

ტექნიკური რეგლამენტი

შინმოვლის სტანდარტების დამტკიცების შესახებ

აღნიშნული დოკუმენტის მიზანია შინმოვლის მინიმალური სტანდარტების განსაზღვრა და შედეგად, შინმოვლის მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის ხელშეწყობა.

წინამდებარე დოკუმენტი შეიძლება გამოყენებული იქნეს შინმოვლის პროგრამების საკონკურსო პირობების განსაზღვრის, მიმწოდებელი ორგანიზაციების შერჩევა-რეგისტრაციისა და მომსახურების მიწოდების მონიტორინგისა და შეფასებისთვის. შესაბამისად, შინმოვლის სტანდარტები სავალდებულო უნდა იყოს ყველა პირისთვის (მიუხედავად ორგანიზაციულ-სამართლებრივი და საკუთრების ფორმისა), რომელიც ახორციელებს შინმოვლას.

ქვეყნის განვითარების კვალდაკვალ, დარგში მობილიზებული რესურსების მიხედვით, შინმოვლის მინიმალური სტანდარტები ექვემდებარება ცვლილებას ზრდის პერსპექტივით.

შინმოვლა არის სამედიცინო და სოციალური მომსახურების მიწოდება საცხოვრებელ ადგილზე იმ პირთათვის, რომელთაც ფიზიოლოგიური მდგომარეობის ან ფიზიკური, თუ ფსიქიკური პათოლოგიების გამო შეზღუდული აქვთ საკუთარი თავის მოვლის უნარი და საჭიროებენ ზრუნვას.

შინმოვლა არის ჯანმრთელობის დაცვისა და სოციალური უზრუნველყოფის სისტემების შემადგენელი ნაწილი. მისი მიზანია, გააუმჯობესოს ბენეფიციართა ცხოვრების ხარისხი, კერძოდ, გახადოს ისინი ყოველდღიურ ქმედებებში შეძლებისდაგვარად დამოუკიდებელნი მათთვის ჩვეულ საცხოვრებელ პირობებში, პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის უზრუნველყოფითა და სრულფასოვანი ცხოვრების ეთიკური ნორმების დაცვით.

შინმოვლა მოიცავს:

- ✓ ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის მართვას (*საექიმო, საექთნო და ექთნის თანაშემწის მომსახურება*), რომელიც არ განეკუთვნება სტაციონარული მკურნალობის კომპეტენციას;

- ✓ ბენეფიციარის ხელშეწყობას ყოველდღიურ აქტივობასა (გადაადგილება, პირადი ჰიგიენის დაცვა) და ინსტრუმენტების გამოყენებაში (ნივთების და ხელსაწყოების გამოყენება);
- ✓ ბენეფიციარისა და მისი გარემოცვის ფსიქო-სოციალურ დახმარებას და ბენეფიციარისთვის ადაპტირებული გარემოს შექმნის რეკომენდაციების მიწოდებას;
- ✓ ბენეფიციარისა და მისი გარემოცვის რესურსებისა და უნარების გამოვლენას და მათ განვითარებაში დახმარებას (ინფორმირება, განათლება, უნარ-ჩვევების სწავლება).

დოკუმენტში გამოყენებული ტერმინების განმარტებები:

