

**შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსა და მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქციები და მოვალეობები**

**პროექტი ,,შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და ხანდაზმული პირების კეთილდღეობაზე ზრუნვა”**

**ა(ა)იპ ,,ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი”**

ნოემბერი-დეკემბერი 2017

დოკუმენტის მიზანი:

წინამდებარე დოკუმენტი ასახავს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა სადღეღამისო მომსახურებებში სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსა (მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს) და მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობების განაწილებასა და ურთიერთთანამშრომლობას. დოკუმენტი წარმოადგენს ერთგვარ დამატებით სამუშაო აღწერილობას/მუშაობის სტანდარტებს.

დოკუმენტი შემუშავებულ იქნა ა(ა)იპ ,,ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის” პროექტის ,,შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და ხანდაზმული პირების კეთილდღეობაზე ზრუნვა” ფარგლებში და მასში მონაწილეობას იღებდნენ როგორც სახელმწიფო, ისე არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები: საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს, სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს, სსიპ ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის, ხანდაზმულთა/შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა სადღეღამისო მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების, საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაციის, ასევე გერონტოლოგიის სპეციალისტი და ამ თემებზე მომუშავე სხვა ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

დოკუმენტი ორი ნაწილისგან შედგება. პირველი ნაწილი პრიორიტეტების მიხედვით აღწერს სოციალური მომსახურების სააგენტოსა და მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობებს სამიზნე ჯგუფის საჭიროებების გათვალისწინებით, როგორიცაა: ბენეფიციარების შეფასება, ჩარიცხვა/ამორიცხვა, ჯანმრთელობის დაცვა, მხარდაჭერის ინსტიტუტი, ოჯახთან ურთიერთობა და ძალადობის პრევენცია. დასკვნით ნაწილში კი მოცემულია სოციალურ მომსახურების სააგენტოსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის შესაძლო უთანხმოების მოგვარების პროცედურა და გარდამავალი დებულება.

**სოციალური მუშაკისა და მომსახურების მიმწოდებლების ფუნქცია-მოვალეობების განაწილება პრიორიტეტების მიხედვით**

**მუხლი 1. ბენეფიციარების შეფასება, ჩარიცხვა, ამორიცხვა**

**1.1 სააგენტოს ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

1.1.1. სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მოთავსებისას მაძიებელის[[1]](#footnote-1) საჭიროებების იდენტიფიცირება შეფასების ინსტრუმენტების გამოყენებით (ხანდაზმული, შეზღუდული შესაძლებლობის, ფსიქოსოციალური საჭიროების, მწოლიარე და გადაუდებელი მდგომარეობის მქონე პირები).

1.1.2. სპეციალიზებულ დაწესებულებაში ჩარიცხვამდე, მაძიებლის ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესაბამისად, მისთვის შეთავაზებული მომსახურებების დეტალური გაცნობა (მომსახურების კომპონენტების აღწერა, ფოტო/ბეჭდური საინფორმაციო მასალა მომსახურების სავარაუდო მიმწოდებელზე-ტრიპლეტი, ბუკლეტი)

1.1.3. დაწესებულებაში ჩარიცხული ბენეფიციარის კანონმდებლობით გათვალისწინებული დოკუმენტებით უზრუნველყოფა, ხოლო გადაუდებელი მდგომარეობის მქონე პირების შემთხვევაში, აღნიშნული დოკუმენტების მოძიება/მიწოდება მომსახურების მიმწოდებელთან აქტიური თანამშრომლობით (პირადობის მოწმობა, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სტატუსის დამადასტურებელი დოკუმენტი და სხვა ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

1.1.4. ბენეფიციარის სპეციალიზებულ დაწესებულებაში განთავსებიდან ერთ თვეში ბენეფიციარის მომსახურების ინდივიდუალურ გეგმის გაცნობის მიზნით მომსახურების მიმწოდებლთან ვიზიტი და მომსახურების მიმწოდებელთან და ბენეფიციართან ერთად მისი განხილვა. მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა უნდა ეფუძნებოდეს სოციალური მუშაკის მიერ გადმოგზავნილ დასკვნას/ბენეფიციარის შეფასების შედეგებს.

