ორგანიზაციის სახელი ობიექტი ან განყოფილება		გეგმა ხარისხის გაუმჯობესების გეგმა	
დოკუმენტის ID	GOV-PLN-002	**ვერსია**	1.0
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადახედვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
პასუხისმგებელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

Standards › › Standard 2APlans and templates

გეგმა / შაბლონი · GOV-PLN-002 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2A.3

მოკლედ

- მოიცავდეს ყოველ მომსახურებასა და განყოფილებას და არა მხოლოდ მთავარს.
- თითოეული სფეროსთვის დაასახელეთ პასუხისმგებელი პირი, მაჩვენებლები და სამიზნე.
- მაჩვენებლები ყოველთვიურად გადახედეთ და ყოველკვარტალურად აცნობეთ მმართველ ორგანოს.
- დაიწყეთ გაუმჯობესების პროექტი თითოეული მიზნობრივზე დაბალი მაჩვენებლისთვის.
- ყოველ წელს განაახლეთ გეგმა შედეგებიდან გამომდინარე.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ და მიიღეთ დახმარება, თუ: მომსახურებას ან განყოფილებას გეგმაში დასახელებული მფლობელი ან მაჩვენებლები არ აქვს.

1. 1. მიზანი

განსაზღვროს, როგორ ზომავს და აუმჯობესებს დაწესებულება ხარისხს მომსახურების ყოველ ნაწილში, პასუხისმგებლობებითა და მაჩვენებლებით [E-006].

2. 2. სფერო

ვრცელდება	დაწესებულების ყოველი მომსახურება, განყოფილება და დამხმარე ფუნქცია
ადგილები	მთელი დაწესებულება
როდის	იწერება წელიწადში ერთხელ; იხილება ყოველთვიურად მაჩვენებლების მეშვეობით
არ ვრცელდება	ინდივიდუალური გაუმჯობესების პროექტები, რომლებიც აღირიცხება გეგმაში, მაგრამ ცალკე მიმდინარეობს

3. 3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
მაჩვენებელი	საზომი, რომელიც აჩვენებს, უმჯობესდება თუ არა ხარისხი, სამიზნით
გაუმჯობესების პროექტი	დაგეგმილი ცვლილება ხარვეზის აღმოსაფხვრელად, მფლობელით, გრაფიკითა და საზომით

4. 4. საფუძვლები

კრიტერიუმ 2A.3 მოითხოვს ფორმალურ ხარისხის გაუმჯობესების გეგმას, რომელიც მოიცავს დაწესებულების ყოველ ნაწილს, პასუხისმგებლობებითა და მაჩვენებლებით. გეგმა, რომელიც მხოლოდ კლინიკურ მომსახურებებს მოიცავს, ამას არ აკმაყოფილებს.

5. 5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია

აღმასრულებელი დირექტორი	ამტკიცებს გეგმას და აცნობებს მმართველ ორგანოს	აღმასრულებელი ხელმძღვანელობა
ხარისხის ხელმძღვანელი	ინახავს გეგმას, მაჩვენებლებსა და პროექტების ჟურნალს	ხარისხის გაუმჯობესების მეთოდები
მომსახურების ხელმძღვანელები	თავიანთი სფეროს მაჩვენებლებზე პასუხისმგებლობა და პროექტების დაწყება, სადაც სამიზნეები ვერ მიიღწევა	მენეჯმენტის სწავლება

6. 6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	პირობა
მაჩვენებლების დაფა	ყოველი მაჩვენებლის ყოველთვიური მონაცემები	ყოველთვიურად განახლდება
პროექტების ჟურნალი	მფლობელი, დაწყების თარიღი, საზომი, სტატუსი	ყოველთვიურად განახლდება

7. 7. უსაფრთხოება

- მაჩვენებლებმა არ უნდა დააჯილდოონ საშიში მოკლე გზები. შედეგები შეადარეთ ინციდენტებსა და საჩივრებს.

8. 8. დაწყებამდე

- გეგმაზე ჩამოთვალეთ ყოველი მომსახურება და განყოფილება.
- შეამოწმეთ, რომ თითოეულ მომსახურებას ჰყავს დასახელებული მფლობელი.

9. 9. პროცედურა

ეტაპი 1. ჩამოთვალეთ ყველა მომსახურება და ფუნქცია.

- გამოიყენეთ მომსახურების დეკლარაცია (GOV-FRM-001 მუხლების სია) როგორც საწყისი წერტილი.
- დაამატეთ დამხმარე ფუნქციები: ობიექტები, IT, HR, ფინანსები, კვება, სამრეცხაო, ტრანსპორტი.

მთავარი დებულება: თუ ფუნქცია სიაში არ არის, ის არ გაიზომება.

ეტაპი 2. თითოეული სფეროსთვის დაასახელეთ მფლობელი და მაჩვენებლები.

- თითოეულ სფეროსთვის დაასახელეთ ერთი მფლობელი.
- თითოეული სფეროსთვის აირჩიეთ ორიდან ოთხამდე მაჩვენებელი, რომელიც, სადაც შესაბამისია, უსაფრთხოებას, ეფექტურობასა და გამოცდილებას მოიცავს.
- თითოეულ მაჩვენებელს დააყენეთ სამიზნე და მონაცემთა წყარო.

