მმართველობის დოკუმენტი — 2026 წლის გამოცემა. ამ დოკუმენტში მოცემული მმართველობის, ეთიკისა და ხარისხის სისტემის დებულებები ძალაში რჩება. იქ, სადაც ნახსენებია „ინსპექტორები“ ან „გამოკითხვები“, მიმდინარე აკრედიტაციის მოდელი იყენებს **ოთხი დასახელებული როლი** (პასუხისმგებელი პირი, დირექტორი, კოორდინატორი, მონიტორი) და **კვარტალური ციკლი**. გადასინჯული გამოცემა, რომელიც ამ ტერმინოლოგიას შეესაბამება, მზადდება.

პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმი

ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი

ანგარიში, რომლითაც მთელი ციკლი მუშაობს: რეგისტრი, თემები, მადლობები, შემთხვევები ობიექტის რეაგირებით, ქმედებების ჟურნალი. სრულად შევსებული სამაგალითო თვით

ASF-PV-REPORT-001-v1 · გამოქვეყნებულია · 2026 წლის 13 სექტემბერი · 11 გვერდი

ეს არის სრული ტექსტი **ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი** (ASF-PV-REPORT-001-v1). PDF არის კონტროლირებადი ვერსია; ეს გვერდი გამოქვეყნებულია წაკითხვის, ძიებისა და ციტირებისთვის. ნაწილია ASF-ის **დოკუმენტების ბიბლიოთეკისა**.

ხელმისაწვდომია ხელახალი გამოყენებისთვის. ეს დოკუმენტი სრულად გამოქვეყნებულია Accréditation Sans Frontières-ის მიერ და შეუძლია ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც საკუთარ ქვეყანაში პაციენტთა საბჭოს აყალიბებს, მოარგოს წყაროს აღნიშვნით და იმის აღნიშვნით, რა შეიცვალა. იგი შედის პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმში, რომელიც მთლიანად ხელმისაწვდომია france-asf.fr/patient-voice-ზე.

დოკუმენტის კონტროლი

დოკუმენტის სათაური	პაციენტის ხმა — ყოველთვიური ანგარიშის შაბლონი
დოკუმენტის ნომერი	ASF-PV-REPORT-001-v1
ვერსია / გამოცემა	ვერსია 1
სტატუსი	გამოქვეყნებული
გამოქვეყნების თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
გამოქვეყნების ადგილი	პარიზი, საფრანგეთი
გამცემი ორგანო	ASF-ის საერთაშორისო სტანდარტების საბჭო, Accréditation Sans Frontières
ორიგინალის ენა	ინგლისური
ძალაში შესვლის თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
შემდეგი დაგეგმილი გადახედვა	2028 წლის 13 სექტემბერი

წინასიტყვაობა

1. ნაწილი A — შაბლონი

A1 გარეკანი

A2 თვე რიცხვებში

A3 თემები

A4 მადლობები

A5 შემთხვევები და ობიექტის რეაგირება

A6 ქმედებების ჟურნალი

2. ნაწილი B — სამაგალითო შევსება: 2026 წლის მარტი, ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო (120 საწოლი)

B1 გარეკანი

B2 რიცხვები

B3 თემები

B4 მადლობები

B5 შემთხვევები

B6 ქმედებების ჟურნალი

B7 შეხვედრა, რომელიც მოჰყვა

დანართი A — რეგისტრის ფორმატი (ცხრილის სვეტები)

ციტირებული წყაროები

ინდექსი

წინასიტყვაობა

ანგარიში არის საბჭოს მეხსიერება და მისი დღის წესრიგი. მას წერს მდივანი ყოველი თვის ბოლო სამუშაო დღეს, აგზავნის ობიექტთან გადასამოწმებლად, შემდეგ წევრებს შეხვედრამდე 48 საათით ადრე. მას აქვს ექვსი ნაწილი, ყოველთვის ერთი და იმავე თანმიმდევრობით, რომ თვეები შედარებადი იყოს და არავინ მოიძიოს რაიმე. ამ დოკუმენტის ნაწილი A არის შაბლონი ინსტრუქციებით; ნაწილი B არის სრულად შევსებული თვე გამოგონილი 120-საწოლიანი საავადმყოფოდან.

