საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის

ბრძანება №48/ნ

2023 წლის 11 ივლისი

ქ. თბილისი

შინმოვლის ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტის დამტკიცების თაობაზე

„სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2023 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2023 წლის 21 თებერვლის №69 დადგენილებით დამტკიცებული №1 დანართის „სოციალური რეაბილიტაციის 2023 წლის სახელმწიფო პროგრამა“ №1.7 დანართის (შინმოვლის მომსახურებით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამა) და „საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2018 წლის 14 სექტემბრის №473 დადგენილებით დამტკიცებული დებულების მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის „ო“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, **ვბრძანებ:**

1. დამტკიცდეს თანდართული „შინმოვლის ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტი.“.
2. ამ ბრძანების პირველი პუნქტით განსაზღვული მომსახურებების ოპერირებისათვის საჭირო სხვა საკითხები რეგულირდება საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის ინდივიდუალური ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტით.
3. ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრი **ზურაბ აზარაშვილი**

დანართი

შინმოვლის ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტი

მუხლი 1. რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე შინმოვლის ხარისხის უზრუნველყოფის სტანდარტი (შემდგომში – სტანდარტი) მომზადებულია თანამედროვე საერთაშორისო ეთიკური ნორმებისა და ადამიანის უფლებების სტანდარტების შესაბამისად ჯანმრთელობის და სოციალური დაცვის სფეროში. სტანდარტი ეფუძნება ISO 9001 ხარისხის მართვის სისტემების მიდგომებს (იტერაციულ ციკლს – დაგეგმვა, შესრულება, შემოწმება, რეაგირება) და პრინციპებს, რომელიც ფოკუსირებულია მოსარგებლეზე (მოსარგებლის საჭიროებების და მოლოდინების დაკმაყოფილება), პროცესების მუდმივ გაუმჯობესებაზე, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღებაზე და სხვ.

2. სტანდარტი განსაზღვრავს შინმოვლის მიწოდების ძირითად პრინციპებს, წესებს, პროცედურებს, საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს, მიმწოდებლების შერჩევის კრიტერიუმებს ქალაქისა და სოფლის/დაბის მოდელის მიხედვით.

3. შინმოვლის ამოცანაა მოსარგებლეთა ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესება, კერძოდ, მოსარგებლეთა დამოუკიდებლობის მაქსიმალურად ხელშეწყობა ყოველდღიურ ქმედებებში მათთვის ჩვეულ საცხოვრებელ პირობებში, პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობითა და ეთიკური ნორმების დაცვით. ასევე მნიშვნელოვანი ამოცანაა რიგ შემთხვევებში ინსტიტუციონალიზაციის და (რე)ჰოსპიტალიზაციის პრევენცია, მოსარგებლის სახელმწიფო ზრუნვაში მოხვედრის ალბათობის

შემცირება და ოჯახის მხარდაჭერა/გაძლიერება.

4. მომსახურების მოცულობა (მათ შორის, მრავალდარგობრივი გუნდის წევრთა ვიზიტების რაოდენობა) განისაზღვრება შესაბამისი პროგრამით, მოსარგებლის ბართელის სკალით შეფასების საფუძველზე (დანართი №2), რომელსაც აკეთებს ავტორიზებული სამედიცინო დაწესებულება.

5. შინმოვლის მომსახურება მოიცავს შინმოვლის პროგრამით და წინამდებარე სტანდარტით განსაზღვრულ შემდეგ კომპონენტებს ქალაქისა და სოფლის/დაბის დასახლებისთვის:

ა) საექიმო და საექთნო მომსახურება – ექიმისა და ექთნის ვიზიტები: ფიზიკური და მენტალური მდგომარეობის შეფასება, მდგომარეობის გართულების პრევენცია, მკურნალობა, ზედამხედველობა, სასიცოცხლო პარამეტრების მონიტორინგი, საექთნო პროცედურების ჩატარება, მედიკამენტების მიწოდება და გეგმით განსაზღვრული ყველა სხვა მომსახურება;

ბ) ძირეული მოვლა – მომვლელის ვიზიტები: ჰიგიენური პროცედურები, სხეულის დაბანა/მოვლა, ფრჩხილების მოვლა, გამოყოფა, კვება, ჩაცმა/გახდა და საჭიროებისამებრ, სხვა საქმიანობა (მოვლის პროტოკოლების შესაბამისად), პერსონალური მოვლისთვის საჭირო მასალებით უზრუნველყოფა, სხვა საქმიანობა;

გ) მოსარგებლისა და ოჯახის წევრებისთვის დახმარება – თვითმოვლისა და მოვლის უნარ-ჩვევების სწავლება და რეკომენდაციების მიცემა მიწოდებული მომსახურების ხარისხის შენარჩუნების მიზნით;

დ) სოციალური მხარდაჭერა – სოციალური მუშაკის ვიზიტები: რესურსების მობილიზება, სხვადასხვა საჭირო მომსახურებებთან დაკავშირება, მოსარგებლის ინტერესების დაცვა და სხვა;

ე) ტექნიკური დახმარება – ტექნიკოსის ვიზიტები: საჭიროების შეფასება, ბინაზე არსებული ტექნიკური სახის პრობლემების მოგვარება, ფიზიკური გარემოს ადაპტაცია მოსარგებლის თანხმობისა და რესურსების გათვალისწინებით;

ვ) საყოფაცხოვრებო დახმარება – საყოფაცხოვრებო ასისტენტის ვიზიტები: ბინის დალაგება, საჭიროების შემთხვევაში საკვების მომზადება, ჭურჭლის/სარეცხის რეცხვა, საექთნო და პერსონალური მოვლისთვის საჭირო მასალებით უზრუნველყოფა, საჭიროებისამებრ სხვა საქმიანობა;

ზ) **საჭიროების შემთხვევაში** გუნდის საქმიანობაში ჩართულია და კოორდინირებულად თანამშრომლობს შშმ პირთა პერსონალური ასისტენტი, ოკუპაციური თერაპევტი და სხვა სპეციალისტი. საჭიროება განისაზღვრება შინმოვლის კოორდინატორის მიერ.

