

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის მინისტრის
ბრძანება №01-54/ნ
2014 წლის 23 ივლისი ქ. თბილისი

**სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული
შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების
მინიმალური სტანდარტების დამტკიცების შესახებ**

„საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2005 წლის 31 დეკემბრის №249 დადგენილებით დამტკიცებული დებულების მე-3 მუხლის „ო“ ქვეპუნქტისა და მე-5 მუხლის მე-2 პუნქტის „ნ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, ვბრძანებ:

1. დამტკიცდეს სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტები (დანართი №1).

2. ამ ბრძანების პირველი პუნქტით დამტკიცებული მინიმალური სტანდარტები სავალდებულოა სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებული ყველა მიმწოდებლისთვის (მიუხედავად ორგანიზაციულ-სამართლებრივი და საკუთრების ფორმისა), რომელიც ახორციელებს ხანდაზმულთა და/ან შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა 24-საათიან მომსახურებას.

3. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - ადამიანთ ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ფილიალებისთვის, ამ ბრძანებით დამტკიცებული სტანდარტების მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის „გ.ბ.ა“, „გ.ბ.ბ“, „გ.დ“ და მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული სტანდარტი ძალაშია 2017 წლის 1 იანვრიდან, ხოლო ამ ბრძანების ამოქმედებამდე სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებული მიმწოდებლებისთვის, რომლებიც ვერ აკმაყოფილებენ ამ ქვეპუნქტებით განსაზღვრულ სტანდარტებს - 2015 წლის 1 სექტემბრიდან.

4. ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის მინისტრი

დავით

სერგეენკო

დანართი №1

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტები

მუხლი 1. ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი №1)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარმა (მათ შორის, პოტენციურმა) და/ან მისმა კანონიერმა წარმომადგენელმა იცის მომსახურების მიზანი, განსახორციელებელი ღონისძიებები და მხარეთა უფლება-მოვალეობები. მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან ინფორმაციის გაზიარება დაინტერესებული პირისთვის ხელს უწყობს ბენეფიციართა მოთხოვნილებების სათანადოდ დაკმაყოფილებას და საჭირო გადაწყვეტილების მიღებას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს:

ა.ა) საინფორმაციო ფურცელი (დანართი №1.1);

ა.ბ) მომსახურების პროგრამა, სადაც აღწერილი უნდა იყოს მომსახურების შინაარსი და დღის წესრიგი;

ა.გ) შინაგანაწესი, რომელიც სხვა საკითხებთან ერთად შეიცავს:

ა.გ.ა) ბენეფიციართა მხრიდან სოციალურად მიუღებელი ქცევების მართვის წესებსა და მეთოდებს;

ა.გ.ბ) უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს;

ა.გ.გ) ინფექციური დაავადებების თავიდან აცილების მიზნით შემუშავებულ წესებს;

ა.გ.დ) კონფიდენციალურობის დაცვის საკითხებს;

ა.გ.ე) თანამშრომლების, მოხალისეებისა და პრაქტიკაზე მყოფი სტუდენტების ქცევის წესებს;

ა.გ.ვ) ზრუნვისა და მოვლის უზრუნველყოფის მიზნით შემუშავებულ წესებსა და პროცედურებს.

ა.დ) შესაბამის სახელმწიფო პროგრამაში რეგისტრაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი (გარდა, საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - ადამიანთ ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ფილიალებისა).