> **ორი წესი.** ყოველი შემთხვევა ჩანს, მათ შორის ის, რომელსაც ობიექტი ედავება. არცერთი ვინაობა არ ჩანს იმ შემთხვევაში, თუ პაციენტმა ანონიმურობა

ანაცვლებს	არცერთი — პირველი გამოცემა

PDF-ის ჩამოტვირთვა ↓

რედაქტირებადი .DOCX ↓

ამ გვერდზე

წინასიტყვაობა

1. ნაწილი A — შაბლონი

- A1 გარეკანი
- A2 თვე რიცხვებში
- A3 თემები
- A4 მადლობები
- A5 შემთხვევები და ობიექტის რეაგირება
- A6 ქმედებების ჟურნალი

2. ნაწილი B — სამაგალითო შევსება: 2026 წლის მარტი, ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო (120 საწოლი)

- B1 გარეკანი
- B2 რიცხვები
- B3 თემები
- B4 მადლობები
- B5 შემთხვევები (5 შერჩეული 22-დან)
- B6 ქმედებების ჟურნალი
- B7 შეხვედრა, რომელიც მოჰყვა

დანართი A — რეგისტრის ფორმატი (ცხრილის სვეტები)

ციტირებული წყაროები

ინდექსი

> ითხოვა — არც ანგარიშში, არც შეხვედრაზე, არც WhatsApp ჯგუფში.

1. ნაწილი A — შაბლონი

A1 გარეკანი

ობიექტი	
თვე	
ანგარიშის ნომერი	PV-[ობიექტის კოდი]-[YYYY-MM]
მომზადებულია (მდივნატი)	
პროექტი გაიგზავნა ობიექტთან	თარიღი
ობიექტის პასუხი მიღებულია	თარიღი
გაიგზავნა საბჭოსთან	თარიღი
შეხვედრის თარიღი	

A2 თვე რიცხვებში

საზომი	ეს თვე	წინა თვე	3-თვიანი საშუალო
მიღებული ერთეულები			
— შეშფოთება			
— მადლობა			
— კითხვები და იდეები			
არხების მიხედვით: QR · ცხელი ხაზი · ფორმა · ელფოსტა · ქაღალდი · სოციალური ქსელი			
ანონიმური			
სიმძიმე 3 ან 4			

მიღებულია 2 სამუშაო დღეში (%)			
ციკლი დახურულია შეხვედრიდან 5 სამუშაო დღეში (%)			
გადატანილი ღია ქმედებები			

A3 თემები

ერთი ხაზი თემაზე რაოდენობითა და ტენდენციის ისრით. თემები მოდის ინსტრუქციის დანართიდან (კლინიკური · მმართველობა · ურთიერთობები).

თემა	რაოდენობა	ტენდენცია	ერთხაზი შენიშვნა

A4 მადლობები

დასახელებული თანამშრომლის სახელით, განყოფილებითა და პაციენტის სიტყვებით (თანხმობით). მადლობა გადაეცემა განყოფილების მენეჯერს თანამშრომელთა დაფისთვის შეხვედრამდე.

თანამშრომელი	განყოფილება / სამსახური	პაციენტი სიტყვები

A5 შემთხვევები და ობიექტის რეაგირება

ერთი ბლოკი თითო შემთხვევაზე. ობიექტი ავსებს დაჩრდილულ სვეტს. თეთრ სვეტებში არაფერი შეიცვლება ობიექტის მიერ.

შემთხვევის ნომერი	არხი · თარიღი	რას თქვა პაციენტმა (სიტყვასიტყვით ან მასთან ახლოს)	

A6 ქმედებების ჟურნალი

გადადის შეხვედრიდან შეხვედრამდე დახურვამდე.

№	ქმედება	პასუხისმგებელი	ვადა	

2. ნაწილი B — სამაგალითო შევსება: 2026 წლის მარტი, ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო (120 საწოლი)

ყველა სახელი და ფაქტი გამოგონილია.

