ორგანიზაციის სახელი ობიექტი ან განყოფილება		სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა **უსაფრთხოების კულტურის გამოკითხვის პროცედურა**	
დოკუმენტის ID	QUA-SOP-001	**ვერსია**	1.0
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადახედვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
პასუხისმგებელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

Standards › › Standard 2AStandard operating procedures (SOPs)

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · QUA-SOP-001 · ვერსია 1.1 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2A.7

მოკლედ

- გამოიყენეთ დადასტურებული უსაფრთხოების კულტურის გამოკითხვა, და არა სახლში შედგენილი კითხვარი.
- გამოკითხვა ჩაატარეთ მინიმუმ ორ წელიწადში ერთხელ, ყოველ ჯერზე ერთი და იგივე ინსტრუმენტით და მაღალი პასუხის მაჩვენებლით.
- შედეგები ყველა თანამშრომელს გაუზიარეთ 60 დღეში, სუსტი სფეროების ჩათვლით.
- შეათანხმეთ მცირე რაოდენობის ქმედებები პასუხისმგებლებით და ყოველკვარტალურად შეამოწმეთ პროგრესი.
- გაიმეორეთ გამოკითხვა და შეადარეთ.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ და მიიღეთ დახმარება, თუ: გამოკითხვა ჩატარდა დაუდასტურებელი ინსტრუმენტით, შედეგები არ ეცნობა, ან ქმედებებს არ მოჰყვება შემოწმება.

1. 1. მიზანი

იმის გასაზომად, გრძნობენ თუ არა თანამშრომლები თავს უსაფრთხოდ შეცდომებისა და შეშფოთებების შესატყობინებლად, და იმის მიხედვით მოქმედებისთვის, რასაც გამოკითხვა აჩვენებს [EC].

2. 2. სფერო

ვრცელდება	ყველა თანამშრომელი, მათ შორის კლინიკური, არაკლინიკური, დროებითი და ბანკის თანამშრომლები
ადგილები	დაწესებულების ყველა მომსახურება
როდის	მინიმუმ ყოველ ორ წელიწადში ერთხელ; შედეგები 60 დღეში ეცნობება; ქმედებები ყოველკვარტალურად მოწმდება
არ ვრცელდება	პაციენტის გამოცდილება, რომელიც იზომება CON-SOP-002-ის მიხედვით

3. 3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
დადასტურებული ინსტრუმენტი	კითხვარი, რომელიც გამოქვეყნებულ კვლევებში ნამდვილობასა და სანდოობაზეა შემოწმებული
უსაფრთხოების კულტურა	ის საერთო ღირებულებები, დამოკიდებულებები და პრაქტიკა, რომლებიც განსაზღვრავს, როგორ იმართება უსაფრთხოება
პასუხების მაჩვენებელი	იმ მოწვეული თანამშრომლების პროცენტი, რომლებიც გამოკითხვას ასრულებენ

4. 4. საფუძვლები

საჩივრების არარსებობა უსაფრთხო კულტურას არ ადასტურებს. თანამშრომლები, რომლებიც არ გრძნობენ თავს უსაფრთხოდ, რომ ისაუბრონ, შეცდომებს არ აცნობებენ. დადასტურებული გამოკითხვა ამას პირდაპირ ზომავს, რაც კრიტერიუმ 2A.7-ის მოთხოვნაა [EC].

5. 5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია

ხარისხის ხელმძღვანელი	ირჩევს ინსტრუმენტს, ატარებს გამოკითხვას, აანალიზებს და აცნობებს შედეგებს	გამოკითხვის ანალიზის კომპეტენცია
აღმასრულებელი დირექტორი	ამოქმედებს გამოკითხვას; ათანხმებს ქმედებებს; აცნობებს მმართველ ორგანოს	აღმასრულებელი ხელმძღვანელობა
მომსახურების ხელმძღვანელები	შედეგები გუნდებს გააცანით; თავიანთი სფეროს ქმედებებზე იყავით პასუხისმგებელი	მენეჯმენტის სწავლება
პერსონალის ყველა წევრი	შეავსეთ გამოკითხვა გულწრფელად და კონფიდენციალურად	ბრიფინგი ინდუქციისას

