**დანართი**

**სოციალური მუშაკისთვის სოციალური მუშაობის პროფესიული სტანდარტები**

**თავი I. ზოგადი დებულებები**

**მუხლი 1. რეგულირების საგანი**

სოციალური მუშაკისთვის სოციალური მუშაობის პროფესიული სტანდარტი (შემდგომში-სტანდარტი) აღწერს იმ პროფესიულ ნიშნულებს, რომელიც ორგანიზაციების და ორგანიზაციის მიერ დაქირავებული სოციალური მუშაკების მიერ უნდა შესრულდეს. ასევე, სტანდარტი ბენეფიციარებს და ბენეფიციართა ჯგუფებს ეხმარება მოსალოდნელი მომსახურებების მახასიათებლების განსაზღვრაში.

**მუხლი 2. სტანდარტების მიზანი და ამოცანა**

1. სტანდარტი ასახავს მიმდინარე ადგილობრივ და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკას და მისი მიზანია პროფესიონალი სოციალური მუშაკის მიერ გამოყენებულ იქნეს მის საქმიანობაში, როგორც სამუშაო ინსტრუმენტი.

2. სტანდარტის ამოცანაა დაეხმაროს ახალბედა და გამოცდილ სოციალურ მუშაკებს სოციალური მუშაობის პრაქტიკის განხორციელებაში.

**მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება**

1. სტანდარტში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) ბენეფიციარი – ფიზიკური პირი, რომელიც სარგებლობს სოციალური მუშაობის მომსახურებით;

ბ) სოციალური მუშაკი – პირი, რომელიც სოციალურ მუშაობის მომსახურებას ატარებს ბენეფიციართა მიზნობრივ ჯგუფთან;

გ) სოციალური მუშაობის მომსახურება – სოციალური მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის მიერ განსაზღვრული მომსახურება, რომელსაც აწოდებს შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე სოციალური მუშაკი;

დ) სოციალური მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია (შემდგომში – ორგანიზაცია) – სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტო, რომელიც განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში სოციალურ მომსახურებას აწოდებს ბენეფიციარებს;

ე) ეთიკის კომისია – პროფესიონალი სოციალური მუშაკებისგან დაკომპლექტებული გუნდი, რომლის მიზანიცაა განიხილოს ორგანიზაციის მიერ დაქირავებული სოციალური მუშაკის ეთიკური გადაცდომები;

ვ) სოციალური მუშაობა – პრაქტიკულ საქმიანობაზე დაფუძნებული სპეციალობით მუშაობა, რომელიც მიზნად ისახავს საზოგადოებაში ინდივიდის თავისუფალ განვითარებას, მისი ინტეგრაციის ხელშეწყობას და ინდივიდის გაძლიერებით ემსახურება საზოგადოების კეთილდღეობის ამაღლებას.

2. სტანდარტში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს აქვს „სოციალური მუშაობის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული მნიშვნელობა.

**თავი II. სოციალური მუშაობის მომსახურების ღირებულებები და ეთიკური ნორმები**

**მუხლი 4. სტანდარტი №1 – ადამიანის უფლებები და სოციალური სამართლიანობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური საჭიროების მქონე ადამიანის უფლებების დაცვას. სოციალური მუშაკი ბენეფიციარებს მომსახურებას აწვდის მათი უფლებების გათვალისწინებით და მონიტორინგს უწევს რამდენად თანაბრად მიუწვდებათ მათ ხელი არსებულ რესურსებზე. სოციალური მუშაკი ემსახურება საზოგადოებრივ ურთიერთობებში სოციალური სამართლიანობის მიღწევას და ხელს უწყობს საზოგადოებაში სოციალური უთანასწორობის აღმოფხვრას და სოციალურ პროგრესს.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალურ მუშაკს გააჩნია ბენეფიციარის სოციალური, ეკონომიკური, პოლიტიკური და კულტურული უფლებების შესახებ ღრმა ცოდნა და ემსახურება ბენეფიციარს მისი უფლებების შესაბამისად, რომელიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით;

ბ) ბენეფიციარი (შესაძლებლობების გათვალისწინებით) ინფორმირებულია საკუთარი უფლებების, მათ შორის მომსახურების მიღების თანაბარი შესაძლებლობის, კონფიდენციალურობის დაცვის, აქტიური მონაწილეობა/თანამონაწილეობის, საკუთარი აზრის და დამოკიდებულების გამოხატვის და მომსახურების შეფასების შესახებ, ასევე, ინფორმირებულია რომელი კანონმდებლობის საფუძველზე მიეწოდება მას სოციალური მუშაობის მომსახურება;