ბ) მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისა და ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა.) ბენეფიციართა პირადი საქმე (პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი, საოქმო გადაწყვეტილება მომსახურებაში ჩარიცხვის თაობაზე, სამედიცინო დოკუმენტაცია, ასევე, მხარდაჭერის მიმღებ პირად აღიარების შესახებ დოკუმენტი, ინდივიდუალური განვითარების პროგრამა, სტატუსის დამადასტურებელი დოკუმენტი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), საკონტაქტო ინფორმაცია ნათესავების შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სხვა); (13.08.2015 N 01-33/5)

ბ.ბ) ბენეფიციართა სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალი;

ბ.გ) ბენეფიციართა სპეციალიზებული დაწესებულებიდან დროებითი გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალი;

ბ.დ) თანამშრომელთა კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მათთან საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებული ხელშეკრულებები;

ბ.ე) ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ბ.ვ) აზრის გამოხატვის პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა;

ბ.ზ) ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა;

ბ.თ) უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალი;

ბ.ი) ბენეფიციარსა (გარდა მხარდაჭერის მიმღებ პირად აღიარებული ბენეფიციარისა) და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება უფლება/მოვალეობების განმარტებით. (13.08.2015 N 01-33/6)

მუხლი 2. ბენეფიციარზე ორიენტირებული გარემო (სტანდარტი №2)

1. მოსალოდნელი შედეგი - მომსახურების მიწოდება ხორციელდება ისეთ გარემოში, რომელიც შეესაბამება მომსახურების შინაარსს, დანიშნულებას და სათანადოდ აკმაყოფილებს ბენეფიციარის საჭიროებებს. მომსახურება ხორციელდება კეთილმოწყობილ, სუფთა და უსაფრთხო გარემოში.

2. მომსახურება ხორციელდება სხვა პირთათვის განკუთვნილი ფართისგან იზოლირებულ ფართზე ან მხოლოდ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, ან მხოლოდ ხანდაზმულთათვის (მ.შ. შშმ ხანდაზმულთათვის, გარდა ფსიქიური აშლილობის მქონე შშმ ხანდაზმულებისა). ამასთან, ბენეფიციართა მაქსიმალური რაოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს 24-ს.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურება განახორციელოს ისეთ გეოგრაფიულ გარემოში, სადაც ბენეფიციარებს მიუწვდებათ ხელი ჯანდაცვისა და თემში არსებულ სხვა მომსახურებებზე (მაღაზია, აფთიაქი და სხვა);

ბ) მომსახურებისთვის განკუთვნილი ფართი აკმაყოფილებდეს შემდეგ ნორმებს:

ბ.ა) ფიზიკური გარემო ჰქონდეს მაქსიმალურად მიმსგავსებული ოჯახურ პირობებს და ითვალისწინებდეს ბენეფიციართა თავისუფალი ორიენტაციისა და გადაადგილების შესაძლებლობას;

ბ.ბ) უზრუნველყოფილი იყოს სეზონის შესაბამისი ტემპერატურით (მათ შორის, ზამთრის პერიოდში არანაკლებ 18 გრადუსისა).

გ) მომსახურების ფართობი და აღჭურვილობა შეესაბამებოდეს ბენეფიციართა რაოდენობას, რაც მოიცავს:

გ.ა) სასადილოს (მათ შორის სამზარეულოსთან ერთად):

გ.ა.ა) შესაბამისი ინვენტარით აღჭურვილი სამზარეულოთი და სამრეცხაოთი, ასევე ადგილს მშრალი პროდუქტებისთვის, მაცივარს და გამწოვ ვენტილაციას;

გ.ა.ბ) ბენეფიციართა ერთდროული კვებისათვის საკმარისი სასადილო ფართობით (ერთ ბენეფიციარზე 1.5 მ²). სასადილო მაგიდასთან (მაგიდებთან) ბენეფიციარის

ინდივიდუალური ადგილით და სკამით. სათანადო რაოდენობის ჩაისა და სადილის ჭურჭლით (მაგ.: თევზები, ფინჯნები, უჟანგავი ლითონის კოფზეები, დანები, ჩანგლები).

გ.ბ) საძინებელ ოთახს (ოთახებს):

გ.ბ.ა) ერთ ბენეფიციარზე არანაკლებ 6 მ2 ფართობისა;

გ.ბ.ბ) ერთ ოთახში არაუმეტეს სამი ბენეფიციარისა;

გ.ბ.გ) თითოეული ბენეფიციარისთვის საწოლით, ტუმბოთი და ოთახში არანაკლებ ერთ კარადისა (სამი ბენეფიციარისთვის).

