**ევექსის ჰოსპიტლების პაციენტების კმაყოფილების კვლევის ტენდერის შინაარსი**

შინაარსი

[1. NPS/CSAT პაციენტთა კმაყოფილების კვლევა 1](#_Toc120718333)

[2. პაციენტთა გამოკითხვა - სწრაფი უკუკავშირის ზარები 2](#_Toc120718334)

[3. სერვისის აუდიტი 2](#_Toc120718335)

პაციენტების კმაყოფილების კვლევაში 2023 წელს მონაწილეობას მიიღებს სს „ევექსი ჰოსპიტლები“-ს 7 ჰოსპიტალი.

პაციენტებთან ზარი განხორციელდება კონკრეტული ჰოსპიტლის სახელით, ევექსის ჰოსპიტლების კორპორატიული ტელეფონის ნომრიდან.

# NPS/CSAT პაციენტთა კმაყოფილების კვლევა

NPS/CSAT კვლევაში მონაწილეობას იღებენ ჰოსპიტლიდან გაწერილი პაციენტები.

კვლევით კომპანიას პაციენტების ბაზას მიაწვდის დამკვეთი.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ბიზნეს ერთეული | თვეში დასრულებული ინტერვიუების  რაოდენობა | ნედლი მასალის მოწოდების პერიოდი | დამუშვებული ანგარიშგების (რეპორტის) პერიოდულობა | საანგარიშგებო პერიოდში დასრულებული ინტერვიუების რაოდენობა | კითხვების რაოდენობა | ჰოსპიტალს შიგნით ჭრების (დეპარტამენტების) რაოდენობა |
| ჰოსპიტალი 1 | 733 | ყოველთვიური | კვარტალური | 2200 | 15 | 28 |
| ჰოსპიტალი 2 | 400 | ყოველთვიური | კვარტალური | 1200 | 15 | 15 |
| ჰოსპიტალი 3 | 308 | ყოველთვიური | ნახევარწლიური | 1900 | 15 | 18 |
| ჰოსპიტალი 4 | 233 | ყოველთვიური | ნახევარწლიური | 1400 | 15 | 16 |
| ჰოსპიტალი 5 | 133 | ყოველთვიური | ნახევარწლიური | 800 | 15 | 7 |
| ჰოსპიტალი 6 | 100 | ყოველთვიური | ნახევარწლიური | 650 | 15 | 8 |
| ჰოსპიტალი 7 | 67 | ყოველთვიური | ნახევარწლიური | 450 | 15 | 5 |

დამატებითი განმარტებები:

1. **თვეში დასრულებული ინტერვიუების რაოდენობა** - პაციენტების მონაცემები მოწოდებული იქნება ევექსის მიერ. ეს მონაცემი აჩვენებს თითო ჰოსპიტალში რა რაოდენობის დასრულებული ინტერვიუებია საჭირო ყოველთვიურად
2. **ნედლი მასალის მოწოდების პერიოდი** - ევექსი ყოველი თვის ბოლოს კვლევით კომპანიას აწვდის გასული თვის პაციენტების მონაცემებს. კვლევითი კომპანია გასული თვის პაციენტების კვლევის ნედლ შედეგებს (ექსელში მოცემული შეფასების ქულებით) აწვდის დამკვეთს **მიმდინარე თვის განმავლობაში.**
3. **დამუშავებული ანგარიშგების (რეპორტის) პერიოდულობა** - სრულყოფილი ანგარიშგება, დათვლილი კვლევის ინდექსებით დეპარტამენტების და ჰოსპიტლების მიხედვით უნდა მოხდეს 2 ჰოსპიტალში კვარტალურად, ხოლო 5 ჰოსპიტალში ნახევარწლიურად. ანგარიშგების ვადები არ უნდა აჭარბებდეს საანგარიშგებო პერიოდის დასრულების მომდევნო ერთ თვეს (მაგ. პირველი კვარტლის სრული რეპორტი უნდა იყოს წარდგენილი აპრილის ბოლომდე)
4. **საანგარიშგებო პერიოდში დასრულებული ინტერვიუების რაოდენობა** - 2 ჰოსპიტლის ანგარიშგება ხდება კვარტალურად, შესაბამისად ყოველთვიური დასრულებული ინტერვიუების რაოდენობა მათ შემთხვევაში მრავლდება 3-ზე, ხოლო დანარჩენ 6 ჰოსპიტალში - ყოველთვიური დასრულებული ინტერვიუების რაოდენობა მრავლდება 6-ზე,
5. **კითხვების რაოდენობა** - კითხვარი შედგება ჯამში 15 კითხვისგან, აქედან 1 არის NPS, ხოლო დანარჩენი - CSAT კითვები
6. **ჰოსპიტლის შიგნით ჭრების (დეპარტამენტების) რაოდენობა** - NPS და CSAT ინდექსები უნდა იყოს დათვლილი როგორც კონკრეტული ჰოსპიტლის ჯამური, ასევე მისი დეპარტემენტების ჭრილშიც - კონკრეტულ დეპარტამენტს რა ქულა აქვს მიღებული. მოცემულ ველში ნაჩვენებია რომელ ჰოსპიტალს რამდენი დეპარტამენტი აქვს.