გ) სოციალური მუშაკი ბენეფიციარს ემსახურება სოციალური სამართლიანობის პრინციპზე დაყრდნობით – ყველა ბენეფიციარისთვის მომსახურება ერთნაირი და თანაბრად ხელმისაწვდომია;

დ) ბენეფიციარებთან მუშაობის თითოეულ ეტაპზე, სოციალური მუშაკი მონიტორინგს უწევს ბენეფიციარის უფლებების დაცვას და მათი დარღვევის შემთხვევაში (რთულ შემთხვევებზე) სოციალური მუშაკი დაუყოვნებლივ აცნობებს პროფესიულ ზედამხედველს და ორგანიზაციის ადმინისტრაციას;

ე) სოციალური მუშაკი და სოციალური მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია, ახორციელებენ ბენეფიციართა ან ბენეფიციართა ჯგუფის ინტერესების ადვოკატირებას, როდესაც ადგილი აქვს რესურსების არათანაბარ განაწილებას ან მათი უფლებების დარღვევას;

ვ) სოციალური მუშაკი იცნობს და მოქმედებს სოციალური მუშაობის ეთიკის ნორმების შესაბამისად და ეთიკურ დილემებს განიხილავს ეთიკურ კომისიასთან, რომელიც შექმნილია დამსაქმებლის მიერ შიდა ბრძანების საფუძველზე.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის დასაქმებამდე დაადგინოს სოციალური მუშაკის მიერ სოციალური მუშაობის ეთიკის ნორმების, ადგილობრივი კანონმდებლობის და საერთაშორისო კონვენციების ცოდნა, რაც საფუძვლად უდევს სოციალური მუშაობის მომსახურებას კონკრეტულ სფეროში;

ბ) სოციალური მუშაკებისთვის და მათი პროფესიული ზედამხედველებისთვის წელიწადში მინიმუმ ერთხელ უზრუნველყოს ტრენინგი სამიზნე ჯგუფების უფლებათა დაცვის სფეროში და სოციალური მუშაკებს მიაწოდოს ინფორმაცია საკანონმდებლო ბაზაში განხორციელებული ცვლილებების შესახებ;

გ) სოციალური მუშაკი უზრუნველყოს უწყვეტი განათლებით ორგანიზაციის სპეციფიკის გათვალისწინებით (მინიმუმ წელიწადში 2-ჯერ მაინც), პროფესიული ზედამხედველობით, რომელსაც გაუძღვება შესასაბამისი გამოცდილებისა და უფლებამოსილების სოციალური მუშაკი;

დ) სოციალურ მუშაკს მიაწოდოს ინფორმაცია ბენეფიციარის ძირითადი უფლებების შესახებ, მათ შორის სოციალური მუშაკის მხრიდან ბენეფიცაირის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, გასაჩივრების პროცედურების შესახებ, როგორც მომსახურების საწყის ეტაპზე, აგრეთვე ჩარევის პროცესში, ხოლო თავის მხრივ სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს აღნიშნული ინფორმაციის გადაცემას ბენეფიციარისათვის (შესაძლებლობების გათვალისწინებით);

ე) მომსახურების მიწოდების ყველა ეტაპზე შეამოწმოს, ხომ არ ირღვევა ბენეფიციარის უფლებები ინდივიდის, მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის ან რომელიმე სხვა უწყების/მომსახურების განმახორციელებლის მიერ;

ვ) სოციალური მუშაკის პროფესიული ზედამხედველობის დროს პროფესიულ ზედამხედველს მოსთხოვოს, შეაფასოს სოციალური მუშაკის პრაქტიკული საქმიანობა ადამიანის უფლებების და სოციალური სამართლიანობის სფეროში. კერძოდ, რამდენად იცავს სოციალური მუშაკი თავისი ბენეფიციარის უფლებებს, ან თვითონ სოციალური მუშაკი ხომ არ არღვევს ბენეფიციარის უფლებებს;

ზ) ორგანიზაციის შინაგანაწესში გაწეროს რეაგირების ღონისძიებები, რომლებიც განხორციელდება სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარის უფლების დარღვევის ფაქტის დადასტურების ან უფლებების დაუცველობის შემთხვევაში;

