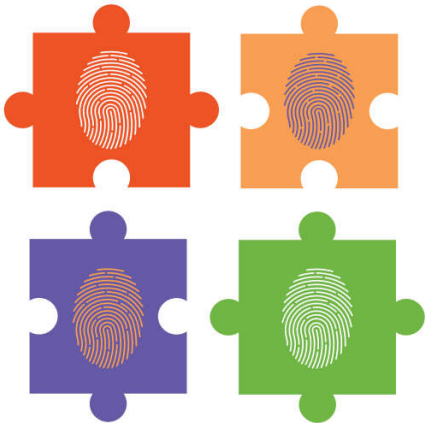




ევროკავშირი
საქართველოსთვის
Project funded by the European Union



უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურებების სტანდარტი



უფლებებზე დაფუძნებული
სოციალური მომსახურების განვითარება
შემღუდული შესაძლებლობების მქონე
პირების და ხანდაზმულებისთვის

თბილისი

2022



დოკუმენტი შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით მიმდინარე სამწლიანი პროექტის (2019-2022წ) “უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების განვითარება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების და ხანდაზმულებისთვის” ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებს „საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრი“ (CSR DG) ორ პარტნიორ ორგანიზაციასთან - „საქართველოს საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაციას“ (GPIDA) (თელავი, კახეთი) და „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირთან“ (YPU) (ოზურგეთი, გურია) ერთად.

პროექტის მიზანია საქართველოში ისეთი სოციალური მომსახურებების განვითარება, სადაც ხელს უწყობენ და პატივს სცემენ მოწყვლადი ჯგუფების, კერძოდ, შშმ პირების და ხანდაზმულების სოციალურ, კულტურულ და ეკონომიკურ უფლებებს

დოკუმენტზე მუშაობდა გუნდი შემდეგი შემადგენლობით:

ამირან დათეშიძე	ექსპერტი, დოკუმენტის ავტორი , CSR DG
ზურაბ ტატანაშვილი	სოციალური მომსახურების განვითარების პროგრამის კოორდინატორი, CSR DG

უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების სტანდარტი, როგორც ქოლგა დოკუმენტის საბოლოო ვერსია შემუშავდა დაინტერესებული პირების ჩართულობით. დოკუმენტის სამუშაო ვერსიის განხილვა განხორციელდა სადისკუსიო შეხვედრების და მრგვალი მაგიდის ფორმატში პარლამენტის, მთავრობის ადმინისტრაციის ადამიანის უფლებათა სამდივნოს, საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს, სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს, სახალხო დამცველის აპარატის, სოციალური მომსახურების მომწოდებელი ორგანიზაციების და ბენეფიციართა ჩართულობით. დოკუმენტი შეიქმნა, როგორც ქოლგა სტანდარტი, რომლიდანაც უნდა მოხდეს უფლებებზე დაფუძნებული მომსახურების კომპონენტების ინტეგრირება სხვადასხვა სახელმწიფო სტანდარტში.

ეს პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია „საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრი“ და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

სარჩევი

მუხლი 1. შესავალი. რეგულირების სფერო.....	4
მუხლი 2. უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების პრინციპები	6
მუხლი 3. უფლებების განხორციელება (სტანდარტი №1)	8
მუხლი 4. მონაწილეობა და ინკლუზია (სტანდარტი №2).....	14
მუხლი 5. ინდივიდუალური შედეგები (სტანდარტი №3)	16
მუხლი 6. უკუკავშირი (სტანდარტი №4)	19
მუხლი 7. მომსახურების ხელმისაწვდომობა (სტანდარტი №5).....	21
მუხლი 8. მომსახურების მართვა (სტანდარტი №6)	24

მუხლი 1. შესავალი. რეგულირების სფერო

ქვეყანაში სოციალური მომსახურებების განვითარების ხელშეწყობისთვის აუცილებელია შესაბამისი მარეგულირებელი ჩარჩოს, უპირველესად კი სტანდარტების განვითარება და დახვეწა. საქართველოში სახელმწიფო სტანდარტები შექმნილია და მოქმედებს დღის ცენტრების, ადრეული განვითარების, მინდობით აღზრდის, აუტიზმის, ხანდაზმულთა და შშმ პირთა სადღეღამისო მომსახურებებისთვის. ამასთან, მიმდინარეობს მუშაობა სხვა სოციალური მომსახურებების სტანდარტებზე. დამკვიდრებული პრაქტიკით, სახელმწიფო სტანდარტების ძირითადი მიზანია შესაბამისი მომსახურებების მინიმალური ხარისხის უზრუნველყოფა. მოქმედი სტანდარტები ძირითადად არეგულირებს მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებულ ისეთ საკითხებს, როგორიცაა დოკუმენტაციის წარმოება, ფიზიკური გარემო, კვება, აქტივობების განხორციელება, უსაფრთხოება, კონფიდენციალობის დაცვა, ძალადობისგან დაცვა, პერსონალთან დაკავშირებული საკითხები. სტანდარტებში საკმარისად არ არის გათვალისწინებული მომსახურების თანამედროვე, უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომით განხორციელების პრინციპები და მათი უზრუნველყოფის ინსტრუმენტები, რომელიც დაეხმარებოდა ყველა მხარეს - მომსახურების მიმღებ პირებს, მომსახურების მიმწოდებლებს და მონიტორინგის განმახორციელებელ უწყებებს, მომსახურებაში მომსახურების მიმღებ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის კომპლექსური და დეტალური მონიტორინგის განხორციელებაში, შეფასებაში და მომსახურების გაუმჯობესებაში.

ადამიანის უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურებების სტანდარტის დანიშნულება სწორედ ამ ნაკლოვანების შევსებაა.

