

საქართველოს ბანკის ცენტრი



HTMC-PM-004-V.1.0

**კლინიკის პერსონალის გადამზადება
პაციენტის უფლებების და ოჯახის
წევრებთან სწორი კომუნიკაციის
საკითხებში**

დოკუმენტი	სტანდარტული ოპერაციული პროცედურა
დასახელება	პაციენტის უფლებების და ოჯახის წევრებთან სწორი კომუნიკაციის საკითხებში
დოკუმენტის ნომერი	1.0
მფლობელი	კლინიკური დეპარტამენტები
დანერგვის თარიღი	19.07.24
მომდევნო გადახედვის დრო	07.25
ავტორი	ხარისხის სამსახური
დამტკიცებულია	გენერალური დირექტორი

მიზანი:

კლინიკის პერსონალის გადამზადება პაციენტებისა და მათი ოჯახების წევრების უფლებების შესახებ; მაღალი ხარისხის, ეთიკური და პაციენტზე ორიენტირებული მოვლის უზრუნველსაყოფა; ეფექტური სასწავლო პროგრამების საშუალებით პერსონალის დახმარება, გაიგოს და დაიცვას პაციენტის უფლებები, გააძლიეროს კომუნიკაცია და გააუმჯობესოს პაციენტის საერთო კმაყოფილება.

ფარგლები

ვრცელდება კლინიკის ყველა დეპარტამენტზე

პროცედურა:

დამტკიცდეს სასწავლო ინსტრუქცია პაციენტისა და მისი ოჯახის უფლებების შესახებ, რაც მოიცავს შემდეგ ასპექტებს:

1

1. შესავალი პაციენტის უფლებებსა და მოვალეობებში

პაციენტის უფლებების მიმოხილვა: მიაწოდეთ პაციენტის ძირითადი უფლებების დეტალური მიმოხილვა, მათ შორის ინფორმირებული თანხმობა, კონფიდენციალურობისა და მკურნალობაზე უარის თქმის უფლება.

პაციენტის პასუხისმგებლობა: ახსენით პაციენტის პასუხისმგებლობა, როგორიცაა ზუსტი ჯანმრთელობის ინფორმაციის მიწოდება და მკურნალობის გეგმების დაცვა.

2. სამართლებრივი და ეთიკური საფუძვლები

იურიდიული მოთხოვნები: მოიცავს შესაბამის კანონებსა და რეგულაციებს, რომლებიც არეგულირებენ პაციენტის უფლებებს.

ეთიკური პრინციპები: განიხილეთ ეთიკური პრინციპები ჯანდაცვის სფეროში, როგორიცაა პაციენტის პატივისა და ღირსების ხელშეუხებლობა, კეთილგანწყობა, მისი უფლებების ხელყოფის პრევენცია და სამართლიანობა.

3. ეფექტური კომუნიკაცია

პაციენტის ჩართულობა: ასწავლეთ პერსონალს, თუ როგორ ჩაერთონ პაციენტები და მათი ოჯახები დისკუსიებში მათი მოვლის, მკურნალობის სახეებისა და პოტენციური რისკების შესახებ.



ინფორმირებული თანხმობა: ხაზს უსვამს მკაფიო, გასაგები კომუნიკაციის მნიშვნელობას ინფორმირებული თანხმობის მიღებისას.

რთული საუბრების მართვა: მიაწოდეთ რთული საუბრების მართვის სტრატეგიები, მათ შორის არასასურველი ინფორმაციის მიწოდება, განხილვა და პრობლემების მოგვარების სტრატეგიის დასახვა.

4. კონფიდენციალურობა

პაციენტის პერსონალური მონაცემთა დაცვა: ასწავლეთ პერსონალს პაციენტის ინფორმაციის დაცვის შესახებ, მათ შორის კონფიდენციალურობისა და მონაცემთა დაცვის კანონების არსის შესახებ.

სენსიტიური ინფორმაციის დამუშავება: განიხილეთ პროტოკოლები პაციენტების მგრძნობიარე ინფორმაციის მართვისთვის და კონფიდენციალურობის დარღვევის შედეგები.

