ორგანიზაციის დასახელება დაწესებულება ან სტრუქტურული ერთეული	სტანდარტული ოპერაციული პროცედურა **პაციენტის გამოცდილების უკუკავშირის პროცედურა მკურნალობის განმავლობაში**		
დოკუმენტის ID	CON-SOP-002	**ვერსია**	1.1
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადასინჯვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
მფლობელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · CON-SOP-002 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

დაკავშირებულია: 2A.8

მოკლედ

- ყოველ სტაციონარულ პაციენტს, ან დღის სტაციონარის ყოველ პაციენტს, გაწერამდე ან მოვლის დღეს დაუსვით სტრუქტურირებული შეკითხვები.
- პასუხები ჩაწერეთ CON-FRM-004-ზე, თარიღისა და სერვისის მითითებით.
- ყოველ კვირას გადახედეთ პასუხებს თითო სერვისში და ნებისმიერ შეშფოთებას იმავე დღეს მოაგვარეთ.
- პასუხები სამ თვეში ერთხელ შეაჯამეთ და მოახსენეთ მმართველ ორგანოს.
- აცნობეთ პაციენტებს, რა შეიცვალა მათი უკუკავშირის საფუძველზე.
- გაჩერდით და მაშინვე მოითხოვეთ დახმარება, თუ: პაციენტი უსაფრთხოების შეშფოთებას ან მძიმე უკმაყოფილებას აცხადებს. მაშინვე გადაეცით პალატის უფროსს და განიხილეთ როგორც ინციდენტი ან საჩივარი.

1. მიზანი

იმისთვის, რომ მოვლის მიღების დროს შეიტყოთ პაციენტის გამოცდილების შესახებ, რათა პრობლემები პაციენტის გაწერამდე გამოსწორდეს და არა მხოლოდ გაწერის შემდეგ საჩივრების გზით [EC].

2. სფერო

ვრცელდება	სტაციონარული და დღის სტაციონარის პაციენტები დაწესებულებაში
ადგილმდებარეობა	ყველა პალატა და დღის სტაციონარის არეალი

როდის	გაწერამდე ან დღის სტაციონარის დასასრულს, და მინიმუმ ერთხელ ყოველ დაყოვნებაში, რომელიც 3 დღეზე გრძელდება (EC)
არ ვრცელდება	ფორმალური საჩივრები, რომლებიც INC-POL-002-ის ფარგლებში განიხილება

3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
სტრუქტურირებული უკუკავშირი	პასუხები ფიქსირებული შეკითხვების ერთობლიობაზე, რომლებიც ყოველ ჯერზე ერთნაირად ისმება
დაყოვნების დროს	სანამ პაციენტი ჯერ კიდევ იღებს მოვლას

4. ფონი

საჩივრები მხოლოდ იმას იჭერს, რის გაზიარებაც პაციენტს სურს, ხდომილების შემდეგ. სტრუქტურირებული უკუკავშირი მოვლის დროს პრობლემებს აღმოაჩენს, მანამ სანამ მათი გამოსწორება ჯერ კიდევ შეიძლება. კრიტერიუმი 2A.8 ამას მოითხოვს.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
პალატის უფროსი მედდა ან მისი წარმომადგენელი	სვამს შეკითხვებს და წერს პასუხებს	გაწვრთნილია შეკითხვებში და შეშფოთებაზე რეაგირებაში
პალატის ან სერვისის ხელმძღვანელი	ყოველ კვირას განიხილავს პასუხებს და მოქმედებს შეშფოთებებზე	მენეჯმენტის ტრენინგი
პაციენტის წარმომადგენელი	განიხილავს შეჯამებას და იძლევა რჩევას გაუმჯობესებაზე	პაციენტის ჩართულობა
ხარისხის ხელმძღვანელი	აანალიზებს შეჯამებებს და მოხსენებას უკეთებს მმართველ ორგანოს	ანალიტიკური კომპეტენცია

6. მასალები და აღჭურვილობა

ნივთი	მოთხოვნა	მდგომარეობა
სტრუქტურირებული უკუკავშირის ფორმა (CON-FRM-004)	მიმდინარე ვერსია; იმ ენებზე, რომლებზეც პაციენტები საუბრობენ	ხელმისაწვდომია თითო პალატაში
უკუკავშირის შეჯამების შაბლონი (QUA-REG-002)	მოქმედი	გამოიყენება კვარტალურად

7. უსაფრთხოება

- არ დაუსვათ შეკითხვები ისე, რომ პაციენტს წნეხი ან არასაიმედოობის შეგრძნება დაეუფლოს პასუხის გაცემისას.
- პასუხები კონფიდენციალური შეინახეთ. გაზიარდეს მხოლოდ შეჯამებით.

8. დაწყებამდე

- შეამოწმეთ, რომ პაციენტი ესმის შეკითხვებს. საჭიროების შემთხვევაში გამოიყენეთ თარჯიმანი ან წაკითხვის ვარიანტი.

- აუხსენით, რომ პასუხები მოვლის გაუმჯობესებას ემსახურება და მისი მკურნალობის ნაწილი არ არის.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. დაუსვით შეკითხვები.

- დაუსვით CON-FRM-004-ის შეკითხვები პაციენტის ენაზე, ან შესთავაზეთ ფორმა დამოუკიდებლად შესავსებად.
- პაციენტს შეუძლია უარი თქვას ნებისმიერ შეკითხვაზე.
- არ იკითხოთ სხვა პაციენტების თანდასწრებით, თუ კონფიდენციალურობა შეუძლებელია.

მთავარი პუნქტი: პაციენტი პასუხს გულწრფელად მხოლოდ მაშინ გასცემს, როცა წნეხი არ აქვს.

ნაბიჯი 2. ჩაწერეთ პასუხები.