მომზადებული სტანდარტი ეყრდნობა ავსტრალიის და ბრიტანეთის უფლებებზე დაფუძნებული თანამედროვე მიდგომის ჩარჩოს და გამოცდილებას, ასევე საქართველოში ამ მიდგომის საფუძველზე შემუშავებულ სახელმწიფო ზრუნვისა და

ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს ხარისხის მართვის სახელმძღვანელოს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სათემო მომსახურებისთვის. თითოეულ სტანდარტში წარმოდგენილია მომსახურების მიმღების მიერ შესაბამისი უფლების დეკლარირება, მისაღწევი შედეგები, მიმწოდებლის (მომსახურების) პასუხისმგებლობები და აღსრულების მინიმალური და ოპტიმალური მაჩვენებლები. უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურებების სტანდარტით გათვალისწინებული ვალდებულებები რიგ შემთხვევებში ფარავს მოქმედი სახელმწიფო სტანდარტებით განსაზღვრულ ვალდებულებებსაც და განავრცობს მათ უფლებრივ ქრილში. შესაბამისად, ისეთი ვალდებულებებისთვის, რომლებიც ემთხვევა სხვადასხვა მოქმედი მინიმალური სახელმწიფო სტანდარტით განსაზღვრულ ვალდებულებებს და რომელთა დაკმაყოფილება გადაუდებლად აუცილებელია ნებისმიერი მომსახურებისთვის, - მისადაგებულია აღსრულების მინიმალური მაჩვენებლები. ხოლო ისეთი ვალდებულებებისთვის, რომლებიც სცილდება არსებული მინიმალური სტანდარტებით განსაზღვრულ მოთხოვნებს და/ან რომელთა აღსრულება სხვადასხვა გასაგები მიზეზების გამო ამ ეტაპზე ვერ ხერხდება, - მისადაგებულია აღსრულების ოპტიმალური მაჩვენებლები. აღსრულების ოპტიმალური მაჩვენებელი წარმოადგენს ორიენტირს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომების სრულად რეალიზებისთვის.

სტანდარტები უნივერსალურია სხვადასხვა სოციალური მომსახურებებისთვის და მათი დიდი ნაწილის გამოყენება შესაბამისი ადაპტირებით შესაძლებელია სხვადასხვა ასაკობრივი და საჭიროების მქონე ჯგუფებისთვის განკუთვნილ, როგორც დღის, ასევე სადღეღამისო მომსახურებებში.

მუხლი 2. უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების პრინციპები

უფლებაზე დაფუძნებული მიდგომა ეყრდნობა ისეთ საერთაშორისო დოკუმენტებს როგორიცაა: ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაცია; ბავშვთა უფლებების კონვენცია; შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია; დაბერების მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმა და მისი განხორციელების რეგიონული სტრატეგია და სხვა საერთაშორისო უფლებრივი დოკუმენტები.

უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის მიხედვით, მომსახურება უნდა იგეგმებოდეს, ხორციელდებოდეს და ფასდებოდეს შემდეგი ექვსი ძირითადი სტანდარტის მიხედვით:

- I. უფლებების განხორციელების ხელშეწყობა
- II. თანამონაწილეობა
- III. ინდივიდუალური შედეგები
- IV. უკუკავშირი
- V. მომსახურების ხელმისაწვდომობა
- VI. მომსახურების მართვა

ყველა მიმართულება მიზნად ისახავს ბენეფიციარის (მხარდაჭერის მიმღები პირის) კონკრეტული უფლების რეალიზების ხელშეწყობას და განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლის როლს ამ უფლების განხორციელებაში.

თუ მომსახურების მიმღებს დანიშნული ყავს მხარდამჭერი, სტანდარტის აღსრულების მაჩვენებლების იმ პუნქტების შეფასებისთვის, სადაც გათვალისწინებულია მომსახურების მიმღები პირის აზრის, დამოკიდებულების გამოვლენა ან დაფიქსირება, ფაქტის დადასტურება და სხვა, ეს განხორციელდება შესაბამის სფეროში/საკითხში დანიშნული მხარდამჭერის დახმარებით. მხარდამჭერი არის პირი, რომელიც სასამართლოს მიერ განსაზღვრულ სფეროში/საკითხში დანიშნულია მხარდაჭერის მიმღები პირის მხარდასაჭერად.

სტანდარტები ეყრდნობა შემდეგ პრინციპებს:

- ადამიანის ღირსების, დამოუკიდებლობის, ავტონომიის და არჩევანის თავისუფლების პატივისცემა;
- არადისკრიმინაციული მიდგომა;
- სრული სოციალური ჩართულობა და მონაწილეობა;
- ადამიანის მრავალფეროვნების პატივისცემა და მიმღებლობა, შეზღუდული შესაძლებლობის ხედვა, როგორც ამ მრავალფეროვნების ნაწილი;
- თანაბარი შესაძლებლობები;
- ხელმისაწვდომობა;
- გენდერული თანასწორობა;
- განვითარების შესაძლებლობების აღიარება და იდენტობის პატივისცემა;
- აქტიური პარტნიორობა მომსახურების მიმწოდებლებსა და მიმღებებს შორის; და სადაც რელევანტურია, თანამშრომლობა მათ მეგობრებთან, ოჯახთის წევრებთან, მზრუნველებთან და უფლებადამცველებთან.

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს უფლება განვახორციელო კონტროლი და გავაკეთო არჩევანი მომსახურების ან დახმარების მიღებისას. ასევე უფლება მაქვს გავწიო გარკვეული რისკები და ვიყო დისკრიმინაციისგან და ზიანისგან დაცული.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურება ხორციელდება ადამიანის უფლებების პატივისცემით, ეთიკური, უსაფრთხო და პატივისცემაზე დაფუძნებული მიდგომით. მომსახურების მიმღებ პირთა¹ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობის, არჩევანის, გამოხატვის, თვითგანსაზღვრის, პირადი ცხოვრების უფლება დაცულია. ხდება ძალადობისგან, დისკრიმინაციისგან, უგულბელობისა და ზიანისგან მათი დაცვა და პრევენცია.

