ორგანიზაციის დასახელება დაწესებულება ან სტრუქტურული ერთეული	დოკუმენტი სეკრეტარიატის მიუკერძოებლობის ვალდებულება		
დოკუმენტის ID	SECRETARIAT-IMPARTIALITY-UNDERTAKING	**ვერსია**	1
სტატუსი	ცარიელი ფორმა, მოსარგებად	**გამოშვების თარიღი**	
გადასინჯვის თარიღი		**ანაცვლებს**	
მფლობელი		**დაამტკიცა**	
ხელმოწერა			

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

პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმი

სეკრეტარიატის მიუკერძოებლობის ვალდებულება

წერილობითი ვალდებულება, რომელსაც სეკრეტარიატი აძლევს ყოველ საბჭოსა და ყოველ დაწესებულებას: დამოუკიდებლობა, მიუკერძოებლობა, არაფორმალურობა, კონფიდენციალურობა

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

ეს არის სრული ტექსტი **სეკრეტარიატის მიუკერძოებლობის ვალდებულება** (ASF-PV-SECRETARIAT-001-v1). PDF არის კონტროლირებადი ვერსია; ეს გვერდი გამოქვეყნებულია წაკითხვის, ძიებისა და ციტირებისთვის. ნაწილია ASF **დოკუმენტების ბიბლიოთეკის**.

> **თავისუფლად გამოსაყენებელი.** ეს დოკუმენტი სრულად გამოაქვეყნა Accréditation Sans Frontières-მა და მისი ადაპტირება შეუძლია ნებისმიერ ორგანიზაციას, რომელიც პაციენტთა საბჭოს ქმნის თავის ქვეყანაში, მითითებით და ცვლილებების აღნიშვნით. ის შედის პაციენტის ხმის ინსტრუმენტარიუმში, რომელიც მთლიანად ხელმისაწვდომია france-asf.fr/patient-voice-ზე.

წინასიტყვაობა

1. ვალდებულება

2. დამოუკიდებლობა

3. მიუკერძოებლობა

4. არაფორმალურობა

5. კონფიდენციალურობა

6. გულმოდგინება

7. ანგარიშვალდებულება

დანართი A — შევსებული მაგალითი

დანართი B — ხელმოწერის ფორმა

წყაროები

საძიებელი

1. წინასიტყვაობა

საბჭო მუშაობს იმიტომ, რომ მის მართვაზე პასუხისმგებელი პირი არ არის საავადმყოფო და არ არის პაციენტები. ეს პრეტენზიაა, და პრეტენზიას ქაღალდი სჭირდება. ეს ვალდებულება ხელმოწერილია სეკრეტარიატის ორგანიზაციისა და დასახელებული სეკრეტარიატის მიერ ყოველი საბჭოსთვის, რომელსაც ის მართავს, და ასლი გადაეცემა ყოველ წევრსა და დაწესებულებას. ის ეყრდნობა საერთაშორისო ომბუდსმენთა ასოციაციის (International Ombuds Association) ოთხ პრინციპს — დამოუკიდებლობა, მიუკერძოებლობა, არაფორმალურობა, კონფიდენციალურობა — და ASF-ის საკუთარ ქცევის კოდექსსა და დამოუკიდებლობისა და არაზემოქმედების განცხადებას.

> **სადაც ASF არის სეკრეტარიატი,** ეს ვალდებულება დამატებითია და არასდროს არის უფრო სუსტი, ვიდრე ASF-ის ქცევის კოდექსი (ASF-CONDUCT-001) და დამოუკიდებლობისა და არაზემოქმედების განცხადება (ASF-INDEPENDENCE-001). სადაც სხვა ორგანიზაცია იღებს მეთოდს, ის ამ ვალდებულებას თავისად ხელს აწერს.

1. ვალდებულება

დანართ B-ში დასახელებული სეკრეტარიატის ორგანიზაცია და დასახელებული სეკრეტარიატი იღებენ ვალდებულებას, პაციენტთა ხმის საბჭოსა და დანართ B-ში დასახელებული დაწესებულების მიმართ, შემდეგნაირად.

2. დამოუკიდებლობა

ჩვენ არ გვაქვს საკუთრების, მმართველობის, დასაქმების, მომწოდებლობის ან ფინანსური ურთიერთობა დაწესებულებასთან, და თუ ასეთი ურთიერთობა წარმოიშობა, მას გამოვაცხადებთ და გადავდგებით.

ჩვენს მიერ მიღებული არცერთი გადახდა არ არის დაკავშირებული რომელიმე შემთხვევის, გადაწყვეტილების ან ანგარიშის შედეგთან.