მთავარი დებულება: რიცხვი მფლობელისა და სამიზნის გარეშე ცვლილებას არ იწვევს.

ეტაპი 3. შეაგროვეთ და გადახედეთ მონაცემებს.

- ყოველთვიურად შეაგროვეთ მონაცემები დასახელებული წყაროდან.
- დაფა ყოველთვიურად გადახედეთ მომსახურების ხელმძღვანელთან ერთად.
- თითოეულ მაჩვენებელს აღნიშნეთ როგორც მიზნობრივი, ყურადღების საჭიროებით, ან მიზნობრივ მაჩვენებელზე დაბლა.

მთავარი დებულება: ყოველთვიური გადახედვა არის ის, რაც გეგმას აუდიტებს შორის მუშაობს.

ეტაპი 4. დაიწყეთ გაუმჯობესების პროექტები.

- თითოეული მიზნობრივზე დაბლა მაჩვენებლისთვის პასუხისმგებელი პირი 30 დღეში იწყებს პროექტს.
- თითოეულ პროექტს აქვს საზომი, გრაფიკი და დასახელებული ლიდერი.
- დახურეთ პროექტი, როცა სამიზნე სამი თვის განმავლობაში შესრულდება.

მთავარი დებულება: პროექტი ხარვეზზე რეაგირებაა. მის გარეშე ხარვეზი რჩება.

ეტაპი 5. აცნობეთ მმართველ ორგანოს.

- გამოაგზავნეთ ყოველთვიური ანგარიში დაფით, პროექტებითა და რისკებით.

- აღრიცხეთ განხილვა GOV-FRM-001-ზე.

მთავარი დებულება: მმართველ ორგანოს ტენდენცია სჭირდება, და არა მხოლოდ უახლესი ციფრი.

ეტაპი 6. წელიწადში ერთხელ განაახლეთ.

- ყოველ მაჩვენებელსა და სამიზნეს წელიწადში ერთხელ გადახედეთ.
- დაამატეთ ახალი მომსახურებები და ამოიღეთ მოხსნილი.
- ჩაწერეთ ვერსია და დამტკიცება.

მთავარი დებულება: გეგმა, რომელიც მომსახურებასთან ერთად არ იცვლება, მოძველდება.

10. 10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ მაჩვენებელი ორი თვის განმავლობაში მიზნობრივზე დაბალია, პროექტი აღმასრულებელ დირექტორს გადაეცემა.

11. 11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
მომსახურება დაემატა ან დაიხურა	მფლობელი და მაჩვენებლები დაამატეთ ან მოხსენით ერთი თვის განმავლობაში.

12. 12. ესკალაცია

- სერიოზული უსაფრთხოების სიგნალები მაშინვე მიდის აღმასრულებელ დირექტორთან და არა კვარტალურ ანგარიშში.

13. 13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა

მომსახურებები დასახელებული მფლობელითა და მაჩვენებლებით	100%	წელიწადში ერთხელ, ყოველკვარტალურად შემოწმებით	ხარისხის ხელმძღვანელი	მფლობელის დასახელება 14 დღეში
მაჩვენებლები ყოველთვიურად ეცნობება	100%	ყოველთვიურად	ხარისხის ხელმძღვანელი	მომსახურების ხელმძღვანელი 7 დღეში აცნობებს
მიზნობრივზე დაბალი მაჩვენებლები პროექტით	100%	ყოველთვიურად	ხარისხის ხელმძღვანელი	პროექტი დაწყებულია 30 დღეში

14. 14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ხარისხის გაუმჯობესების გეგმა (დამტკიცებული)	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები
მაჩვენებლების დაფა	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები
პროექტების ჟურნალი	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები

15. 15. ტრენინგი

- მომსახურების ხელმძღვანელები გადამზადებულნი არიან მაჩვენებლებსა და გაუმჯობესების მეთოდებში.

- თითოეულ სფეროში თანამშრომლებს აცნობენ მათთვის მნიშვნელოვან მაჩვენებლებს.

16. 16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
GOV-POL-003	პოლიტიკის შემუშავება, დამტკიცება, გადახედვა და გამოყენება	გამოყენების შემოწმებები გეგმას კვებავს
INC-SOP-001	მძიმე ინციდენტების ძირეული მიზეზების ანალიზი	პროექტები ინციდენტებიდან
QUA-SOP-001	უსაფრთხოების კულტურის გამოკითხვა	გამოკითხვის შედეგები გეგმას კვებავს
GOV-PLN-001	სტრატეგიული გეგმა	ხარისხის გაუმჯობესების გეგმა ემსახურება სტრატეგიულ მიზნებს

17. 17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-006	ASF Policy Framework v1.2. ადაპტირებული.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. მაჩვენებლების სამიზნეებს ადგენს დაწესებულება.

18. 18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება

1.0	დამტკიცების თარიღი	პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ
1.1	დამტკიცების თარიღი	შიდა ხარისხის მიმოხილვა: შესწორდა ჯვარედინი მითითებები, სტატუსის ფორმულირებები და დოკუმენტების კონტროლი	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

19. 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)