ვრცელდება	მმართველი ორგანო, ხარისხის კომიტეტი და დანიშნული წარმომადგენელი(ები)
ადგილმდებარეობა	მმართველი ორგანოსა და ხარისხის კომიტეტის შეხვედრები
დრო	დაგეგმილ ყოველ შეხვედრაზე, სადაც განიხილება ხარისხი და უსაფრთხოება
არ ვრცელდება	პაციენტების ინდივიდუალური ჩივილები, რომლებიც მუშავდება INC-POL-002-ის მიხედვით

პოლიტიკა · GOV-POL-005 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2A.10

მოკლედ

- მინიმუმ ერთ პაციენტს ან ოჯახის წარმომადგენელს აქვს წერილობითი როლი ხარისხის განხილვაში ან მმართველობის დისკუსიაში.
- წარმომადგენელი მიწვეულია ხარისხის შეხვედრებზე და წინასწარ იღებს დოკუმენტებს.
- წარმომადგენელს შეუძლია საკითხების დაყენება და მისი წვლილი აღირიცხება ოქმში.
- ობიექტი წარმომადგენელს უბრუნებს ინფორმაციას, თუ რა შეიცვალა მის შედეგად.
- შეაჩერეთ და დაუყოვნებლივ მიმართეთ დახმარებას, თუ: წარმომადგენელი აყენებს შეშფოთებას, რომელიც არ არის აღრიცხული ან წერილობით პასუხგაცემული.

1. 1. მიზანი

იმისთვის, რომ პაციენტებსა და ოჯახებს ჰქონდეთ სტრუქტურირებული როლი მმართველობისა და ხარისხის გაუმჯობესებაში და არა მხოლოდ არაპირდაპირი წვლილი ჩივილებისა და გამოკითხვების გზით [E-006, EC].

2. 2. მოქმედების სფერო

3. 3. ტერმინთა განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
წარმომადგენელი	პაციენტი, ყოფილი პაციენტი ან ოჯახის წევრი, რომელიც დათანხმდა სტრუქტურირებულ როლზე წერილობითი როლის აღწერით
წერილობითი როლი	დოკუმენტი, რომელიც ადგენს წარმომადგენლის მოვალეობებს, ვადას, ხარჯებსა და მხარდაჭერას

4. 4. ფონი

პაციენტები და ოჯახები ხედავენ იმას, რაც პერსონალმა შესაძლოა ვერ დაინახოს. კრიტერიუმი 2A.10 მოითხოვს სტრუქტურირებულ როლს, რაც ნიშნავს დასახელებულ პირს, წერილობით როლს და ჩანაწერს იმის შესახებ, რა შეიტანა მან.

5. 5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
მმართველი ორგანო	ათანხმებს წერილობით როლს და ნიშნავს წარმომადგენელს	მმართველობის ტრენინგი
ხარისხის ხელმძღვანელი	იწვევს წარმომადგენელს; უგზავნის დოკუმენტებს; აღრიცხავს წვლილს	ხარისხის მმართველობა
წარმომადგენელი	ესწრება, ემზადება, წარმოადგენს პაციენტებისა და ოჯახების მოსაზრებებს	ტრენინგი და მხარდაჭერა (EC)
აღმასრულებელი დირექტორი	წერილობით პასუხობს წარმომადგენლის წვლილს	აღმასრულებელი ხელმძღვანელობა

6. 6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
წერილობითი როლის აღწერა	მიმდინარე; ხელმოწერილი წარმომადგენლისა და თავმჯდომარის მიერ	თარიღიანი და ხელმოწერილი
დამსწრეთა რეესტრი (GOV-REG-004)	მოქმედი	ივსება ყოველ შეხვედრაზე

7. 7. უსაფრთხოება

- წარმომადგენელი ექვემდებარება ობიექტის კონფიდენციალურობის წესებს და არ უნდა გაამჟღავნოს პაციენტის იდენტიფიცირებადი ინფორმაცია.
- წარმომადგენელს არ მოეთხოვება პირადი ჯანმრთელობის დეტალების გამჟღავნება.

8. 8. დაწყებამდე

- დოკუმენტები გაგზავნეთ მინიმუმ ხუთი სამუშაო დღით ადრე შეხვედრამდე.
- შეამოწმეთ, აქვს თუ არა წარმომადგენელს საჭირო მხარდაჭერა, მაგალითად თარჯიმანი ან მგზავრობის ანაზღაურება (EC).

9. 9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. წერილობითი როლის შეთანხმება.

- შეადგინეთ როლის აღწერა: მიზანი, მოვალეობები, ვადა (მაგალითად ორი წელი), ხარჯები, მხარდაჭერა და კონფიდენციალურობა.
- წარმომადგენელი და თავმჯდომარე ხელს აწერენ მას.

ძირითადი წერტილი: წერილობითი როლი წარმომადგენელს სტატუსს ანიჭებს და ყველას ეუბნება, რა უნდა მოელოდეს.

ნაბიჯი 2. წარმომადგენლის მოწვევა და მომზადება.

- მიიწვიეთ წარმომადგენელი ყოველ ხარისხისა და მმართველობის შეხვედრაზე, სადაც განიხილება უსაფრთხოება ან ხარისხი.
- გაუგზავნეთ დოკუმენტები გასაგებ ენაზე, ტექნიკური ტერმინების ახსნით.
- შესთავაზეთ ბრიფინგი პირველ შეხვედრამდე.