3. მომსახურება²

- 3.1 მომსახურება უზრუნველყოფს მომსახურებაში ჩართული პერსონალის მიერ მომსახურების მიმღები პირის მიმართ ღირსეულ და პატივისცემით მოპყრობას; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1; 4.4; 4.7; 5.1.)
- 3.2 მომსახურება აღიარებს და უზრუნველყოფს მომსახურების მიმღებთა გამოხატვის თავისუფლებას; (აღსრულების მაჩვენებელი 4.8)
- 3.3 მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელებისა და შეფასების, ასევე გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მომსახურების მიმღებთა (შესაბამის შემთხვევაში მხარდამჭერის დახმარებით)/კანონიერ წარმომადგენელთა და ახლობელთა მონაწილეობას, დროულად და მათთვის გასაგები ფორმით აწვდის მათ ყველა საჭირო ინფორმაციას, სიახლეებს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად და მათი უფლებებისა და

¹ პირი ვისაც მიეწოდება მომსახურება (ბენეფიციარი)

² მომსახურების გამწევი ორგანიზაცია

პასუხისმგებლობის გასააზრებლად; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.2; 4.3; 4.5; 5.2; 5.3.)

- 3.4 მომსახურება იყენებს მხოლოდ მინიმალურად აუცილებელ შეზღუდვებს, რომლებიც შეესაბამება მომსახურების მიმღებ პირთა ინტერესებს, მტკიცებულებაზე დაფუძნებულ მიდგომებს, არსებულ კანონმდებლობას და რეგულაციებს; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.6; 5.4; 5.5; 5.6)
- 3.5 მომსახურება იყენებს პრევენციულ მექანიზმებს მომსახურების მიმღებთა ღირსებისა და დისკრიმინაციისგან, ექსპლუატაციისგან, ზიანის მიყენებისგან, უგულვებელყოფისგან და ძალადობისაგან დასაცავად; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.11; 5.8; 5.9)
- 3.6 მომსახურება სწრაფად რეაგირებს უფლებების დარღვევის შემთხვევებზე და ზრუნავს უფლებების უზრუნველყოფისა და უფლებების დარღვევებზე რეაგირების მექანიზმების გაუმჯობესებაზე; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.12; 4.13; 4.15; 5.7)
- 3.7 მომსახურება ახორციელებს მომსახურების მიმღებ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის შესწავლას, რეგულარულ მონიტორინგს და მხარდაჭერას. აწვდის მათ ყველა საჭირო ინფორმაციას და საჭიროების შემთხვევაში, საკუთარი ან გარე რესურსების ჩართვით უწევს სამართლებრივ კონსულტაციას; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.16; 5.11; 5.12)
- 3.8 მომსახურება, მომსახურების მიმღებ პირთა სურვილისა და ინტერესების გათვალისწინებით, უზრუნველყოფს მათი ოჯახის წევრების, მეგობრებისა და მზრუნველების მონაწილეობას უფლებების დაცვის განხორციელებაში; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.14; 5.13)
- 3.9 მომსახურება უზრუნველყოფს მომსახურების მიმღებ პირთა პირადი ცხოვრების და პირადი ნივთების ხელშეუხებლობას; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.9; 4.10; 5.10)

3.10 მომსახურება უზრუნველყოფს მომსახურების მიმღებ პირთა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვას. (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.17; 4.18; 5.14)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები თვლიან, რომ მომსახურებაში მათი ღირსება დაცულია;
- 4.2 მომსახურებასა და მომსახურების მიმღებ პირს/კანონიერ წარმომადგენელს შორის გაფორმებულია წერილობითი ხელშეკრულება, სადაც ასახულია მომსახურების მიმწოდებლისა და მომსახურების მიმღები პირის უფლებები და მოვალეობები;
- 4.3 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები აღნიშნავენ, რომ მომსახურების შესახებ მათ მიეწოდებათ დეტალური ინფორმაცია სრულად, მათთვის გასაგებ ენაზე და ფორმით;
- 4.4 მომსახურების მიმღებ პირთა შესახებ მომსახურებაში არსებულ ინდივიდუალურ შეფასებებსა და გეგმებში ინფორმაცია ასახულია ნათლად და მომსახურების მიმღები პირის ღირსების დაცვით;
- 4.5 მომსახურების მიერ მომსახურების მიმღები პირებისთვის/კანონიერი წარმომადგენლებისთვის მიწოდებულია ინფორმაცია მომსახურებაში მოქმედი, მათთვის რელევანტური, ყველა რეგულაციის შესახებ;
- 4.6 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები ფლობენ ინფორმაციას მომსახურებაში არსებული შეზღუდვების და შეზღუდვების მიზეზების შესახებ;
- 4.7 მომსახურების მიმღები პირები აღნიშნავენ, რომ მათთან ნეგატიური უკუკავშირი ხდება მხოლოდ პირისპირ ურთიერთობის გზით;
- 4.8 მომსახურების მიმღები პირები აღნიშნავენ, რომ მომსახურებაში არ ხდება/მომხადარა მათი გამოხატვის თავისუფლების შეზღუდვა და ნებისმიერ

- საკითხზე (რელიგიური, პოლიტიკური და სხვა მიმართულებით) შეუძლიათ თავისუფლად გამოხატონ საკუთარი აზრი და განწყობა;
- 4.9 მომსახურების მიმღები პირები აღნიშნავენ, რომ მომსახურებაში დაცულია მათი პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა;
- 4.10 მომსახურების მიმღები პირები აღნიშნავენ, რომ მომსახურებაში დაცულია მათი პირადი ნივთების და დანაზოგების უსაფრთხოება და ხელშეუხებლობა;
- 4.11 მომსახურების მიმღები პირები თავს გრძნობენ ძალადობისგან, დისკრიმინაციისგან, ექსპლუატაციისგან, უგულვებელყოფისგან და სხვა სახის ზიანისგან დაცულად;
- 4.12 ძალადობის ფაქტის გამოვლენის შემთხვევებში, რეაგირება მოხდა/ხდება რეაგირების დადგენილი და მოქმედი მექანიზმების მიხედვით;
- 4.13 თანამშრომლებმა იციან ძალადობის ნიშნები და მომსახურებაში მოქმედი რეგულაციები, რომლებიც მიმართულია მომსახურების მიმღები პირების ძალადობისგან, დისკრიმინაციისგან, ექსპლუატაციისგან, უგულვებელყოფისა და სხვა სახის ზიანისგან დაცვისკენ;
- 4.14 მომსახურების მიერ მომსახურების მიმღებ პირებს/კანონიერ წარმომადგენლებს და ოჯახის წევრებს, მიწოდებული აქვთ ინფორმაცია მომსახურების შიგნით და მომსახურების გარეთ მათი უფლება-მოვალეობებისა და მათი დარღვევის შემთხვევაში რეაგირების გზების შესახებ;
- 4.15 თანამშრომლებმა იციან მომსახურების მიმღები პირის უფლება-მოვალეობები;
- 4.16 სამართლებრივი კონსულტაციის და სხვა შესაბამისი მომსახურების მიღების მიზნით ხდება მომსახურების მიმღებ პირთა (ასევე, კანონიერ წარმომადგენლების/ოჯახის წევრების/მხარდამჭერების) გადამისამართება შესაბამის სახელმწიფო უწყებაში;
- 4.17 მომსახურებაში ჩართვის ეტაპზე, ან თუ ეს შეუძლებელია, პირველივე შესაძლებლობისთანავე, მომსახურების მიმღებ პირებს/კანონიერ