# პაციენტთა გამოკითხვა - სწრაფი უკუკავშირის ზარები

პაციენტთა სწრაფი უკუკავშირის სისტემა გულისხმობს ჰოსპიტალში არსებულ პაციენტებთან (ახლადგასტაციონარებულ პირებთან) ყოველდღიურ ზარებს - მოკითხვას და უკუკავშირის დაბრუნებას ყოველდღიურად.

ამ შემთხვევაში არ ხდება მომსახურების კონკრეტული ქულით შეფასება, ხდება მხოლოდ თვისობრივი გამოკითხვა - (პირობითად- „რაიმე შენიშვნა ხომ არ აქვთ“).

მიღებული უკუკავშრი უნდა იყოს excel-ში გადატანილი სიტყვა-სიტყვით გადმოტანილი, სამიდან ერთ-ერთი კლასიფიკაცია მინიჭებული (უკმაყოფილო, ნეიტრალური, კმაყოფილი) და დამკვეთთან ყოველდღიურად დღის ბოლოს გადმოგზავნილი.

იმ შემთხვევაში, თუ პაციენტის უკუავშირი კრიტიკულად ურგენტული შინაარსის, ამ შემთხვევაში უკუკავშირის დაბრუნება დამკვეთთან ხდება მყისიერად, რომ დროულად მოხდეს რეაგირება.

იმ პაციენტებთან, რომლებიც დააფიქსირებენ უკმაყოფილებას, უნდა მოხდეს გადარეკვა 2 სამუშაო დღეში.

თვეში განხორციელებული ზარების რაოდენობა - 900

# სერვისის აუდიტი

სერვისის აუდიტი წარმოადგენს მისტიური მომხმარებლის მსგავს კვლევას, სადაც ამ უკანასკნელისგან განსხვავებით შეფასება არ ხდება მომხმარებლის კუთხიდან კონკრეტული თანამშრომლის, არამედ ხდება აუდიტი ჰოსპიტლის ქვემოთ მოცემული თემების:

1. ექსტერიერ-ინტერიერის მოწესრიგებული იერსახე (ცენტრალური შესასვლელები, ფოიეები, კორიდორები, განყოფილებების შესასვლელები / კორიდორები)
2. თანამშრომელთა ვიზუალური მხარე, ჩაცმის ეტიკეტი
3. სიტუაცია სამუშაო დღის განმავლობაში - ნაკადების მართვა, რეგისტრატურის თანამსრომლების საკმარისი რაოდენობა...
4. თანამშრომლები კეთილგანწყობა-თავაზიანობა და ემპათია
5. შეფერხების მართვა
6. პრობლემური სიტუაციის მართვა
7. გადაუდებელ განყოფილებაში რეგისტრატურის მუშაობის შეფასება, პაციენტების ახლობლებთან უკუკავშირის შეფასება
8. მნახველების და თავმდგმურების ნაკადის მართვა

თითოეულ ზემოთხსენებულ ბლოკს აქვს საკუთარი კონკრეტული კითხვები და თითოეული პუნქტის შეფასება ხდება 10 ბალიანი შკალით. მოცემულ ჩეკლისტში კითხვების რაოდენობა 50-60 შეიძლება მერყეობდეს, კონკრეტული ჰოსპიტლის სპეციფიკიდან გამომდინარე.

შესაფასებელი ჰოსპიტლის ლოკაციები და აუდიტის დღეების რაოდენობა მოცემულია ქვემოთ ცხრილში:

|  |  |
| --- | --- |
| ქალაქი | ვიზიტის დღეების რაოდენობა |
| ქუთაისი | 2 |
| ახალქალაქი | 1 |
| ზუგდიდი | 2 |
| ბათუმი | 2 |
| ქობულეთი | 2 |
| ახალციხე | 2 |
| თბილისი | 2 |
| ხაშური | 1 |
| ფოთი | 1 |
| თელავი | 2 |

აუდიტის ჩატარების პერიოდულობა არის წელიწადში ორჯერ - 2023 წლის ივნისის თვეში და დეკემბრის თვეში.

ჩატარებულ აუდიტზე წარსადგენი ანგარიშგების პერიოდი არის შესაბაისად 2023 წლის ივლისი და 2024 წლის იანვარი.

ანგარიშგება უნდა მოიცავდეს როგორც პრეზენტაციას, ასევე შევსებულ ჩეკლისტს და აღმოჩენილ ხარვეზებზე ფოტომასალას.