Accréditation Sans Frontières (ASF) Patient Voice ხელსაწყოების ნაკრები · ანგარიში · ვერსია 1		ASF · ხელსაწყო **Patient Voice — ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი**	
დოკუმენტი	Patient Voice — ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი	**კოდი**	ASF-PV-REPORT-001-v1
სტატუსი	გამოქვეყნებული · ვერსია 1 · 2026	**წყარო**	ASF Patient Voice ხელსაწყოების ნაკრები

ASF · Patient Voice · ყოველთვიური ანგარიში

ASF · ხელსაწყო · ადაპტირებული ვერსია · https://france-asf.fr/patient-voice/

ანგარიში, რომელზეც მთელი ციკლი მუშაობს: რეგისტრი, თემები, მადლიერება, შემთხვევები დაწესებულების პასუხით, ქმედებების ჟურნალი. სრული სამაგალითო თვით

ვერსია 1 · 2026

1. Patient Voice — ყოველთვიური ანგარიში

შაბლონი

ანგარიში, რომელზეც მთელი ციკლი მუშაობს: რეგისტრი, თემები, მადლიერება, შემთხვევები დაწესებულების პასუხით, ქმედებების ჟურნალი. სრული სამაგალითო თვით.

პარიზი · ჟენევა · თბილისი

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

2. დოკუმენტის კონტროლი

დოკუმენტის სათაური	Patient Voice — ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი
დოკუმენტის ნომერი	ASF-PV-REPORT-001-v1
ვერსია	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	არცერთს — პირველი გამოცემა

თავისუფლად გამოსაყენებელია. ეს დოკუმენტი სრულად გამოქვეყნებულია Accréditation Sans Frontières-ის მიერ და მისი მოერგება შეუძლია ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც თავის ქვეყანაში ქმნის პაციენტის საბჭოს — მითითებით და იმის აღნიშვნით, რა შეიცვალა. ის შედის Patient Voice ხელსაწყოების ნაკრებში, რომელიც მთლიანად ხელმისაწვდომია france-asf.fr/patient-voice-ზე.

3. შინაარსი

- შესავალი
- 1. ნაწილი A — შაბლონი: A1 ყდა · A2 თვე რიცხვებში · A3 თემები · A4 მადლიერება · A5 შემთხვევები და დაწესებულების პასუხი · A6 ქმედებების ჟურნალი
- 2. ნაწილი B — სამაგალითო მაგალითი: მარტი 2026, ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო (120 საწოლი): B1 ყდა · B2 რიცხვები · B3 თემები · B4 მადლიერება · B5 შემთხვევები · B6 ქმედებების ჟურნალი · B7 შეხვედრა
- დანართი A — რეგისტრის ფორმატი (ცხრილის სვეტები)
- ცნობები
- ინდექსი

4. შესავალი

ანგარიში საბჭოს მეხსიერებაა და მისი დღის წესრიგი. მას წერს სამდივნო ყოველი თვის ბოლო სამუშაო დღეს, აგზავნის დაწესებულებაში შესამოწმებლად და შემდეგ წევრებს — შეხვედრამდე 48 საათით ადრე. მას ექვსი ნაწილი აქვს, ყოველთვის ერთი და იგივე თანმიმდევრობით, რათა თვეები შედარებადი იყოს. ნაწილი A ამ დოკუმენტისა არის შაბლონი ინსტრუქციებით; ნაწილი B — სრული სამაგალითო თვე გამოგონილი 120-საწოლიანი საავადმყოფოდან.

ორი წესი. ყოველი შემთხვევა ჩანს, მათ შორის იმათიც, რომლებსაც დაწესებულება ედავება. არც ერთი პირადობა არ ჩანს იქ, სადაც პაციენტმა ანონიმურობა სთხოვა — არც ანგარიშში, არც შეხვედრაზე, არც WhatsApp ჯგუფში.