ჩვენ სტრუქტურულად დაშორებულები ვართ დაწესებულების მენეჯმენტს: ჩვენ მას არ ვექვემდებარებით, და ის არ წარმართავს ჩვენს მუშაობას.

იმ შემთხვევაში, თუ სეკრეტარიატის ორგანიზაცია დაწესებულებას სხვა ანაზღაურებად მომსახურებასაც უწევს (ტრენინგი, კონსულტაცია, გამოცემა), ეს მომსახურება სხვადასხვა ადამიანების მიერ ხორციელდება და არცერთი ასეთი მომსახურება არ მოქმედებს საბჭოს ანგარიშსა თუ ჩანაწერზე.

3. მიუკერძოებლობა

ჩვენ არც პაციენტის ადვოკატი ვართ და არც დაწესებულების აგენტი. ჩვენ არც ერთ მხარეს არ ვუჭერთ მხარს.

ორივე მხარე ისმინება, სანამ რაიმე პასუხი გაიგზავნება და სანამ ნებისმიერი ანგარიში ფაქტად ჩაიწერება.

სადავო ანგარიში ჩაიწერება როგორც სადავო, ორივე ვერსიით. ანგარიშიდან არაფერი იშლება ან ემსუბუქება დაწესებულების თხოვნით; ფაქტები მოწმდება და ემატება დაწესებულების პასუხი.

ქებასა და საჩივარს ერთნაირი სიფრთხილით ვეპყრობით.

4. არაფორმალურობა

საბჭო არ არის სასამართლო პროცესი და ჩვენ მას არ ვატარებთ. ჩვენ ვამედიატორებთ და ვაადვილებთ; არ ვმსჯავრობთ, არ ვაჯილდოვებთ და არ ვსჯით.

პაციენტებსა და დაწესებულებას პირდაპირ ვეუბნებით, როცა საკითხს ფორმალური გზა სჭირდება — მარეგულირებელი ორგანო, ASF-ის საჩივრების პოლიტიკა, სასამართლოები — და ვეხმარებით მის პოვნაში.

5. კონფიდენციალურობა

დაწესებულებას არ ვაცნობთ არცერთი პაციენტის ვინაობას, სადაც ანონიმურობა იყო მოთხოვნილი, და პაციენტს პირდაპირ ვეუბნებით, სადაც ანონიმურობის შენარჩუნება შეუძლებელია, იმიტომ რომ შეშფოთება მაინც ამოიცნობდა მას.

ინდივიდუალურ შემთხვევებს არ ვაქვეყნებთ. საბჭოს ჩანაწერები და წლიური შეჯამებები იყენებს მხოლოდ აგრეგირებულ, ანონიმიზებულ თემებს.

პირად მონაცემებს ვინახავთ ASF-ის მონაცემთა დაცვის პოლიტიკისა და მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად და შემთხვევის საქმეებს ვშლით დახურვიდან სამი წლის შემდეგ.

საბჭოს საქმეებს არ ვიხილავთ საბჭოს, დაწესებულების კავშირისა და შესაბამისი პაციენტის გარეთ.

6. გულმოდგინება

ყოველთვიური ანგარიში დაწესებულებას გადაეცემა თვის პირველ სამუშაო დღეს, ხოლო საბჭოს — შეხვედრამდე 48 საათით ადრე.

ყოველ პაციენტს, რომელიც შეშფოთებას წამოჭრის, შემთხვევის ნომერს აძლევენ მიღებისთანავე, დადასტურებას — ორი სამუშაო დღის განმავლობაში, და წერილობით პასუხს — საბჭოს შეხვედრიდან ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში.

ჟურნალში ყოველ მოქმედებას დახურვამდე ვადევნებთ თვალს და მას შემდეგი შეხვედრაზე ვაცნობებთ.

დასახელებული მოადგილე სეკრეტარიატი ფარავს არყოფნას და ის ამ ვალდებულებითაა შებოჭილი.

7. ანგარიშვალდებულება

წევრს, პაციენტს ან დაწესებულებას შეუძლია სეკრეტარიატის ქცევაზე საჩივარი წარადგინოს ASF-ის საჯარო საჩივრებისა და უკუკავშირის პოლიტიკის (Track 2 — ASF-ის შესახებ საჩივრები) მიხედვით, რომელიც ითვალისწინებს განხილვას იმ პირის მიერ, ვინც საკითხში არ არის ჩართული. სადაც სეკრეტარიატი ASF არ არის, მიმღები ორგანიზაცია დანართ B-ში ასახელებს ეკვივალენტურ დამოუკიდებელ გზას.

2. დანართი A — შევსებული მაგალითი

მხოლოდ ილუსტრაციისთვის.

