. მხარეები და ვადა
- 2. ობიექტი კისრულობს
- 3. სამდივნო კისრულობს
- 4. არხები (QR კოდი, ცხელი ხაზი, ონლაინ ფორმა და ელფოსტა, სოციალური მედია, ქაღალდი)
- 5. მონაცემთა გაზიარება და დაცვა
- 6. გამოქვეყნება
- 7. საფასური
- 8. კანონი და დავები
- დანართი A — QR კოდის განთავსება
- დანართი B — კავშირის პირის როლის აღწერა
- დანართი C — ადგილობრივი კანონის დანართი (შაბლონი)
- დანართი D — ხელმოწერის ფორმა
- ცნობები
- საძიებელი

3. წინასიტყვაობა

საბჭო ობიექტს თითქმის არაფერი უჯდება ფულით და ბევრს — გულწრფელობით. ეს ხელშეკრულება ზუსტად განსაზღვრავს, რას კისრულობს ობიექტი — დასახელებული კავშირის პირს, ღია რეკრუტირებას, პასუხს ყოველ დადასტურებულ შენიშვნაზე, ქმედებას ჟურნალში და ანონიმური შემჩივრებლის ვინაობის გამოკვლევის აკრძალვას — და რას იღებს ის სანაცვლოდ. ის ასევე არეგულირებს პრაქტიკულ საკითხებს: სად მიდის QR კოდები, ვინ პასუხობს ცხელ ხაზზე, როგორ გადაადგილდება მონაცემები ობიექტსა და სამდივნოს შორის და რომელი კანონი მოქმედებს.

არ არის აკრედიტაციის პირობა, მაგრამ მისი მტკიცებულებაა. ობიექტს არ სჭირდება იყოს ASF-ის მიერ აკრედიტებული ან ASF-ის წევრი საბჭოს მასპინძლობისთვის. ობიექტს, რომელიც ასეთია ან გეგმავს იმად ქცევას, შეუძლია საბჭოს ჩანაწერები გამოიყენოს, როგორც მტკიცებულება პაციენტის გამოცდილებისა და სამომხმარებლო პარტნიორობის კრიტერიუმებისთვის ASF-ის ყველა ორგანიზაციულ სტანდარტში.

4. 1. მხარეები და ვადა

ხელშეკრულება იდება დანართი D-ში დასახელებულ ობიექტსა („ობიექტი“) და დანართი D-ში დასახელებულ სამდივნო ორგანიზაციას („სამდივნო“) შორის. ის მოქმედებს ხელმოწერიდან თორმეტი თვის განმავლობაში და ავტომატურად ახლდება თორმეტი თვის ტოლი პერიოდებით, თუ რომელიმე მხარე სამი თვით ადრე წერილობით არ შეატყობინებს. ნებისმიერ მხარეს შეუძლია ხელშეკრულება შეწყვიტოს ოცდაათი დღის შეტყობინებით არსებითი დარღვევისთვის, რომელიც ამ პერიოდში არ გამოსწორდა.

5. 2. ობიექტი კისრულობს

- 1. დასახელებულ კავშირის პირს — ჩვეულებრივ ხარისხის მენეჯერს და/ან რეგისტრატურის ან ადმინისტრაციის ხელმძღვანელს — უფლებამოსილებით იმოქმედოს საბჭოს მიერ წამოჭრილ საკითხებზე, და მოადგილეს.
- 2. წევრების ღია, უწყვეტ რეკრუტირებას მის ვებგვერდზე, სოციალურ მედიაში და შესასვლელში ან პაციენტთა კუთხეში განთავსებული შეტყობინებით, ASF-ის შაბლონების გამოყენებით (ASF-PV-RECRUIT-001), და არასოდეს ხელით შერჩეულ წევრებს.
- 3. არხების ფუნქციონირებას — QR კოდები გამოფენილი ყველა პალატაში, რეგისტრატურასა და გაწერის ქაღალდებზე; ცხელი ხაზის ნომერი და ონლაინ ფორმა მის ვებგვერდზე და შეტყობინებაზე; ქაღალდის ფორმები პაციენტთა კუთხეში, რომელსაც აგროვებს სამდივნო და არა ობიექტი.
- 4. გადახედვას ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში, ყოველთვიური ანგარიშის პროექტის მიღებიდან: დააზუსტოს, გამოასწოროს ფაქტები და აღნიშნოს, რა გაკეთდა. ობიექტს შეუძლია დაამატოს: არ შეუძლია ამოშალოს.

