დოკუმენტის სათაური	პაციენტის ხმა — უკუკავშირის წერილები	**დოკუმენტის ნომერი**	ASF-PV-LETTER-001-v1
ვერსია	1	**სტატუსი**	გამოქვეყნებული
გამოქვეყნების თარიღი	13 სექტემბერი 2026	**გამოქვეყნების ადგილი**	პარიზი, საფრანგეთი
გამცემი ორგანო	ASF საერთაშორისო სტანდარტების საბჭო, Accréditation Sans Frontières	**ორიგინალის ენა**	ინგლისური
ძალაში შესვლის თარიღი	13 სექტემბერი 2026	**შემდეგი დაგეგმილი გადახედვა**	13 სექტემბერი 2028
ცვლის	არაფერს — პირველი გამოცემა	**გამოყენება**	თავისუფლად გამოსაყენებელი

ASF · პაციენტის ხმა · ASF-PV-LETTER-001-v1

ვერსია 1 · 2026 · პარიზი · ჟენევა · თბილისი

ხუთი წერილობითი პასუხი, რომელსაც პაციენტი შეიძლება მიიღოს, შაბლონებითა და შევსებული მაგალითებით

ეს დოკუმენტი გამოქვეყნებულია სრულად Accréditation Sans Frontières-ის მიერ და შეიძლება მოერგოს ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც ქმნის პაციენტთა საბჭოს თავის ქვეყანაში, წყაროს მითითებით და იმის აღნიშვნით, რა შეიცვალა. ის წარმოადგენს პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმის ნაწილს, რომელიც მთლიანად ხელმისაწვდომია მისამართზე france-asf.fr/patient-voice.

1. შინაარსი

- წინასიტყვაობა
- 1. როდის გამოვიყენოთ რომელი წერილი
- 2. L0 — მიღების დადასტურება
- 3. L1 — დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა
- 4. L2 — დადასტურდა, ცვლილება მიმდინარეობს
- 5. L3 — გამოიკვლია, ვერ დადასტურდა, ან სადავოა
- 6. L4 — მადლიერება
- 7. L5 — საბჭოს კომპეტენციის გარეთ
- დანართი A — საგზავნი შემოწმების სია
- ლიტერატურა
- საძიებელი

2. წინასიტყვაობა

წერილი ყველაზე მნიშვნელოვანი ნაბიჯია. პირი, რომელიც უჩივის და პასუხს იღებს, იშვიათად უჩივის ხელმეორედ; ადამიანი, რომელიც უჩივის და სიჩუმეს ხვდება, მიდის იქ, სადაც მოისმენენ. ყოველი პაციენტი, რომელიც გამოთქვამს შენიშვნას, მისგან ამ წერილებიდან ერთ-ერთს იღებს ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში საბჭოს შეხვედრიდან. ისინი მოკლეა, მარტივი და გულწრფელი — მათ შორის მაშინაც, როცა პასუხია: „ვნახეთ და ვერ დავადასტურეთ“.

ყოველი წერილის ოთხი წესი: (1) გაიმეორეთ, რაც პაციენტმა თქვა, მისივე სიტყვებით. (2) თქვით, რა აღმოჩნდა, მათ შორის თუ საკითხი სადავოა. (3) თქვით, რა შეიცვალა, ან რომ არაფერი შეცვლილა და რატომ. (4) მიუთითეთ სახელი და გზა, როგორ შეიძლება დაბრუნება. არასდროს დაადანაშაულოთ პაციენტი; არასდროს დაასახელოთ თანამშრომელი, როგორც დამნაშავე; არასდროს დაჰპირდეთ ის, რაც დაწესებულებამ არ იკისრა.