საბჭო	პაციენტთა ხმის საბჭო, Ultra Health Clinic, თბილისი
სეკრეტარიატის ორგანიზაცია	Accréditation Sans Frontières, 32 Boulevard de Rochechouart, 75018 Paris — თბილისის ოფისი, 3 Betlemi Rise
დასახელებული სეკრეტარიატი	ანა ბერიძე, პაციენტთა ხმის კოორდინატორი
მოადგილე	იოსებ დიმიტრაშვილი, პაციენტთა საბჭოს კოორდინატორი
დეკლარირებული ურთიერთობები დაწესებულებასთან	არცერთი. ASF-ის ადგილობრივი საკონსულტაციო სამსახურები ამ დაწესებულებას არ ემსახურება.
დამოუკიდებელი საჩივრის გზა	ASF-ის საჯარო საჩივრებისა და უკუკავშირის პოლიტიკა, Track 2 — france-asf.fr/complaints

ხელმოწერილია	2026 წლის 8 აპრილი — ASF-ის სახელით: დოქტ. გიორგი ფხაკაძე, პრეზიდენტი; დასახელებული სეკრეტარიატი: ა. ბერიძე

3. დანართი B — ხელმოწერის ფორმა

საბჭო (დაწესებულების სახელი, ქალაქი):

_____

სეკრეტარიატის ორგანიზაცია და მისამართი:

_____

დასახელებული სეკრეტარიატი:

_____

მოადგილე: _____

დეკლარირებული ურთიერთობები დაწესებულებასთან (ან „არცერთი“):

_____

დამოუკიდებელი საჩივრის გზა:

_____

ამ ვალდებულებას ვაძლევთ საბჭოსა და დაწესებულებას.

სახელი: **ხელმოწერა:** **თარიღი:**	**სახელი:** **ხელმოწერა:** **თარიღი:**

დასახელებული სეკრეტარიატი

სახელი, ხელმოწერა, თარიღი:

_____

4. წყაროები

1. International Ombuds Association. Standards of Practice, v. 2022.
2. Accréditation Sans Frontières. Code of Conduct, ASF-CONDUCT-001-v2. Paris: ASF; 2026.

3. Accréditation Sans Frontières. Independence and Non-Influence Statement, ASF-INDEPENDENCE-001-v2. Paris: ASF; 2026.
4. Accréditation Sans Frontières. Advisory Services Policy, ASF-ADVISORY-001-v1. Paris: ASF; 2026.
5. Accréditation Sans Frontières. Public Complaints and Feedback Policy, ASF-COMPLAINTS-001-v2. Paris: ASF; 2026.

5. საძიებელი

ანგარიშვალდებულება, 7

ანონიმურობა, 5

მოადგილე, 6

სადავო ანგარიშები, 3

დამოუკიდებლობა, 2

ანაზღაურებადი მომსახურება, გამიჯვნა, 2

ვადები, 6

დოკუმენტის კონტროლი

დოკუმენტის სათაური	პაციენტთა ხმის საბჭო — სეკრეტარიატის მიუკერძოებლობის ვალდებულება
დოკუმენტის ნომერი	ASF-PV-SECRETARIAT-001-v1
ვერსია / გამოცემა	ვერსია 1
სტატუსი	გამოქვეყნებულია
გამოქვეყნების თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი
გამოქვეყნების ადგილი	პარიზი, საფრანგეთი
გამომცემი ორგანო	ASF საერთაშორისო სტანდარტების საბჭო, Accréditation Sans Frontières
ორიგინალის ენა	ინგლისური
ამოქმედების თარიღი	2026 წლის 13 სექტემბერი

შემდეგი დაგეგმილი გადახედვა	2028 წლის 13 სექტემბერი
ანაცვლებს	არცერთს — პირველი გამოცემა

ამ გვერდზე

წინასიტყვაობა

1. ვალდებულება

2. დამოუკიდებლობა

3. მიუკერძოებლობა

4. არაფორმალურობა

5. კონფიდენციალურობა

6. გულმოდგინება

7. ანგარიშვალდებულება

დანართი A — შევსებული მაგალითი

დანართი B — ხელმოწერის ფორმა

წყაროები

საძიებელი

6. გაქვთ შეკითხვა ამ დოკუმენტთან დაკავშირებით?

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

მოგვწერეთ

QR კოდი

დაასკანერეთ გასახსნელად. დაბეჭდეთ გასაზიარებლად.

გაზიარება
Facebook
LinkedIn
X
WhatsApp
ბმულის კოპირება
დოკუმენტი
QR-ის ჩამოტვირთვა
ბეჭდვა / PDF