1.1.5. ბენეფიციარის სპეციალიზებულ დაწესებულებაში ჩარიცხვის შემდეგ, წელიწადში ერთხელ, მომსახურების მიმწოდებელთან ერთად ბენეფიციარის მდგომარეობის განხილვა და შეფასების გადახედვა/განახლება (გარკვეულ შემთხვევებში, საჭიროებისამებრ, შესაძლებელია მოხდეს შეფასების უფრო ხშირი გადახედვა).საჭიროების შემთხვევაში მომსახურების შეცვლის მიზნით საბჭოზე დასკვნის წარდგენა.

1.1.6. ბენეფიციარის მდგომარეობის ცვლილებების შედეგად გამოვლენილი საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციარის, საჭიროების შემთხვევაში მისი მხარდამჭერის/მეურვის/მზრუნველის ინფორმირებული თანხმობის საფუძველზე, ბენეფიციარისთვის მომსახურების ფორმის შეცვლა.

**1.2 მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

1.2.1. მაძიებლის/ბენეფიციარის მაქსიმალური ინფორმირებულობისა და გაცნობიერებული არჩევანის გაკეთების ხელშეწყობისათვის მომსახურების თაობაზე დეტალური საინფორმაციო მასალის მომზადება (მომსახურების შესახებ ინფორმაცია მომსახურების კომპონენტების აღწერით, ფოტო/ბეჭდური მასალით-ტრიპლეტი, ბუკლეტი) და ამ მასალის სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსათვის მიწოდება.

1.2.2. ბენეფიციარის სპეციალიზებულ დაწესებულებაში განთავსებიდან 30 დღეში (ერთი თვე) მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შემუშავება ბენეფიციარის საჭიროებების გათვალისწინებით, ბენეფიციარის ჩართულობითა და მონაწილეობით.

1.2.3. ბენეფიციარის მდგომარეობის/საჭიროებების ცვლილებების შემთხვევაში, მომსახურების ინდივიდუალურო გეგმის განახლება და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსა და ბენეფიციართან ერთად განხილვა და შესაბამისი რეაგირება.

1.2.4.ბენეფიციართან ხელშეკრულების გაფორმება და მომსახურების მიწოდების წესების/შინაგაანწესის გაცნობა დაწესებულებაში განთავსებისთანავე.

1.2.5. ბენეფიციარის მიერ შინაგანაწესითა და ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დარღვევის ფაქტების სისტემატიური აღრიცხვა (რომელიც საფრთხეს უქმნის სხვა ბენეფიციარის უსაფრთხოებასა და მომსახურების გამართულ მიწოდებას); საჭიროების შემთხვევაში სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსთვის მიმართვა ბენეფიციარის მომსახურებიდან ამორიცხვის თაობაზე. მიმართვას თან უნდა ერთვოდეს მომსახურებაში დაცული დოკუმენტაცია ბენეფიციართან ჩატარებული მუშაობის შესახებ.

1.2.6.წელიწადში ერთხელ, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ბენეფიციარების განახლებული მომსახურების ინდივიდულუარი გეგმების გაცნობა სოციალურ მუშაკისთვის კონფიდენციალურობის პრინციპის დაცვით, გარდა, საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შეზღუდვებისა. საჭიროების შემთხვევაში, როგორც სოციალურ მუშაკს, ისე მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლიათ დამატებითი შეხვედრების (მათ შორის, შემთხვევის კონფერენცია, სკაიპ-კონფერენცია, მულტიდისციპლინური გუნდის შეხვედრა) ორგანიზება. სოციალური მუშაკი მომსახურების მიმწოდებელს ასევე აწვდის ინფორმაციას უფასო სახელმწიფო სერვისების თაობაზე. (მაგ: უფასო იურიდიული დახმარების ცენტრები და სხვა).