- ✓ **შინმოვლის მიზნობრივი ჯგუფი** - შინმოვლის საჭიროების მქონე პირები: უძლური ხანდაზმულები, შშმ პირები, ტერმინალურ მდგომარეობაში მყოფი პაციენტები, დროებით და ხანგრძლივ უძლურებაში მყოფი და ფიზიოლოგიური მდგომარეობით გამოწვეული შეზღუდვების მქონე პირები;
- ✓ **ბენეფიციარი** - შინმოვლის კომპონენტში ჩართული პირი, რომელიც საჭიროებს შინმოვლის ინდივიდუალურ მომსახურებას;
- ✓ **არაპირდაპირი ბენეფიციარი** - ბენეფიციარის კანონიერი წარმომადგენელი და/ან ნებისმიერი არაფორმალური მომვლელი, რომელიც ჩართულია შინმოვლაში;
- ✓ **კანონიერი წარმომადგენელი** - ბენეფიციარის ოჯახის წევრი, ნათესავი ან ნებისმიერი პირი, რომელიც ბენეფიციარის ქმედუნარობის შემთხვევაში წარმოადგენს მას, კანონით დადგენილი წესით;
- ✓ **არაფორმალური მომვლელი** - ნებისმიერი პირი, რომელიც მონაწილეობს შინმოვლაში;
- ✓ **შინმოვლის ორგანიზაცია** - იურიდიული პირი, რომელიც უზრუნველყოფს შინმოვლის მომსახურებას;
- ✓ **შინმოვლის მრავალდარგობრივი გუნდი** - გუნდში უნდა შედიოდეს სულ მცირე ექიმი, ექთანი და სოციალური მუშაკი. ასევე, გუნდში შეიძლება შედიოდეს შინმოვლის კოორდინატორი, ექთნის თანაშემწე, ფსიქოლოგი, ფიზიოთერაპევტი, ოკუპაციური თერაპევტი, რეაბილიტოლოგი, საყოფაცხოვრებო და ტექნიკური ასისტენტი და სხვა სპეციალისტი, ბენეფიციარის ინდივიდუალური საჭიროების გათვალისწინებით;
- ✓ **ბიოფსიქოსოციალური შეფასება** - გულისხმობს ბენეფიციარის კვლევას სხვადასხვა მიმართულებით და მოიცავს:
 - ბიოლოგიურ ფაქტორებს – გარეგნობა, სქესი, გენეტიკური დაავადებები, სომატური დაავადებები და სხვა;

- ფსიქოლოგიურ ფაქტორებს – ადამიანის შინაგანი სამყარო, მისი ცნობიერი და არაცნობიერი, ინტელექტი, ტემპერამენტი, თვითაღქმა და ა.შ.;
 - სოციალურ ფაქტორებს – ოჯახს და ოჯახურ ურთიერთობებს, თანატოლებს, სოციალურს გარემოს (თემი, საზოგადოება, სამეზობლო), ეკონომიკურ სტატუსს, რელიგიას და სხვა;
- ✓ **შინმოვლის დოკუმენტაცია** - დოკუმენტაცია, რომელიც ივსება შინმოვლის გუნდის წევრების მიერ მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით;
 - ✓ **მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა** - ბენეფიციართან ან მის კანონიერ წარმომადგენლთან შეთანხმებული და ხელმოწერილი დოკუმენტი, რომელშიც მოცემულია მომსახურების ჩამონათვალი ბენეფიციარის ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებით;
 - ✓ **დამხმარე საშუალებები და ინსტრუმენტები** - ეტლი, ჭოჭინა, ფუნქციური საწოლი, სპეციალური მატრასი, აძწევი, კათეტერი, ინსპირატორი, პორტატიული ჟანგბადი და სხვა.

შინმოვლის სტანდარტები

თავი I. ზოგადი დებულებები და ინდივიდზე ორიენტირებული მომსახურება

მუხლი 1: ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი 1)

მოსალოდნელი შედეგი - ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს, ბენეფიციარებს (მათ შორის, პოტენციურ ბენეფიციარებს) და მათი ოჯახის წევრებს აქვთ ინფორმაცია შინმოვლის მომსახურების შესახებ.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს წერილობითი ინფორმაცია შინმოვლის მომსახურების შესახებ, რომელიც მოიცავს:

- ✓ ინფორმაციას ორგანიზაციის და შინმოვლის მომსახურების შესახებ (საინფორმაციო ფურცელი - დანართი N1);
- ✓ ინფორმაციას სამიზნე ჯგუფების შესახებ;
- ✓ უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს.