3. 1. როდის გამოვიყენოთ რომელი წერილი

სიტუაცია	წერილი
ნებისმიერი მიღებული შენიშვნა	L0 — მიღების დადასტურება (2 სამუშაო დღის განმავლობაში)
შენიშვნა დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა	L1
შენიშვნა დადასტურდა, ცვლილება ჯერ მიმდინარეობს	L2
შენიშვნა გამოიკვლია, ვერ დადასტურდა, ან ფაქტები სადავოა	L3
მადლიერება	L4
შენიშვნა საბჭოს კომპეტენციის გარეთაა (იურიდიული პრეტენზია, მარეგულირებლის საკითხი, სხვა დაწესებულება)	L5

4. 2. L0 — მიღების დადასტურება

იგზავნება ელექტრონული ფოსტით, SMS-ით ან WhatsApp-ით მიღებიდან ორი სამუშაო დღის განმავლობაში. ფოსტით, თუ სხვა საკონტაქტო გზა არ არსებობს.

ძვირფასო [სახელი / „ძვირფასო პაციენტო“, თუ ანონიმურია],

გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [სამსიტყვიანი შეჯამება] შესახებ. თქვენი საქმის ნომერია [PV-…]. გთხოვთ, შეინახოთ იგი.

ეს არის შემდგომი ნაბიჯები. ჩვენ გადავცემთ თქვენს შეტყობინებას [დაწესებულებას] მათი პასუხისთვის — თქვენი სახელის გარეშე, თუ ეს მოითხოვეთ. შემდეგ პაციენტთა საბჭო — თქვენ მსგავსი პაციენტები, საავადმყოფოსთან ერთად მაგიდასთან — განიხილავს მას შეხვედრაზე [თარიღი]. ამ შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში მიიღებთ ჩვენგან წერილობით პასუხს: რა აღმოჩნდა და რა შეიცვალა.

თუ ახლა რაიმე ხდება, რაც საფრთხეს უქმნის თქვენ ან სხვას, დაუკავშირდით ცხელ ხაზს [ნომერი] დღესვე — ეს მუშავდება დაუყოვნებლივ, არა შეხვედრაზე.

[სამდივნოს სახელი], პაციენტის ხმის სამდივნო — [ტელეფონი] · [ელ. ფოსტა]

5. 3. L1 — დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა

ძვირფასო [სახელი],

საქმე [PV-…]. [თარიღი]-ს თქვენ გვითხარით: „[პაციენტის სიტყვები]“.

რა აღმოვაჩინეთ: [ერთი ან ორი წინადადება, მარტივად, დაწესებულების დადასტურებული პასუხიდან].

რა შეიცვალა: [კონკრეტული ცვლილება, ძალაში შესვლის თარიღით].

პაციენტთა საბჭომ თქვენი საქმე განიხილა [თარიღი] და [საბჭოს შეხედულება ან შემდგომი ნაბიჯი ერთი წინადადებით].

გმადლობთ — ეს შეიცვალა, რადგან თქვენ თქვით. თუ ეს კვლავ მოხდება ან თუ ეს პასუხი არ შეესაბამება თქვენს გამოცდილებას, უპასუხეთ ამ წერილს ან დაგვიკავშირდით [ნომერი] და მიუთითეთ თქვენი საქმის ნომერი.

[სამდივნოს სახელი], პაციენტის ხმის სამდივნო

6. სამუშაო მაგალითი — საქმე 015

ძვირფასო ბ-ნო გელაშვილო, საქმე PV-CDH-2026-03-015. 22 მარტს თქვენ გვითხარით: „ არავინ მითხრა, რომ გამოკვლევამდე უნდა გამოვმარხულიყავი. მოვედი, მომიბრუნეს და დავკარგე სამუშაო დღე.“ რა აღმოვაჩინეთ: ვიზიტის SMS-ში მომზადების ინსტრუქცია არ იყო. რა შეიცვალა: 25 მარტიდან სურათის გამოკვლევის ყოველ SMS-ში შედის მომზადების ინსტრუქცია, ხოლო რეგისტრატურა მას წინა დღეს ტელეფონით ადასტურებს. პაციენტთა საბჭომ თქვენი საქმე განიხილა 9 აპრილს და სთხოვა საავადმყოფოს, ივნისში შეამოწმოს, მუშაობს თუ არა ახალი შეტყობინება. გმადლობთ — ეს შეიცვალა, რადგან თქვენ თქვით. [ხელმოწერა]

7. 4. L2 — დადასტურდა, ცვლილება მიმდინარეობს

ძვირფასო [სახელი],

საქმე [PV-…]. [თარიღი]-ს თქვენ გვითხარით: „[სიტყვები]“.