- 5. ყოველ ყოველთვიურ შეხვედრაზე მინიმუმ ერთი წარმომადგენლის დასწრებას, ხოლო დღის წესრიგში კლინიკურ თემაზე — კლინიკური ლიდერის დასწრებას.
- 6. შეხვედრაზე მიღებული ყველა ქმედების შესრულებას მისი ვადისთვის, ან ახალი ვადის მიცემას შემდეგ შეხვედრაზე მიზეზის მითითებით.
- 7. ყოველ დადასტურებულ შენიშვნაზე პასუხის გაცემას, რათა სამდივნოს შეეძლოს პაციენტთან ციკლის დახურვა შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში.
- 8. არასოდეს ეძიოს იმ შემჩივრებლის ვინაობა, რომელმაც ანონიმურობა ითხოვა, და არასოდეს დააზიანოს პაციენტი, ოჯახის წევრი ან საბჭოს წევრი მათ მოვლაში, სამსახურში თუ სხვაგვარად იმისთვის, რაც პაციენტის ხმის მეშვეობით იქნა წამოჭრილი.
- 9. შეხვედრისთვის ოთახს, ყოველთვიურად, ოთხმოცდაათი წუთით, და წევრებისთვის გონივრულ სატრანსპორტო ხარჯებს, თუ საბჭო ამაზე შეთანხმდება.
- 10. ASF-ის პაციენტის ქარტიის (შვიდი უფლება) გამოფენას რეგისტრატურასა და მის ვებგვერდზე.

6. 3. სამდივნო კისრულობს

- 11. ყველაფერს, რაც ჩამოთვლილია სამდივნოს მიუკერძოებლობის ვალდებულებაში (ASF-PV-SECRETARIAT-001).
- 12. ყოველთვიური ციკლის შვიდ საფეხურს წესდებაში (ASF-PV-TOR-001), მისი ვადების დაცვით.
- 13. ყოველთვიურ ანგარიშს, ქმედებების ჟურნალს, საბჭოს ჩანაწერსა და წლიურ შეჯამებას ინსტრუმენტარიუმის ფორმატებში.
- 14. განათლების სესიას ყოველ შეხვედრაზე და ახალი წევრების ინდუქციას.
- 15. კავშირის პირის წვრთნას და მოთხოვნისას რეგისტრატურისა და პალატის პერსონალის წვრთნას შენიშვნების მიღების თაობაზე.
- 16. ობიექტის დირექტორისთვის იმავე დღეს ესკალაციას ნებისმიერი საკითხისთვის, რომელსაც მიენიჭა სიმძიმის დონე 4 (დაუყოვნებლივი საფრთხე).

7. 4. არხები

4.1 QR კოდი: სამდივნო აწვდის QR დიზაინს (დანართი A). ობიექტი ბეჭდავს და აფენს მას დანართ A-ში მითითებული ზომებითა და ადგილებში. კოდი ხსნის Patient Voice ფორმას სამდივნოს საიტზე; არაფერი მიდის ობიექტის გავლით.

4.2 ცხელი ხაზი: ნომერი სამდივნოსია. საათები, ენები და ხმოვანი შეტყობინებების დამუშავება მითითებულია დანართ D-ში. ზარებს პასუხობს სამდივნო, ზარის დროს ეძლევა საქმის ნომერი და ეუბნებიან, როდის უნდა ელოდეს წერილობით დადასტურებას.

4.3 ონლაინ ფორმა და ელფოსტა: Patient Voice ფორმა სამდივნოს საიტზე, საქმის თვალყურის დევნებით; და სამდივნოს ელფოსტის მისამართი. ობიექტი ორივეს თავის ვებგვერდზე აკავშირებს.