**მუხლი 2. ჯანმრთელობის დაცვა**

**2.1 სააგენტოს ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

2.1.1. თუ ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობით საფრთხე ექმნება დაწესებულების სხვა მაცხოვრებლებს, შესაბამისი სამედიცინო მომსახურებით უზრუნველყოფისათვის ან არსებობს ბენეფიციარისათვის მხარდამჭერის დანიშვნის საჭიროება, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანო მიმართავს სასამართლოს პირის მხარდაჭერის მიმღებად ცნობის შესახებ.

2.1.2. ბენეფიციარის გადამდები ინფექციური დაავადების მიზეზით სტაციონარში მოხვედრის შემთხვევაში, თუ არ მოხდა მისი საბოლოო განკურნება, სააგენტო კომპეტენციის ფარგლებში განიხილავს ბენეფიციარის მომსახურებიდან ამორიცხვის საკითხს.

**2.2 მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

2.2.1. სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მოთავსების შემდეგ, ბენეფიციარის სამედიცინო მომსახურების ორგანიზება (პირველადი ჯანდაცვის დაწესებულებაში დარეგისტრირება, სამედიცინო დოკუმენტაციის მოწესრიგება, ტრანსპორტი და სხვა).

2.2.2. ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესების შემთხვევების აღრიცხვა (დიაგნოზის, გაწეული კონსულტაციების, ჩატარებული გამოკვლევების, მკურნალობის მეთოდების და ჯანმრთელობის სხვა მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით განხორცილებული ამბულატორული/სტაციონარული ღონისძიებების მითითებით).

2.2.3. გამოვლენილი საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამის უწყებებთან ოფიციალური შუამდგომლობის დაყენება ბენეფიციარების სამედიცინო საჭიროების დაკმაყოფილების მიზნით (თუ სამედიცინო მომსახურებას არ ფარავს დაზღვევის პაკეტი).

2.2.4. გადაუდებელ შემთხვევებში, ადგილზე სასწრაფო სამედიცინო დახმარების გამოძახება და აღნიშნული გადაწყვეტილების შესაბამისად, ბენეფიციარის გადაუდებელი ჰოსპიტალიზაციის ხელშეწყობა.

2.2.5. ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე ბენეფიციარის ჰოსპიტალიზაციის თაობაზე მხარდამჭერის/ მეურვის/მზრუნველის ინფორმირება.

2.2.6. ამბულატორიული მომსახურების სხვა ლოკაციაზე (სხვა რაიონში ან რეგიონში) მიღების აუცილებლობის შემთხვევაში, ბენეფიციარის ტრანსპორტირების ორგანიზება.

2.2.7. დამატებითი სპეციალისტის ჩართვის (მაგ.: ფსიქოლოგი, ფსიქიატრი, ოკუპაციური თერაპევტი, რეაბილიტოლოგი) საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებლობის ფარგლებში, სპეციალისტის ვიზიტების ორგანიზება.

2.2.8. პოსტ-სტაციონარულ პერიოდში, ბენეფიციარის ჯანმრთელობის დაცვაზე ზრუნვა (გარდა სპეციალური სამედიცინო მოვლის საჭიროებებისა) და ამ პერიოდში განხორციელებული ინტერვენციების ასახვა ბენეფიციარის დოკუმენტაციაში.

2.2.9. ბენეფიციარის გადამდები ინფექციური დაავადების გამოვლენის შემთხვევაში, აცნობოს სააგენტოს, შემდგომი რეაგირებისთვის.

**მუხლი 3. მხარდაჭერა/მეურვეობა/მზრუნველობა**

**3.1 სააგენტოს ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

3.1.1. საჭიროების შემთხვევაში, პირის მხარდაჭერის მიმღებად ცნობის თაობაზე განცხადების მომზადება და სასამართლოში შეტანა, ან მისთვის მზრუნველის დანიშვნა, თუ ეს საჭიროება მაძიებელს სპეციალიზებულ დაწესებულებაში ჩარიცხვამდე შეფასების შედეგად გამოუვლინდა (გარდა გადაუდებელი შემთხვევისა).