რა აღმოვაჩინეთ: [აღმოჩენა]. დაწესებულებამ შეთანხმდა [მოქმედება] შესრულების თარიღით [თარიღი]. პაციენტთა საბჭო შეამოწმებს [თვე] შეხვედრაზე, რომ ეს შესრულდა, და მაშინ კვლავ მოგწერთ.

ამასობაში: [დროებითი ზომა]. თუ ამ დრომდე რაიმე დაგჭირდებათ, დაგვიკავშირდით [ნომერი] და მიუთითეთ თქვენი საქმის ნომერი.

[ხელმოწერა]

8. სამუშაო მაგალითი — საქმე 009 (ანონიმური)

ძვირფასო პაციენტო, საქმე PV-CDH-2026-03-009. 17 მარტს თქვენ გვითხარით ტელეფონით, რომ საღამოს ანტიბიოტიკი 20:00-ის ნაცვლად 23:40-ზე მოგცეს და რომ გითხრეს, მორიგეობის გადაბარება დაგვიანდა. რა აღმოვაჩინეთ: მედიკამენტების ჩანაწერი ადასტურებს დაგვიანებას; იმ საღამოს პალატის მორიგეობის გადაბარება 90 წუთით დაგვიანდა. დაწესებულებამ შეთანხმდა მორიგეობის გადაბარების დროის წერილობით წესზე და საღამოს მედიკამენტების რაუნდის მეორე შემოწმებაზე მე-4 პალატაში, 30 აპრილამდე. პაციენტთა საბჭო მაისის შეხვედრაზე დაადასტურებს, რომ ორივე ზომა ამოქმედდა, და მაშინ კვლავ მოგწერთ. თქვენ ითხოვდით, არ დაგასახელოთ, და არც დაგისახელეთ. [ხელმოწერა]

9. 5. L3 — გამოიკვლია, ვერ დადასტურდა, ან სადავოა

ყველაზე რთული წერილი და ის, რომელიც განსაზღვრავს, ენდობა თუ არა პაციენტი საბჭოს. ის არასდროს ამბობს, რომ პაციენტი შეცდა. ის აჩვენებს ორივე მხარის ანგარიშს.

ძვირფასო [სახელი],

საქმე [PV-…]. [თარიღი]-ს თქვენ გვითხარით: „[სიტყვები]“.

ეს დავუსვით საავადმყოფოს. მათი ანგარიშია: [დაწესებულების ანგარიში, ნეიტრალურად]. ხელმისაწვდომი ჩანაწერებიდან ვერ დავადასტურეთ [კონკრეტული საკითხი].

პაციენტთა საბჭომ ორივე ანგარიში მოისმინა [თარიღი]. [რა გადაწყვიტა საბჭომ — მაგალითად, ცვლილება, რომელიც მაინც შევიდა, ან თხოვნა მონიტორინგზე].

თქვენს ანგარიშს და საავადმყოფოს მხარეს ვინახავთ ერთმანეთის გვერდით; არცერთი არ წაიშლება. თუ გაქვთ რაიმე, რაც დაგვეხმარება თავიდან შემოწმებაში — თარიღი, სახელი, დოკუმენტი — უპასუხეთ ამ წერილს ან დაგვიკავშირდით [ნომერი].