B1 გარეკანი

ობიექტი	ცენტრალური რაიონული საავადმყოფო, ქუთაისი
თვე	2026 წლის მარტი
ანგარიშის ნომერი	PV-CDH-2026-03
მომზადებულია	ა. ბერიძე, ASF მდივნატი
პროექტი გაიგზავნა ობიექტთან	2026 წლის 1 აპრილი
ობიექტის პასუხი მიღებულია	2026 წლის 6 აპრილი
გაიგზავნა საბჭოსთან	2026 წლის 7 აპრილი
შეხვედრის თარიღი	2026 წლის 9 აპრილი, 17:30

B2 რიცხვები

საზომი	მარტი	თებერვალი	
მიღებული ერთეულები	31	24	
— შეშფოთება	22	18	
— მადლობა	7	4	
— კითხვები და იდეები	2	2	

არხების მიხედვით	QR 14 · ცხელი ხაზი 6 · ფორმა 5 · ქაღალდი 4 · სოციალური ქსელი 2	QR 11 · ცხელი ხაზი 5 · ფორმა 4 · ქაღალდი 3 · სოციალური ქსელი 1	-
ანონიმური	9 (29%)	7	8
სიმძიმე 3 ან 4	1 (სიმძიმე 3)	0	0
მიღებულია 2 სამუშაო დღეში	100%	96%	9
ციკლი დახურულია 5 სამუშაო დღეში	— (ეს შეხვედრა)	100%	1
გადატანილი ღია ქმედებები	3	4	-

B3 თემები

თემა	რაოდენობა	ტენდენცია
გაწერა და გადაყვანა — ლოდინი	9	↑ 3-დან
გარემო — ღამის ხმაური	5	→
კომუნიკაცია — არ უთხრეს, რა უნდა მოელოდათ	4	↓ 6-დან
მედიკამენტი — დრო	1	ახალი
ფინანსები — ინვოისი გაუგებარია	2	→
ლოდინი — ამბულატორიული კარდიოლოგია	1	↓

B4 მადლობები

თანამშრომელი	განყოფილება / სამსახური	პაციენტი სიტყვები

ნინო კაპანაძე, ექთანი	განყოფილება 3	„მან აუხსნ ყოველი ა დაბრუნდა შესამოწმე ოთხი სხვადასხვ პაციენტი ამბობს.“
დოქტორი ლ. გოგია	გადაუდებელი დახმარება	„მშვიდი, ნათელი, ჩემს ქალი თვითონ დაურეკა.“
მიმღების გუნდი, დილის ცვლა	მიღება	„სწრაფი კეთილი, თუნდაც დ 7 საათზე.“

B5 შემთხვევები (5 შერჩეული 22-დან)

შემთხვევა	არხი · თარიღი	რას თქვა პაციენტმა
PV-CDH-2026-03-004	QR · 13 მარ.	გაწერის ქაღალდებს 10:00-დან 16:20-მდე ელოდა; ვერავინ ვერ ახსნა, რატომ.
PV-CDH-2026-03-009	ცხელი ხაზი · 17 მარ. (ანონიმური)	საღამოს ანტიბიოტიკი 20:00-ის ნაცვლად 23:40-ზე მიიღო; ექთანმა თქვა „გადაბარება დაგვიანდა“.

PV-CDH-2026-03-012	ქაღალდი · 19 მარ.	მთელი ღამე სამშენებლო ხმაური, ორი ღამე ვერ ეძინა.
PV-CDH-2026-03-015	ფორმა · 22 მარ.	არ უთხრეს, რომ სკანირებისთვის უნდა ემარხა; მოვიდა, გააგზავნეს სახლში, დაკარგა სამუშაო დღე.
PV-CDH-2026-03-021	სოციალური ქსელი · 28 მარ.	საჯარო Facebook-ის პოსტი: ინვოისში „მასალების“ ხაზია დეტალების გარეშე.