6. სტანდარტის შესრულება სავალდებულოა მომსახურების მიმწოდებელი ყველა პირისთვის (მიუხედავად ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმისა), მოსარგებლის არჩევანის შესაბამისად (გარდა მოვლის კომპონენტისა) ქალაქის შემთხვევაში ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი კომპონენტის გათვალისწინებით, ხოლო სოფლის/დაბის შემთხვევაში, ძირითად ჯგუფს წარმოადგენს მობილური გუნდი შემდეგი შემადგენლობით: კოორდინატორი, მომვლელი და ექთანი. კოორდინატორის მიერ საჭიროების განსაზღვრის შემთხვევაში რეფერალურად ერთვება პირველადი ჯანდაცვის გუნდი და შესაბამისი უწყების სოციალური მუშაკი.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტებები

1. შინმოვლა – მოვლის საჭიროების მქონე პირთა სამედიცინო, სოციალური და ტექნიკური მომსახურება საცხოვრებელ ადგილზე.

2. პირდაპირი მოსარგებლე – მოვლის საჭიროების მქონე პირი, რომელიც უშუალოდ იღებს მომსახურებას.

3. **არაპირდაპირი მოსარგებლე** – მოვლის საჭიროების მქონე პირის ოჯახის წევრი, მხარდამჭერი, კანონიერი წარმომადგენელი, რომელიც ჩართულია მოსარგებლის არაფორმალურ მოვლაში.

4. სამედიცინო დაწესებულება – საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის,

ჯანმრთელობის და სოციალური დაცვის სამინისტროს (შემდგომში – სამინისტრო) მიერ ავტორიზებული სამედიცინო დაწესებულება, რომელიც აკეთებს შინმოვლის პოტენციური მოსარგებლის შეფასებას ბართელის სკალის მიხედვით.

5. ბართელის სკალა – კითხვარი, რომლითაც იზომება მოვლის საჭიროების მქონე პირის ყოველდღიურ საქმიანობებში დახმარების საჭიროება (ADL) და დამოუკიდებლად ფუნქციონირების ხარისხი (დანართი №2) და რის საფუძველზეც მოსარგებლე ერთვება მომსახურებაში საჭირო დოკუმენტაციის წარდგენის და განხილვის შემდგომ.

6. არაფორმალური მომვლელი – ნებისმიერი პირი, რომელიც მონაწილეობს მოსარგებლის მოვლაში ფორმალური მომსახურების ფარგლებს გარეთ.

7. შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდი (შმგ) – შინმოვლის კოორდინატორი, ექიმი, ექთანი, მომვლელი, სოციალური მუშაკი, საყოფაცხოვრებო ასისტენტი, ტექნიკური ასისტენტი, ასევე, სხვა სპეციალისტი მოსარგებლის ინდივიდუალური საჭიროების მიხედვით.

8. შინმოვლის მობილური გუნდი – შინმოვლის კოორდინატორი, ექთანი და მომვლელი.

9. შინმოვლის დოკუმენტაცია – დოკუმენტაცია, რომელიც ივსება შმგ-ის წევრების მიერ მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით (მათ შორის, ამ სტანდარტის დანართებში მოცემული ფორმები).

10. მოსარგებლის უსაფრთხოება – ღონისძიებათა ერთობლიობა ზიანის პრევენციისა და მართვის უზრუნველსაყოფად.

11. **ინდივიდუალური ჩარევის გეგმა** (შემდგომში – გეგმა) – მოსარგებლესთან ან მის ნათესავთან/კანონიერ წარმომადგენლთან შეთანხმებული და ხელმოწერილი დოკუმენტი, რომელშიც მოცემულია მომსახურების ჩამონათვალი მოსარგებლის ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებით.

12. მომსახურების მიმწოდებელი – იურიდიული პირი, რომელიც უზრუნველყოფს შინმოვლის მიწოდებას და ანგარიშვალდებულია შინმოვლის პროგრამის განმახორციელებლის წინაშე.

13. შინმოვლის პროგრამის განმახორციელებელი – ორგანიზაცია, რომელიც პასუხისმგებელია მოსარგებლეთა მომსახურებაში რეგისტრაციაზე, მომსახურების პროგრამულ განხორციელებაზე, დაფინანსებასა და მონიტორინგზე.

მუხლი 3. მომსახურების ძირითადი პრინციპები მოსარგებლის უფლებების უზრუნველსაყოფად

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე იღებს მტკიცებულებებზე დაფუძნებულ მომსახურებას, რომელიც ხელს უწყობს მისი ავტონომიის რეალიზებას, არის სამართლიანი და სარგებლის მომტანი, ზიანი მაქსიმალურად შემცირებულია.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მომსახურება არის პიროვნებაზე ორიენტირებული, ითვალისწინებს ინდივიდუალურ საჭიროებებს და ძლიერ მხარეებს, ინდივიდუალურ ინტერესებს, საჭიროებებს და ღირებულებებს, ხელს უწყობს დამოუკიდებლობას და თვითგამორკვევას;

ბ) მოსარგებლე პირადად ან მისი მხარდამჭერის, ოჯახის წევრის ან კანონიერი წარმომადგენლის დახმარებით:

ბ.ა) სათანადო წესით და ფორმით მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე იღებს გადაწყვეტილებას საკუთარი მომსახურების გეგმასა და შესაბამის აქტივობებთან, მოვლასთან დაკავშირებული სხვა საკითხების შესახებ;

ბ.ბ) მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე გასცემს წერილობით ინფორმირებულ თანხმობას მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებით;

ბ.გ) სარგებლობს მომსახურებაზე უარის თქმის, მომსახურების მიმწოდებლის არჩევის, მეორე აზრის მოძიების შესაძლებლობით და უფლებით.

3. მოსარგებლის კმაყოფილების შესწავლის მიზნით, მოსარგებლე აქტიურად მონაწილეობს მომსახურების განვითარების და ხარისხის შეფასების პროცესში.