ბ) ბენეფიციარს მიაწოდოს ინფორმაცია მისი უფლებების და მოვალეობების შესახებ მისთვის გასაგებ ენაზე (*მომსახურებისას საჭირო ჩარევის, მომსახურებაზე უარის გაცხადების, ნებისმიერ დროს მომსახურების შეწყვეტისა და კონფიდენციალობის წესების დაცვის თაობაზე*); ბენეფიციარის ქმედ უუნარობის ან გაცნობიერებული გადაწყვეტილების მიღების უუნარობის შემთხვევაში იგივე ინფორმაცია მიეწოდება ბენეფიციარის ოჯახის წევრს ან კანონიერ წარმომადგენელს.

გ) ბენეფიციარის ოჯახის წევრებს და/ან კანონიერ წარმომადგენელს (*ასეთის არსებობის შემთხვევაში*) მიაწოდოს ინფორმაცია მისი მომსახურებაში ჩართულობის საჭიროების თაობაზე.

მუხლი 2: შინმოვლის ორგანიზაცია - საკვალიფიკაციო მოთხოვნები (სტანდარტი 2)

მოსალოდნელი შედეგი - ორგანიზაცია აკმაყოფილებს შინმოვლის საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს, რაც უზრუნველყოფს მომსახურების ხარისხს და ეფექტიანობას.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია: ორგანიზაცია აკმაყოფილებდეს შემდეგ მოთხოვნებს:

- ✓ ორგანიზაციის რეგისტრაცია საჯარო ან კერძო სამართლის იურიდიულ პირად არანაკლებ 1 წლის განმავლობაში;
- ✓ ორგანიზაციის იურიდიულ სარგებლობაში არსებული ოფისი გეოგრაფიული ხელმისაწვდომობის დაცვით;

- ✓ სერვისის მიმწოდებელი ჯგუფის სრული შემადგენლობის შეკრებისა და მუშაობის შესაძლებლობა, სათანადო ინვენტარით და აღჭურვილობით;
- ✓ ტელეფონი, ელ-ფოსტა, ინტერნეტი, ვებ-გვერდი;
- ✓ ორგანიზაციის შინმოვლის მომსახურების მიწოდებისა და ხარისხის მართვის შიდა სისტემა - მენეჯმენტის მიერ დამტკიცებული პროცედურების სახელმძღვანელო და დოკუმენტაციის ფორმები; ამასთან, შინმოვლის მომსახურების მიწოდების ხარისხის მართვის შიდა სისტემაში ჩართულ ერთ პირს მაინც უნდა ჰქონდეს შინმოვლის სფეროში მუშაობის არანაკლებ 2 წლის გამოცდილება.
- ✓ ყველა დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაცია ორგანიზაციის შესახებ, კერძოდ:
 - მარეგულირებელი დოკუმენტები (წესდება, შინაგანაწესი);
 - პერსონალის კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტები (მოთხოვნები - იხ. სტანდარტი 13).
- ✓ ზემოხსენებული სპეციფიკური საკვალიფიკაციო მოთხოვნების გარდა ორგანიზაციისაგან სერვისის შესყიდვისას შეიძლება მოთხოვნილი იყოს ზოგადი საკვალიფიკაციო მონაცემები (მაგალითად, მონაცემები, რომლითაც დასტურდება, რომ არ ხორციელდება იურიდიული პირის რეორგანიზაცია და/ან ლიკვიდაცია, ორგანიზაციის ქონებაზე არ არსებობს ყადაღა და სხვა).
- ✓ მიმწოდებელთა გაერთიანების შემთხვევაში განიხილება თითოეული მოქმედი წევრი ორგანიზაციის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები.