წარმომადგენლებს მიეწოდებათ ინფორმაცია იმ შემთხვევებზე, რომლის დროსაც მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს გასცეს მისი პირადი ინფორმაცია;

4.18 თანამშრომლებმა იციან რა არის კონფიდენციალური ინფორმაცია და რა შემთხვევებში და ვისზე შეიძლება მისი გაცემა.

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

5.1 მომსახურების მიმღები პირები აღნიშნავენ, რომ მათი სჭიროებების შეფასებისა და მომსახურების დაგეგმვის პროცესი იყო სასიამოვნო და ჰქონდათ განცდა, რომ მათი მდგომარეობა იყო მნიშვნელოვანი;

5.2 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები ადასტურებენ, რომ მომსახურებასა და მომსახურების მიმღებ პირს შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მათი ინტერესები გათვალისწინებულია;

5.3 მომსახურების მიმღები პირები ადასტურებენ, რომ მათი სურვილის შემთხვევაში, მომსახურების დაგეგმვისას მომსახურება აქტიურად უზრუნველყოფს მათი ოჯახის წევრების/ მხარდამჭერების ინფორმირებასა და ჩართულობას;

5.4 მომსახურებაში დაწესებული შეზღუდვების შესახებ არსებობს საინფორმაციო ბარათი, სადაც აღნიშნულია შეზღუდვის მიზეზები, მტკიცებულებების დასაბუთება და მათი შესაბამისობა საკანონმდებლო თუ შიდა რეგულაციებთან;

5.5 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები თვლიან, რომ მომსახურებაში არსებული შეზღუდვები შეესაბამება მათ ინტერესებს;

5.6 მომსახურების მიმღები პირის ინტერესებიდან გამომდინარე, რეგულარულად ხდება შეზღუდვების მიზანშეწონილობის ანალიზი, გადახედვა და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი უწყებებთან ადვოკატირება არსებული რეგულაციის ცვლილების (მოხსნა/შემსუბუქება) მიზნით;

- 5.7 მომსახურების შიგნით, ან მომსახურების გარეთ, მომსახურების მიმღებთა უფლებების დარღვევის ფაქტზე, ხდება/მომხდარა სათანადო რეაგირება, რომელსაც მოჰყვა შედეგი;
- 5.8 მონიტორინგის განმახორციელებელი ან უფლებადამცველი ორგანიზაციების მიერ არ არის გამოვლენილი მომსახურების მიმღებ პირთა ღირსების შელახვის ან ძალადობის, დისკრიმინაციის, ექსპლუატაციის, უგულვებელყოფის და სხვა ზიანის ფაქტები;
- 5.9 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები აღნიშნავენ, რომ მომსახურების მხრიდან არ შესწრებიან ღირსების შელახვის, ძალადობის, დისკრიმინაციის, ექსპლუატაციის, უგულვებელყოფის ან სხვა ზიანის ფაქტებს;
- 5.10 მომსახურე პერსონალს აქვთ მაღალი მიმღებლობა სხვადასხვა უმცირესობების მიმართ;
- 5.11 მომსახურების მიმღებ პირთა ძლიერი მხარეების, საჭიროებებისა და ინტერესების შეფასების ფორმაში მომსახურების მიერ ასახულია მათი უფლებრივი მდგომარეობა (მათ შორის საკუთრების საკითხი ან სხვა უფლებები, რომელსაც შეიძლება მოყვეს რეაგირება სამართალდამცავებისგან/სასამართლოსგან);
- 5.12 მომსახურება უზრუნველყოფს მომსახურების მიმღებ პირთათვის/კანონიერ წარმომადგენელთათვის, ასევე, (თუ ეს შეესაბამება მომსახურების მიმღებ პირთა ინტერესს) მათი ოჯახის წევრთათვის/მხარდამჭერთათვის სამართლებრივი დახმარების მიწოდებას ან, საჭიროების შემთხვევაში, ასეთი მომსახურების მიწოდების ორგანიზებას.
- 5.13 მომსახურების ინდივიდუალურ გეგმებში ასახულია ოჯახის წევრების, მეგობრების, მზრუნველების, მხარდამჭერების და ახალი სოციალური კონტაქტების როლი;
- 5.14 მომსახურებას შემუშავებული აქვს კონფიდენციალობის დაცვისა და მისი დარღვევის შემთხვევაში, რეაგირების მექანიზმები, რომლის შესაბამისად,

კონფიდენციალობის დარღვევის შემთხვევებში მომსახურების მიერ განხორციელებულა/ხორციელდება სათანადო რეაგირება.