3.1.2. მხარდაჭერის მიმღები/სამეურვეო/სამზრუნველო პირის საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით მხარდამჭერის/მეურვის/მზრუნველის საქმიანობაზე ზედამხედველობა გეგმიური შემოწმებისა და ფაქტობრივი ზედამხედველობის გზით, სასამართლოს ან/და კანონმდებლობით დადგენილი პერიოდულობით. ზედამხედველობა შესაძლებელია განხორციელდეს ასევე შემხვედრი აუცილებლობიდან გამომდინარე.

3.1.3. ზედამხედველობის განხორციელების შემდგომ, მხარდამჭერის/მეურვის/მზრუნველის მიერ შესრულებული საქმიანობის თაობაზე დასკვნის მომზადება. უარყოფითი შეფასების არსებობის შემთხვევაში, კანონმდებლობის შესაბამისად გადაწყვეტილების მიღება. ხოლო, სისხლის ან/და ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის შემთხვევაში, საჭირო ღონისძიებების გატარება.

3.1.4.კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მხარდაჭერის მიმღები/სამეურვეო/სამზრუნველო პირის მიმართ შესაბამისი სამართლებრივი ვალდებულებების განხორციელება.

3.1.5. მხარდამჭერის/მეურვის/მზრუნველის უნარების განვითარების შეფასება და საჭიროების შემთხვევაში მათი ფუნქციების/სფეროების გადახედვა.

**3.2 მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

3.2.1 ბენეფიციარის მხარდამჭერის/მეურვის/მზურნველისმიერ მოვალეობათა არაჯეროვნად შესრულების /შეუსრულებლობის თაობაზე ეჭვის გაჩენის შემთხვევაში, აცნობოს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს და მიაწოდოს მის ხელთ არსებული ინფორმაცია.

3.2.2 თუ მხარდამჭერად/მეურვედ/მზრუნვალდ დანიშნული ოჯახის წევრი არ მოინახულებს მის მხარდაჭერის საჭიროების მქონე/სამეურვეო/სამზრუნველო პირს სულ მცირე – წელიწადში ორჯერ ან სხვადასხვა მიზეზის გამო არ ასრულებს მასზე დაკისრებულ მოვალეობას, აღნიშნულზე შეტყობინება გაუგზავნოს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს.

3.2.3 იმ შემთხვევაში, თუ ბენეფიციარები საჭიროებენ მხარდამჭერის ან მზრუნველის დანიშვნას, ორგანიზაცია ბენეფიციართა ინტერესების გათვალისწინებით და ჩართულობით იღებს გადაწყვეტილებას სასამართლოში მხარდამჭერად წარსადგენი პირების ვინაობისა და რაოდენობის შესახებ ან მიმართავს სააგენტოს მზრუნველის დანიშვნის საჭიროების შესახებ.

3.2.4 ორგანიზაციის ადმინისტრაცია ბენეფიციართა ინტერესების შესაბამისად, ახორციელებს ზედამხედველობას ბენეფიციარის მხარდამჭერის/მზრუნველის მიერ გაწეულ საქმიანობაზე, სასამართლოს ან კანონმდებლობით მიერ განსაზღვრული პერიოდულობით.

3.2.5 მხარდამჭერი, მხარდაჭერის მიმღები პირის ინტერესების დაკმაყოფილების პროცესში მოქმედებს მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის ადმინისტრაციასთან შეთანხმებით. მხარდამჭერები, ავსებენ განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე ანგარიშის ფორმას და წარუდგენენ სააგენტოს.

3.2.6 მხარდაჭერის მიმღები პირისთვის ექსპერტიზის ჩატარების უზრუნველყოფა დაწესებულებაში, თუ ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, ბენეფიციარს არ შეუძლია გადაადგილება.

**მუხლი 4. ოჯახთან ურთიერთობა და ძალადობის პრევენცია**

**4.1 სააგენტო ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

4.1.1. ბენეფიციარის სურვილის არსებობის შემთხვევაში, დაუბრუნდეს ბიოლოგიურ ოჯახს, ოჯახის საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით ოჯახის ინფორმირებულობა და კონსულტირება ოჯახის წევრის დაბრუნებასთან დაკავშირებით.

4.1.2. ბენეფიციარების ინფორმირება ოჯახში ძალადობის რეფერირების პროცედურებისა და არსებული სერვისების თაობაზე.