გ.გ) საერთო მოხმარების ფართს (სხვადასხვა აქტივობებისთვის), (გარდა, სველი წერტილებისა, სასადილოსი, კორიდორისა და სხვა სათავსებისა), რომელიც არის არანაკლებ 2 მ2-ისა ერთ ბენეფიციარზე;

გ.დ) საშხაპეს/საშხაპეებს და საპირფარეშოს/საპირფარეშოებს (ვენტილაციით), პირსაბანს/პირსაბანებს (ცივი/ცხელი წყლით) - 6 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთისა. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ბენეფიციართა შემთხვევაში, აღნიშნული გარემო ადაპტირებული უნდა იყოს ამ კატეგორიის ბენეფიციართათვის.

დ) თითოეული ბენეფიციარი უზრუნველყოს პირადი ჰიგიენისათვის საჭირო ინდივიდუალური ნივთებით (მაგ.: პირსახოცი, კბილის ჯაგრისი და სხვა), ასევე თეთრეულით;

ე) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები, ასევე ხანდაზმულები (საჭიროების შემთხვევაში) უზრუნველყოს სპეციფიკური ინვენტარით;

ვ) შენობაში გამოყოს ადგილი თამბაქოს მოსაწევად;

ზ) მომსახურებას ჰქონდეს ეზო, ერთ ბენეფიციარზე არანაკლებ 8 მ2.

მუხლი 3. უსაფრთხოება და სანიტარიული მდგომარეობა (სტანდარტი №3)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარები მომსახურებას იღებენ უსაფრთხო გარემოში, სადაც დაცულია სანიტარიული წესები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების შენობაში უზრუნველყოს ტელეფონით სარგებლობა;

ბ) თვალსაჩინო ადგილზე განათავსოს საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – „112“, გაზის, ელექტროენერჯის, წყლის და კანალიზაციის მომწოდებელი ადგილობრივი სამსახურების, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საკონტაქტო ინფორმაცია;

გ) შენობაში და მთელ ტერიტორიაზე შეინარჩუნოს სისუფთავე;

დ) კიბეებს და აივნებს ჰქონდეს მოაჯირი;

ე) საკვები განათავსოს/შეინახოს შესაბამისი პირობების დაცვით;

ვ) მხარდაჭერის მიმღებ პირად აღიარებული ბენეფიციარებისთვის მედიკამენტები არ უნდა იყოს ხელმისაწვდომი ბენეფიციართა მედიკამენტებით უზრუნველყოფაზე უფლებამოსილი პირის გარეშე, ხოლო ნარკოტიკული საშუალებების, ფსიქოტროპული ნივთიერებებისა და პრეკურსორების შექმნა, შენახვა, აღრიცხვა და გამოყენება უნდა ხდებოდეს „ფარმაცევტულ, სამედიცინო, სასწავლო, სამეცნიერო-კვლევით, საექსპერტო-დიაგნოსტიკურ და საკონტროლო-ანალიზურ ლაბორატორიაში, ხანდაზმულთა, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და

მზრუნველობას მოკლებულ ბავშვთა დაწესებულებებში „ნარკოტიკული საშუალებების, ფსიქოტროპული ნივთიერებებისა და პრეკურსორების ლეგალური ბრუნვის წესების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2003 წლის 21 ივლისის №150/ნ ბრძანების მოთხოვნათა შესაბამისად; (13.08.2015 N 01-33/5)

ზ) თითოეულ საპირფარეოში ჰქონდეს ჰიგიენის შესაბამისი ნივთები;

თ) ნაგავი შეინახოს დახურულ კონტეინერში, სპეციალურად ამისთვის გამოყოფილ ადგილას. ნაგვის შენობიდან გატანა ხდებოდეს, სულ მცირე, დღეში ერთხელ;