მუხლი 3: შინმოვლის სავალდებულო ღონისძიებები (სტანდარტი 3)

მოსალოდნელი შედეგი - მიწოდებული სერვისები შეესაბამება „შინმოვლის მომსახურებით“ განსაზღვრულ მოთხოვნებს.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია: უზრუნველყოს ბენეფიციარებისთვის „შინმოვლის მომსახურებით“ განსაზღვრული სერვისების მიწოდება, ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებით, რომელიც მოიცავს ყველა ქვემოთ ჩამოთვლილს (პროცედურების ნუსხა - იხ. დანართი):

- ✓ ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის მართვა;
- ✓ ბენეფიციართა ხელშეწყობა ყოველდღიურ აქტივობასა და ინსტრუმენტების გამოყენებაში;
- ✓ ბენეფიციარისა და მისი გარემოცვის ფსიქოსოციალურ დახმარება და ბენეფიციარისთვის ადაპტირებული გარემოს შექმნის ხელშეწყობა;
- ✓ ბენეფიციარისა და მისი გარემოცვის რესურსებისა და უნარების გამოვლენა და მათ განვითარებაში დახმარება;
- ✓ ასევე, საჭიროების შემთხვევაში, დამატებითი მომსახურებების განსაზღვრა-მიწოდების ორგანიზება.

მუხლი 4: მომსახურების მიწოდება (სტანდარტი 4)

მოსალოდნელი შედეგი - შესრულებულია ბენეფიციარის ინდივიდუალური გეგმა.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ბენეფიციარის მომსახურება მართოს მრავალდარგობრივი გუნდის მიერ ბენეფიციარის საჭიროებების საფუძველზე შემუშავებული ინდივიდუალური გეგმის გათვალისწინებით;
- ✓ მომსახურების ვადები, განხორციელებული ვიზიტების რაოდენობა და სერვისების მოცულობა შეესაბამებოდეს მოსარგებლის ინდივიდუალურ საჭიროებებს;
- ✓ დაიცვას ვიზიტების რაოდენობრივი ნორმები, კერძოდ, თვეში არანაკლებ 4 და არაუმეტეს 45 ვიზიტისა (მრავალდარგობრივი გუნდის წევრების მიერ განხორციელებული);
- ✓ განახორციელოს შინმოვლის მიმწოდებლის მიერ გეგმის შესრულების უწყვეტი მონიტორინგი, შინმოვლის პერსონალის ანგარიშის განხილვის, წარმოებული დოკუმენტაციის შემოწმების და ბენეფიციართან უშუალო კომუნიკაციის გზით.

მუხლი 5: მედიკამენტების და დამხმარე საშუალებების გამოყენება (სტანდარტი 5)

მოსალოდნელი შედეგი - უზრუნველყოფილია მედიკამენტების და დამხმარე საშუალებების ეფექტიანი და უსაფრთხო გამოყენება.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ხელი შეუწყოს ბენეფიციარის მიერ ექიმის დანიშნულების შესაბამისად მედიკამენტების მიღებას;
- ✓ ხელი შეუწყოს მედიკამენტების შენახვისა და ხელმისაწვდომობის წესების დაცვას;
- ✓ უზრუნველყოს დამხმარე საშუალებების მიწოდება ან მიწოდებაში ხელშეწყობა და გამოყენების სწავლება.

მუხლი 6: ინფორმაცია ბენეფიციარის შესახებ (სტანდარტი 6)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაცია სისტემატიზებულია და ასახულია შინმოვლის დოკუმენტაციაში, რომელიც ეხმარება ორგანიზაციას მომსახურების მიწოდებაში და წარმოადგენს იურიდიულ საბუთს.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ თავი მოუყაროს ბენეფიციარის პირად საქმეში სრულყოფილ ინფორმაციას;