4.4 სოციალური მედია: საჯარო პოსტი ან შეტყობინება, სადაც ობიექტი არის მონიშნული და გამოთქმულია შენიშვნა, რეგისტრირდება როგორც საქმე. სამდივნო ერთხელ, მოკლედ პასუხობს საჯაროდ, რათა საუბარი საქმეში გადაიყვანოს, და შემდეგ — პირადად. ობიექტი საჯაროდ არ პასუხობს არსებით საკითხზე.

4.5 ქაღალდი: დაკეტილი ყუთი პაციენტთა კუთხეში, გასაღები სამდივნოსთან, იცლება სამდივნოს მიერ კვირაში ერთხელ.

8. 5. მონაცემთა გაზიარება და დაცვა

5.1 როლები: საბჭოს უკუკავშირის მონაცემებზე სამდივნო არის კონტროლერი: ის აგროვებს, ინახავს და განსაზღვრავს, როგორ გამოიყენება მონაცემები. ობიექტი არის დადასტურებული ანგარიშის მიმღები. საკუთარი პაციენტის ჩანაწერებზე ობიექტი რჩება კონტროლერად და სამდივნოსთან არაფერს უზიარებს, გარდა იმისა, რაც საჭიროა საქმის დასადასტურებლად, იდენტიფიკატორების მოშორებით, სადაც ეს შესაძლებელია.

5.2 რა ზიარდება:

სამდივნოდან ობიექტისთვის	ობიექტიდან სამდივნოსთვის
დადასტურებული ყოველთვიური ანგარიში (საქმის შინაარსი, თემა, სიმძიმე, და ვინაობა მხოლოდ მაშინ, როცა პაციენტმა დათანხმდა)	ობიექტის დაზუსტება და პასუხი ყოველ საქმეზე
წევრთა სახელები და დასწრება	კავშირის პირისა და წარმომადგენელთა სახელები და როლები
საბჭოს ჩანაწერები	ქმედებების ჟურნალის განახლებები
სხვა არაფერი	პაციენტის ჩანაწერის შინაარსი იმაზე მეტი, რაც საქმეს სჭირდება

5.3 სამართლებრივი საფუძველი: პაციენტის თანხმობა (რომელიც არჩევს არხს და იმას, იდენტიფიცირდება თუ არა) და ორივე მხარის კანონიერი ინტერესი ხარისხისა და უსაფრთხოების გასაუმჯობესებლად, დაბალანსებული პაციენტის უფლებებთან ანონიმურობის ვარიანტითა და ზემოთ მოცემული მინიმალური გაზიარებით. საქმის ფარგლებში ჯანმრთელობის მონაცემები მუშავდება ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით GDPR-ის მუხლის 9(2)(h)/(i)-ის ან დანართ C-ში დასახელებული ადგილობრივი ექვივალენტის შესაბამისად.

5.4 უსაფრთხოება და შენახვა: ანგარიშები ვრცელდება პაროლით დაცული PDF-ით ან სამდივნოს პორტალით, არასდროს WhatsApp-ით. საქმის ფაილები იშლება დახურვიდან სამი წლის შემდეგ; საბჭოს ჩანაწერები და წლიური შეჯამებები ინახება სამუდამოდ, ანონიმიზებულად. მონაცემთა დარღვევები ეცნობება მეორე მხარეს 24 საათში, ხოლო ზედამხედველ ორგანოს — 72 საათში, სადაც ეს მოითხოვება.

9. 6. გამოქვეყნება

ობიექტი თანხმდება საბჭოს ჩანაწერის (ანონიმიზებული) და წლიური შეჯამების გამოქვეყნებაზე სამდივნოს საიტზე და, თუ ობიექტს აქვს, მის ASF-პროფილზე. ობიექტს შეუძლია ორივე გაიმეოროს. არცერთი მხარე არ აქვეყნებს ინდივიდუალურ საქმეს. ობიექტს შეუძლია საჯაროდ განაცხადოს, რომ მასპინძლობს Patient Voice საბჭოს, და გამოიყენოს Patient Voice ნიშანი ამ ხელშეკრულების ვადით.

