ორგანიზაციის სახელი ობიექტი ან ერთეული		სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა მომვლელის შეცვლის მოთხოვნა	
დოკუმენტის ID	HC-SOP-001	**ვერსია**	1.0
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, ადაპტაციისთვის	**გამოცემის თარიღი**	
გადასინჯვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
მფლობელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

მხარს უჭერს: 29.3

მოკლედ

- კლიენტს ნებისმიერ დროს შეუძლია სხვა მომვლელი მოითხოვოს, მიზეზის მითითების გარეშე (HC-FRM-002).
- მოთხოვნაზე პასუხი ეძლევა დადგენილ ვადაში და ის არ განიხილება როგორც მოვლის ხარისხის საჩივარი.
- ცვლილების მოწყობის დროს კლიენტი ინარჩუნებს თავის მოვლას.
- შედეგი აღირიცხება.
- დაუყოვნებლივ შეწყვიტეთ და მოითხოვეთ დახმარება, თუ: კლიენტი ცვლილებას ითხოვს და უარს ეუბნებიან.

1. მიზანი

უზრუნველვყოთ, რომ კლიენტებს შეეძლებათ მომვლელის შეცვლა პატივისცემით აღსავსე პროცესის მეშვეობით (29.3).

2. მოქმედების სფერო

ვრცელდება	საავადმყოფოს კლინიკური და დამხმარე პერსონალი
ადგილები	ყველა პალატა, კლინიკა და განყოფილება
როდის	ყოველ ჯერზე, როცა აღწერილი საქმიანობა სრულდება
არ ვრცელდება	საქმიანობა, რომელსაც მოიცავს სხვა დოკუმენტი, ჩამოთვლილი მე-15 განყოფილებაში

3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
კლინიკური ხელმძღვანელი	ექიმი ან ექთანი, რომელიც იმ დროს განყოფილებას ხელმძღვანელობს

4. ფონი

კლიენტს შეიძლება მომვლელთან ურთიერთობა არ გამოსდიოდეს, ხოლო ურთიერთობა, რომელიც არ მუშაობს, მოვლას შეიძლება ზიანი მიაყენოს. კლიენტს უნდა შეეძლოს სხვა მომვლელის მოთხოვნა კონფლიქტის გარეშე.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
საშინაო მოვლის სერვისის ხელმძღვანელი	პასუხისმგებელია მოთხოვნის პროცესზე	კლინიცისტი ან მენეჯერი
მოვლის კოორდინატორი	იღებს და პასუხობს თითოეულ მოთხოვნას	პერსონალი

6. მასალები და აღჭურვილობა

ნივთი	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერები და ფორმები	მიმდინარე ვერსია	გამოყენებამდე შემოწმებულია

7. უსაფრთხოება

- თუ პაციენტს დაუყოვნებელი რისკი ემუქრება, შეწყვიტეთ და დაუძახეთ დახმარებას. არ გადადოთ გადაუდებელი მოვლა დოკუმენტაციის შევსებისთვის.

8. დაწყებამდე

- დაადასტურეთ, რომ ამ დოკუმენტში დასახელებული ფორმები და აღჭურვილობა ხელმისაწვდომია და აქტუალურია.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. მიიღეთ.

- მიიღეთ მოთხოვნა და აღრიცხეთ HC-FRM-002-ზე.

მთავარი პუნქტი: მიღებულია.

ნაბიჯი 2. უპასუხეთ.

- უპასუხეთ დადგენილ ვადაში და მოაწყვეთ ცვლილება, თუ კლიენტი ითხოვს.

მთავარი პუნქტი: რეაგირება მოხდა.

ნაბიჯი 3. აღრიცხეთ.

- აღრიცხეთ შედეგი და ცვლილებამდე შეინარჩუნეთ კლიენტის მოვლა.

მთავარი პუნქტი: აღრიცხულია.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- ამ პროცედურაში გადაწყვეტილების წერტილები არ არის.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
არასამუშაო საათები	მიჰყევით იგივე ნაბიჯებს. გამოიყენეთ ზარის გრაფიკით განსაზღვრული საკონტაქტო პირი, რომელიც განყოფილების კედელზეა.

12. ესკალაცია

- ნებისმიერი სერიოზული პრობლემა დაუყოვნებლივ გადაეცემა მორიგე კლინიკურ ხელმძღვანელს და იმავე დღეს — კლინიკურ დირექტორს.

13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	სამიზნე	სიხშირე	მფლობელი	თუ არ შესრულდა
მოთხოვნებზე პასუხი გაიცემა დადგენილ ვადაში	100%	ყოველთვიურად	საშინაო მოვლის სერვისის ხელმძღვანელი	გადაეცით სამედიცინო დირექტორს

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერი	პაციენტის ჩანაწერი ან განყოფილების ფაილი	ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი წლებში

15. ტრენინგი

- პერსონალი ამ დოკუმენტში ვარჯიშს გადის დაწყებისას და ყოველ წელს ახლდება, აღრიცხული კომპეტენციის შემოწმებით.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
HC-FRM-002	მომვლელის შეცვლის მოთხოვნის ჩანაწერი	ჩანაწერი

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-009	დაფუძნებულია შემდეგზე: WHO Global strategy and action plan on ageing and health 2016-2030, WHO Integrated care for older people (ICOPE) guidelines (2017), და WHO guidance on migrant health.
E-006	ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. ადაპტირებული.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი.

18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0	დამტკიცების თარიღი	პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

19. წყაროები

Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Policy Framework v1.2. (E-006)

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

ჩამოტვირთეთ ეს დოკუმენტი PDF ფორმატში