- ✓ უზრუნველყოს შინმოვლის პერსონალი ს მიერ შინმოვლის დოკუმენტაციის დროულად და ზუსტად შევსება;
- ✓ უზრუნველყოს ბენეფიციარის შინმოვლის დოკუმენტაციაში ასახული ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა მომსახურე პერსონალისთვის, ასევე, ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისთვის (ქსეროასლი ან გეგმის ამონაწერი) და მონიტორინგის ჯგუფისთვის (შიდა აუდიტი, შემსყიდველის მიერ ორგანიზებული გარე მონიტორინგი, სახელმწიფოს მიერ განხორციელებული ხარისხის უზრუნველყოფის დონისძიებები) საქართველოს კანონმდებლობის დაცვით;
- ✓ უზრუნველყოს ბენეფიციარის და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის მიერ ინფორმირების საფუძველზე გაცნობიერებული გადაწყვეტილების მიღება.

მუხლი 7: კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი 7)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის უფლების დაცვა უზრუნველყოფილია. ბენეფიციარი / მისი კანონიერი წარმომადგენელი ინფორმირებულნი არიან მათი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვისა და განსაკუთრებულ შემთხვევებში მისი გაცემის წესის თაობაზე, საქართველოს კანონმდებლობის დაცვით.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აცნობოს მომსახურების გაწევისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის გარანტიების შესახებ, ასევე იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს;
- ✓ არავის გაუზიაროს ბენეფიციარის პირადი ინფორმაცია (ჯანმრთელობის, ოჯახის, ქცევითი თავისებურებების, საუბრების, შეხვედრების და ა.შ.), გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების ნაწილია / ბენეფიციარის ინტერესებიდან გამომდინარე (მაგალითად, შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, ჯგუფური კონსულტაცია, ინდივიდუალური გეგმის გადახედვა და სხვა) ან ინფორმაციის გაცემა გათვალისწინებულია საქართველოს კანონმდებლობით (მაგალითად, ინფორმაციის გამჟღავნებას სასამართლოს გადაწყვეტილების შესაბამისად მოითხოვენ სამართალდამცავი ორგანოები, ან ინფორმაციის გაუმჟღავნებლობა სხვა პირის ჯანმრთელობას ან სიცოცხლეს და სხვა);
- ✓ დაიცვას ბენეფიციარის შესახებ არსებული ჩანაწერების ხელშეუხებლობა. რაიმე ცვლილების და/ან ინფორმაციის განადგურება არ განხორციელოს შესაბამისი ნებართვის გარეშე;

- ✓ ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაცია შეინახოს დაცულ ადგილას;
- ✓ ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებამდე მისგან/მისი კანონიერი წარმომადგენლისაგან მიიღოს წერილობითი თანხმობა;
- ✓ ბენეფიციარის შესახებ კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაცია ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის გარეშე გასცეს მხოლოდ საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში;
- ✓ შეინახოს ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაცია შესაბამისი ვადით (საქართველოს კანონმდებლობისა და, ორგანიზაციის შინაგანაწესის შესაბამისად) კონფიდენციალური ინფორმაციის კატეგორიით.

მუხლი 8: ძალადობისგან დაცვა (სტანდარტი 8)

მოსალოდნელი შედეგი - რეაგირება ბენეფიციარის და მომსახურე პერსონალის მიმართ სერვისის მიწოდების პროცესში მიყენებულ ნებისმიერი სახის ძალადობაზე (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური და სხვა) საქართველოს კანონმდებლობის დაცვით.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ იცნობდეს და იხელმძღვანელოს მოქმედი კანონმდებლობით („ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“, „ბავშვთა დაცვის შესახებ“ და სხვა);
- ✓ დააფიქსიროს სერვისის მიწოდების პროცესში იდენტიფიცირებული ძალადობის ფაქტები და საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოს სათანადო ღონისძიებების გატარება.