4. მომსახურებაში დაცულია მოსარგებლის კონფიდენციალერობა და პირადი ცხოვრება.

5. მოსარგებლე იღებს უსაფრთხო, მტკიცებულებებზე დაფუძნებულ, ინტეგრირებულ მომსახურებას დაგეგმილი საქმიანობების მიხედვით შეთანხმებულ დროს, კვალიფიციური პერსონალის მიერ, არსებული პროგრამით განსაზღვრული რესურსების ფარგლებში.

6. მომსახურებაში დაცულია თანასწორობა. მოსარგებლეს აქვს პროგრამით განსაზღვრულ მომსახურებაზე და რესურსებზე თანაბარი წვდომა, რაიმე ნიშნით (მათ შორის გენდერული, შესაძლებლობის შეზღუდვის და სხვ.) დისკრიმინაციის გარეშე, იღებს მომსახურებას მისი კულტურული, ტრადიციული ღირებულებებისა, რწმენის და სხვა ფაქტორების გათვალისწინებით.

მუხლი 4. შინმოვლის სავალდებულო პროგრამული საქმიანობები მოსარგებლის უფლების უზრუნველსაყოფად

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე იღებს ინდივიდუალურ საჭიროებებზე მორგებულ მომსახურებას, რომელიც ორგანიზებულია კვალიფიციური მიმწოდებლის მიერ და შეესაბამება შესაბამისი გეოგრაფიული არეალის და მომსახურების მოდელის მიხედვით სამედიცინო, მოვლის, სოციალურ, ტექნიკურ და საყოფაცხოვრებო დახმარებებს ამ სტანდარტით დადგენილი წესით და ეთიკური პრინციპების დაცვით.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) ჩატარებულია მოსარგებლის შეფასება (სტანდარტის დანართების შესაბამისად) კოორდინატორის და მრავალდარგობრივი გუნდის მიერ მოსარგებლის პირველადი შეფასებისა და მომსახურებაში რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა;

ბ) მომსახურება მიეწოდება მრავალდარგობრივი გუნდის ან მობილური გუნდის მიერ ამ დანართის პირველი მუხლის, „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის სახელმწიფო პროგრამის“ „შინმოვლის მომსახურებით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამის“ და მოსარგებლესთან შეთანხმებული გეგმის შესაბამისად;

გ) შინმოვლის მრავალდარგობრივ გუნდს ხელმძღვანელობს გუნდის კოორდინატორი, რომელიც გუნდთან ერთად ადგენს გეგმას, ახორციელებს გეგმის შესრულების კოორდინაციას და მონიტორინგს და ასევე, არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ მოსარგებლის საჭიროებების და მდგომარეობის შეფასებას;

დ) მომსახურების პროგრამული ღონისძიებები მიეწოდება სტანდარტის შესაბამისი (№4, №5, №6, №7, №8, №9, №10) დანართებით, შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრების მიერ, რომლებსაც აქვთ შესაბამისი კვალიფიკაცია:

დ.ა) გუნდის კოორდინატორი – ფლობს ექთნის დიპლომს და შინმოვლის გადამზადების დამადასტურებელ სერტიფიკატს (არანაკლებ 62 საათის ხანგრძლივობის აკრედიტებული ან სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი), აქვს არანაკლებ 6-თვიანი გამოცდილება მოვლის და გუნდის მართვის სფეროში;

დ.ბ) ექთანი – ფლობს მოქმედი კანონმდებლობით, „სამედიცინო დაწესებულებაში დასაქმების უფლებისა და შესაბამისი განათლების მქონე სამედიცინო პერსონალის ნუსხის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2009 წლის 16 ივლისის №244/ნ ბრძანების შესაბამისად, ექთანი/ფერშალი/ბებიაქალი/მედიცინის და (მედ. ძმა)/ზოგადი პროფილის მედდის დიპლომს, არის დიპლომირებული მედიკოსი და/ან აქვს ავტორიზებული დაწესებულების დიპლომირებული მედიკოსის საგანმანათლებლო პროგრამის VII-XII სემესტრი)

სტუდენტის ცნობა, შინმოვლაში გადამზადების დამადასტურებელი სერტიფიკატი (არანაკლებ 62 საათის ხანგრძლივობის აკრედიტებული ან სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი);

დ.გ) მომვლელი – აქვს მინიმუმ საშუალო განათლება და ფლობს შინმოვლაში გადამზადების დამადასტურებელ სერტიფიკატს (არანაკლებ 62 საათის ხანგრძლივობის აკრედიტებული ან სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი);

დ.დ) ექიმი – აქვს უმაღლესი განათლება მედიცინაში და დამოუკიდებელი საექიმო საქმიანობის უფლების დამადასტურებელი სერტიფიკატი, შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელი სერტიფიკატი (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის), აქვს სულ მცირე 2-წლიანი პროფესიული საქმიანობის გამოცდილება;

დ.ე) სოციალური მუშაკი – ფლობს სოციალური მუშაკის მინიმუმ ბაკალავრის დიპლომს, ან დიპლომს მომიჯნავე სპეციალობაში, გავლილი აქვს სასწავლო კურსი სოციალურ მუშაობაში; შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელ სერტიფიკატს (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის); და აქვს, სულ მცირე, სოციალური მუშაობის 1-წლიანი გამოცდილება;

დ.ვ) საყოფაცხოვრებო ასისტენტი – აქვს მინიმუმ საშუალო განათლება და ფლობს შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელ სერტიფიკატს (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის);

დ.ზ) ტექნიკური ასისტენტი – აქვს მინიმუმ საშუალო განათლება და ფლობს შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელ სერტიფიკატს (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის);

დ.თ) ოკუპაციური თერაპევტი – ფლობს ოკუპაციური თერაპიის საბაკალავრო კურსის გავლის დამადასტურებელ მოწმობას და შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელ სერტიფიკატს (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის). აქვს, სულ მცირე, მუშაობის 1-წლიანი გამოცდილება;

დ.ი) პერსონალური ასისტენტი – განისაზღვრება „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა პერსონალური ასისტენტის სერვისის მართვის სტანდარტების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2022 წლის 18 თებერვლის №01-13/ნ ბრძანების შესაბამისად. ფლობს შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის სატრენინგო კურსის გავლის დამადასტურებელ სერტიფიკატს (სამინისტროსთან შეთანხმებული კურსი, არანაკლებ 15 საათის ხანგრძლივობის).

