უკუკავშირის დახურვის წერილები

> **მმართველობის დოკუმენტი — 2026 წლის გამოცემა.** ამ დოკუმენტში მმართველობის, ეთიკისა და ხარისხის სისტემის დებულებები ძალაშია. სადაც ნათქვამია „სურვეიორები“ ან „სურვეი“, მიმდინარე აკრედიტაციის მოდელი იყენებს **ოთხი დასახელებული როლი** (პასუხისმგებელი პირი, დირექტორი, კოორდინატორი, მონიტორი) და **ყოველკვარტალურ ციკლს**. ამ ტერმინოლოგიასთან შესაბამისი გადამუშავებული გამოცემა მზადდება.

პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმი

უკუკავშირის დახურვის წერილები

დადასტურება და ხუთი წერილობითი პასუხი, რომლებსაც პაციენტი შეიძლება მიიღებდეს. შაბლონები ინსტრუქციებითა და შევსებული მაგალითებით

ASF-PV-LETTER-001-v1 · გამოქვეყნებულია · 2026 წლის 13 სექტემბერი · 9 გვერდი

ეს არის სრული ტექსტი **უკუკავშირის დახურვის წერილები** (ASF-PV-LETTER-001-v1). PDF არის კონტროლირებადი ვერსია; ეს გვერდი გამოქვეყნებულია წაკითხვის, ძიებისა და ციტირებისთვის. ASF-ის ნაწილი **დოკუმენტების ბიბლიოთეკა**.

ხელახლა გამოყენება უფასოა. ეს დოკუმენტი სრულად გამოქვეყნებულია Accréditation Sans Frontières-ის მიერ და ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც თავის ქვეყანაში პაციენტთა საბჭოს ქმნის, შეუძლია მოარგოს მითითებით და იმის აღნიშვნით, რა შეიცვალა. ის შედის პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმში, რომლის სრულიც ხელმისაწვდომია france-asf.fr/patient-voice-ზე.

წინასიტყვაობა

1. რომელი წერილი როდის გამოვიყენოთ
2. L0 — დადასტურება
3. L1 — დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა
4. L2 — დადასტურდა, ცვლილება მიმდინარეობს
5. L3 — შემოწმდა, არ დადასტურდა ან სადავოა

6. L4 — მადლიერება

7. L5 — საბჭოს კომპეტენციის გარეთ

დანართი A — ჩამონათვალი გაგზავნამდე

წყაროები

ინდექსი

წინასიტყვაობა

წერილი ყველაზე მნიშვნელოვანი ნაბიჯია. ადამიანი, რომელიც უჩივის და პასუხს იღებს, იშვიათად უჩივის მეორედ; ადამიანი, რომელიც უჩივის და სიჩუმეს ხვდება, მიდის იქ, სადაც მოუსმენენ. ყოველი პაციენტი, რომელიც შეშფოთებას აყენებს, ამ წერილებიდან ერთ-ერთს საბჭოს შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის ფარგლებში იღებს. ისინი მოკლეა, გასაგები და გულწრფელი — მაშინაც, როცა პასუხია „შევამოწმეთ და ვერ დავადასტურეთ“.

> **ოთხი წესი ყოველი წერილისთვის.** (1) გაიმეორეთ, რაც პაციენტმა თქვა, მათი სიტყვებით. (2) თქვით, რა აღმოჩნდა, მათ შორის თუ სადავო იყო. (3) თქვით, რა შეიცვალა, ან რომ არაფერი შეცვლილა და რატომ. (4) მიუთითეთ სახელი და გზა დასაკავშირებლად. არასდროს დაადანაშაულოთ პაციენტი; არასდროს დაასახელოთ თანამშრომელი, როგორც დამნაშავე; არასდროს დაჰპირდეთ ის, რისი შესრულებაც ობიექტს არ აქვს ნაკისრი.