[ხელმოწერა]

10. სამუშაო მაგალითი — საქმე 012

ძვირფასო ქ-ნო ჯაფარიძე, საქმე PV-CDH-2026-03-012. 19 მარტს თქვენ გვითხარით, რომ ორ ღამეს მშენებლობის ხმაურმა ძილი შეუძლებელი გახადა. ეს დავუსვით საავადმყოფოს. მათი ანგარიშია, რომ იმ კვირაში შენობის შიგნით სამუშაოები არ ჩატარებულა; მუნიციპალური საგზაო სამუშაოები მიმდინარეობდა მე-4 პალატის გარეთ 18 და 19 მარტს. პაციენტთა საბჭომ ორივე ანგარიში 9 აპრილს მოისმინა. საავადმყოფომ მუნიციპალიტეტს მისწერა და მე-4 პალატაში მოთხოვნისთანავე ყურსაცმელებს სთავაზობს. თქვენი და საავადმყოფოს ანგარიში ერთმანეთის გვერდით არის ჩაწერილი. [ხელმოწერა]

11. 6. L4 — მადლიერება

ძვირფასო [სახელი],

გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [თანამშრომელი / გუნდი] შესახებ. თქვენი ნებართვით, თქვენი სიტყვები — „[სიტყვები]“ — გადაეცა [პალატის უფროსს] [თარიღი] და ნაჩვენები იქნა პალატის თანამშრომელთა დაფაზე. პაციენტთა საბჭომ ისინი წაიკითხა შეხვედრაზე [თარიღი].

მადლიერება ისევე ფრთხილად გროვდება, როგორც შენიშვნები, რადგან ის საავადმყოფოს უჩვენებს, რა უნდა განაგრძოს. გმადლობთ, რომ დრო გამონახეთ.

[ხელმოწერა]

12. 7. L5 — საბჭოს კომპეტენციის გარეთ

ძვირფასო [სახელი],

საქმე [PV-…]. გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [შეჯამება] შესახებ.

პაციენტთა საბჭოს შეუძლია დაეხმაროს იმაში, როგორ ეწევა მოვლა და როგორ რეაგირებს საავადმყოფო. ის, რასაც თქვენ აღწერთ, არის [შესაძლო იურიდიული პრეტენზია / მარეგულირებლის საკითხი / სხვა დაწესებულების შესახებ], რომელსაც საბჭო ვერ გადაწყვეტს. სწორი გზაა [ორგანო, საკონტაქტო და რა უნდა გაუგზავნოთ მათ]. ჩვენ შეგვიძლია [რას გააკეთებს სამდივნო მაინც — მაგალითად, შენიშვნის რეგისტრაცია, ანონიმიზებული თემის გაზიარება საბჭოსთან, დახმარება მიმართვის შედგენაში].

თუ ჩვენ ვერ გავიგეთ და არის რაიმე, რაც საბჭოს ძალებში შედის, უპასუხეთ და გვითხარით.

[ხელმოწერა]

13. დანართი A — საგზავნი შემოწმების სია

- ☐ საქმის ნომერი და პაციენტის საკუთარი სიტყვები წერილშია
- ☐ დასკვნა ემთხვევა დადასტურებულ ანგარიშს — არაფერი დამატებული, არაფერი შერბილებული
- ☐ ყოველ ცვლილებას ან ვალდებულებას თარიღი აქვს
- ☐ არც ერთი თანამშრომელი არ არის დასახელებული, როგორც დამნაშავე
- ☐ ანონიმურობის შემთხვევაში: არ არის იდენტიფიცირებადი დეტალი, წერილი მიდის პაციენტის მიერ არჩეულ არხზე
- ☐ ბოლოს არის სახელი, ტელეფონის ნომერი და საქმის ნომერი
- ☐ გაიგზავნა შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში; თარიღი დაფიქსირდა რეესტრში

14. ლიტერატურა

[1] Parliamentary and Health Service Ombudsman. My expectations for raising concerns and complaints. London: PHSO; 2014.

[2] Accréditation Sans Frontières. Patient Voice — Monthly Report Template, ASF-PV-REPORT-001-v1. Paris: ASF; 2026.

15. საძიებელი

- L0 — მიღების დადასტურება
- ანონიმური პაციენტები, L2 მაგალითი, დანართი A
- სადავო საქმეები, L3
- მადლიერება, L4
- კომპეტენციის გარეთ, L5
- წესები, წინასიტყვაობა

ASF © 2026 · პარიზი · ჟენევა · თბილისი · france-asf.fr