სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · OPT-SOP-003 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 15.6

მოკლედ

- ყოველი ჩივილი პროდუქტზე ან მომსახურებაზე აღირიცხება OPT-FRM-005-ზე.
- დაბრუნებები და შეცვლები მუშავდება ჩივილების წესით (INC-POL-002).
- ყოველი ჩივილი განიხილება და ქმედება აღირიცხება.
- პაციენტს ეცნობება შედეგი.
- შეაჩერეთ და დაუყოვნებლივ მიმართეთ დახმარებას, თუ: პროდუქტზე ჩივილი არ არის აღრიცხული ან არ არის პასუხგაცემული.

1. მიზანი

იმისთვის, რომ ვისწავლოთ პროდუქტებისა და მომსახურების შესახებ ჩივილებიდან და ვიმოქმედოთ მათ მიხედვით (15.6).

2. მოქმედების სფერო

ვრცელდება	სტაციონარის კლინიკური და დამხმარე პერსონალი
ადგილმდებარეობა	ობიექტის ყველა პალატა, კლინიკა და განყოფილება
დრო	ყოველთვის, როცა აღწერილი საქმიანობა სრულდება
არ ვრცელდება	საქმიანობა, რომელიც დაფარულია დოკუმენტით, ჩამოთვლილი მე-15 პუნქტში

3. ტერმინთა განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
კლინიკური ხელმძღვანელი	ექიმი ან ექთანი, რომელიც ამ მომენტში პასუხისმგებელია ამ მიმართულებაზე

4. ფონი

პროდუქტის ან მომსახურების შესახებ ჩივილი ინფორმაციაა იმის შესახებ, რა არასწორად მიდის. მისი აღრიცხვა და მასზე რეაგირება, და პაციენტისთვის იმის თქმა, რაც გაკეთდა, მომსახურებას აუმჯობესებს.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
პრაქტიკის მენეჯერი	ფლობს ჩივილების არხს	მენეჯერი
წამყვანი ოპტომეტრისტი ან აუდიოლოგი	განიხილავს პროდუქტის ჩივილებს	კლინიკოსი

6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერები და ფორმები	მიმდინარე ვერსია	გამოყენებამდე მოწმდება

7. უსაფრთხოება

- შეაჩერეთ და გამოიძახეთ დახმარება, თუ პაციენტი უშუალო რისკის ქვეშაა. არ გადადოთ გადაუდებელი მკურნალობა დოკუმენტაციის შევსების გამო.

8. დაწყებამდე

- დარწმუნდით, რომ დოკუმენტში დასახელებული ფორმები და აღჭურვილობა ხელმისაწვდომია და აქტუალურია.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. აღრიცხვა.

- აღრიცხეთ ყოველი ჩივილი OPT-FRM-005-ზე პროდუქტთან ერთად.

ძირითადი წერტილი: ყოველი ჩივილი.

ნაბიჯი 2. განხილვა და ქმედება.

- განიხილეთ ჩივილი და იმოქმედეთ: დაბრუნება, შეცვლა ან ცვლილება.

ძირითადი წერტილი: განხილულია, გატარებულია ქმედება.

ნაბიჯი 3. პაციენტისთვის ინფორმირება.

- აცნობეთ პაციენტს შედეგი.

ძირითადი წერტილი: შედეგი ეცნობა.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- ამ პროცედურაში გადაწყვეტილების წერტილები არ არის.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	ქმედება
არასამუშაო საათები	მიჰყევით იმავე ნაბიჯებს. გამოიყენეთ სამორიგეო საკონტაქტო ინფორმაცია, რომელიც არის ამ მიმართულების კედელზე.

12. ესკალაცია

- ნებისმიერი სერიოზული პრობლემა დაუყოვნებლივ გადაეცემა მოვალეობის მქონე კლინიკურ ხელმძღვანელს, ხოლო იმავე დღეს — კლინიკურ დირექტორს.

13. მონიტორინგი

საზომი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
ჩივილები აღრიცხული და პასუხგაცემული	100%	ყოველთვიურად	პრაქტიკის მენეჯერი	ესკალაცია აღმასრულებელ დირექტორთან

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ამ დოკუმენტში დასახელებული ჩანაწერი	პაციენტის ჩანაწერი ან მიმართულების ფაილი	ობიექტის ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი პერიოდი, წლები

15. ტრენინგი

- პერსონალი ამ დოკუმენტში ტრენინგდება დასაქმებისას და ყოველ წელს განახლდება, ჩაწერილი კომპეტენციის შემოწმებით.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
OPT-FRM-005	პროდუქტზე ჩივილის ჩანაწერი	ჩანაწერი
INC-POL-002	ჩივილები და უკუკავშირი (არსებული, ხელახლა გამოყენებული)	პოლიტიკა

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-009	დაფუძნებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსსა და WHO-ს მსოფლიო ანგარიშზე სმენის შესახებ (2021).
E-006	ASF პოლიტიკის ჩარჩო v1.2. ადაპტირებულია.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი.

18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0		პირველი ვერსია	ექსპერტთა კომიტეტის დამტკიცება

ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

- **ჩივილების დამუშავება და პაციენტის უკუკავშირი** (T-12)

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