ორგანიზაციის დასახელება დაწესებულება ან სტრუქტურული ერთეული	სტანდარტული ოპერაციული პროცედურა **ციფრულ მოვლაზე წვდომა და ალტერნატივები**		
დოკუმენტის ID	DIG-SOP-003	**ვერსია**	1.1
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადასინჯვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
მფლობელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · DIG-SOP-003 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

დაკავშირებულია: 2D.2

მოკლედ

- ყოველ ციფრულ სერვისს შესთავაზეთ არაციფრული ალტერნატივა თანაბარი ხარისხით.
- ჯავშნისას ჰკითხეთ ყოველ პაციენტს, რომელ გზას ამჯობინებს. არასოდეს ივარაუდოთ.
- თითოეული ახალი ციფრული სერვისი გამოცადეთ იმ პაციენტებზე, რომლებსაც გაუჭირდებათ, გაშვებამდე.
- ჩაწერეთ ყოველი შემოთავაზებული და გამოყენებული ალტერნატივა.
- გაჩერდით და მაშინვე მოითხოვეთ დახმარება, თუ: პაციენტს მოვლაზე უარი ეთქვა ან დაგვიანდა იმის გამო, რომ ვერ იყენებს ციფრულ გზას.

1. მიზანი

იმისთვის, რომ პაციენტებს, რომლებსაც არ შეუძლიათ ან არ სურთ ციფრული მოვლის გამოყენება, მასთან დაკავშირებით არასდროს ჰქონდეთ უპირატესობის დაკარგვა და მიიღონ იგივე სერვისი სხვა გზით [EC].

2. სფერო

ვრცელდება	რეგისტრატურის, ჯავშნის, კლინიკური და პაციენტის მხარდაჭერის პერსონალი, ციფრული სერვისების ხელმძღვანელები

ადგილმდებარეობა	დაწესებულების ყველა პაციენტთან დაკავშირებული ციფრული სერვისი
როდის	ჯავშნისას, ყოველ ახალ ციფრულ სერვისზე და ყოველ გადახედვაზე
არ ვრცელდება	კლინიკური შინაარსის გადაწყვეტილებები, რომლებიც კლინიკურ პროტოკოლებს ეფუძნება

3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
ციფრული გამორიცხვა	ვერ შეძლება ციფრული სერვისების გამოყენება ან მათზე წვდომა უნარების, მოწყობილობების, ინტერნეტის, ენის, შეზღუდული შესაძლებლობის ან არჩევანის გამო
ეკვივალენტური გზა	ალტერნატივა, რომელიც იძლევა იგივე კლინიკურ შედეგს, დროულობასა და ხარისხს

4. ფონი

ციფრული მოსახერხებლობა უმრავლესობისთვის შეიძლება გახდეს ბარიერი იმ პაციენტებისთვის, რომელთაც ყველაზე ნაკლებად შეუძლიათ ადაპტაცია. კრიტერიუმი 2D.2 მოითხოვს განსაზღვრულ ალტერნატივასა და ტესტირებას მათზე, ვისაც გაუჭირდება [SOP-023, ზოგადი].

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
ციფრული სერვისის ხელმძღვანელი	ფლობს თითო სერვისს და მის ალტერნატიულ გზას	ციფრული სერვისების მენეჯმენტი
რეგისტრატურისა და ჯავშნის პერსონალი	ჰკითხეთ პაციენტის სასურველ გზას; შესთავაზეთ ალტერნატივა	შესავალი ინსტრუქტაჟი
კლინიკური ხელმძღვანელები	დაადასტურეთ, რომ ალტერნატივა იძლევა თანაბარ კლინიკურ მოვლას	კლინიკური

6. მასალები და აღჭურვილობა

ნივთი	მოთხოვნა	მდგომარეობა
თითო სერვისის ალტერნატიული გზის აღწერა	მოქმედი	გამოქვეყნებულია სერვისთან ერთად
პაციენტის უპირატესობის ჩანაწერი (DIG-FRM-003)	მოქმედი	ინახება პაციენტის ფაილში

7. უსაფრთხოება

- პაციენტს არასდროს შეიძლება მოვლაზე უარი ეთქვას იმის გამო, რომ მან ციფრული გზა არ აირჩია.

8. დაწყებამდე

- შეამოწმეთ, რომ თითოეული სერვისის ალტერნატიული გზა ღიაა და დაკომპლექტებულია.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. განსაზღვრეთ ალტერნატივა.

- თითო ციფრულ სერვისზე ჩაწერეთ ალტერნატიული გზა, მისი დროულობა და კლინიკური ეკვივალენტობა.

მთავარი პუნქტი: ალტერნატივა უნდა იყოს არა მხოლოდ ხელმისაწვდომი, არამედ იგივე ხარისხის.

ნაბიჯი 2. წინასწარი ტესტირება პაციენტებზე.