მუხლი 4. მონაწილეობა და ინკლუზია (სტანდარტი №2)

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს უფლება ვიყო ჩემს მიერ შერჩეული თემის წევრი. ასევე მაქვს უფლება სურვილისამებრ მქონდეს კონტაქტი/ურთიერთობა ოჯახთან, მეგობრებთან და თემის წევრებთან. შედეგად, მომსახურების, ოჯახის, მეგობრების, მზრუნველების და ინტერესთა დამცველების მხარდაჭერით ვახორციელებ ჩემს ინტერესებს.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების მიმღები პირების ურთიერთობას ოჯახებთან, მეგობრებთან და სხვა მზრუნველებთან. ასევე, მონაწილეობას, ჩართულობას და ინტეგრაციას თემსა და საზოგადოებაში საკუთარი სურვილისა თავისუფალი არჩევანის საფუძველზე.

3. მომსახურება

- 3.1 მომსახურება მხარს უჭერს მომსახურების მიმღებ პირებს ოჯახთან, მეგობრებთან და მათ მიერ შერჩეულ/სასურველ ჯგუფებთან კომუნიკაციასა და ურთიერთობაში; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1; 5.1; 5.2)
- 3.2 მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების მიმღებთა ინტერესების, სურვილების, თავისებურებების გამოვლენას და თანამშრომლები პატივს სცემენ მათ; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.2; 5.3)

3.3 მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების მიმღებ პირთა სოციალურ ფუნქციონირებას, თემში ჩართულობას და მონაწილეობას. ამ მიზნით მომსახურება თანამშრომლობს სხვა, მათ შორის თემში არსებულ ორგანიზაციებთან; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.3; 4.4; 5.4)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 მომსახურების მიმღებ პირებს აქვთ მომსახურების ხელშეწყობა ოჯახის წევრებთან, მეგობრებთან, სასურველ ადამიანებთან და ჯგუფებთან პოზიტიურ კომუნიკაციაში;
- 4.2 მომსახურების მიმღები პირები მონაწილეობენ მათთვის საინტერესო სოციალური ინტეგრაციის ხელშეწყობი აქტივობების დაგეგმვაში;
- 4.3 მომსახურების მიმღები პირები იღებენ მათთვის სასურველ მომსახურებას (უფასოს ან ფასიანს) თემში მოქმედი სხვა ორგანიზაციებისგან (მომსახურებებისგან);
- 4.4 მომსახურების მიმღებ პირებს აქვთ პოზიტიური ურთიერთობა თემის წევრებთან.

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 5.1. მომსახურების მიმღები პირის სურვილისა და ინტერესების გათვალისწინებით მათი ოჯახის წევრები/მხარდამჭერები და სასურველი პირები მონაწილეობენ მომსახურების ინიციატივით გეგმებით განსაზღვრული ან მათთვის სასურველი სხვადასხვა აქტივობების დაგეგმვასა და განხორციელებაში;
- 5.2. ოჯახის წევრთა/მხარდამჭერების და სასურველი პირების ჩართულობით სისტემატიურად ტარდება ერთობლივი ღონისძიებები მომსახურებაში ან მის ფარგლებს გარეთ;
- 5.3. თანამშრომლები ფლობენ და იყენებენ მომსახურების მიმღებ პირთა მოტივაციის ამაღლების ტექნიკებს;

5.4. მომსახურებას გაწერილი აქვს თემში ინტეგრაციის ხელშემწყობი საკმიანობების ჩამონათვალი.

მუხლი 5. ინდივიდუალური შედეგები (სტანდარტი №3)

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს უფლება წარვმართო საკუთარი ცხოვრება და მივიღო გადაწყვეტილებები იმის შესახებ, თუ როგორ დამეხმარება მომსახურების მიმწოდებელი ამაში. შედეგად, ცხოვრებისეული მიზნების მისაღწევად, მე ვიყენებ ჩემს ძლიერ მხარეებზე დაფუძნებულ მხარდაჭერას.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურების დაგეგმვა, განხორციელება და შეფასება ხდება მომსახურების მიმღებ პირთა ძლიერი მხარეების, ინდივიდუალური თავისებურებების, ინტერესების და საჭიროებების გათვალისწინებით. მომსახურების მიმღებ პირებს აქვთ საკუთარი მიზნებისკენ სვლისა და მიღწევის საშუალება.

3. მომსახურება

3.1 მომსახურება იყენებს პიროვნებაზე ცენტრირებულ მიდგომას. მომსახურება ხორციელდება მომსახურების მიმღებ პირთა ძლიერი მხარეების, ინდივიდუალური თავისებურებების, ინტერესების, არჩევანის და საჭიროებების მიხედვით. პირის ძლიერი მხარეების, ინტერესების და საჭიროებების გამოსავლენად მომსახურება მუშაობს მომსახურების მიმღებ პირებთან, მისთვის ახლოებელ ადამიანებთან და მისაღწევ მიზნებს აყალიბებს მათთან ერთად. არასრულწლოვანების ან მხარდაჭერის მიმღები პირის შემთხვევაში, მომსახურების მიმღებ პირთა ინტერესებს, ძლიერ მხარეებს, საჭიროებებს

- მომსახურება განსაზღვრავს კანონიერი წარმომადგენლის/მხარდამჭერის მონაწილეობით; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 5.1; 5.2)
- 3.2 მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების მიმღებ პირთა დამოუკიდებელი ცხოვრების შესაძლებლობების გაძლიერებას და რეალიზებას; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.10; 5.3)
- 3.3 მომსახურება რეგულარულად აფასებს და საჭიროების შემთხვევაში გადახედავს გაწეულ მომსახურებას დასახული მიზნებისა და გაზომვადი ინდიკატორების მიხედვით; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.8; 4.9; 5.4; 5.5)
- 3.4 მომსახურების დაგეგმვასა და განხორციელებაში გათვალისწინებულია ადამიანთა მრავალფეროვნება, განსხვავებული საჭიროებები და ისეთი ფაქტორები, როგორებიცაა: სქესი, გენდერი, სექსუალობა, ოჯახური მდგომარეობა, კულტურა, ენა და სხვა. (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.11; 4.12; 4.13; 4.14)
- 3.5 მომსახურების მიმღები პირებისთვის, რომელთა საჭიროებების დაკმაყოფილება ვერ ხდება შიდა რესურსით, მომსახურება უზრუნველყოფს ამ საჭიროებების დაკმაყოფილებას ქვეყანაში არსებული სხვა, გარე რესურსებით ან შიდა რესურსების მობილიზება/გაძლიერებით; (აღსრულების მაჩვენებელი: 5.6)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 მომსახურების მიმღებ პირთა შეფასებაში ასახულია მათი ძლიერი მხარეები, ინტერესები და ინდივიდუალური საჭიროებები;
- 4.2 მომსახურების მიმღები პირები და კანონიერი წარმომადგენლები ადასტურებენ, რომ მათი მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შედგენაში თავად აქტიურად იყვნენ ჩართულები და გათვალისწინებული იყო მათი მოსაზრებები;
- 4.3 მომსახურების ინდივიდუალური გეგმები ხელმოწერილია მომსახურების მიმღები პირების/კანონიერი წარმომადგენლის მიერ;
- 4.4 შეფასების ფორმის ყველა ველი სრულად შევსებულია;