1. რომელი წერილი როდის გამოვიყენოთ

სიტუაცია	წერილი
ნებისმიერი მიღებული საკითხი	L0 — დადასტურება (2 სამუშაო დღეში)
შეშფოთება დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა	L1

შეშფოთება დადასტურდა, ცვლილება ჯერ მიმდინარეობს	L2
შეშფოთება შემოწმდა, ვერ დადასტურდა, ან ფაქტები სადავოა	L3
მადლიერება	L4
შეშფოთება საბჭოს კომპეტენციის გარეთ (სამართლებრივი პრეტენზია, მარეგულირებლის საკითხი, სხვა ობიექტი)	L5

2. L0 — დადასტურება

იგზავნება ელფოსტით, SMS-ით ან WhatsApp-ით მიღებიდან ორი სამუშაო დღის ფარგლებში. ფოსტით, თუ სხვა კონტაქტი არ არის.

> ძვირფასო [სახელი / „ძვირფასო პაციენტო“, თუ ანონიმურია],

> გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [სამსიტყვიანი შეჯამება] შესახებ. თქვენი საქმის ნომერია [PV-…]. გთხოვთ, შეინახოთ.

> ახლა ის, რაც შემდეგ მოხდება. თქვენს შეტყობინებას, თქვენი სახელის გარეშე, თუ ამას ითხოვთ, [ობიექტს] გადავცემთ მათი პასუხისთვის. შემდეგ პაციენტთა საბჭო — თქვენნაირი პაციენტები, საავადმყოფოს მონაწილეობით — განიხილავს მას [თარიღზე] შეხვედრაზე. ამ შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის ფარგლებში მიიღებთ ჩვენგან წერილობით პასუხს: რა აღმოჩნდა და რა შეიცვალა.

> თუ ახლა ხდება რაიმე, რაც თქვენ ან სხვას საფრთხეში აგდებს, დარეკეთ ცხელ ხაზზე [ნომერი] დღესვე — ეს დაუყოვნებლივ მუშავდება და არა შეხვედრაზე.

> [სამდივნოს სახელი], პაციენტის ხმის სამდივნო — [ტელეფონი] · [ელფოსტა]

3. L1 — დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა

> ძვირფასო [სახელი],
>
> საქმე [PV-…]. [თარიღზე] თქვენ გვითხარით: „[პაციენტის სიტყვები]“.
>
> რა აღმოვაჩინეთ: [ერთი ან ორი წინადადება, გასაგებად, ობიექტის დადასტურებული პასუხიდან].
>
> რა შეიცვალა: [კონკრეტული ცვლილება, ძალაში შესვლის თარიღით].
>
> პაციენტთა საბჭომ თქვენი საქმე [თარიღზე] განიხილა და [ერთი წინადადება საბჭოს შეხედულებაზე ან მეთვალყურეობაზე].
>
> გმადლობთ — ეს შეიცვალა, რადგან თქვენ თქვით. თუ ეს კვლავ მოხდება, ან თუ ეს პასუხი არ შეესაბამება თქვენს გამოცდილებას, უპასუხეთ ამ წერილს ან დარეკეთ [ნომერზე] და მიუთითეთ თქვენი საქმის ნომერი.
>
> [სამდივნოს სახელი], პაციენტის ხმის სამდივნო

შევსებული მაგალითი — საქმე 015

ძვირფასო ბ-ნო გელაშვილო, საქმე PV-CDH-2026-03-015. 22 მარტს თქვენ გვითხარით: „არავინ მითხრა, რომ სკანირებამდე შიმშილი იყო საჭირო. მოვედი, უკან გამომისტუმრეს და სამუშაო დღე დავკარგე.“ რა აღმოვაჩინეთ: ვიზიტის SMS-ში მომზადების ინსტრუქცია არ იყო. რა შეიცვალა: 25 მარტიდან სურათის გამოკვლევის ყოველი ვიზიტის SMS შეიცავს მომზადების ინსტრუქციას, და რეგისტრატურა ამას წინა დღეს ტელეფონით ადასტურებს. პაციენტთა საბჭომ თქვენი საქმე 9 აპრილს განიხილა და საავადმყოფოს სთხოვა ივნისში შეემოწმებინა, მუშაობს თუ არა ახალი შეტყობინება. გმადლობთ — ეს შეიცვალა, რადგან თქვენ თქვით. [ხელმოწერა]

4. L2 — დადასტურდა, ცვლილება მიმდინარეობს

> ძვირფასო [სახელი],

> საქმე [PV-...]. [თარიღზე] თქვენ გვითხარით: „[სიტყვები]“.