ი) ბენეფიციარის გაუჩინარების შემთხვევაში, არაუმეტეს 24 საათის გასვლამდე, ხოლო მხარდაჭერის მიმღებ პირად აღიარებული ბენეფიციარს შემთხვევაში დაუყოვნებლივ შეატყობინოს საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს შესაბამის სამსახურს, კანონიერ წარმომადგენელს. (13.08.2015 N 01-33/5)

მუხლი 4. კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი №4)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის უფლების დაცვა უზრუნველყოფილია. ბენეფიციარი/მისი კანონიერი წარმომადგენელი ინფორმირებულნი არიან, რომ მათი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაცულია. ასევე, მათ იციან იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აცნობოს მომსახურებისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის შესახებ, ასევე, იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს;

ბ) იქონიოს შესაბამისი გარემო (ოთახი ან გამოყოფილი ადგილი) ინდივიდუალური კონსულტაციებისათვის, რაც უზრუნველყოფს ბენეფიციარის საუბრების კონფიდენციალურობას;

გ) ბენეფიციარის პირადი საქმე შეინახოს არახელმისაწვდომ ადგილას;

დ) ბენეფიციარის პირადი ინფორმაცია საჯაროდ არ განიხილოს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების ნაწილია (მაგ.: შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, ჯგუფური კონსულტაცია, საქმის ინტერესებიდან გამომდინარე, სხვა სამსახურისთვის გადაგზავნა და ასევე პოლიციისთვის, სამედიცინო დაწესებულებისთვის, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისთვის და ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისთვის);

ე) ბენეფიციარის შესახებ პირადი ინფორმაციის გამჟღავნებამდე ბენეფიციარისგან/მისი კანონიერი წარმომადგენლისგან მიიღოს წერილობითი თანხმობა.

ვ) ბენეფიციარის შესახებ კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაცია ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის გარეშე გასცეს მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევებში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, რაც აუცილებელია სახელმწიფო უშიშროების ან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად;

თ) ბენეფიციარისთვის მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, მის შესახებ არსებული ინფორმაცია, სამი წლის ვადით, ინახება მომსახურების მიმწოდებელთან. იმ

შემთხვევაში, თუ ორგანიზაცია წყვეტს საქმიანობას და ბენეფიციარები გადადიან სხვა მომსახურებაში მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთან შეთანხმებით ყველა დოკუმენტაცია გადადის მომსახურების ახალ მიმწოდებელთან, ხოლო თუ ბენეფიციარი ბრუნდება ოჯახში ან კანონიერ წარმომადგენელთან, მასთან შეთანხმებით (თანხმობით) ხდება დოკუმენტაციის გატანა/განადგურება.

მუხლი 5. მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი №5)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარის მიერ მიღებული მომსახურება მორგებულია მის განსაკუთრებულ საჭიროებებზე. მომსახურების ინდივიდუალური მიდგომა ზრდის ბენეფიციარის მოტივაციას – მონაწილეობა მიიღონ მომსახურების დაგეგმვის პროცესში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული შეფასების საფუძველზე, ასევე, ბენეფიციარის საჭიროებების გათვალისწინებით, ბენეფიციართან ერთად, მომსახურებაში ჩარიცხვიდან 30 დღის განმავლობაში შეიმუშავოს მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა (შემდგომში - გეგმა);

ბ) გეგმა ნათლად აღწერდეს:

ბ.ა) რა სახის მომსახურებას (მხარდაჭერას) მიიღებს ბენეფიციარი;

ბ.ბ) გეგმით გათვალისწინებული მომსახურების განხორციელების განრიგს;

ბ.გ) მომსახურების მიწოდების მოსალოდნელ შედეგებს;

ბ.დ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დასახული გეგმის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირ(თა)ის ვინაობას და ვალდებულებებს.