3. მოსარგებლე იღებს მომსახურებას ქვეყანაში განსაზღვრული დარგობრივი სტანდარტების შესაბამისად, მათ შორის საექთნო და ძირეული მოვლის დადგენილი პროცედურების, პროტოკოლების და პროფესიული ეთიკის სტანდარტის მიხედვით.

4. პროგრამული ღონისძიებების ხარისხიანად უზრუნველსაყოფად მოსარგებლეებთან მიმართებაში, დაცულია შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრების მაქსიმალური თანაფარდობა, რაც დამოკიდებულია მოსარგებლეთა საჭიროებებსა და მდგომარეობის სიმძიმეზე.

№	პერსონალი	საშტატო განაკვეთი	1 განაკვეთზე მოსარგებლეთა მაქსიმალური რაოდენობა
1	კოორდინატორი	1	100
2	ექთანი	1	17
3	მომვლელი	1	17

4	ექიმი	1	100
5	სოციალური მუშაკი	1	50
6	საყოფაცხოვრებო ასისტენტი	1	50
7	ტექნიკური ასისტენტი	1	50

5. შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრების დატვირთვა/ვიზიტების რაოდენობა შეესაბამება პროგრამით დადგენილ კრიტერიუმებს.

6. შინმოვლის მრავალდარგობრივ გუნდს აქვს მუშაობისთვის სათანადო ინვენტარი, აღჭურვილობა და მოვლის საშუალებები პროგრამული ღონისძიებების განსახორციელებლად.

7. მოსარგებლესთან ინდივიდუალური ვიზიტები ხორციელდება განსაზღვრული გეგმის შესაბამისად, თითო ვიზიტი არანაკლებ 30 წუთის ხანგძლივობით.

8. მომსახურების მიმწოდებელი მოსარგებლის შესახებ აწარმოებს შემდეგ დოკუმენტაციას, რომელიც ხელმოწერილია მხარეთა მიერ:

ა) მომსახურების მიწოდების ხელშეკრულება;

ბ) მოსარგებლის ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის ინფორმირებული თანხმობა მომსახურებაში ჩართვასა და მიღებაზე, კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემაზე (დანართი №3);

გ) შინმოვლის კოორდინატორის მიერ მოსარგებლესთან შეთანხმებით შევსებული გეგმა (დანართი №4);

დ) შინმოვლის შესაბამისი სპეციალისტის მიერ მოსარგებლესთან შეთანხმებით შევსებული მოსარგებლის შეფასების ფორმები (დანართები №5-10);

ე) უკუკავშირის ფორმა და გაპროტესტების პროცედურები და ფორმები;

ვ) ძალადობის ფაქტების ან/და კონფლიქტური სიტუაციების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობით აღრიცხვა.

მუხლი 5. მომსახურების თანაბარი მისაწვდომობა და დისკრიმინაციის აკრძალვა

1. მოსალოდნელი შედეგი – ყველა მოსარგებლისათვის უზრუნველყოფილია რაიმე ნიშნით დისკრიმინაციის გარეშე პროგრამით განსაზღვრულ მომსახურებაზე თანაბარი ინფორმაციული და პროგრამული მისაწვდომობა.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მოსარგებლე და/ან კანონით განსაზღვრულ შემთხვევაში მისი მხარდამჭერი/კანონიერი წარმომადგენელი სრულად არის ინფორმირებული შინმოვლის პროგრამის და მომსახურების მიზნის, მოცულობის და ღონისძიებების, მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებების და საკუთარი უფლებების და მოვალეობების შესახებ;

ბ) არ არსებობს მოსარგებლისთვის მომსახურებაზე უარის დაუსაბუთებელი შემთხვევა;

გ) პროგრამით განსაზღვრული მომსახურება მიეწოდება ყველა მოსარგებლეს თანაბრად, ინდივიდუალური საჭიროების მიხედვით, განურჩევლად რაიმე ნიშნისა;

დ) მოსარგებლე ჩართულია მომსახურებაში დროულად, პროგრამით განსაზღვრული წესის და

რიგითობის მიხედვით;

ე) პროგრამით განსაზღვრულ მომსახურებაში მოსარგებლე არ იხდის დამატებით ანაზღაურებას;

ვ) მოსარგებლესთან მუშაობისას გუნდის წევრები იყენებენ პოზიტიურად ფორმულირებად დებულებებს, არადისკრიმინაციულ ტერმინებს, პატივს სცემენ მოსარგებლის კულტურულ-სოციალურ განსხვავებულობას.

მუხლი 6. მოსარგებლის უფლება ინფორმირებულ არჩევანზე და თანხმობა

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე და/ან კანონით განსაზღვრულ შემთხვევებში მისი მხარდამჭერი, ოჯახის წევრი ან კანონიერი წარმომადგენელი სრულად არის ინფორმირებული მომსახურების არსის, მოცულობის, ვადების, მნიშვნელობის და უფლება-მოვალეობების შესახებ, აგრეთვე, იმასთან დაკავშირებით, რომ აქვს ინფორმირებული არჩევანის და გადაწყვეტილების, ასევე, მომსახურებაზე ან მის რომელიმე კომპონენტზე (მოვლის გარდა) ნებისმიერ დროს უარის თქმის და მეორე აზრის მოძიების უფლება. მომსახურებაში მას მიეწოდება ინფორმაცია, რაზე დაყრდნობითაც აკეთებს არჩევანს.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მოსარგებლე და/ან მისი მხარდამჭერი/კანონიერი წარმომადგენელი ფლობს ინფორმაციას შემდეგ საკითხებზე:

ა.ა) მომსახურების შინაარსი და მოცულობა;

ა.ბ) მომსახურებაზე სრულად ან რომელიმე კომპონენტზე უარის თქმის უფლება (გარდა მოვლის კომპონენტისა) მომსახურების მიწოდების ნებისმიერ ეტაპზე;

ა.გ) მომსახურების მიმწოდებლად რეგისტრაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი;

ა.დ) მომსახურების სპეციალისტების შემადგენლობა, თანაფარდობა, დატვირთვა და მათი როლი;

ა.ე) უსაფრთხოების ნორმები;

ა.ვ) მოსარგებლეთა უფლება-მოვალეობები;

ა.ზ) ერთი ვიზიტის მინიმალური დრო სპეციალისტების მიხედვით;

ა.თ) მომსახურებასთან დაკავშირებული სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია.

ბ) მომსახურების პროგრამა მისაწვდომია ნაბეჭდი, ელექტრონული ან აუდიოჩანაწერის ფორმით, სადაც მოცემულია ინფორმაცია მომსახურების მიზნის, ამოცანების, ღონისძიებებისა და მოსარგებლეებთან მუშაობის ძირითადი პრინციპების შესახებ;

გ) ოჯახის წევრების/არაფორმალური მომვლელებისთვის უზრუნველყოფილია მათთვის გასაგებ ენაზე და ფორმატით ინფორმაცია შემდეგ საკითხებზე: ძირეული მოვლის პროცედურები, დანიშნული მედიკამენტების და საკვების მიწოდების, დამხმარე საშუალებების უსაფრთხო გამოყენების, მდგომარეობის გართულების კლინიკური გამოვლინებების, გადაუდებელი დახმარების გაწევის და ექიმთან/სასწრაფო დახმარების სამსახურთან დაკავშირებისთვის საჭირო პროცედურები და სხვა;

დ) მომსახურებაში ჩართვისას მიღებულია მოსარგებლის წერილობითი, ნებაყოფლობითი ინფორმირებული თანხმობა (ან მხარდამჭერის/კანონიერი წარმომადგენლის) სათანადო სტანდარტის დაცვით და მოსარგებლეზე ადაპტირებული საკომუნიკაციო გზებით, ენით და ფორმით (დანართი №3), რაც უზრუნველყოფს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებას;

ე) მოსარგებლე და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი დროულად არის ინფორმირებული მის მომსახურებაში/გეგმაში ცვლილების საჭიროების, ვიზიტის პერიოდის და სხვა დაკავშირებული

საკითხების შესახებ (მაგ., როგორიცაა, მოსარგებლის სურვილი–მოთხოვნა, სხვა მომსახურების საჭიროება, გარდაცვალება და სხვა);

ვ) მოსარგებლესთან სიტყვიერად და/ან წერილობით შეთანხმებულია გეგმაში შეტანილი ცვლილებები და ასახულია შესაბამის დოკუმენტში;

ზ) მოსარგებლე სულ მცირე 5 დღით ადრე ინფორმირებულია მომსახურების შეწყვეტის შესახებ წერილობით;

თ) მოსარგებლის ხელშეკრულებაში მითითებულია მომსახურების შეწყვეტის საფუძველი;

ი) მოსარგებლეს აქვს ინფორმაცია სხვადასხვა საკითხზე, როგორიც არის საჭირო სამედიცინო მომსახურებაში გადამისამართება, სოციალურ მომსახურებებში ჩართვა და ყველა სხვა ტიპის ინფორმაცია, რაც მის ცხოვრებას უკავშირდება;

კ) მოსარგებლეს აქვს ინფორმაცია, თუ რა შემთხვევაში შეიძლება მიიღოს გადაწყვეტილება მომსახურებამ ისე, რომ მას ვერ შეუთანხმოს არჩევანი. მოცემული ინფორმაცია აღნიშნულია მომსახურების ხელშეკრულებასა და შინაგანაწესში;

ლ) მოსარგებლე ინფორმირებულია და თანხმობა აქვს გაცხადებული მომსახურებაში პრაქტიკაზე მყოფი სტუდენტების მიღებაზე. პრაქტიკის ორგანიზებისას დაცულია მოსარგებლის პირადი ცხოვრება და კონფიდენციალურობა.

მუხლი 7. პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის და კონფიდენციალურობის დაცვის უფლება

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე ფლობს ინფორმაციას მისი პირადი ცხოვრების და მოვლის ასპექტების კონფიდენციალურობის დაცვის შესახებ. შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდი აწარმოებს, იყენებს, ინახავს, განკარგავს მოსარგებლის შესახებ ინფორმაციას და დოკუმენტაციას კანონით დადგენილი წესით.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მომსახურების მიმწოდებელი აწარმოებს შინმოვლის მსურველთა და მომსახურების მიმღები პირების ერთიან რეესტრს/ბაზას, რომელიც დაცულია კონფიდენციალურად;

ბ) მომსახურების მიმწოდებელი აწარმოებს და კონფიდენციალურად ინახავს მოსარგებლის მომსახურებასთან დაკავშირებულ ფორმებს და პირად საქმეს, რომლის ასლიც ხელმისაწვდომია მოსარგებლისთვის;

გ) მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის მიერ შინმოვლის დოკუმენტაციის დროულად და სწორად შევსებას;

დ) ინფორმაცია მოსარგებლის შესახებ ხელმისაწვდომია მხოლოდ მოსარგებლისთვის, მომსახურების მიმწოდებლის, პროგრამის განმახორციელებლისა და, ასევე, პროგრამით განსაზღვრული მონიტორინგის განმახორციელებელი უწყების წარმომადგენლისათვის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ წესით;

ე) განსაზღვრული და დაცულია მოსარგებლესთან დაკავშირებული ინფორმაციის დამუშავების, შენახვის, განკარგვის და ცვლილებების შეტანის წესი;