6. 6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	პირობა
დადასტურებული გამოკითხვის ინსტრუმენტი (QUA-FRM-001)	დასახელებული ინსტრუმენტი ლიცენზიით ან გამოყენების უფლებით; კომიტეტი ირჩევს მას (EC)	ვერსია და ლიცენზია აღრიცხულია
ქმედებების გეგმის რეგისტრი (QUA-REG-001)	მიმდინარე	ყოველკვარტალურად განახლდება

7. 7. უსაფრთხოება

- გამოკითხვები ანონიმურია. ცალკეული პირების იდენტიფიცირება ჯგუფურ შედეგებზე არ სცადოთ.
- გამოკითხვა ინდივიდუალური დისციპლინარული ზომებისთვის არ გამოიყენოთ.

8. 8. დაწყებამდე

- აირჩიეთ ინსტრუმენტი და დაადასტურეთ მისი გამოყენების უფლება.
- თანამშრომლებს აუხსენით, რატომ ტარდება გამოკითხვა, როგორ გამოიყენება შედეგები და რომ ის ანონიმურია.

9. 9. პროცედურა

ეტაპი 1. აირჩიეთ დადასტურებული ინსტრუმენტი.

- აირჩიეთ დადასტურებული უსაფრთხოების კულტურის გამოკითხვა გამოქვეყნებული კვლევიდან, შემოწმებული ლიცენზიით ან ნებართვით (EC).
- აღრიცხეთ ინსტრუმენტის სახელი, ვერსია და წყარო გამოკითხვის ჩანაწერზე.

მთავარი დებულება: მხოლოდ დადასტურებული ინსტრუმენტი იძლევა შედეგებს, რომლებიც დროთა განმავლობაში შედარებადია.

ეტაპი 2. ჩაატარეთ გამოკითხვა.

- გამოკითხვა გაუგზავნეთ ყველა თანამშრომელს, მკაფიო ახსნით და დახურვის ვადით მინიმუმ ოთხი კვირა.
- გაუგზავნეთ მინიმუმ ორი შეხსენება.
- მიზნად დაისახეთ კომიტეტის მიერ დადგენილი პასუხის მაჩვენებელი (EC).

მთავარი დებულება: დაბალი პასუხის მაჩვენებელი შედეგს არასანდოს ხდის, ამიტომ შეხსენების ეტაპი არასავალდებულო არ არის.

ეტაპი 3. გააანალიზეთ შედეგები.

- გამოთვალეთ ქულა ინსტრუმენტის თითოეული განზომილებისთვის, მომსახურებისა და დაწესებულებისთვის.
- შეადარეთ წინა ციკლს და ნებისმიერ გამოქვეყნებულ საორიენტაციო მაჩვენებელს, სადაც ის არსებობს.
- განსაზღვრეთ სამი ყველაზე სუსტი განზომილება.

მთავარი დებულება: ყველაზე სუსტი სფეროები აჩვენებს, სად არის რისკი. არა მხოლოდ საშუალო მაჩვენებელი მოახსენოთ.

ეტაპი 4. გაუზიარეთ შედეგები.

- დახურვიდან 60 დღეში გაუზიარეთ დაწესებულების შედეგები ყველა თანამშრომელს.
- თითოეულ მომსახურებას მისი საკუთარი შედეგები მიეცით მარტივი შეჯამებით.
- აუხსენით, რა შეიცვლება შედეგად და რა — არა.

მთავარი დებულება: თანამშრომლები, რომლებიც შედეგებს არასდროს იგებენ, მონაწილეობას წყვეტენ.

ეტაპი 5. შეათანხმეთ ქმედებები.

- დაწესებულებისთვის არაუმეტეს სამი-ხუთი ქმედებისა შეთანხმდით, და თითოეული მომსახურებისთვის ერთი-ორი.
- თითოეული ქმედება QUA-REG-001-ზე შეიტანეთ პასუხისმგებლით, ვადითა და საზომით.

მთავარი დებულება: ზედმეტი ქმედება ნიშნავს, რომ არცერთი არ კეთდება.