ძირითადი წერტილი: წარმომადგენელი, რომელიც დოკუმენტებს ვერ მიჰყვება, ვერ შეიტანს წვლილს.

ნაბიჯი 3. აღრიცხეთ მისი წვლილი.

- აღრიცხეთ ყოველი წვლილი ოქმში (GOV-FRM-003) პასუხთან ერთად.
- დარწმუნდით, რომ წარმომადგენელს მოსაზრება ეკითხებათ ყოველ დღის წესრიგის პუნქტზე, სადაც პაციენტები ზემოქმედებას განიცდიან.

ძირითადი წერტილი: თუ მოსაზრება ოქმში არ არის, მმართველი ორგანოსთვის ის არ მომხდარა.

ნაბიჯი 4. წერილობით პასუხი.

- აღმასრულებელი დირექტორი ყოველ შეშფოთებასა და წინადადებაზე წერილობით პასუხობს 30 დღეში.
- აუხსენით, რა შეიცვლება და რა არა, მიზეზებით.

ძირითადი წერტილი: პასუხი არის ის, რაც წარმომადგენლის როლს მნიშვნელობას ანიჭებს.

ნაბიჯი 5. ინფორმაციის დაბრუნება პაციენტებისთვის.

- ყოველ ექვს თვეში გააზიარეთ წარმომადგენლის წვლილის შედეგები პაციენტებთან პაციენტთა საბჭოსა და განცხადებების დაფის საშუალებით.

ძირითადი წერტილი: პაციენტებმა უნდა დაინახონ, რომ მათმა ხმამ რაიმე შეცვალა.

ნაბიჯი 6. როლის ყოველწლიური განხილვა.

- წარმომადგენელთან ერთად ყოველწლიურად განიხილეთ როლის აღწერა, ვადა და მხარდაჭერა.
- აღრიცხეთ განხილვა.

ძირითადი წერტილი: არაგანხილული როლები დეკორაცია ხდება.

10. 10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ წარმომადგენელი პაციენტის უსაფრთხოების საკითხს აყენებს, თავმჯდომარე უზრუნველყოფს, რომ ის იმავე დღეს გადაეცეს შესაბამის ინციდენტის ან ჩივილის არხს.

11. 11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	ქმედება
წარმომადგენელი არ არის ხელმისაწვდომი	მმართველი ორგანო აღრიცხავს ვაკანსიას და ახალი წარმომადგენლის მოსაძებნად გადადგმულ ნაბიჯებს; როლს თანამშრომელი არ იკავებს.

12. 12. ესკალაცია

- შეშფოთება იმის შესახებ, რომ წარმომადგენელს არ უსმენენ, მიდის მმართველი ორგანოს თავმჯდომარესთან.

13. 13. მონიტორინგი

საზომი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
დანიშნულია წარმომადგენელი წერილობითი როლით	დიახ	ყოველწლიურად	მმართველობის ხელმძღვანელი	ესკალაცია მმართველ ორგანოსთან
წარმომადგენლის მიერ დასწრებული შეხვედრები	80% (EC)	ყოველკვარტალური	მმართველობის ხელმძღვანელი	განხილვებისა და მხარდაჭერის მოწვევები

წვლილი აღრიცხულია პასუხით	100%	ყოველ შეხვედრაზე	მმართველობის ხელმძღვანელი	თავმჯდომარე განიხილავს ოქმებს

14. 14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
წერილობითი როლის აღწერა	მმართველობის ფაილი	როლის ხანგრძლივობა პლუს ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი, წლები
დამსწრეთა რეესტრი (GOV-REG-004)	მმართველობის ფაილი	ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი, წლები
ოქმები წარმომადგენლის წვლილით	მმართველობის ფაილი	ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი, წლები

15. 15. ტრენინგი

- წარმომადგენლები პირველ შეხვედრამდე იღებენ ბრიფინგს ობიექტის, მისი მმართველობისა და კონფიდენციალურობის შესახებ (EC).
- მმართველობის წევრები ინფორმირებულები არიან პაციენტის მოსაზრების გამოყენების შესახებ.

16. 16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
CON-POL-003	პაციენტთა საბჭოს ფუნქციონირების წესები	პაციენტთა საბჭო მუშაობს წარმომადგენელთან ერთად
GOV-REG-004	დამსწრეთა რეესტრი	დასწრების ჩანაწერი

INC-POL-002	ჩივილები და უკუკავშირი	ინდივიდუალური ჩივილების არხი
GOV-POL-001	მმართველი ორგანოს ფუნქციონირების წესები	უფლებამოსილება

17. 17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-006	ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. ადაპტირებულია.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. ვადა, ხარჯები და წარმომადგენელთა რაოდენობა EC-ის გადაწყვეტილებებია.

18. 18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0		პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ
1.1		შიდა ხარისხის განხილვა: გასწორებულია ჯვარედინი მითითებები, სტატუსის ფორმულირება და დოკუმენტის კონტროლი	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

19. ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

- ჩივილების დამუშავება და პაციენტის უკუკავშირი (T-12)

20. ციტირებული წყაროები

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. (E-006)

- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი სტანდარტ 1-ზე. (E-009)

ჩამოტვირთეთ დოკუმენტი PDF ფორმატში

ჩამოტვირთეთ დოკუმენტი რედაქტირებადი Word ფაილის სახით