> რა აღმოვაჩინეთ: [დასკვნა]. საავადმყოფომ შეთანხმდა [ქმედებაზე], დასრულების თარიღით [თარიღი]. პაციენტთა საბჭო თავის [თვის] შეხვედრაზე შეამოწმებს, შესრულებულია თუ არა, და მაშინ ისევ მოგწერთ.

> ამასობაში, [ნებისმიერი დროებითი ზომა]. თუ ამამდე რაიმე დაგჭირდებათ, დარეკეთ [ნომერზე] და მიუთითეთ თქვენი საქმის ნომერი.

> [ხელმოწერა]

შევსებული მაგალითი — საქმე 009 (ანონიმური)
ძვირფასო პაციენტო, საქმე PV-CDH-2026-03-009. 17 მარტს თქვენ ტელეფონით გვითხარით, რომ საღამოს ანტიბიოტიკი 20:00-ის ნაცვლად 23:40-ზე მიგცეს და რომ გვითხრეს, მორიგეობის ჩაბარება დაგვიანდა. რა აღმოვაჩინეთ: წამლის ჩანაწერი დაგვიანებას ადასტურებს; იმ საღამოს პალატის მორიგეობის ჩაბარება 90 წუთით დაგვიანდა. საავადმყოფომ შეთანხმდა წერილობით წესზე მორიგეობის ჩაბარების დროზე და მე-4 პალატაში საღამოს წამლების რიგის მეორე შემოწმებაზე, 30 აპრილამდე. პაციენტთა საბჭო მაისის შეხვედრაზე დაადასტურებს, რომ ორივე მუშაობს, და მაშინ ისევ მოგწერთ. თქვენ სთხოვეთ, არ დაგვეკონკრეტებინა, და ასე არც მოხდა. [ხელმოწერა]

5. L3 — შემოწმდა, არ დადასტურდა ან სადავოა

ყველაზე რთული წერილი, და ის, რომელიც განსაზღვრავს, ენდობა თუ არა პაციენტი საბჭოს. ის არასდროს ამბობს, რომ პაციენტი ცდებოდა. ის აჩვენებს ორივე მხარის ფრაზებს.

> ძვირფასო [სახელი],

> საქმე [PV-...]. [თარიღზე] თქვენ გვითხარით: „[სიტყვები]“.

ეს საავადმყოფოს წავუყენეთ. მათი ვერსიაა: [ობიექტის ვერსია, მიუკერძოებლად]. ხელმისაწვდომი ჩანაწერებიდან [კონკრეტული საკითხი] ვერ დავადასტურეთ.

პაციენტთა საბჭომ ორივე ვერსია [თარიღზე] მოისმინა. [რა გადაწყვიტა საბჭომ — მაგალითად, ცვლილება მაინც განხორციელდა, ან მონიტორინგის მოთხოვნა.]

ჩვენ ვწერთ თქვენს ვერსიასა და საავადმყოფოს მხარეს გვერდიგვერდ; არცერთი არ იშლება. თუ გაქვთ რაიმე, რაც დაგვეხმარება ხელახლა შემოწმებაში — თარიღი, სახელი, დოკუმენტი — უპასუხეთ ამ წერილს ან დარეკეთ [ნომერზე].