გ) მოთხოვნის შესაბამისად მიაწოდოს ბენეფიციარს გეგმის ასლი;

დ) პერიოდულად (არაუგვიანეს 6 თვეში ერთხელ) გადახედოს/შეაფასოს ბენეფიციარის მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა;

ე) აწარმოოს ბენეფიციართა პირადი საქმეები, სადაც დაცული იქნება გეგმები, მათი განხორციელებისა და მიღწევების შესახებ ჩანაწერები, აღნიშნულთან დაკავშირებული სხვა დამატებითი ინფორმაცია, მაგალითად, ინფორმაცია ბენეფიციარის ჯანმრთელობის, ემოციური მდგომარეობის, სოციალიზაციისა და სხვა საკითხებთან დაკავშირებით, ასევე "სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ" საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის №52/ნ ბრძანებით განსაზღვრული დოკუმენტები.

მუხლი 6. კვება (სტანდარტი №6)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარებს აქვთ ხარისხიანი, უსაფრთხო და სათანადო ოდენობის საკვები, რომელიც შეესაბამება მათ მოთხოვნილებებს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ბენეფიციარები, მათი სურვილის გათვალისწინებით, უზრუნველყოს მინიმუმ სამჯერადი ჯანსაღი კვებით/სამჯერადი კვებისთვის გათვალისწინებული საკვებით და საჭიროების შემთხვევაში დაეხმაროს ბენეფიციარებს საკვების მომზადების პროცესში;

ბ) კვების მიწოდების პროცესში გაითვალისწინოს ბენეფიციართა სურვილი და ჯანმრთელობის მდგომარეობა (მაგ: დიეტა ან სხვა) შესაბამისი სპეციალისტის რეკომენდაციით ან რელიგიური მრწამსით განსაზღვრული თავისებურებები;

გ) დღე-ღამის განმავლობაში ბენეფიციარები უზრუნველყოს საკმარისი რაოდენობის უსაფრთხო სასმელი წყლით;

დ) განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბენეფიციარებს დაეხმაროს ჭამის პროცესში.

მუხლი 7. სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობა (სტანდარტი №7)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარები მონაწილეობენ კულტურულ, გასართობ და სხვა ღონისძიებებში, რაც ეხმარება მათ ფიზიკური, სოციალური, ინტელექტუალური და შემოქმედებითი აქტიურობის შენარჩუნებაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების ფიზიკური გარემო აღჭურვოს ბენეფიციარის ინტერესების და საჭიროების შესაბამისი რესურსებით (მაგ.: წიგნები, ინტელექტუალური თამაშები, სპორტული ინვენტარი და სხვა);

ბ) მოთხოვნილებების და შესაძლებლობების გათვალისწინებით, ბენეფიციართათვის ხელმისაწვდომი გახადოს ტელევიზორის, კომპიუტერის და სხვა ტექნიკის მოხმარება;

გ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციართა თემის სხვა წევრებთან დაახლოებას და მჭიდრო ურთიერთობების ჩამოყალიბებას;

დ) უზრუნველყოს ბენეფიციართათვის სხვადასხვა მიზნობრივი ღონისძიებების შეთავაზება როგორც მომსახურებაში, ისე მის ფარგლებს გარეთ;

ე) ბენეფიციართა ინტერესებისა და შესაძლებლობების გათვალისწინებით, ხელი შეუწყოს მათ ჩართვას სხვადასხვა შრომით აქტივობებში.

მუხლი 8. ჯანმრთელობის დაცვა (სტანდარტი №8)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარები ცხოვრობენ გარემოში, სადაც წახალისებულია ცხოვრების ჯანსაღი წესი და სათანადოდ ექცევა ყურადღება მათ ჯანმრთელობის მდგომარეობას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს ბენეფიციართა სამედიცინო მომსახურების გაწევის ორგანიზება;

ბ) ბენეფიციარს მისცეს რჩევები პირადი ჰიგიენისა და გადამდები დაავადებების შესახებ, ასევე ალკოჰოლის, ნარკოტიკების, თამბაქოს და სხვა მავნე ნივთიერებების გამოყენების მოსალოდნელ შედეგებზე და ჯანსაღი ცხოვრების წესზე;