10. 7. საფასური

თუ სამდივნო არის Accréditation Sans Frontières, საფასური არის Patient Voice პაკეტი, როგორც ის გამოქვეყნებულია ASF Local Advisory Services-ში (ASF-LAS-001) — ამ გამოცემის თარიღისთვის თვეში 120 ევრო, ან ნული, თუ Patient Voice შედის ASF-ის წევრობაში (სერვისები 5–6). საფასური არავითარ შედეგს არ უკავშირდება. თუ სამდივნოა სხვა ორგანიზაცია, საფასური, თუ ის არსებობს, მითითებულია დანართ D-ში და არ შეიძლება უკავშირდებოდეს შედეგს.

11. 8. კანონი და დავები

მოქმედებს საფრანგეთის კანონი, ადგილობრივი კანონის დანართით (დანართი C), რომელიც არეგულირებს მის მიერ დასახელებულ მუხლებს. დავები ჯერ მიდის ორ კავშირის პირთან, შემდეგ ASF-ის საჩივრებისა და უკუკავშირის პოლიტიკაში, და მხოლოდ ამის შემდეგ — პარიზის სასამართლოში ან დანართ C-ში დასახელებულ ადგილობრივ ფორუმში.

12. დანართი A — QR კოდის განთავსება

ადგილი	ზომა	ტექსტი კოდის გვერდით
ყველა პალატა — საწოლის დაფის გვერდით ან კარზე	A5	„გაქვთ სათქმელი თქვენს მკურნალობაზე? დაასკანერეთ. ის მიდის დამოუკიდებელ ორგანოში და არა საავადმყოფოში. შეგიძლიათ დარჩეთ ანონიმური.“
რეგისტრატურა და მოსაცდელი	A4	იგივე, დამატებით ცხელი ხაზის ნომერი და საათები
გაწერის ქაღალდები	ერთი ხაზი, 25 მმ კოდი	„გვითხარით, როგორ ჩაიარა — დაასკანერეთ ან დარეკეთ [ცხელი ხაზი]“
პაციენტთა კუთხე	A4, ქაღალდის ფორმებითა და დაკეტილი ყუთით	იგივე, დამატებით „ან ჩაწერეთ და ჩააგდეთ აქ“
ობიექტის ვებგვერდი — ყოველი გვერდის ქვედა ნაწილი	ბმული და კოდი	„Patient Voice — დამოუკიდებელი უკუკავშირი“

13. დანართი B — კავშირის პირის როლის აღწერა

- • იღებს ყოველთვიური ანგარიშის პროექტს თვის პირველ სამუშაო დღეს; აბრუნებს დადასტურებულს ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში.
- • ესწრება ყოველ საბჭოს შეხვედრას; საჭიროებისას მოჰყავს კლინიკური ლიდერი.
- • ფლობს ქმედებების ჟურნალს ობიექტის მხრიდან; წინ უძღვის სტატუსს ყოველ შეხვედრამდე.
- • უზრუნველყოფს, რომ QR კოდები, შეტყობინებები და პაციენტის ქარტია გამოფენილი რჩება.
- • არასოდეს ეკითხება, ვინ შეიტანა საჩივარი; და არასოდეს უშვებს, რომ ამას სხვა ვინმე ეკითხებოდეს.
- • დრო: დაახლოებით ოთხი საათი თვეში.

14. დანართი C — ადგილობრივი კანონის დანართი (შაბლონი)

შეავსეთ თითოეული ქვეყნისთვის, სადაც საბჭო მოქმედებს. აქ დასახელებული მუხლები რეგულირდება მითითებული ადგილობრივი კანონით; დანარჩენი მუხლები რჩება საფრანგეთის კანონის ქვეშ.