4.1.3. მომსახურების მიმწოდებელ დაწესებულებაში ვიზიტისას ძალადობის ფაქტების აღიცხვის ჟურნალის გაცნობა და ოჯახში კანონმდებლობით განსაზღვრული რეფერირების პროცედურების შესაბამისად მოქმედება.

4.1.4. ოჯახის წევრებთან საოჯახო სამართლის დავებზე ბენეფიციარების კონსულტირება და შესაბამისი სამართლებრივი პროცედურების განხორციელებაში დახმარება.

**4.2 მომსახურების მიმწოდებლის ფუნქცია-მოვალეობები მოიცავს შემდეგს:**

4.2.1. ბენეფიციარის სურვილის შემთხვევაში, ბენეფიციარსა და ოჯახის წევრებს შორის კონტაქტების ხელშეწყობა.

4.2.2. ბენეფიციარისა და მათი ოჯახის წევრებს/მნახველებს შორის არასკეთილსაიმედო ურთიერთობების თაობაზე ჩანაწერების წარმოება.

4.2.3. ოჯახის წევრების მხრიდან ბენეფიციარის მიმართ ძალადობის გონივრული ეჭვის არსებობის შემთხვევაში, სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს და შესაბამისი უწყებების ინფორმირება.

4.2.4. ძალადობის ფორმებზე, ასაკის ნიშნით დისკრიმინაცაზე – ,,ეიჯიზმზე“, ძალადობის რეფერირების პროცედურებზე ბენეფიციარების პერიოდული ინფორმირება.

4.2.5. ძალადობის გამოვლენის შემთხვევებში, ფსიქოლოგის მიერ ბენეფიციარის კონსულტირებისა და დახმარების ორგანიზება.

4.2.6. ოჯახში ძალადობის რეფერირების პროცედურებზე, ბენეფიციარებს შორის, ბენეფიციარსა და პერსონალს შორის ძალადობის შემთხვევების გამოვლენისა და პრევენციის შესახებ თანამშრომლების პროაქტიური ინფორმირება.

4.2.7. თუ არსებობს დაწესებულებაში ბენეფიციარების უსაფრთხოების ხელყოფის რისკი (მაგალითად, რომელიმე ბენეფიციარის ოჯახის წევრი/მნახველი/გამყვანი მომსახურებაში მოდის არაფხიზელ მდგომარეობაში, ღამის საათებში ან სხვაგვარად არღვევს ბენეფიციარების სიმშვიდესა და უსაფრთხოებას) კრიზისული მდგომარეობის თაობაზე საპატრულო პოლიციისთვის შეტყობინება.

**მუხლი 5. სოციალურ მუშაკსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის შესაძლო უთანხმოების მოგვარების მექანიზმი**

5.1. სააგენოს სოციალური მუშაკსა და მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის თანამშრომელს შორის უთანხმოების წარმოშობის შემთხვევაში, ეს უკანასკნელი გვარდება ურთიერთშეთანხმების საფუძველზე.

5.2. თუ უთანხმოების მოგვარება ურთიერთშეთანხმებით შეუძლებელია, პროცესში ერთვება უფროსი სოციალური მუშაკი ან სააგენტოს სხვა უფლებამოსილი პირი, ტერიტორიული ერთეულის ხელმძღვანელი, ხოლო მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან - მენეჯერი.

5.3. თუ უთანხმოება ვერ გადაწყდა ადგილობრვი დონეზე, პროცესში ერთვება სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს ცენტრალური აპარატის შესაბამისი დეპარტამენტი და მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის ადმინისტრაცია.

**მუხლი 6. გარდამავალი დებულება**

დოკუმენტის აღსრულების შედეგებისა და პრაქტიკაში აღმოჩენილი ახალი გამოწვევების საფუძველზე ხდება წინამდებარე დოკუმენტის გადახედვა და განახლება, პირველ წლის ბოლოს და შემდგომში, ყოველ 3 წელიწადში ერთხელ.

1. მაძიებელი - პირი, რომელსაც სურს ისარგებლოს სათემო მომსახურებით [↑](#footnote-ref-1)