5. 1. ნაწილი A — შაბლონი

6. A1 ყდა

დაწესებულება	
თვე	
ანგარიშის ნომერი	PV-[დაწესებულების კოდი]-[წწწწ-თთ]
მომზადებულია (სამდივნო)	
პროექტი გაიგზავნა დაწესებულებაში	თარიღი
პასუხი დაწესებულებიდან მივიღეთ	თარიღი
გაიგზავნა საბჭოში	თარიღი
შეხვედრის თარიღი	თარიღი

7. A2 თვე რიცხვებში

ზომა	ეს თვე	წინა თვე	3-თვიანი საშუალო
მიღებული შეტყობინებები			
— საჩივრები			
— მადლიერება			
— კითხვები და იდეები			
არხების მიხედვით: QR · ცხელი ხაზი · ფორმა · ელფოსტა · ქაღალდი · სოციალური ქსელი			
ანონიმური			
სიმძიმე 3 ან 4			
მიღებულია 2 სამუშაო დღეში (%)			
პასუხი დახურულია 5 სამუშაო დღეში შეხვედრიდან (%)			
გადატანილი ღია ქმედებები			

8. A3 თემები

თითო თემა ერთ ხაზად, რაოდენობით და ტენდენციის ისრით. თემები მოდის საცნობარო პირობების დანართი A-დან (კლინიკური · მართვა · ურთიერთობები).

თემა	რაოდენობა	ტენდენცია	ერთი ხაზი შენიშვნა

9. A4 მადლიერება

პერსონალის სახელით, განყოფილებითა და პაციენტის სიტყვებით (თანხმობით). მადლიერება შეხვედრამდე გადაეცემა განყოფილების მენეჯერს პერსონალის დაფისთვის.

პერსონალი	განყოფილება / სამსახური	პაციენტის სიტყვები	გადაცემულია (თარიღი)

10. A5 შემთხვევები და დაწესებულების პასუხი

თითო შემთხვევა — ერთი ბლოკი. დაწესებულება ავსებს ჩრდილიან სვეტს. თეთრ სვეტებში დაწესებულება არაფერს არ ცვლის.

შემთხვევის №	არხი · თარიღი	რა თქვა პაციენტმა (სიტყვასიტყვით ან მოკლედ)	თემა · სიმძიმე	დაწესებულების პასუხი (ნაპოვნია · გაკეთდა · თარიღი)	სტატუსი

11. A6 ქმედებების ჟურნალი

გადადის შეხვედრიდან შეხვედრაზე, სანამ არ დაიხურება.

№	ქმედება	პასუხისმგებელი	ვადა	სტატუსი	დახურვის თარიღი

12. 2. ნაწილი B — სამაგალითო მაგალითი

მარტი 2026, ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო (120 საწოლი). ყველა სახელი და ფაქტი გამოგონილია.

13. B1 ყდა

დაწესებულება	ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო, ქუთაისი
თვე	მარტი 2026
ანგარიშის ნომერი	PV-CDH-2026-03
მომზადებულია	ა. ბერიძე, ASF სამდივნო
პროექტი გაიგზავნა დაწესებულებაში	1 აპრილი 2026
პასუხი დაწესებულებიდან მივიღეთ	6 აპრილი 2026
გაიგზავნა საბჭოში	7 აპრილი 2026
შეხვედრის თარიღი	9 აპრილი 2026, 17:30

14. B2 რიცხვები

ზომა	მარტი	თებერვალი	3-თვიანი საშუალო
მიღებული შეტყობინებები	31	24	26
— საჩივრები	22	18	19
— მადლიერება	7	4	5
— კითხვები და იდეები	2	2	2
არხების მიხედვით	QR 14 · ცხელი ხაზი 6 · ფორმა 5 · ქაღალდი 4 · სოციალური ქსელი 2	QR 11 · ცხელი ხაზი 5 · ფორმა 4 · ქაღალდი 3 · სოციალური ქსელი 1	—
ანონიმური	9 (29%)	7	8
სიმძიმე 3 ან 4	1 (სიმძიმე 3)	0	0.3
მიღებულია 2 სამუშაო დღეში (%)	100%	96%	98%
პასუხი დახურულია 5 სამუშაო დღეში შეხვედრიდან (%)	— (ეს შეხვედრა)	100%	100%
გადატანილი ღია ქმედებები	3	4	—

