სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · WRK-SOP-010 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2E.10

მოკლედ

- ყოველი ხმის ამაღლების ანგარიში დამუშავდეს WRK-POL-005-ის მიხედვით.
- დაიცავით მომჩივანი ნებისმიერი ზიანისგან და ჩაწერეთ დაცვის ყოველი ნაბიჯი.
- გამოიძიეთ შურისძიების საჩივრები როგორც ცალკე საკითხი.
- შეამოწმეთ დაცვა 3 და 6 თვეში.
- ნაბიჯი, რომელიც უნდა გადაიდგას დაუყოვნებლივ: შურისძიების საჩივარი შევიდა და გამოძიება 10 სამუშაო დღეში არ დაწყებულა.

1. მიზანი

იმისთვის, რომ განისაზღვროს, როგორ გამოიძიება ხმის ამაღლების ანგარიშები და როგორ არიან დაცული მათი წარმომდგენი პირები [EC].

2. მოქმედების სფერო

ვრცელდება	ყველა ხმის ამაღლების ანგარიში და ყველა შურისძიების საჩივარი
ადგილმდებარეობა	ყველა სერვისი
დრო	იმ დღიდან, როცა ანგარიში მიღებულია, სანამ დაცვა 6 თვეში არ დადასტურდება
არ ვრცელდება	რუტინული საჩივრები (WRK-SOP-005)

3. ტერმინთა განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
შურისძიება	ნებისმიერი უსამართლო მოპყრობა, როგორიცაა გათავისუფლება, ქვევით დაწინაურება, გარიყვა ან მტრული ცვლილება მოვალეობებში, იმის გამო, რომ პირმა შეშფოთება წამოჭრა
დაცვის გეგმა	მოკლე წერილობითი გეგმა იმის შესახებ, როგორ იქნება დაცული ანგარიშის წარმდგენი

4. ფონი

დაცვა არის ის, რაც ხმის ამაღლებას რეალურს ხდის. დაცვის გარეშე თანამშრომლები დუმან. წერილობითი დაცვის გეგმა არის გამოცდა იმისა, თუ რამდენად სერიოზულად აღიქმება დაცვა.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
ხმის ამაღლების ხელმძღვანელი	იღებს და აღრიცხავს ანგარიშებს და წერს დაცვის გეგმას	გადამზადებული კონფიდენციალურობაში
გამომძიებელი მოხელე	იძიებს შეშფოთებას და ნებისმიერ შურისძიებას	დამოუკიდებელია საკითხისგან
აღმასრულებელი დირექტორი	რეაგირებს უშუალო საფრთხეზე და იღებს შედეგს	აღმასრულებელი

6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
ხმის ამაღლების ანგარიშების ჟურნალი	კონფიდენციალური	ინახება დაკეტილ ან წვდომაკონტროლირებად სისტემაში

7. უსაფრთხოება

- ანგარიშის წარმდგენის ვინაობა დაცულია. გაუზიარეთ მხოლოდ მათ, ვისაც ეს სჭირდება, და, შესაძლებლობის შემთხვევაში, მხოლოდ ანგარიშის წარმდგენის თანხმობით.

8. დაწყებამდე

- დაადასტურეთ, რომ დაცვის გეგმის შაბლონი ხელმისაწვდომია ხმის ამაღლების ხელმძღვანელისთვის.

9. პროცედურა

ნაბიჯი 1. აღრიცხეთ და შეაფასეთ.

- აღრიცხეთ ანგარიში ხმის ამაღლების ჟურნალში.
- შეაფასეთ უშუალო რისკი პაციენტებისთვის და ანგარიშის წარმდგენისთვის.

ძირითადი წერტილი: უშუალო საფრთხე იმავე დღეს მიდის მთავარ აღმასრულებელთან.

ნაბიჯი 2. დაწერეთ დაცვის გეგმა.

- შეათანხმეთ ანგარიშის წარმდგენთან, რა დაცვა სჭირდება მათ.
- ჩაწერეთ გეგმაზე დასახელებული საკონტაქტო პირით.

ძირითადი წერტილი: დაცვა იწყება გამოძიების დასრულებამდე.

ნაბიჯი 3. გამოიძიეთ.

- გამოძიება დაიწყეთ 10 სამუშაო დღეში.
- ანგარიშის წარმდგენს ინფორმაცია მიაწოდეთ მინიმუმ ყოველ 4 კვირაში.

ძირითადი წერტილი: რეგულარული კონტაქტი არის დაცვა.

ნაბიჯი 4. შეამოწმეთ დაცვა.

- შეამოწმეთ 3 და 6 თვეში ნებისმიერი ზიანის არსებობა.
- ჩაწერეთ ყოველი შემოწმება და მიღებული ნებისმიერი ქმედება.

ძირითადი წერტილი: ანგარიშის შემდეგ მიღებული ზიანი განიხილება როგორც ახალი, სერიოზული საკითხი.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ შურისძიების საჩივარი დამტკიცდა, მთავარი აღმასრულებელი წყვეტს სამართლებრივ საშუალებას და ქმედებას პასუხისმგებელი პირის მიმართ.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	ქმედება
ანგარიშის წარმდგენი ორგანიზაციას ტოვებს	დაცვის შემოწმებები გრძელდება დატოვებიდან 6 თვის განმავლობაში, თუ ანგარიშის წარმდგენი თანხმდება.

12. ესკალაცია

- ნებისმიერი დადასტურებული შურისძიება ან ანგარიში, რომელიც ვერ გამოიძიება, 10 სამუშაო დღეში ეცნობება საბჭოს თავმჯდომარეს.

13. მონიტორინგი

საზომი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა

დაცვის გეგმები მოქმედებს თითოეული ანგარიშის წარმდგენისთვის	100%	ყოველი შეტყობინება	ხმის ამაღლების ხელმძღვანელი	ესკალაცია აღმასრულებელ დირექტორთან
დაცვის შემოწმებები 3 და 6 თვეში	100%	ყოველკვარტალური	ხმის ამაღლების ხელმძღვანელი	ესკალაცია აღმასრულებელ დირექტორთან

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
ხმის ამაღლების ანგარიშების ჟურნალი და დაცვის გეგმა	კონფიდენციალური ხმის ამაღლების ფაილები	დასაქმება პლუს 6 წელი

15. ტრენინგი

- ხმის ამაღლების ხელმძღვანელები და გამომძიებელი მოხელეები გადამზადებული არიან კონფიდენციალურობაში, დაცვასა და სამართლიან გამოძიებაში.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
WRK-POL-005	ხმის ამაღლების პოლიტიკა	პოლიტიკა, რომელსაც ეს პროცედურა უჭერს მხარს
WRK-SOP-005	თანამშრომელთა საჩივრებისა და გამოძიების პროცედურა	ცალკე გზა რუტინული საკითხებისთვის

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
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

- **ინციდენტის შეტყობინება, სამართლიანი კულტურა და ღია ინფორმაცია** (T-09)

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