

საქართველოს ბაზელის ცენტრი



HTMC-QM-001-V.1.0

**კლინიკაში შემოსული საჩივრების
მართვის სისტემა**

დოკუმენტი	სტანდარტული ოპერაციული პროცედურა
დასახელება	კლინიკაში შემოსული საჩივრების მართვის სისტემა
დოკუმენტის ნომერი	1.0
მფლობელი	ხარისხის მართვის სამსახური
დანერგვის თარიღი	19.07.24
მომდევნო გადახედვის დრო	07.25
ავტორი	იურიდიული სამსახური, ხარისხის მართვის სამსახური
დამტკიცებულია	კლინიკური დირექტორი

მიზანი:

საავადმყოფოსთვის საჩივრების მართვის საყოველთაო სისტემის შემუშავება, რათა უზრუნველყოს დროული, მოსახერხებელი და პრობლემების ეფექტურად გადაჭრაზე ორიენტირებული პოლიტიკა.

წინამდებარე დოკუმენტის მიზანია გააუმჯობესოს კომუნიკაცია კლინიკასა და პაციენტს/მის ოჯახს შორის, გაამარტივოს საჩივრების მიღების/განხილვის პროცესი, რაც გააუმჯობესებს პაციენტის კმაყოფილების ხარისხს.

ფარგლები

განსახილველი საჩივრების დიაპაზონი მოიცავს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა მომსახურების ხარისხი, პერსონალის ქცევა, დაწესებულების გარშემო წამოჭრილი საკითხები, პაციენტის მონაცემების კონფიდენციალურობა, უსაფრთხოების პროცედურები და სხვა.

1

პროცედურა:**დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა**

- დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირება წარმოადგენს ერთ-ერთ მთავარ კომპონენტს. საჩივრების განხილვის საკითხში ჩართული უნდა იყოს საავადმყოფოს პერსონალი, პაციენტები, ადმინისტრაცია და, შესაძლოა, გარე ორგანოები.
- დაინტერესებული მხარის მოთხოვნების დასაზუსტებლად, საჭიროა ჩატარდეს გასაუბრება ან გამოკითხვა მისი საჭიროებებისა და მოლოდინების გასაგებად.

საჩივრის წარდგენა

- საჩივრების წარდგენა შესაძლებელია ონლაინ, კლინიკის ოფიციალურ ელექტრონულ ფოსტაზე: info@htmc.ge-ზე გაგზავნით ან ფიზიკურად, მატერიალური ფორმით კლინიკის კანცელარიაში გამოგზავნის გზით.
- საჩივრის მიღებისთანავე პირველ საფეხურს წარმოადგენს საჭირო დეტალების, როგორიცაა საჩივრის აღწერა, თარიღი და ჩართული მხარეების განსაზღვრა.
- მონიტორინგი და პროცესის მართვა:
- ეტაპობრივად უნდა მოხდეს საჩივრის სტატუსის განახლება და უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია, როგორც მომჩივანს, ასევე პასუხისმგებელ პერსონალს.
- სამუშაო პროცესი:



- ყოველი ახალი საჩივრის განხილვა უნდა დაიწყოს ერთგვარი დავალების მიცემით, შესაბამის განყოფილებებში ან პერსონალთან მისი გადაგზავნით, რასაც თან სდევს რეზოლუციის ეტაპი- საჩივრების განხილვისა და გადაწყვეტის მკაფიო პროცესის გამოკვეთა და ესკალაცია: განსაზღვრეთ ესკალაციის პროცედურები გადაუჭრელი ან კრიტიკული საკითხებისთვის.

ინტეგრაცია

- საავადმყოფოს მართვის სისტემა: დარწმუნდით, რომ საჩივრების მართვის სისტემა ინტეგრირებულია საავადმყოფოს მართვის პროცესებთან მონაცემთა უწყვეტი გაზიარებისთვის.
- საკომუნიკაციო ხელსაწყოები: ინტეგრირება ელექტრონული ფოსტით, SMS ან სხვა საკომუნიკაციო ინსტრუმენტებით შეტყობინებებისთვის.

კონფიდენციალურობა და უსაფრთხოება

- პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მიზნით აუცილებელია ზომების გატარება პაციენტის პერსონალური მონაცემების, ინფორმაციის კონფიდენციალურობისა და უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

ტრენინგი და მხარდაჭერა

- კლინიკის ადმინისტრაცია ვალდებულია მოახდინოს პერსონალის პერიოდული გადამზადება, თუ როგორ გამოიყენონ წინამდებარე სისტემა და როგორ გაუმკლავდნენ საჩივრებს ეფექტურად.
- მომხმარებლის მხარდაჭერა: ძალიან მნიშვნელოვანია კლინიკის მხრიდან შეთავაზებული იქნეს მომხმარებლისთვის ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით არსებული პრობლემების, უკუკავშირის გაზიარების ხელმისაწვდომობა.

საპილოტე სისტემა და სრული დანერგვა

- აღნიშნული სისტემის სრულ დანერგვამდე, მიზანშეწონილია საპილოტე რეჟიმში ჩატარდეს საფუძვლიანი ტესტირება, რათა დავადგინოთ რა რესურსს ვფლობთ ამა თუ იმ პრობლემის მოსაგვარებლად.
- საპილოტე ფაზა: სისტემის დანერგვა შეზღუდული მოცულობით უკუკავშირის შესაგროვებლად და საჭირო კორექტირების შესასრულებლად.
- სრული დანერგვა: სისტემა უნდა გაფართოვდეს საავადმყოფოს მასშტაბით, როგორც კი საპილოტე ეტაპი წარმატებული იქნება.

უწყვეტი გაუმჯობესება

- უკუკავშირის შეგროვება მომხმარებლებისგან გაუმჯობესების გზების საძიებლად და დასაწერად, წარმოადგენს სისტემის უმნიშვნელოვანეს კომპონენტს.



- სისტემა საჭიროებს მუდმივ განახლებას გამოხმაურებისა და ცვალებადი საჭიროებების საფუძველზე.

შეფასება და მონიტორინგი

- შესრულების ძირითადი ინდიკატორების, როგორიცაა საჩივრის გადაწყვეტის დრო და პაციენტის კმაყოფილების ქულების თვალ-ყურის დევნებით შესაძლებელია შესრულების მეტრიკის კონტროლი.

პასუხისმგებლობები

არსებული წესის მოთხოვნათა შესრულება სავალდებულოა სამედიცინო დაწესებულების ადმინისტრაციისთვის, მენეჯერებისთვის

ძირითადი მოქმედებები:

- რეგულარულად შეაფასეთ ამ SOP-ის ეფექტურობა.
- საჭიროებისამებრ იზრუნეთ გაუმჯობესებაზე.