- 4.5 მომსახურების მიმღები პირები მომსახურებას იღებენ ინდივიდუალური გეგმის შესაბამისად;
- 4.6 მომსახურების ინდივიდუალური გეგმებით განსაზღვრული მიზნები და მიღწეული შედეგები გაზომვადია;
- 4.7 ინდივიდუალური გეგმით განსაზღვრული მიზნები და ამოცანები სრულდება;
- 4.8 მომსახურების მიმღები პირის მდგომარეობის ცვლილების შემთხვევაში ხდება მომსახურების ადაპტაცია (ფორმა, შინაარსი, პრიორიტეტები);
- 4.9 მომსახურების ინდივიდუალური შედეგები ფასდება და გადაიხედება რეგულარულად, სულ მცირე 6 თვეში ერთხელ;
- 4.10 მომსახურების მიმღებ პირთა მომსახურების ინდივიდუალურ გეგმებში ასახულია დამოუკიდებელი ცხოვრების ხელშეწყობის მიზნით გასატარებელი ღონისძიებები; (მ.შ. განათლების, დასაქმების, უნარების და შესაძლებლობების სწავლების, შენარჩუნებისა და განვითარების კუთხით)
- 4.11 მომსახურებაში გათვალისწინებულია მომსახურების მიმღებ პირთა განსხვავებული საჭიროებები, ინტერესები, ცხოვრებისეული გამოცდილებები, ფსიქოლოგიური მდგომარეობა და პიროვნული თავისებურებები;
- 4.12 მომსახურების მიმღებ პირთა განსხვავებული საჭიროებები და ინტერესები ასახულია მომსახურების ინდივიდუალურ გეგმებში;
- 4.13 მომსახურე პერსონალს გააჩნია მაღალი მიმდებლობა სხვადასხვა უმცირესობების ჯგუფის წევრთა მიმართ;
- 4.14 მომსახურების მიმღებ პირები კმაყოფილები არიან მომსახურებით და მისი შედეგიანობით.

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 5.1 მომსახურების მიმღებ პირთა შეფასების პროცესში ჩართული არიან/იყვნენ მისთვის ახლობელი პირები.

- 5.2 მომსახურების მიმღებს მომსახურება მიეწოდება კომპლექსური, ბიო-ფსიქო-სოციალური საჭიროებების გათვალისწინებით;
- 5.3 მომსახურების მიმღები პირები ჩათული არიან დამოუკიდებელი ცხოვრების ხელშემწყობ აქტივობებში (ტრენინგები, სემინარები, კონსულტაციები და ა.შ.) და აღწევენ გეგმით დასახულ მიზნებს;
- 5.4 საჭიროებიდან გამომდინარე, მომსახურება არაგეგმიურად აკეთებს მომსახურების შედეგების ანალიზს და ზრუნავს მის გაუმჯობესებაზე;
- 5.5 მომსახურება სულ მცირე წელიწადში ერთხელ გადახედავს, და საჭიროების შემთხვევაში, მომსახურების გაუმჯობესებისთვის ავითარებს მატერიალურ და ადამიანურ რესურსს;
- 5.6 მომსახურების მიმღები პირისთვის, მის საჭიროებებზე და ძლიერ მხარეებზე დაფუძნებული მომსახურების მიწოდების მიზნით, შიდა რესურსების გამოყენებასთან ერთად, ორგანიზაცია თანამშრომლობს სხვა შესაბამის ორგანიზაციებთან.

მუხლი 6. უკუკავშირი (სტანდარტი №4)

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს უფლება და თავისუფლება, მივცე პოზიტიური და ნეგატიური უკუკავშირი მომსახურების მიმწოდებელს ჩემთვის გაწეული მომსახურების და დახმარების შესახებ. ასევე მაქვს უფლება მოვითხოვო რჩევა და დახმარება დამოუკიდებელი მხარისაგან ამ უფლების განხორციელებისთვის. შედეგად, მე მაქვს აქტიური როლი მომსახურების გაუმჯობესებაში.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურების მიმღებ პირებს, ასევე მათ ოჯახებსა და მხარდამჭერებს, აქვთ შესაძლებლობა თამამად, არასასურველი შედეგების შიშისა და ნეგატიური რეაგირების მოლოდინის გარეშე, დააფიქსირონ უკუკავშირი და საჩივრები. მომსახურების მიმწოდებელი რეგულარულად ახდენს უკუკავშირის შეგროვებასა და შედეგების გამოყენებას მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით.