ვ) მოსარგებლის დოკუმენტაცია შენახულია მომსახურების მიმწოდებელთან დაცულ ადგილას მომსახურების მიწოდების დროს და მისი დასრულებიდან 2 წლის განმავლობაში. დოკუმენტაცია ხელმისაწვდომია მოსარგებლისა და მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული მხარეებისთვის;

ზ) მომსახურების მიწოდებაში მონაწილე მრავალდარგობრივი გუნდი ინფორმირებულია მოსარგებლის პირადი ცხოვრებისა და კონფიდენციალურობის დაცვის წესის შესახებ;

თ) მოსარგებლის პირადი ინფორმაცია (ჯანმრთელობის მდგომარეობა, ოჯახი, პიროვნული თავისებურებები, ფსიქოსოციალური თუ ეკონომიკური მდგომარეობა და სხვა) განიხილება მხოლოდ მომსახურების მიწოდების ფარგლებში, გარდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების ნაწილია ან განსაზღვრულია კანონმდებლობით (მაგ.: პოლიციისთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის ოფისისთვის, სამედიცინო დაწესებულებისთვის, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის);

ი) მოსარგებლე უზრუნველყოფს ინფორმირებულ, წერილობით თანხმობას მის მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სხვისთვის გადაცემამდე (გარდა ზემოთ აღნიშნული კანონმდებლობით გათვალისწინებული გარემოებებისა);

კ) მოსარგებლის შესახებ არსებულ დოკუმენტაციაში რაიმე ცვლილება და/ან ინფორმაციის განადგურება არ ხორციელდება შესაბამისი ნებართვის გარეშე მომსახურების მიწოდების პერიოდში და მომსახურების მიწოდების დასრულებიდან 2 წლის განმავლობაში.

მუხლი 8. ინდივიდუალურ საჭიროებებზე მორგებული ინტეგრირებული მომსახურება, დამოუკიდებლობის ხელშეწყობა და ინკლუზიურობა

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე იღებს ინდივიდუალურ საჭიროებებზე და ძლიერ მხარეებზე მორგებულ მომსახურებას, რომელიც უზრუნველყოფს მისი ავტონომიის მაქსიმალურად დაცვას, დამოუკიდებელი ცხოვრების ხელშეწყობას.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) შეფასებულია მოსარგებლის ბიოფსიქოსოციალური საჭიროებები და ძლიერი მხარეები, მოსარგებლის თანხმობითა და ჩართულობით მრავალდარგობრივი გუნდის მიერ შემუშავებულია გეგმა (მუხლი 3);

ბ) მოსარგებლის ძლიერი მხარეების და საჭიროებების ხელახალი შეფასება წარმოებს არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ, თავად მოსარგებლის და მისი ოჯახის წევრის, მხარდამჭერის ან კანონიერი წარმომადგენლის აქტიური ჩართულობით და რიგ შემთხვევაში – მოთხოვნით;

გ) საჭიროებისა და სურვილის შემთხვევაში მოსარგებლე დაკავშირებულია თემში არსებულ სხვა მომსახურებებთან (ჯანმრთელობა, სოციალური მომსახურება, განათლება და სხვა);

დ) მოსარგებლის თანხმობით, მისთვის საუკეთესო შედეგის უზრუნველყოფისთვის, არაფორმალურ მომვლელს, ოჯახის წევრს, მხარდამჭერს და მოვლის პროცესში ჩართულ ყველა პირს მიეწოდება ინფორმაცია მოვლის სპეციფიკური საკითხებისა და მათი ჩართულობის აუცილებლობის შესახებ;

ე) არაფორმალური მომვლელის რესურსი მაქსიმალურად არის გათვალისწინებული და გამოყენებული მომსახურების დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში.

მუხლი 9. მოსარგებლის უფლება უსაფრთხო მომსახურებაზე

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე იღებს მომსახურებას გარემოში, სადაც დაცულია ინფექციის პრევენციასა და კონტროლთან დაკავშირებული ნორმები, მართულია/შემცირებულია დაცემის რისკები, ფიზიკური გარემოს მოსარგებლეზე შეძლებისდაგვარად მორგებით და მოსარგებლის ოჯახის წევრების, კანონიერი წარმომადგენლის/მხარდამჭერის აქტიური მონაწილეობით.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მოსარგებლე მოვლის პროცედურებს იღებს უსაფრთხოდ, პირადი ცხოვრების პატივისცემით, ინფექციის პრევენციასა და კონტროლთან დაკავშირებული ნორმების დაცვით, ქვეყანაში აღიარებული საექთნო და ძირეული მოვლის პროცედურების/პროტოკოლების შესაბამისად;

ბ) შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრები ინფორმირებული არიან მოსარგებლის უძრავ-მოძრავი ქონების ხელშეუხებლობის შესახებ და მომსახურების მანდატის ფარგლებში იცავენ ამ წესს;

გ) შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის ყველა წევრს წარმოდგენილი აქვს ბოლო 6 თვის მანძილზე გაცემული ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ ცნობა (სამედიცინო დოკუმენტაცია ფორმა №IV-100/ა), რაც ადასტურებს შემდეგი დაავადებების არარსებობას: ტუბერკულოზი (მწვავე) ნებისმიერი ლოკალიზაციის, ინფექციის გამავრცელებელი ფორმით, შინაგანი ორგანოების დაავადებები დეკომპენსაციის სტადიაში, ნერვული სისტემის, საყრდენ-მამოძრავებელი აპარატის მნიშვნელოვნად გამოხატული დაავადებები და დაზიანებები, რაც იწვევს მოძრაობასა და კოორდინაციის მნიშვნელოვან დარღვევას, ნივთიერებაზე დამოკიდებულება, ინფექციური დაავადებები მათი დისპანსერული აღრიცხვიდან მოხსნამდე;