B6 ქმედებების ჟურნალი

№	ქმედება	პასუხისმგებელი
02-C	ამბულატორიული კარდიოლოგიის ნიშნები ქართულად და ინგლისურად	ადმინისტრაციის უფროსი
02-D	გაწერის დროის მონაცემები ყოველთვიურად ეცნობება სამი თვის განმავლობაში	ხარისხის უფროსი

03-A	წერილობითი გადაბარების დროის წესი; მედიკამენტის მეორე რაუნდის შემოწმება, განყოფილება 4	სამედიცინო დირექტორი	
03-B	დეტალიზებული მასალები ყველა ინვოისზე	ფინანსური მენეჯერი	
03-C	მომზადების ინსტრუქცია ყველა ვიზიტის SMS-შაბლონში	ადმინისტრაციის უფროსი	

B7 შეხვედრა, რომელიც მოჰყვა

9 აპრილი, 17:30–19:00. დამსწრენი: 6 წევრი (თავმჯდომარე: თ. კვირიკაშვილი), ხარისხის უფროსი, ადმინისტრაციის უფროსი, სამედიცინო დირექტორი (შემთხვევა 009-ისთვის), მდივნატი. საბჭომ სთხოვა, რომ გაწერის დროის მონაცემები სამი თვე გაგრძელდეს და გადაბარების წესი საბჭოს წერილობით გაეგზავნოს. მადლობა გადაეცა თანამშრომელთა დაფას. 14 აპრილს გაიგზავნა 22 წერილი. საგანმანათლებლო შეხვედრა: „კითხვები, რომლებიც უნდა დასვათ გაწერამდე“, 11 მონაწილე. ჩანაწერი გამოქვეყნდა 15 აპრილს.

დანართი A — რეგისტრის ფორმატი (ცხრილის სვეტები)

მდივნატი ინახავს ერთ რეგისტრს, ერთი სტრიქონი თითო ერთეულზე. სვეტები:

სვეტი	შინაარსი
შემთხვევის ნომერი	PV-[კოდი]-[YYYY-MM]-[nnn]
მიღებულია	თარიღი და დრო
არხი	QR · ცხელი ხაზი · ფორმა · ელფოსტა · ქაღალდი · WhatsApp · სოციალური ქსელი

ტიპი	შეშფოთება · მადლობა · კითხვა · იდეა
ანონიმური	დიახ / არა
საკონტაქტო (თუ მოცემულია)	ინახება მხოლოდ მდივნატთან
განყოფილება / სამსახური	
ტექსტი	სიტყვასიტყვით
თემა	ტაქსონომიიდან
სიმძიმე	1–4
მიღებულია	თარიღი
ობიექტის პასუხი	ტექსტი და თარიღი
საბჭოს გადაწყვეტილება / ქმედების ნომერი	
დახურვის წერილი გაიგზავნა	თარიღი და გამოყენებული შაბლონი
სტატუსი	ღია · პასუხგაცემული · დახურული

ციტირებული წყაროები

1. Gillespie A, Reader TW. The Healthcare Complaints Analysis Tool. BMJ Qual Saf. 2016;25(12):937–946.
2. Accréditation Sans Frontières. Patient Voice Council — Terms of Reference and Method Guide, ASF-PV-TOR-001-v1. Paris: ASF; 2026.

ინდექსი

ქმედებების ჟურნალი, A6, B6

გარეკანი, A1

სადავო შემთხვევები, B5 (შემთხვევა 012)

ობიექტის პასუხის სვეტი, A5

მადლობები, A4, B4

რეესტრი, დანართი A

თემები, A3, B3

გაქვთ კითხვა ამ დოკუმენტთან დაკავშირებით?

გასწორებები, თარგმანის მოთხოვნები და წინადადებები შემდეგი გადასინჯვის ციკლისთვის მოხარულები ვართ ყველასგან.

მოგვწერეთ

QR კოდი

დასკანირეთ გასახსნელად. დაბეჭდეთ გასაზიარებლად.

გაზიარება

Facebook LinkedIn X

WhatsApp ბმულის კოპირება

დოკუმენტი

QR-ის ჩამოტვირთვა ბეჭდვა / PDF