3. მომსახურება

- 3.1 მომსახურება ხელს უწყობს მომსახურების მიმღებებსა და მათ ახლობლებს თამამად გამოთქვან თავიანთი მოსაზრება მომსახურების თაობაზე; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1; 4.2; 5.1)
- 3.2 მომსახურება უზრუნველყოფს უკუკავშირის გამოხატვის შესაძლებლობებისა და გზების შესახებ ინფორმაციის დეტალურად მიწოდებას მომსახურების მიმღებებისა და მათ ახლობლებისთვის; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.4; 5.2)
- 3.3 მომსახურება საჩივრებზე რეაგირებს დროულად და ეფექტიანად; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.3; 4.5; 4.6; 4.7; 5.3.)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 მომსახურების მიმღებ პირებს აქვთ მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის, როგორც ღიად, ასევე ანონიმურად გამოხატვის შესაძლებლობა, რისთვისაც მომსახურებაში შექმნილია და ფუნქციონირებს უკუკავშირის მიღების მექანიზმი;
- 4.2 მომსახურების მიმღები პირები და კანონიერი წარმომადგენლები თავისუფლად აფიქსირებენ მოსაზრებებს მომსახურებასთან დაკავშირებით;
- 4.3 მომსახურებას შემუშავებული (გაწერილი) აქვს უკუკავშირზე და საჩივრებზე რეაგირების პროცედურა;

- 4.4 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები და მათი ოჯახის წევრები იცნობენ მომსახურებაში არსებული უკუკავშირისა და საჩივრების გამოხატვის ანონიმურ და ღია საშუალებებს;
- 4.5 თანამშრომლებმა იციან და იცავენ უკუკავშირზე და საჩივრებზე რეაგირების პროცედურას;
- 4.6 მომსახურების მიმღებ პირთა უკუკავშირი გამოიყენება მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელების ან/და გადახედვის დროს;
- 4.7 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები თვლიან, რომ მომსახურება ითვალისწინებს მათ მიერ გამოხატულ მოსაზრებას და საჩივარს.

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 5.1 გაწეული მომსახურების შესახებ უკუკავშირი მიიღება და განიხილება რეგულარულად;
- 5.2 მომსახურება ხელს უწყობს/ამოტივირებს მომსახურების მიმღებ პირებს/ და კანონიერ წარმომადგენლებს, რათა მათ შეძლონ საჩივარი ან/და მოსაზრება გამოხატონ ღიად, შესაბამისი არხების გამოყენებით, მათთვის მისაწვდომი და მისაღები საშუალებით;
- 5.3 მომსახურების მიმღები პირები/კანონიერი წარმომადგენლები და მათთვის ახლობელი ადამიანები ჩართულები არიან უკუკავშირის/საჩივრების განხილვის პროცესში.

მუხლი 7. მომსახურების ხელმისაწვდომობა (სტანდარტი №5)

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს უფლება მივიღო მომსახურება და დახმარება, რომელიც ეფუძნება სამართლიან და გამჭვირვალე კრიტერიუმებს. ასევე, მაქვს უფლება გამოვიყენო

გადამისამართების (რეფერირების) მექანიზმი, როდესაც მომსახურების მიმწოდებელი ვერ მთავაზობს საჭირო დახმარებას ან მომსახურებას. შედეგად, მე მესმის რას მთავაზობს მომსახურება და მაქვს სამართლიანი ხელმისაწვდომობა მომსახურებაზე, ან თუკი ეს შეუძლებელია, სხვა მომსახურებაში რეფერირებაში მხარდაჭერაზე.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურება ხელმისაწვდომია დისკრიმინაციის გარეშე და მომსახურებაში ჩართვა, მომსახურების მიწოდება და მომსახურებიდან გასვლა ხდება სამართლიანად, გამჭვირვალედ და თანასწორობის პრინციპის დაცვით.

3. მომსახურება

- 3.1 მომსახურების პირობებთან დაკავშირებით მომსახურება დაინტერესებულ პირებს აწვდის ინფორმაციას მათთვის ხელმისაწვდომი გზით; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1.)
- 3.2 მომსახურება უზრუნველყოფს რეგულარული უკუკავშირის მიღებას მომსახურების მიმღებებისა და მათი ოჯახის წევრებისაგან იმაზე, თუ რამდენად სამართლიანად, თანასწორობის პრინციპის დაცვით და გამჭვირვალედ მიეწოდებათ მომსახურება; (აღსრულების მაჩვენებელი: 5.1)
- 3.3 მომსახურებას აქვს და ხელმძღვანელობს მომსახურებაში ჩართვისა და მომსახურებიდან გამოსვლის წესებით, რასაც აცნობს მომსახურების მიმღებებსა და სხვა დაინტერესებულ პირებს; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.2; 4.3)
- 3.4 მომსახურება აკეთებს ყველა იმ ბარიერის მონიტორინგს, რაც ხელს უშლის მომსახურების ხელმისაწვდომობას და შესაბამისად რეაგირებს მათზე; (აღსრულების მაჩვენებელი: 5.2; 5.3)
- 3.5 საჭიროების მქონე ყველა პირისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად მომსახურება აქტიურად თანამშრომლობს შესაბამის ორგანიზაციებთან რეფერალური (მხარდამჭერი) ქსელების ჩამოყალიბებისა და განვითარების მიმართულებით. (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.4; 4.5; 5.4.)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 მომსახურების მიერ ყველა დაინტერესებული პირისთვის, მათთვის გასაგები და მისაღები ფორმით, ხელმისაწვდომია ინფორმაცია მომსახურების შინაარსის, ტიპების, პირობებისა და ხარისხის შესახებ;
- 4.2 მომსახურებას განსაზღვრული აქვს და პრაქტიკაში იყენებს კრიტერიუმებს, რომლითაც განისაზღვრება, თუ ვის შეუძლია მომსახურებით სარგებლობა და ვის ენიჭება პრიორიტეტი; (მ.შ. სახელმწიფო პროგრამებით დაფინანსებული მომსახურების შემთხვევაში, სადაც ასეთი კრიტერიუმები განსაზღვრულია პროგრამულად)
- 4.3 საჭიროების მქონე პირებს, რომელთა ჩართვა მომსახურებაში ვერ ხერხდება, ან კანონიერ წარმომადგენლებს და ოჯახის წევრებს, მომსახურება აძლევს მიზეზების ნათელ და ამომწურავ განმარტებას მათთვის გასაგები ფორმით;
- 4.4 საჭიროების მქონე პირებს, რომელთა ჩართვა მომსახურებაში ვერ ხერხდება, გაეწევთ კონსულტაცია და რეფერირდებიან სხვა შესაბამის მომსახურებებში;
- 4.5 მომსახურებას აქვს სხვა მომსახურებების ყოველწლიურად განახლებადი მონაცემთა ბაზა და იმ პირთა რეფერირებისთვის, რომელთა ჩართვა მომსახურებაში ვერ ხერხდება. (სახელმწიფო რეგულაციების გათვალისწინებით)