15. B3 თემები

თემა	რაოდენობა	ტენდენცია	შენიშვნა
გაწერა და გადაყვანა — ლოდინი	9	↑ 3-დან	კლასტერი 12–14 მარტი
გარემო — ღამის ხმაური	5	→	განყოფილებები 2 და 4
კომუნიკაცია — არ უთხრეს, რა უნდა მოელოდათ	4	↓ 6-დან	
წამლები — დროის დაცვა	1	ახალი	სიმძიმე 3
ფინანსები — ინვოისი გაუგებარი	2	→	
ლოდინი — ამბულატორიული კარდიოლოგია	1	↓	

16. B4 მადლიერება

პერსონალი	განყოფილება / სამსახური	პაციენტის სიტყვები	გადაცემულია
ნინო კაპანაძე, მედდა	განყოფილება 3	„მან ახსნა ყოველი ტაბლეტი და დაბრუნდა შესამოწმებლად. ოთხმა სხვადასხვა პაციენტმა ეს თქვა.“	3 აპრილი
დ-რ ლ. გოგია	გადაუდებელი დახმარება	„მშვიდი, ნათელი, და ჩემს ქალიშვილს თვითონ დაურეკა.“	3 აპრილი
რეგისტრატურის გუნდი, დილის ცვლა	რეგისტრატურა	„სწრაფები და კეთილები, დილის 7 საათზეც კი.“	3 აპრილი

17. B5 შემთხვევები (5 22-დან)

შემთხვევა	არხი · თარიღი	რა თქვა პაციენტმა	თემა · სიმძიმე	დაწესებულების პასუხი	სტატუსი
PV-CDH-2026-03-004	QR · 13 მარტი	10:00-დან 16:20-მდე ველოდებოდა გაწერის საბუთებს; ვერავინ თქვა, რატომ.	გაწერა · 2	აფთიაქის სისტემა 12–14 მარტს გამორთული იყო; გაწერის წერილები ჰოსპიტალში მთლიანად დაგვიანდა. სისტემა 15 მარტს აღდგა; ხელით დამხმარე პროცედურა ახლა დაწერილია. ბოდიში მოხდა.	პასუხი მზადაა
PV-CDH-2026-03-009	ცხელი ხაზი · 17 მარტი (ანონიმური)	საღამოს ანტიბიოტიკი მიეცა 23:40-ზე 20:00-ის ნაცვლად; მედდამ თქვა: „ჩაბარება დაგვიანდა“.	წამლები · 3	დადასტურდა წამლის ჩარტიდან. განყოფილება 4-ის ჩაბარება იმ საღამოს 90 წუთით დაგვიანდა. დაიწერა ჩაბარების დროის წესი და წამლის მეორე რაუნდის შემოწმება, რომელიც 30 აპრილამდე უნდა დაინერგოს.	ქმედება 03-A
PV-CDH-2026-03-012	ქაღალდი · 19 მარტი	მთელი ღამე სამშენებლო ხმაური; ორი ღამე ვერ დავიძინე.	გარემო · 1	სადავოა: ჰოსპიტლის შიგნით სამუშაოები არ მიმდინარეობდა. ის კვირა მუნიციპალური საგზაო სამუშაოები იყო განყოფილება 4-ის გარეთ 18–19 მარტს. ჰოსპიტალმა მუნიციპალიტეტს მისწერა. განყოფილება 4-ზე ახლა ყურსაცობები შემოგვთავაზეს.	პასუხი მზადაა (სადავოა, ორივე ვერსია ნაჩვენებია)
PV-CDH-2026-03-015	ფორმა · 22 მარტი	არ უთხრეს, რომ სკანირებამდე უნდა ემარხა; მოვიდა, გააგზავნეს სახლში, დაკარგა ერთი სამუშაო დღე.	კომუნიკაცია · 2	დაჯავშნის SMS-ში მომზადების ინსტრუქციები არ იყო. შაბლონი შეიცვალა 25 მარტს.	პასუხი მზადაა
PV-CDH-2026-03-021	სოციალური ქსელი · 28 მარტი	საჯარო Facebook პოსტი: ინვოისზე არის „სახარჯი მასალების“ სტრიქონი დეტალების გარეშე.	ფინანსები · 1	პაციენტს დეტალიზებული ინვოისი გაეცა 30 მარტს; ფინანსები 31 მაისიდან ყველა ინვოისზე დააზუსტებს სახარჯ მასალებს.	ქმედება 03-B