გ) სპეციალურ ჟურნალში აღრიცხოს უბედური შემთხვევები, რამაც გამოიწვია ბენეფიციართა ფიზიკური დაზიანება;

დ) აწარმოოს ინფექციებზე კონტროლი ექიმის მიერ რეკომენდებული ღონისძიებებით;

ე) საჭიროების შესაბამისად რეგულარული კავშირი ჰქონდეს ოჯახის/უბნის ექიმთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

მუხლი 9. უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი №9)

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აქვს პროტესტისა და მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის გამოხატვის საშუალება;

ბ) უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები ცნობილია ბენეფიციარისთვის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისთვის და მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირისთვის.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ჩამოაყალიბოს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათელი პროცედურა, რომელიც მოცემულია შინაგანაწესში და ცნობილია როგორც ბენეფიციარებისთვის, ისე მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირისთვის;

ბ) მომსახურებაში შექმნას პირობები იმისათვის, რათა ბენეფიციარს შეეძლოს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდება;

გ) ბენეფიციარის კომენტარები რეგულარულად განიხილებოდეს, სულ მცირე, თვეში ერთხელ;

დ) გაითვალისწინოს ბენეფიციარის აზრი და შეხედულებები მასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას და უზრუნველყოს მისი ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;

ე) აწარმოოს პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა.

მუხლი 10. ძალადობისგან და დისკრიმინაციისგან დაცვა (სტანდარტი №10)

1. მოსალოდნელი შედეგი - ყველა ბენეფიციარი დაცულია ნებისმიერი სახის ძალადობისგან (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური) და იძულებისგან. ბენეფიციარებს აქვთ მომსახურებით სარგებლობის თანაბარი შესაძლებლობა.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) იცნობდეს და ხელმძღვანელობდეს მოქმედი კანონმდებლობით („ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონი);

ბ) ბენეფიციარებს მიაწოდოს ინდივიდუალურ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე დაფუძნებული მომსახურება, რომლის პროცესში მომსახურების მიმღები დაცულია რასის, კანის ფერის, სქესის, ენის, რელიგიის, პოლიტიკური თუ სხვა მრწამსის, ეროვნული, ეთნიკური და სოციალური წარმოშობის, ქონებრივი მდგომარეობის, ჯანმრთელობის ან სხვა რამ ნიშნით დისკრიმინაციისგან, ასევე, მიკერძოებული ან უარყოფითი დამოკიდებულებისა, თუ ქმედებისაგან, რამაც შეიძლება თავი იჩინოს მომსახურების მიწოდებისას მომსახურების მიმწოდებლისგან, სხვა ბენეფიციარისგან ან სხვა პირისგან;

გ) საჭიროების შემთხვევებში, უზრუნველყოს სათანადო ღონისძიებების გატარება ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით;

დ) ძალადობის ყველა ფაქტი თუ განცხადება ასევე, მის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიება, წერილობით აღრიცხოს სპეციალურ ჟურნალში.

მუხლი 11. მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი №11)

1. მოსალოდნელი შედეგი - მომსახურებაში ბენეფიციართა მომსახურებას ახორციელებენ საკმარისი რაოდენობისა და კვალიფიკაციის თანამშრომლები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს თანამშრომელთა რეგულარული ზედამხედველობა და მათთვის პროფესიული განვითარების შესაძლებლობა;

ბ) ყოველ თვითმოვლის უნარის არმქონე/შეზღუდვის მქონე 7 ბენეფიციარს მიუჩინოს მინიმუმ ერთი მზრუნველი, ხოლო თვითმოვლის უნარის მქონე 15 ბენეფიციარს - მინიმუმ ერთი მზრუნველი.

დანართი №1.1

საინფორმაციო ფურცელი

1. მომსახურების განმახორციელებელი (დასახელება) _____

2. მისამართი _____

3. ტელეფონის ნომერი _____

4. ბენეფიციართა რაოდენობა _____

5. მომსახურების შინაარსი: _____