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 5.1. მომსახურებაში შემოსულია და გათვალისწინებულია მომსახურების მიმღებ პირთა მიერ ინიცირებული წინადადებები, რომელიც ეხება ხელმისაწვდომობის, სამართლიანობის, თანასწორობის და გამჭვირვალობის ზრდას;
- 5.2. მომსახურებაში იდენტიფიცირებულია ბარიერები, რაც ხელს უშლის მომსახურების ხელმისაწვდომობას;

- 5.3. მომსახურების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული ბარიერების აღმოსაფხვრელად ორგანიზაციას შემუშავებული აქვს და ახორციელებს შესაბამისი რეაგირების ღონისძიებებს;
- 5.4. მომსახურებას გაფორმებული აქვს ბაზაში არსებულ არასამთავრობო და ბიზნეს ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის მემორანდუმები.

მუხლი 8. მომსახურების მართვა (სტანდარტი №6)

1. მომსახურების მიმღების უფლება

მე მაქვს ისეთი მომსახურების და დახმარების მიღების უფლება, რომელიც იმართება ეფექტურად, ფასდება/გადაიხდება რეგულარულად, ხორციელდება მაღალი პასუხისმგებლობის და ანგარიშვალდებულების სტანდარტით და შეესაბამება თანამედროვე მიდგომებს. შედეგად, ჩემი ძლიერი მხარეები და საჭიროებები, მხარდაჭერილია კარგად მართული მომსახურებით.

2. მოსალოდნელი შედეგი

მომსახურების მიმღებთა მაქსიმალური კეთილდღეობისა და ეფექტიანი მომსახურების მისაღებად მომსახურებას ჰყავს ეფექტური და ანგარიშვალდებული მმართველობითი რგოლისა და მომსახურების მიმღებ პირებთან უშუალოდ მომუშავე თანამშრომლები, რომლებსაც აქვთ შესაბამისი კვალიფიკაცია და უნარები. მომსახურებაში არსებული პირობები ხელს უწყობს პერსონალს ფუნქციების ეფექტურად განხორციელებაში.

3. მომსახურება

- 3.1 მომსახურებას ჰყავს კვალიფიციური, გამოცდილი და ყურადღებიანი თანამშრომლები; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.1; 4.2; 4.4; 4.5; 5.7)

- 3.2 მომსახურებას აქვს ნათლად ჩამოყალიბებული ორგანიზაციული ხედვა, მისია და ღირებულებები, რომლებიც შესაბამისობაშია ადამიანის უფლებების თანამედროვე პრაქტიკასთან და გაზიარებულია პერსონალის მიერ; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.3;)
- 3.3 მომსახურება უზრუნველყოფს ეფექტურ შრომასა და ჯანმრთელობის უსაფრთხოებას, ადამიანური რესურსების მართვას, ფინანსურ მენეჯმენტს და ეფექტური ფუნქციონირების სხვა პირობებს; (აღსრულების მაჩვენებელი: 5.3; 5.4)
- 3.4 მომსახურებას აქვს მომსახურების შეფასებისა და პროფესიული კომპეტენციის ამაღლების მხარდაჭერის სისტემა; (აღსრულების მაჩვენებელი: 4.2; 5.1; 5.2)
- 3.5 მომსახურებას აქვს ორგანიზაციული შესაძლებლობების განვითარების და გაძლიერების სისტემა, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმღებთა ჩართულობას. (აღსრულების მაჩვენებელი: 5.5; 5.6)

4. მინიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 4.1 თანამშრომლებს გავლილი აქვთ სპეციალური ტრენინგ(ებ)ი მომსახურების თაობაზე;
- 4.2 თანამშრომლები სარგებლობენ სხვადასხვა ტიპის უწყვეტი გადამზადების შესაძლებლობებით;
- 4.3 მომსახურებას შემუშავებული აქვს მისია, ხედვა, ღირებულებები და სტრატეგია, რომელსაც იზიარებს და იცავს ყველა თანამშრომელი;
- 4.4 თანამშრომლები ფლობენ ინფორმაციას საერთაშორისო დეკლარაციების/ რეგულაციების/ რეკომენდაციების შესახებ, რომლებიც ეხება მომსახურების მიმღებ პირებს და მათ უფლებებს.
- 4.5 მომსახურების თანამშრომლებს გავლილი აქვთ მომზადება და შეუძლიათ ჯანმრთელობისთვის საშიში ნიშნების დროული იდენტიფიცირება.

5. ოპტიმალური აღსრულების მაჩვენებელი

- 5.1 თანამშრომლები ყოველწლიურად გადიან კვალიფიკაციის ამაღლების ტრენინგს ან ესწრებიან საინფორმაციო შეხვედრას (სემინარი, კონფერენცია და სხვა);
- 5.2 მომსახურების მიმღებ პირებთან ურთიერთობაში მყოფ სპეციალისტებთან ხორციელდება პროფესიული ზედამხედველობა და მხარდაჭერა;
- 5.3 მომსახურება აწარმოებს ადამიანური რესურსების და ფინანსური მართვის დოკუმენტებს და ატარებს პერიოდულ დამოუკიდებელ აუდიტს;
- 5.4 ორგანიზაციას შემუშავებული აქვს უსაფრთხოების და კრიზისის მართვის სახელმძღვანელო, რომელსაც იცნობს ყველა თანამშრომელი;
- 5.5 პერიოდულად ტარდება მომსახურების მართვის ეფექტიანობის შეფასება და ანალიზის საფუძველზე ხორციელდება ცვლილებები;
- 5.6 მომსახურების ორგანიზაციული პოლიტიკის, პროცედურებისა და მომსახურების განხილვის პროცესში ჩართული არიან მომსახურების მიმღები პირები, მათი ოჯახის წევრების/მხარდამჭერები.
- 5.7 მომსახურების თანამშრომლებს აქვთ ცოდნა პირველადი სამედიცინო დახმარების გაწევის შესახებ.