- ყოველი პასუხი ჩაწერეთ CON-FRM-004-ზე თარიღით, სერვისით და დროით.
- ნებისმიერი შეშფოთება ჩაწერეთ სიტყვასიტყვით.

მთავარი პუნქტი: ზუსტი პასუხები შეჯამების საფუძველია. ჩაწერისას არ განმარტოთ ისინი.

ნაბიჯი 3. ნებისმიერ შეშფოთებაზე იმავე დღეს იმოქმედეთ.

- თუ პაციენტი უსაფრთხოების შეშფოთებას აცხადებს, მაშინვე გადაეცით პალატის უფროსს.
- თუ შეშფოთება კლინიკურ საკითხს ეხება, პალატის უფროსი გაწერამდე აცნობებს პასუხისმგებელ კლინიცისტს.
- შეშფოთება ჩაწერეთ ინციდენტად ან საჩივრად, სადაც ის პოლიტიკას შეესაბამება.

მთავარი პუნქტი: მოვლის დროს კითხვის მიზანი მოვლის დროს საკითხების გამოსწორებაა.

ნაბიჯი 4. გადახედეთ ყოველ კვირას.

- პალატის უფროსი განიხილავს კვირის პასუხებს, ეძებს შაბლონებს და თანხმდება ერთ ან ორ მოქმედებაზე.
- მოქმედებები ჩაწერეთ QUA-REG-002-ზე.

მთავარი პუნქტი: კვირეული განხილვა პასუხებს სწრაფად აქცევს მოქმედებებად.

ნაბიჯი 5. შეაჯამეთ და მოახსენეთ კვარტალურად.

- შეადგინეთ კვარტალური შეჯამება (QUA-REG-002) პასუხების რაოდენობით, მთავარი თემებითა და გატარებული მოქმედებებით.
- მოახსენეთ მმართველ ორგანოს პაციენტის წარმომადგენლის კომენტარებით.

მთავარი პუნქტი: შეჯამება მმართველ ორგანოს აჩვენებს, რას ამბობენ პაციენტები და რა გაკეთდა მათ საკითხზე.

ნაბიჯი 6. აცნობეთ პაციენტებს, რა შეიცვალა.

- ყოველ ექვს თვეში გამოაქვეყნეთ მოკლე განახლება „თქვენ თქვით, ჩვენ გავაკეთეთ“ პალატის საინფორმაციო დაფაზე ან ვებგვერდზე.

მთავარი პუნქტი: პაციენტები, რომლებიც ხედავენ, რომ მათი უკუკავშირი მოქმედებაში ჩადის, უფრო მეტად აძლევენ მას.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ თვეში დადგენილ რაოდენობაზე ნაკლები პაციენტი პასუხობს, პალატის უფროსი გაზრდის შერჩევას და ჩაწერს მიზეზს (EC).

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
პაციენტები, რომლებსაც ფორმის შევსება არ შეუძლიათ	დაუსვით შეკითხვები ზეპირად, საჭიროების შემთხვევაში თარჯიმნის დახმარებით, და ჩაწერეთ პასუხები როგორც მოცემულია.
ბავშვები	ჰკითხეთ მშობელს ან მზრუნველს, და ბავშვს, სადაც ეს შესაფერისია (EC).

12. ესკალაცია

- უსაფრთხოების შეშფოთებები მაშინვე მიდის პალატის უფროსთან.
- ნებისმიერი შეშფოთება, რომელიც მიუთითებს, რომ პაციენტს უსამართლოდ მოეპყრნენ, მიდის INC-POL-002-ზე.

13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	მიზანი	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
შეკითხვებზე პასუხგაცემული კვალიფიცირებული პაციენტები	80% (EC)	ყოველთვიურად	პალატის უფროსი	პროცესის გადახედვა 2 კვირაში
შეშფოთებებზე იმავე დღეს მოქმედება	100%	ყოველთვიურად	პალატის უფროსი	ესკალაცია სერვისის ხელმძღვანელთან

კვარტალური შეჯამება მიწოდებული მმართველ ორგანოსთვის	100%	ყოველკვარტალურად	ხარისხის ხელმძღვანელი	ესკალაცია აღმასრულებელ დირექტორთან

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	შენახვის ადგილი	შენახვის ვადა
CON-FRM-004 სტრუქტურირებული უკუკავშირის ფორმა დაყოვნების დროს	პალატის ფაილი, შეჯამების შემდეგ ანონიმიზებული	შეჯამების ციკლის ხანგრძლივობა პლუს დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები
კვარტალური შეჯამება (QUA-REG-002)	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი (წლები)

15. სწავლება

- პალატის პერსონალი გაწვრთნილია შეკითხვებში, კონფიდენციალურობაში და შეშფოთებაზე რეაგირებაში (EC).
- ყოველ წელს განახლება.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
CON-FRM-004	სტრუქტურირებული უკუკავშირის ფორმა დაყოვნების დროს	გამოიყენება ნაბიჯში 1
QUA-REG-002	პაციენტის უკუკავშირის შეჯამება	გამოიყენება ნაბიჯში 5
INC-POL-002	საჩივრები და უკუკავშირი	ფორმალური საჩივრების მარშრუტი
CON-POL-003	პაციენტთა საბჭოს საკონსულტაციო დებულება	საბჭო განიხილავს შეჯამებას

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. გამოკითხვის დაფარვა და დრო EC-ის გადაწყვეტილებებია.

18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0		პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ
1.1		შიდა ხარისხის მიმოხილვა: გასწორებული ჯვარედინი მითითებები, სტატუსის ფორმულირება და დოკუმენტების კონტროლი	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

- **Complaints Handling and Patient Feedback** (T-12)

1. წყაროები

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on Standard 1. (E-009)