[ხელმოწერა]

შევსებული მაგალითი — საქმე 012

ძვირფასო ქ-ნო ჯაფარიძე, საქმე PV-CDH-2026-03-012. 19 მარტს თქვენ გვითხარით, რომ ორ ღამეს სამშენებლო ხმაური ძილს შეუძლებელს ხდიდა. ეს საავადმყოფოს წავუყენეთ. მათი ვერსიაა, რომ იმ კვირაში შენობის შიგნით სამუშაოები არ ჩატარებულა; მუნიციპალური საგზაო სამუშაოები მე-4 პალატის გარეთ მიმდინარეობდა 18 და 19 მარტს. პაციენტთა საბჭომ ორივე ვერსია 9 აპრილს მოისმინა. საავადმყოფომ მუნიციპალიტეტს მისწერა და ახლა მე-4 პალატაში მოთხოვნისამებრ ყურსაცმებს სთავაზობს. თქვენი და საავადმყოფოს ვერსია გვერდიგვერდ არის ჩაწერილი. [ხელმოწერა]

6. L4 — მადლიერება

ძვირფასო [სახელი],

გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [თანამშრომელი / გუნდი] შესახებ. თქვენი ნებართვით, თქვენი სიტყვები — „[სიტყვები]“ — [თარიღზე] გადაეცა [პალატის მენეჯერს] და გამოჩნდა პალატის თანამშრომელთა დაფაზე. პაციენტთა საბჭომ ისინი [თარიღზე] შეხვედრაზე წაიკითხა.

აქ მადლიერებაც იმავე სიფრთხილით შეგროვდება, როგორც საჩივრები, რადგან

ის საავადმყოფოს ეუბნება, რა უნდა გააგრძელოს. გმადლობთ, რომ დრო დაუთმეთ.

[ხელმოწერა]

7. L5 — საბჭოს კომპეტენციის გარეთ

ძვირფასო [სახელი],

საქმე [PV-...]. გმადლობთ თქვენი შეტყობინებისთვის [თარიღი] — [შეჯამება] შესახებ.

პაციენტთა საბჭოს შეუძლია დაეხმაროს იმაში, როგორ ეწევა მოვლა და როგორ რეაგირებს საავადმყოფო. თქვენ მიერ აღწერილი არის [შესაძლო სამართლებრივი პრეტენზია / მარეგულირებლის საქმე / სხვა ობიექტის შესახებ], რის გადაწყვეტაც საბჭოს არ შეუძლია. სწორი გზაა [ორგანო, საკონტაქტო და რა გაუგზავნოთ]. ჩვენ შეგვიძლია [რას გააკეთებს სამდივნო მაინც — მაგ. შეშფოთების ჩაწერა, ანონიმური თემის გაზიარება საბჭოსთან, მიმართვის შედგენაში დახმარება].

თუ ვერ გავიგეთ და არის რაღაც საბჭოს ძალებში, უპასუხეთ და გვითხარით.

[ხელმოწერა]

დანართი A — ჩამოწათვალი გაგზავნამდე

- ☐ საქმის ნომერი და პაციენტის საკუთარი სიტყვები წერილშია
- ☐ დასკვნა ემთხვევა დადასტურებულ ანგარიშს — არაფერი დამატებული, არაფერი შერბილებული

- ☐ ყოველ ცვლილებასა და ვალდებულებას თარიღი აქვს
- ☐ არც ერთი თანამშრომელი არ არის დასახელებული დამნაშავედ
- ☐ ანონიმურობის შემთხვევაში: არანაირი საიდენტიფიკაციო დეტალი, და წერილი მიდის იმ არხით, რომელიც პაციენტმა აირჩია
- ☐ ბოლოს მოცემულია სახელი, ტელეფონის ნომერი და საქმის ნომერი
- ☐ იგზავნება შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის ფარგლებში; თარიღი რეგისტრში ფიქსირდება

წყაროები

1. Parliamentary and Health Service Ombudsman. My expectations for raising concerns and complaints. ლონდონი: PHSO; 2014.
2. Accréditation Sans Frontières. Patient Voice — Monthly Report Template, ASF-PV-REPORT-001-v1. პარიზი: ASF; 2026.