დ) შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის ყველა წევრს წარმოდგენილი აქვს ცნობა ნასამართლეობის არარსებობის შესახებ საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 109-ე და 112-ე მუხლებით, 126-ე მუხლის 1^1 ნაწილითა და მე-2 ნაწილის „დ“ ქვეპუნქტით, 126^1 მუხლის მე-2 ნაწილის „ა“ ქვეპუნქტით, 137-ე, 138ე, 139-ე, 140-ე, 141-ე, 142^2, 143^1, 143^2, 144^1, 144^2, 144^3, 171-ე, 172-ე, 172^1, 253-ე, 254-ე, 255^1 და 255^2 მუხლებით გათვალისწინებული დანაშაულისთვის, მიუხედავად იმისა, მოხსნილი ან გაქარწყლებული აქვს თუ არა ნასამართლეობა; ასევე, იმ გარემოების არარსებობის შესახებ, რომ სასამართლომ მსჯავრი დასდო მძიმე ან განსაკუთრებით მძიმე დანაშაულისთვის, საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის XXIV თავით გათვალისწინებული დანაშაულისთვის და ნასამართლეობა არ აქვს მოხსნილი ან გაქარწყლებული საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

ე) ცნობა ნასამართლეობის შესახებ (ადმინისტრაციული, მომსახურე და ტექნიკური პერსონალის ჩათვლით), რომლითაც დასტურდება რომ პირი არ არის ნასამართლევი საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის XXII თავით (დანაშაული სქესობრივი თავისუფლებისა და ხელშეუხებლობის წინააღმდეგ) და XXIV თავით (დანაშაული ოჯახისა და არასრულწლოვნის წინააღმდეგ) გათვალისწინებული დანაშაულისთვის და ნასამართლობა არ აქვს მოხსნილი საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

ვ) საგანგებო შემთხვევის/მდგომარეობის დადგომისას მოსარგებლეს დაუყოვნებლივ მიეწოდება შესაბამისი ინფორმაცია და ეცნობება მომსახურების მიღებაში განსახორციელებელი ცვლილებების შესახებ;

ზ) მოსარგებლეს დაგეგმილ ვიზიტამდე მიეწოდება შინმოვლის პერსონალის ავად გახდომის შესახებ ინფორმაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში. ასევე, მოსარგებლე აწვდის ინფორმაციას მომსახურების მიმწოდებელს მოსარგებლის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესების და/ან (რე)ჰოსპიტალიზაციის საჭიროების შესახებ). ცვლილება დაფიქსირებულია მოსარგებლის პირად საქმეში პასუხისმგებელი პირის მიერ;

თ) მოსარგებლეს აქვს წერილობით მიწოდებული რეკომენდაციები მოსარგებლისთვის შესაბამისი გარემოს შექმნის თაობაზე, რომელიც ასევე მოიცავს რეკომენდაციებს ჰიგიენურ-სანიტარიული ნორმებისა და წესების დაცვის ვალდებულების შესახებ;

ი) მომსახურების მიმწოდებლის ოფისში სამედიცინო, მოვლის საშუალებები და მედიკამენტები (ასეთის საჭიროების შემთხვევაში) ინახება მწარმოებლის მიერ დადგენილი სტანდარტით უსაფრთხო ადგილას და პროგრამით განსაზღვრული მოცულობით მიეწოდება მოსარგებლეს ინდივიდუალური საჭიროების მიხედვით;

კ) საჭიროებისა და მოსარგებლის სურვილის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ეხმარება მოსარგებლეს შესაბამისი ნორმების დაცვით საკვების მიღებაში, რაც უზრუნველყოფს უსაფრთხოებას.

მუხლი 10. ძალადობისგან დაცვა და რეაგირება კონფლიქტურ სიტუაციებში

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე და შინმოვლის პერსონალი დაცულია ძალადობისგან (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური, იძულება, უგულებელყოფა) მომსახურების მიწოდების პროცესში და მასზე რეაგირება უზრუნველყოფილია საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მოსარგებლე ფლობს ინფორმაციას ძალადობისაგან დაცვის უფლების და მექანიზმის შესახებ;

ბ) მომსახურების მიმწოდებელი, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, რეაგირებს (აფიქსირებს და ატყობინებს შესაბამის უწყებას) მოსარგებლესთან მიმართებაში განხორციელებულ ნებისმიერი ფორმის ძალადობაზე;

გ) მომსახურების მიმწოდებელი წერილობით აღრიცხავს ძალადობის ყველა ფაქტს, ასევე, პასუხად გატარებულ ყველა ღონისძიებას.

დ) შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრი:

დ.ა) იცნობს და ხელმძღვანელობს მოქმედი კანონმდებლობით (საქართველოს კანონები „ქალთა მიმართ ძალადობის ან/და ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ"; ,,შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ"; საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 12 სექტემბრის №437 დადგენილება – „ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურების დამტკიცების თაობაზე" და სხვა);

დ.ბ) ახორციელებს მოსარგებლის და/ან მის ოჯახის წევრის, კანონიერ წარმომადგენლის ინფორმირებას ძალადობის ფორმების შესახებ და ძალადობის შემთხვევაში რეაგირების შესაძლებლობების შესახებ;

დ.გ) ინფორმირებულია ძალადობის ფორმების და ფაქტის არსებობის შემთხვევაში, შესაბამისი რეაგირების ზომების და მისი ვალდებულებების შესახებ;

დ.დ) აფიქსირებს მომსახურების მიწოდების პროცესში იდენტიფიცირებულ ძალადობის ფაქტებს და საჭიროების შემთხვევაში ატარებს სათანადო ღონისძიებებს;

დ.ე) პირდაპირ და/ან არაპირდაპირ მოსარგებლეს შორის აღმოცენებული ნებისმიერი კონფლიქტური სიტუაციის/უთანხმოების შემთხვევაში ატყობინებს მიმწოდებელ ორგანიზაციას და არაეფექტური, რეაგირების შემთხვევაში – განმახორციელებელს.