- გაშვებამდე გამოცადეთ სერვისი იმ პაციენტებზე, რომლებსაც გაუჭირდებათ: ხანდაზმულები, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები, წერა-კითხვის ან ენის შეზღუდვის მქონე პირები.
- ჩაწერეთ აღმოჩენები და განხორციელებული ცვლილებები.

მთავარი პუნქტი: ყველაზე მეტად რისკის ქვეშ მყოფ მომხმარებლებზე ტესტირება ბარიერებს პოულობს, რომლებსაც დიზაინის გუნდი ვერ ამჩნევს.

ნაბიჯი 3. ჰკითხეთ და შესთავაზეთ.

- ჯავშნისას ჰკითხეთ პაციენტს, რომელ გზას ამჯობინებს, და ჩაწერეთ DIG-FRM-003-ზე.
- შესთავაზეთ ალტერნატივა იმის მოთხოვნის გარეშე, რომ პაციენტმა თავად ითხოვოს.

მთავარი პუნქტი: პაციენტები ხშირად მრცხვენიათ, რომ ითხოვონ.

ნაბიჯი 4. დაადასტურეთ ეკვივალენტობა.

- შეამოწმეთ, რომ ალტერნატიული გზით მოსარგებლე პაციენტები იღებენ იგივე დროულობასა და კლინიკურ ხარისხს.
- ყოველ კვარტალში შეარჩიეთ 10 პაციენტი.

მთავარი პუნქტი: ეკვივალენტობა ჩანს შედეგით და არა ფორმის არსებობით.

ნაბიჯი 5. გადახედვა.

- ყოველ სერვისს წელიწადში ერთხელ გადახედეთ, ალტერნატივით მოსარგებლე პაციენტების აღმოჩენებით.

მთავარი პუნქტი: ალტერნატივის გამოყენებელი ადამიანები გაუმჯობესების საუკეთესო წყაროა.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ ალტერნატიული გზა ამ სერვისის სტანდარტზე უფრო დიდ დაგვიანებას იწვევს, სერვისის ხელმძღვანელი დაგვიანებას 30 დღეში აასწორებს.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
პაციენტი ტელეფონისა და ინტერნეტის გარეშე	შესთავაზეთ ტელეფონით ან პირადად მიღების გზა, და დახმარებით ციფრული ვარიანტი, თუ პაციენტს სურს.

12. ესკალაცია

- გამორიცხვის შესახებ საჩივრები მიდის INC-POL-002-ზე და ციფრული სერვისის ხელმძღვანელთან.

13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	მიზანი	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
პაციენტები, რომელთაც ალტერნატივა შესთავაზეს (ნიმუში)	100%	ყოველკვარტალურად	ციფრული სერვისის ხელმძღვანელი	პერსონალის ხელახალი ბრიფინგი
ალტერნატიული გზები თანაბარი დროულობით (ნიმუში)	დადგენილია კომიტეტის მიერ (EC)	ყოველკვარტალურად	კლინიკური ლიდერი	გასწორება 30 დღეში

სერვისები წინასწარ გამოცდილი რისკის ქვეშ მყოფ პაციენტებზე გაშვებამდე	100%	ყოველი გაშვება	ციფრული სერვისის ხელმძღვანელი	არ გაუშვათ

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	შენახვის ადგილი	შენახვის ვადა
DIG-FRM-003 ციფრული ალტერნატივის ჩანაწერი	პაციენტის ფაილი	როგორც პაციენტის ჩანაწერი (EC)

15. სწავლება

- რეგისტრატურის პერსონალი გაწვრთნილია ალტერნატივის შეთავაზებაში შესავალი ინსტრუქტაჟისას და წელიწადში ერთხელ (EC).

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
DIG-FRM-003	ციფრული ალტერნატივის ჩანაწერი	გამოიყენება ნაბიჯში 3
SOP-023	ციფრული გამორიცხვის მხარდაჭერის პროცესი (ზოგადი)	საფუძველი
CON-POL-002	დისკრიმინაციის აკრძალვა და თანაბარი წვდომა მოვლაზე	თანაბარი წვდომის ვალდებულება
DIG-SOP-002	ციფრული მოვლის სისტემის შეფასება და მართვა	შეფასება გაშვებამდე

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-006	ASF Policy Framework v1.2. ადაპტირებული.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. წინასწარი ტესტირების ჯგუფი და ნიმუშის ზომა უნდა შეთანხმდეს.

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

ამ დოკუმენტთან ჯერ არ არის დაკავშირებული ელექტრონული სწავლების კურსი.

დაგეგმილი კურსი: ციფრული ინკლუზია: მოვლა, რომელიც არასდროს აზიანებს პაციენტს, რომელსაც ციფრული ინსტრუმენტების გამოყენება არ შეუძლია. ახალი კურსი დაგეგმილია.

1. წყაროები

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on Standard 1. (E-009)
- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Policy Framework v1.2. (E-006)