18. B6 ქმედებების ჟურნალი

№	ქმედება	პასუხისმგებელი	ვადა	სტატუსი	დახურვის თარიღი
02-C	ნიშნები ამბულატორიულ კარდიოლოგიაზე ქართულად და ინგლისურად	ადმინისტრაციის უფროსი	31 მარტი	დახურულია	28 მარტი
02-D	გაწერის დროის მონაცემები ყოველთვიურად მიეწოდება სამი თვის განმავლობაში	ხარისხის უფროსი	ყოველთვიურად	მიმდინარეობს (1 3-დან)	

19. B6 ქმედებების ჟურნალი (გაგრძელება)

№	ქმედება	პასუხისმგებელი	ვადა	სტატუსი	დახურვის თარიღი
03-A	დაწერილი ჩაბარების დროის წესი; წამლის მეორე რაუნდის შემოწმება, განყოფილება 4	სამედმსახურო დირექტორი	30 აპრილი	ღია	
03-B	დეტალიზებული სახარჯი მასალები ყველა ინვოისზე	ფინანსების მენეჯერი	31 მაისი	ღია	
03-C	მომზადების ინსტრუქციები ყველა დაჯავშნის SMS-შაბლონში	ადმინისტრაციის უფროსი	30 აპრილი	ღია	

20. B7 შეხვედრა, რომელიც მოჰყვა

9 აპრილი, 17:30–19:00. დამსწრენი: 6 წევრი (თავმჯდომარე: ტ. კვირიკაშვილი), ხარისხის უფროსი, ადმინისტრაციის უფროსი, სამედმსახურო დირექტორი (შემთხვევა 009-თვის), სამდივნო. საბჭომ სთხოვა, რომ გაწერის დროის მონაცემები სამი თვე გაგრძელდეს და რომ ჩაბარების წესი საბჭოს გაეგზავნოს დაწერისას. მადლიერება გადაეცა პერსონალის დაფას. 14 აპრილს გაიგზავნა 22 წერილი. საგანმანათლებლო სესია: „კითხვები, რომლებიც უნდა დაუსვათ გაწერამდე“, 11 მონაწილე. ჩანაწერი გამოქვეყნდა 15 აპრილს.

21. დანართი A — რეგისტრის ფორმატი

სამდივნო ინახავს ერთ რეგისტრს, ერთი სტრიქონი თითო ელემენტზე. სვეტები:

სვეტი	შინაარსი
შემთხვევის №	PV-[კოდი]-[წწწწ-თთ]-[nnn]
მიღებულია	თარიღი და დრო
არხი	QR · ცხელი ხაზი · ფორმა · ელფოსტა · ქაღალდი · WhatsApp · სოციალური ქსელი
ტიპი	საჩივარი · მადლიერება · კითხვა · იდეა
ანონიმური	დიახ / არა
კონტაქტი (თუ მოცემულია)	ინახება მხოლოდ სამდივნოში
განყოფილება / სამსახური	
ტექსტი	სიტყვასიტყვით
თემა	თემატიკიდან
სიმძიმე	1–4
მიღებულია	თარიღი
დაწესებულების პასუხი	ტექსტი და თარიღი
საბჭოს გადაწყვეტილება / ქმედების ნომერი	
დახურვის წერილი გაიგზავნა	თარიღი და გამოყენებული შაბლონი
სტატუსი	ღია · პასუხგაცემული · დახურული

22. ცნობები

- [1] Gillespie A, Reader TW. The Healthcare Complaints Analysis Tool. BMJ Qual Saf. 2016;25(12):937–946.
- [2] Accréditation Sans Frontières. Patient Voice Council — Terms of Reference and Method Guide, ASF-PV-TOR-001-v1. Paris: ASF; 2026.

23. ინდექსი

- ქმედებების ჟურნალი — A6, B6
- ყდა — A1
- სადავო შემთხვევები — B5 (შემთხვევა 012)
- დაწესებულების პასუხის სვეტი — A5
- მადლიერება — A4, B4
- რეგისტრი — დანართი A
- თემები — A3, B3
- სამაგალითო მაგალითი — ნაწილი B