ინდექსი

დადასტურება, L0

ანონიმური პაციენტები, L2 მაგალითი, დანართი A

სადავო საქმეები, L3

მადლიერება, L4

კომპეტენცია, გარეთ, L5

წესები, წინასიტყვაობა

დოკუმენტის კონტროლი

დოკუმენტის სათაური	პაციენტის ხმა — უკუკავშირის დახურვის წერილები
დოკუმენტის ნომერი	ASF-PV-LETTER-001-v1
ვერსია / გამოცემა	ვერსია 1

სტატუსი	გამოქვეყნებულია
გამოქვეყნების თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
გამოქვეყნების ადგილი	პარიზი, საფრანგეთი
გამცემი ორგანო	ASF საერთაშორისო სტანდარტების საბჭო, Accréditation Sans Frontières
ორიგინალის ენა	ინგლისური
ძალაში შესვლის თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
შემდეგი დაგეგმილი განხილვა	2028 წლის 13 სექტემბერი
ანაცვლებს	არ არის — პირველი გამოცემა

PDF-ის ჩამოტვირთვა ↓

რედაქტირებადი .DOCX ↓

ამ გვერდზე

წინასიტყვაობა

1. რომელი წერილი როდის გამოვიყენოთ

2. L0 — დადასტურება

3. L1 — დადასტურდა და რაღაც შეიცვალა

4. L2 — დადასტურდა, ცვლილება მიმდინარეობს

5. L3 — შემოწმდა, არ დადასტურდა ან სადავოა

6. L4 — მადლიერება

7. L5 — საბჭოს კომპეტენციის გარეთ

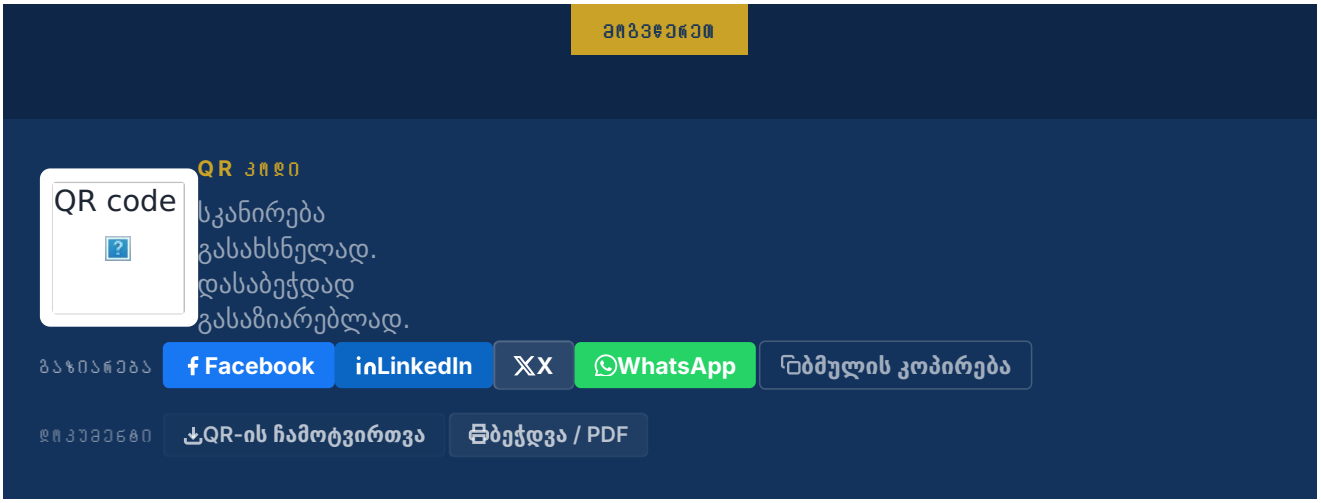
დანართი A — ჩამონათვალი გაგზავნამდე

წყაროები

ინდექსი

გაქვთ შეკითხვა ამ დოკუმენტთან დაკავშირებით?

შესწორებები, თარგმანის მოთხოვნები და წინადადებები შემდეგი გადახედვის ციკლისთვის ყველასგან მისალმებულია.


მიგვწერეთ
QR კოდი
სკანირება
გასახსნელად.
დასაბეჭდად
გასაზიარებლად.
გაზიარება
Facebook
LinkedIn
X
WhatsApp
ბმულის კოპირება
დოკუმენტი
QR-ის ჩამოტვირთვა
ბეჭდვა / PDF