ეტაპი 6. შეამოწმეთ პროგრესი და გაიმეორეთ.

- ყოველკვარტალურად შეამოწმეთ პროგრესი მმართველ ორგანოსთან ერთად.
- შემდეგ ციკლზე გაიმეორეთ გამოკითხვა იმავე ინსტრუმენტით და შეადარეთ ქულები.

მთავარი დებულება: განმეორებითი გამოკითხვა არის მტკიცებულება იმისა, რომ ქმედებები იმუშავა.

10. 10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ პასუხის მაჩვენებელი მიზნობრივზე დაბალია, გამოკითხვის პერიოდი ერთხელ გაახანგრძლივეთ და დაბალი მაჩვენებელი შედეგებთან ერთად აცნობეთ.

11. 11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
პატარა მომსახურება, ცოტა თანამშრომლით	შედეგები მხოლოდ მაშინ აჩვენეთ, თუ მინიმუმ ხუთმა თანამშრომელმა უპასუხა, ანონიმურობის დასაცავად (EC).

12. 12. ესკალაცია

- შედეგები, რომლებიც სერიოზულ შეშფოთებას აჩენს ლაპარაკთან დაკავშირებით, მიდის აღმასრულებელ დირექტორთან და მმართველ ორგანოსთან მომდევნო სხდომაზე.

13. 13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
გამოკითხვა ჩატარებულია ბოლო 2 წელიწადში დადასტურებული ინსტრუმენტით	დიახ	წლიური შემოწმება	ხარისხის ხელმძღვანელი	გადაეცით მმართველ ორგანოს

შედეგები გაზიარებულია 60 დღეში	100%	ყოველ ციკლში	ხარისხის ხელმძღვანელი	ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან
ქმედებები პასუხისმგებლითა და ვადით, მიმდინარე	100%	ყოველკვარტალური	ხარისხის ხელმძღვანელი	გადაეცით მმართველ ორგანოს

14. 14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
გამოკითხვის ინსტრუმენტი და ლიცენზია	ხარისხის ფაილი	გამოკითხვის ციკლის ხანგრძლივობა, პლუს დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით განსაზღვრული წლები
გამოკითხვის შედეგები და ანალიზი	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები
ქმედებების გეგმა (QUA-REG-001)	ხარისხის ფაილი	დაწესებულების ჩანაწერების პოლიტიკით დადგენილი წლები

15. 15. ტრენინგი

- ხარისხის ხელმძღვანელები გადამზადებულნი არიან გამოკითხვის ჩატარებასა და ანალიზში (EC).
- თანამშრომლები იღებენ ბრიფინგს გამოკითხვაზე და იმაზე, როგორ აცნობონ შეშფოთებები.

16. 16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
QUA-FRM-001	უსაფრთხოების კულტურის გამოკითხვა	გამოკითხვის ფორმა

QUA-REG-001	უსაფრთხოების კულტურის ქმედებების გეგმის რეგისტრი	ქმედებების თვალყურის დევნება
GOV-PLN-002	ხარისხის გაუმჯობესების გეგმა	ქმედებები გეგმას კვებავს
SOP-N21	შეშფოთების გამჟღავნების (Whistleblowing და Speak-Up) პროცედურა	გამჟღავნების (speak-up) გზა

17. 17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
EC	Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC). დადასტურებული ინსტრუმენტის მაგალითი; ლიცენზიას და ვერსიას ASF ექსპერტთა კომიტეტი ადგენს გამოყენებამდე.
E-009	ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. პასუხის მაჩვენებელი, გამოკითხვის ინტერვალი და ანგარიშგების ზღვრები EC-ის გადაწყვეტილებებია.

18. 18. ცვლილებების ისტორია

ვერსია	თარიღი	რა შეიცვალა	დამტკიცება
1.0	დამტკიცების თარიღი	პირველი ვერსია	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ
1.1	დამტკიცების თარიღი	შიდა ხარისხის მიმოხილვა: შესწორდა ჯვარედინი მითითებები, სტატუსის ფორმულირებები და დოკუმენტების კონტროლი	დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

19. წყაროები

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