5. კულტურული კომპეტენცია და სენსიტიურობა

მრავალფეროვანი პოპულაციები: მოამზადეთ პერსონალი კულტურული, რელიგიური და პიროვნული განსხვავებების პატივისცემისა და სხვადასხვა საჭიროებებისა და პრეფერენციების დაკმაყოფილებაზე.

ენობრივი ბარიერები: მიეცით ინსტრუქცია თარჯიმნებთან მუშაობისა და ენობრივი ბარიერების აღმოფხვრის შესახებ, რათა უზრუნველყოთ მკაფიო კომუნიკაცია.

6. პაციენტის ადვოკატირება და მხარდაჭერა

პაციენტის ადვოკატის/კანონიერი წარმომადგენლის როლი: განმარტეთ პაციენტის უფლებათა დამცველის როლი როლი და როგორ შეუძლია პერსონალს იმუშაოს მათთან პაციენტთა პრობლემების გადასაჭრელად.

განცხადებებისა და საჩივრების ნავიგაცია: მოამზადეთ პერსონალი პაციენტების განცხადებებისა და საჩივრების განხილვის პროცედურებზე და როგორ დააყენონ პაციენტები შესაბამის გზაზე.

7. პრაქტიკული სცენარები და როლური თამაში

შემთხვევის შესწავლა: გამოიყენეთ რეალური ან იმიტირებული შემთხვევის კვლევები პაციენტის უფლებების სცენარების საილუსტრაციოდ და შესაბამისი პასუხების განხილვისთვის.

როლური სავარჯიშოები: ჩაატარეთ როლური სავარჯიშოები, რათა დაეხმაროთ პერსონალს პაციენტის შეკითხვებზე პასუხის გაცემაში, დავების განხილვისა და პაციენტის უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად.

8. სამართლებრივი და ინსტიტუციური პოლიტიკა

საავადმყოფოს პოლიტიკა: გადახედეთ პაციენტის უფლებებთან დაკავშირებული სპეციფიური საავადმყოფოს პოლიტიკას, მათ შორის ინფორმირებული თანხმობის პროტოკოლებს, კონფიდენციალურობის პრაქტიკას და პაციენტის საჩივრების განხილვას.



შესაბამისობა და ანგარიშგება: პერსონალის განათლება შესაბამისობის მოთხოვნებისა და პაციენტის უფლებების დარღვევის შესახებ შეტყობინების პროცედურების შესახებ.

9. უწყვეტი განათლება და განახლებები

რეგულარული ტრენინგი: დაგეგმეთ რეგულარული გადამზადების კურსები მიმდინარე კანონმდებლობის შესაბამისად, საავადმყოფოს პოლიტიკაში ცვლილებების შესატანად, რომლებიც დაკავშირებულია პაციენტის უფლებებთან.

უკუკავშირის მექანიზმები: დანერგეთ მექანიზმები პერსონალისთვის, რათა უზრუნველყონ უკუკავშირი ტრენინგის პროგრამაზე და შესთავაზონ გაუმჯობესება.

10. მონიტორინგი და შეფასება

კომპეტენციის შეფასება: მონიტორინგის შედეგად დაგეგმეთ შეფასების ღონისძიებები რათა გამოვლენილი იქნას პერსონალის გაგება პაციენტის უფლებების შესახებ და მათი უნარი გამოიყენონ ეს ცოდნა პრაქტიკაში.

მონიტორინგი და გამოხმაურება: აკონტროლეთ პერსონალის ურთიერთქმედება პაციენტებთან და მიაწოდეთ უკუკავშირი პაციენტის უფლებების პრინციპების დაცვის უზრუნველსაყოფად.

ამ ელემენტების სასწავლო პროგრამაში ჩართვით, კლინიკას შესაძლებლობა ექმნება უზრუნველყოს პერსონალის სწორი ინფორმირებულობა პაციენტის უფლებების დაცვის კუთხით და უზრუნველყოს მაღალი ხარისხის, პაციენტზე ორიენტირებული სამედიცინო დახმარება.

3

პასუხისმგებლობები

არსებული წესის მოთხოვნათა შესრულება სავალდებულოა სამედიცინო დაწესებულების მენეჯერისთვის, პერსონალისთვის, მენეჯერებისთვის

ძირითადი მოქმედებები:

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