მუხლი 9: მომსახურების ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი 9)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარი სარგებლობს მის ინდივიდუალურ საჭიროებებზე, მის ფუნქციონალურ შესაძლებლობებსა და შეზღუდვებზე მორგებული მომსახურებით, რომლის დაგეგმვაში შეძლებისდაგვარად მონაწილეობს თავად ბენეფიციარი და კანონიერი წარმომადგენელი.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ბენეფიციარებს მიაწოდოს ინდივიდუალურ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე დაფუძნებული მომსახურება, რომლის პროცესში მომსახურების მიმღები დაცულია დისკრიმინაციის, მიკერძოებული ან უარყოფითი დამოკიდებულების თუ ქმედებისაგან;
- ✓ განახორციელოს ბენეფიციარის ბიოფსიქოსოციალური შეფასება შინმოვლის გუნდის მიერ, მომსახურების პირველ ეტაპზე, რომლის საფუძველზეც შემუშავდება ინდივიდუალური ჩარევის გეგმა;

- ✓ ინდივიდუალურ გეგმაში ასახოს ბენეფიციარის ზოგადი საჭიროებები, შეთანხმებული მომსახურებები, განხორციელების განრიგი, მოსალოდნელი შედეგები და პასუხისმგებელი პირები;
- ✓ ბენეფიციარის ინდივიდუალური გეგმა ხელმოწერით დამოწმებული იყოს ბენეფიციარის და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის და შინმოვლის მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან და ინახებოდეს ბენეფიციარის პირად საქმეში მომსახურებასთან დაკავშირებულ სხვა დოკუმენტებთან ერთად;
- ✓ განაახლოს საჭიროებისას და გარკვეული პერიოდულობით (არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ) ინდივიდუალური გეგმა;
- ✓ უზრუნველყოს ინდივიდუალური გეგმის ხელმისაწვდომობა ბენეფიციარისთვის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისთვის და მონიტორინგის/აუდიტის ჯგუფისთვის;
- ✓ ხელი შეუწყოს ბენეფიციარებს თემში არსებულ სხვა სოციალურ მომსახურებებთან (განათლება, ჯანმრთელობა და სხვა) დაკავშირებაში.

მუხლი 10: შინმოვლის კომპონენტში ბენეფიციარის და არაფორმალური მომვლელების ჩართულობა/განათლება (სტანდარტი 10)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარის და მისი ოჯახის წევრების, არაფორმალური მომვლელების აქტიური ჩართულობა ხელს უწყობს მომსახურების ეფექტიანობის, ბენეფიციარის უსაფრთხოების, დამოუკიდებლობის ხარისხის ზრდას და მომვლელის ტვირთის შემსუბუქებას.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ოჯახის წევრებს/არაფორმალური მომვლელებს ასწავლოს მათთვის გასაგებ ენაზე: ძირეული მოვლის პროცედურები, დანიშნული მედიკამენტების და საკვების მიწოდების, აპარატურის და დამხმარე საშუალებების უსაფრთხო გამოყენების, მდგომარეობის გართულების კლინიკური გამოვლინებების, გადაუდებელი დახმარების გაწევის და ექიმთან/სასწრაფო დახმარების სამსახურთან დაკავშირების თაობაზე და სხვა;
- ✓ უზრუნველყოს ოჯახის წევრების/არაფორმალური მომვლელების ინფორმირება ძალადობის სხვადასხვა ფორმების ამოცნობის და რეაგირების პროცედურების თაობაზე (საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად).

მუხლი 11: უკუკავშირი და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი 11)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელ აქვს პროტესტისა და მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის გამოხატვის საშუალება; ბენეფიციარი / მისი კანონიერი წარმომადგენელი და მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირი იცნობს უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს.

მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ჩამოაყალიბოს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათელი პროცედურები, რომელიც წერილობით მიწოდებულია ბენეფიციარებისთვის;
- ✓ მომსახურებაში შექმნას პირობები იმისათვის, რათა ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს შეეძლოს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდება (მაგალითად, არსებობს კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ანონიმური კომენტარების გამოხატვის სხვა საშუალებები);
- ✓ აწარმოოს ბენეფიციარის კომენტარების და უკუკავშირის რეგულარულად განხილვა და შესაბამისი პრევენციულ-კორექციული ზომების გატარება;
- ✓ გაითვალისწინოს ბენეფიციარის აზრი და შეხედულებები მასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას და უზრუნველყოს მისი ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;
- ✓ აწარმოოს პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა; ამასთან, სავალდებულოა პროტესტის/უკუკავშირის ყველა წერილობითი განცხადების აღრიცხვა;
- ✓ მოახდინოს ბენეფიციარის ინფორმირება, რომ მის მიერ დაფიქსირებული ხარვეზები შესწავლილი იქნება სათანადოდ და არ გამოიწვევს მისთვის მომსახურების შეწყვეტას არც ერთ შემთხვევაში;
- ✓ დოკუმენტურად დააფიქსიროს უკუკავშირის შემთხვევები და მათზე გატარებული პრევენციულ-კორექციული ზომები.

მუხლი 12: ცვლილებები მომსახურებაში და მომსახურების დასრულება (სტანდარტი 12)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარის ინდივიდუალური საჭიროებების ან ორგანიზაციის მომსახურებაში შეტანილი ცვლილებების გათვალისწინებით შინმოვლის მომსახურებაში შეტანილია ცვლილებები და/ან დასრულებულია მომსახურება, როგორცაა: მოსარგებლის სურვილი-მოთხოვნა, სხვა მომსახურების საჭიროება, გარდაცვალება და სხვა.

მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ ბენეფიციართან სიტყვიერად და/ან წერილობით შეათანხმოს ინდივიდუალურ გეგმაში შეტანილი ცვლილებები და ასახოს შესაბამის დოკუმენტში;
- ✓ მოახდინოს ბენეფიციარის ინფორმირება მომსახურების შეწყვეტის შესახებ წერილობით მინიმუმ ორი კვირით ადრე;
- ✓ მიუთითოს ბენეფიციარის კონტრაქტში მომსახურების შეწყვეტის საფუძველი;

- ✓ მოახდინოს შემსყიდველის წერილობითი ინფორმირება მომსახურებაში დაგეგმილი ცვლილებების შეტანისა და/ან მომსახურების შეწყვეტის და მისი საფუძველის შესახებ;

თავი II: პერსონალთან დაკავშირებული საკითხები

მუხლი 13: მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი 13)

მოსალოდნელი შედეგი - შინმავლის პერსონალი ფლობს ბენეფიციარებთან მუშაობისთვის საჭირო ცოდნას და უნარებს.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ უზრუნველყოს შინმავლის მომსახურებაში ჩართული პერსონალის კვალიფიკაციის შესაბამისობა ცხრილი 1-ით განსაზღვრულ მოთხოვნებთან;
- ✓ ხელი შეუწყოს შინმავლის მომსახურებაში ჩართული პერსონალის უწყვეტ განათლებასა და პროფესიულ განვითარებას;
- ✓ უზრუნველყოს თანამშრომელთა საქმიანობაზე, უწყვეტ განათლებასა და პროფესიულ განვითარებაზე რეგულარული ზედამხედველობა და შეფასება.

ცხრილი 1: შინმავლის მომსახურებაში ჩართული პერსონალის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები;

მომსახურების კატეგორია	თანამდებობა	განათლება	ლიცენზია/ სერტიფიკატი	პროფესიული და/ან მოხალისეობრივი გამოცდილება შინმავლის სფეროში***
ჯანმრთელობის მდგომარეობის მართვა	ექიმი	ექიმის დიპლომი	ოჯახის ექიმის სერტიფიკატი	1 წელი
	ექთანი	ფერშლის დიპლომი; ექთნის დიპლომი;	შინმავლაში გადამზადების სერტიფიკატი*	2 თვე
		ბუბიაქალის დიპლომი	შინმავლაში გადამზადების სერტიფიკატი**	3 თვე

* გადამზადების პროგრამა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პირობებს:

1. ორგანიზატორი (ან-ან):

- ✓ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო;
- ✓ აჭარის ა/რ შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო;

- ✓ მუნიციპალიტეტი;
- ✓ უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება;
- ✓ შესაბამისი დარგის პროფესიული ასოციაცია ან მათი გაერთიანება;
- ✓ შინმოვლის სერვისების მიწოდებელთა გაერთიანება;
- ✓ საერთაშორისო ორგანიზაცია ან საერთაშორისო პროგრამის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაცია, რომელსაც აქვს შესაბამისი კომპეტენცია და გამოცდილება.

2. ხანგრძლივობა ფერშლებისა და ექთნებისთვის არანაკლებ 120, ხოლო ბეზიაქალებისთვის 144 აკადემიური საათი;

3. სავალდებულო თემები:

- ✓ შინმოვლის კონცეფცია;
- ✓ კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები;
- ✓ პაციენტის განათლება;
- ✓ შინმოვლასთან დაკავშირებული ეთიკური და სამართლებრივი საკითხები;
- ✓ მოვლის ზოგადი უნარ-ჩვევები;
- ✓ შინმოვლის სტანდარტები;
- ✓ პალიატიური მზრუნველობა;
- ✓ გერიატრიული მზრუნველობა;
- ✓ ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პაციენტის მოვლა;
- ✓ ფსიქიკურად დაავადებული პაციენტის მოვლა;
- ✓ მოვლა ფიზიოლოგიური შეზღუდვისას;
- ✓ მოვლა მწვავე მდგომარეობების დროს, გადაუდებელი სამედიცინო დახმარება;
- ✓ სოციალური მუშაობა;
- ✓ ოკუპაციური თერაპია;
- ✓ შინმოვლის დოკუმენტაციის წარმოება

** ბეზიაქალებისთვის დამატებით:

- ✓ საექთნო კლინიკური ჩვევები.

*** შინმოვლის მომსახურების მიწოდების ხარისხის მართვის შიდა სისტემაში ჩართულ ერთ პირს მაინც უნდა ჰქონდეს შესაბამისი გამოცდილება (იხ. სტანდარტი 2 „შინმოვლის ორგანიზაცია - საკვალიფიკაციო მოთხოვნები“),

თავი III: ფიზიკური გარემო, უსაფრთხოება და სანიტარული მდგომარეობა

მუხლი 14: ფიზიკური გარემო, უსაფრთხოება (სტანდარტი 14)

მოსალოდნელი შედეგი - ბენეფიციარები მომსახურებას იღებენ ხელმისაწვდომ და უსაფრთხო გარემოში, სადაც დაცულია სანიტარული წესები და გაზრდილია ბენეფიციარის დამოუკიდებლობის ხარისხი (გარემოს ადაპტაცია); შინმოვლის პერსონალის მიერ მომსახურება მიწოდებულია უსაფრთხო გარემოში.

მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია:

- ✓ რეკომენდაცია გაუწიოს ბენეფიციარს და მის კანონიერ წარმომადგენელს ბენეფიციარისთვის შესაბამისი გარემოს შექმნის თაობაზე, რომელიც ასევე მოიცავს რეკომენდაციებს ჰიგიენური ნორმებისა და სანიტარული წესების შესახებ;
- ✓ ხელი შეუწყოს, რომ შექმნას ადაპტირებული გარემო, რომელიც ხელს შეუწყობს ბენეფიციარის დამოუკიდებლობის ზრდას და უსაფრთხოებას;
- ✓ ხელი შეუწყოს, რომ შექმნას ადაპტირებული გარემო, რომელიც ხელს უწყობს პერსონალის უსაფრთხოებას მომსახურების მიწოდებისას.

შენიშვნა:

საინფორმაციო ფურცელი - დანართი NI შემუშავდება და საერთო იქნება ყველა შინმოვლის მიწოდებლისთვის.