მუხლი 11. უკუკავშირის და გაპროტესტების უფლება

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლე და შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდის წევრები სარგებლობენ პროტესტისა და უკუკავშირის გამოხატვის უფლებით და შესაძლებლობით, მომსახურების მიწოდების ნებისმიერ ეტაპზე.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) ორგანიზაციაში არსებობს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და გასაგები პროცედურა, რომლის შესახებ ინფორმირებულია მოსარგებლე და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი და მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირი;

ბ) მოსარგებლეს და/ან მის კანონიერ წარმომადგენელს აქვს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდების შესაძლებლობა (მაგალითად, არსებობს კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ანონიმური კომენტარების გამოხატვის სხვა საშუალებები);

გ) მოსარგებლის კმაყოფილების შეფასება წარმოებს განსაზღვრული პროცედურითა და ფორმებით არანაკლებ წელიწადში ორჯერ;

დ) პროტესტის/უკუკავშირის ყველა დასაბუთებული შემთხვევა აღრიცხულია შესაბამის ჟურნალში. უკუკავშირის შემთხვევები და მათზე გატარებულ პრევენციულ-კორექციული ზომები დაფიქსირებულია შესაბამისად;

ე) რეგულარულად, სულ მცირე თვეში ერთხელ განიხილება მოსარგებლის უკუკავშირი (საჭიროების

შემთხვევაში ანონიმურად) და ხორციელდება შესაბამის რეაგირება/პრევენციულ-კორექციული ზომები;

ვ) მოსარგებლის აზრი და შეხედულებები გათვალისწინებულია მასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას და უზრუნველყოფილია მისი ჩართვა უკუკავშირზე გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;

ზ) მოსარგებლე ინფორმირებულია შედეგებზე და იმ გარემოებაზე, რომ მის მიერ დაფიქსირებული უკუკავშირი შესწავლილი იქნება სათანადოდ და არ გამოიწვევს მისთვის მომსახურების შეწყვეტას ან სხვა უარყოფით შედეგს.

მუხლი 12. მომსახურების ხარისხის მართვა მოსარგებლის უფლებების უზრუნველსაყოფად

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლეთა უფლებების სრული რეალიზაციისა და საჭიროებებზე მორგებული ეფექტიანი და ეფექტური მომსახურების უზრუნველსაყოფად მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციას აქვს მართვის ჩამოყალიბებული, ანგარიშვალდებული მოდელი და შინმოვლის შიდა ხარისხის მართვის სისტემა.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) ორგანიზაციას დამტკიცებული აქვს ორგანიზაციის შინაგანაწესი, მართვის სტრუქტურა და იდენტიფიცირებული პასუხისმგებელი და დელეგირების სქემის მითითებით;

ბ) ორგანიზაციას აქვს მომსახურების მუდმივი გაუმჯობესების და განვითარებისთვის მინიმალური შიდა ხარისხის მართვის სისტემა;

გ) მომსახურება იგეგმება, მიეწოდება კოორდინირებულად და ანგარიშგება წარმოებს რუტინულად;

მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია იწარმოება სტანდარტით დადგენილი წესით;

დ) ორგანიზაციას აქვს მკაფიო საკადრო პოლიტიკის დოკუმენტი და აწარმოებს კადრებთან დაკავშირებულ საჭირო დოკუმენტაციას, მათ შორის:

დ.ა) მომსახურების პერსონალის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები, გამოსაცდელი ვადა და კონტრაქტის ხანგრძლივობა და სამსახურიდან დათხოვის პირობები;

დ.ბ) ახალი პერსონალის ინფორმირებისა და ორიენტაციის პრაქტიკა;

დ.გ) პერსონალის უწყვეტი პროფესიული განვითარების ხელშეწყობის პრაქტიკა.

მუხლი 13. მოსარგებლის უფლებების რეალიზების მონიტორინგი და მომსახურების ხარისხის კონტროლი

1. მოსალოდნელი შედეგი – მოსარგებლის უფლებების დაცვის, რეალიზების და მომსახურების მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით, ხორციელდება მომსახურების შიდა და გარე მონიტორინგი გეგმურად და შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით, მომსახურების მიმწოდებლის, განმახორციელებლის და/ან პროგრამის/პოლიტიკის შემქმნელის მიერ დადგენილი სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისად.

2. შესრულების ძირითადი ინდიკატორები:

ა) მოსარგებლის კმაყოფილების შესწავლა და შინმოვლის შედეგებისა და პროცესის ზედამხედველობა ხორციელდება სხვადასხვა დონეზე:

ა.ა) რუტინულად, შინმოვლის კოორდინატორისა და ორგანიზაციის უფლებამოსილი თანამშრომლის/წარმომადგენლის მიერ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), დადგენილი

სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისად, არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ;

ა.ბ) მომსახურების განმახორციელებლის და/ან პროგრამის/პოლიტიკის შემქმნელის და განმახორციელებლის დონეზე.

ბ) წარმოებს და დოკუმენტირებულია მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილ დარღვევებზე რეაგირება, მათ შორის, მე-11 მუხლში გაწერილი პროცედურის შესაბამისად;

გ) მონიტორინგის განხორციელების, რეკომენდაციების მომზადებისა და გაზიარების პროცესში დაცულია მოსარგებლის უფლებები, მათ შორის, მიღებულია მონიტორინგში მონაწილეობის თანხმობა და დაცულია კონფიდენციალურობა;

დ) მონიტორინგის შედეგად მიღებული რეკომენდაციები გამოყენებულია პრობლემების პრევენციისა და კორექციული ზომების გატარების, მომსახურების მუდმივი გაუმჯობესებისა და მოსარგებლის უფლებების რეალიზების მიზნით;

ე) მომსახურების მიმწოდებელი თანამშრომლობს პროგრამის განმახორციელებელთან და პროგრამის/პოლიტიკის შემქმნელთან გარე მონიტორინგის დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში, იზიარებს გარე მონიტორინგის შედეგად მიღებულ რეკომენდაციებს და ასახავს სამუშაო პროცესებში მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და მოსარგებლის უფლებების უზრუნველსაყოფად.