ველი	შევსება
ქვეყანა	
პერსონალური მონაცემების დაცვის კანონი და ზედამხედველი ორგანო	მაგ. საქართველოს კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ (2023); პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახური
ჯანმრთელობის მონაცემთა დამუშავების საფუძველი	მაგ. მუხლი 6 — დამუშავება ჯანდაცვის ხარისხის უზრუნველსაყოფად
პაციენტის ინფორმაციის კონფიდენციალურობა — მმართველი კანონი	
დისკრედიტაცია და საჯარო განცხადებები — მმართველი კანონი	
წევრთა მოხალისეობრივი სტატუსი	მაგ. წევრები არიან მოხალისეები [კანონით]; შრომითი ურთიერთობა არ წარმოიშობა
ადგილობრივი ფორუმი დავებისთვის	
ხელმოწერილი დოკუმენტების ენა	

შევსებული მაგალითი — საქართველო

ველი	შევსება
ქვეყანა	საქართველო
პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონი და ზედამხედველი ორგანო	საქართველოს კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ; პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახური (pdps.ge)
ჯანმრთელობის მონაცემთა დამუშავების საფუძველი	დამუშავება აუცილებელია ჯანდაცვის მიწოდებისა და ხარისხის უზრუნველსაყოფად, ინდივიდუალურად იდენტიფიცირებულ შემთხვევებში — პაციენტის თანხმობით

პაციენტის ინფორმაციის კონფიდენციალურობა	საქართველოს კანონი ჯანმრთელობის დაცვის შესახებ, მუხლი 42 (სამედიცინო კონფიდენციალურობა); კანონი პაციენტის უფლებების შესახებ
დისკრედიტაცია და საჯარო განცხადებები	საქართველოს კანონი გამოხატვის თავისუფლების შესახებ
წევრთა მოხალისეობრივი სტატუსი	საქართველოს კანონი მოხალისეობის შესახებ (2015)
ადგილობრივი ფორუმი	თბილისის საქალაქო სასამართლო
ენა	ქართული და ინგლისური; წევრის ხელშეკრულებისთვის უპირატესია ქართული

15. დანართი D — ხელმოწერის ფორმა

ობიექტი — იურიდიული სახელი, მისამართი, სარეგისტრაციო ნომერი:

_____

ობიექტის კავშირის პირი — სახელი, როლი, ტელეფონი, ელფოსტა:

_____

მოადგილე კავშირის პირი: _____

სამდივნო ორგანიზაცია: _____

დასახელებული სამდივნო და მოადგილე: _____

ცხელი ხაზის ნომერი, საათები, ენები: _____

საფასური („შედის წევრობაში“ ან „ნული“): _____

დართული ადგილობრივი კანონის დანართი (ქვეყანა):

_____

დაწყების თარიღი: _____

ხელმოწერილია ობიექტის და სამდივნოს სახელით

ობიექტი	სამდივნო
სახელი:	სახელი:
ხელმოწერა:	ხელმოწერა:
თარიღი:	თარიღი:

16. ცნობები

- [1] რეგულაცია (EU) 2016/679 (GDPR), მუხლები 6, 9, 28, 33.
- [2] Accréditation Sans Frontières. მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა, ASF-DATAPROTECT-001-v1. პარიზი: ASF; 2026.
- [3] Accréditation Sans Frontières. IT და მონაცემთა უსაფრთხოების პოლიტიკა, ASF-SECURITY-001-v2. პარიზი: ASF; 2026.
- [4] Accréditation Sans Frontières. Local Advisory Services, ASF-LAS-001-v1. პარიზი: ASF; 2026.
- [5] Accréditation Sans Frontières. Sentinel Event Policy, ASF-SEP-001-v1. პარიზი: ASF; 2026.
- [6] საქართველოს კანონი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ, 2023.

17. საძიებელი

ანონიმურობა, 2 (8); მონაცემთა გაზიარება, 5; საფასური, 7; ცხელი ხაზი, 4.2; კავშირის პირი, 2 (1), დანართი B; ადგილობრივი კანონის დანართი, დანართი C; გამოქვეყნება, 6; QR კოდი, 4.1, დანართი A; სოციალური მედია, 4.4; ვადა, 1.

ASF-PV-FACILITY-001-v1 · ვერსია 1 · 2026

© 2026 Accréditation Sans Frontières · პარიზი · ჟენევა · თბილისი · france-asf.fr