თ) ორგანიზაციის ყოველწლიურ ანგარიშში, სამუშაო შეხვედრების ოქმებსა და წარმოებულ კორესპონდენციებში ასახოს, როგორ თანამშრომლობს სახელმწიფო და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან ბენეფიციარის უფლებების და სოციალური სამართლიანობის მიღწევის მიზნით;

ი) კომპეტენციის შესაბამისად განახორციელოს რეგულარული მონიტორინგი ბენეფიციართა უფლებების დაცვის თვალსაზრისით;

კ) თავისი ორგანიზაციის ბაზაზე, გამოცდილი და პროფესიონალი სოციალური მუშაკებისა და სფეროს ექსპერტების ჩართულობით შექმნას ეთიკის კომისია, რომელიც განიხილავს სოციალური მუშაობის პრაქტიკული საქმიანობის განხორციელებისას წარმოქმნილ ეთიკურ დილემებს.

**მუხლი 5. სტანდარტი №2 – არაგანსჯითი პრაქტიკა და დისკრიმინაციის დაუშვებლობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარისადმი არაგანსჯით მიდგომას და თანასწორობის პრინციპების გამოყენებას, რაც გულისხმობს პროფესიული უფლებამოსილების განხორციელებისას ბენეფიციარისადმი სხვადასხვა ნიშნით (რასის, კანის ფერის, სქესის, წარმოშობის, ეთნიკური კუთვნილების, ენის, რელიგიის, პოლიტიკური, გენდერული იდენტობის, სექსუალური ორიენტაციის ან სხვა შეხედულებების, სოციალური კუთვნილების, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, საცხოვრებელი ადგილის ან სხვა) დისკრიმინაციული მოპყრობის დაუშვებლობას.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი აცნობიერებს ანტიდისკრიმინაციული პრაქტიკის პრინციპებს და იცავს მათ ყოველდღიურ საქმიანობაში;

ბ) სოციალური მუშაობის მომსახურებას იღებს ყველა ბენეფიციარი განურჩევლად მათი რასის, კანის ფერის, სქესის, წარმოშობის, ეთნიკური კუთვნილების, ენის, რელიგიის, პოლიტიკური, გენდერული იდენტობის, სექსუალური ორიენტაციის ან სხვა შეხედულებების, სოციალური კუთვნილების, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, საცხოვრებელი ადგილის ან სხვა ნიშნისა;

გ) სოციალური მუშაკი გამორიცხავს ბენეფიციარის განსჯას და ფოკუსირებულია ბენეფიციარის ძლიერ მხარეებზე;

დ) სოციალური მუშაკი ბენეფიციარს (შესაძლებლობის გათვალისწინებით) აწვდის ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ სოციალური მუშაკის მიერ მის მიმართ დისკრიმინაციის ან განსჯის შემთხვევაში აქვს გასაჩივრების უფლება.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) დასაქმებისას, სოციალურ მუშაკს მიაწოდოს ინფორმაცია, თუ რას ნიშნავს „დისკრიმინაციული პრაქტიკა“ ორგანიზაციის ფარგლებში იმ ბენეფიციართა კატეგორიის/ჯგუფის მიმართ, რომელსაც ის მოემსახურება;

ბ) ორგანიზაციაში მოქმედებდეს ანტიდისკრიმინაციული მიდგომა და სტანდარტი;

გ) სოციალურ მუშაკთან ხელშეკრულების გაფორმებისას ხაზი გაუსვას ანტიდისკრიმინაციული პრინციპების დაცვის აუცილებლობას;

დ) ორგანიზაციის შინაგანაწესში გაწეროს რეაგირების ღონისძიებები, რომლებსაც განახორციელებს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარის დისკრიმინაციის შემთხვევაში;

ე) სოციალურ მუშაკს მიაწოდოს ინფორმაცია დისკრიმინაციის შემთხვევაში გასაჩივრების პროცედურების შესახებ, როგორც მომსახურების საწყის ეტაპზე, აგრეთვე ჩარევის პროცესში, ხოლო თავის მხრივ სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს აღნიშნული ინფორმაციის გადაცემას ბენეფიციარისათვის (შესაძლებლობების გათვალისწინებით);

ვ) პროფესიული ზედამხედველობის დროს ამოწმებდეს, თუ რამდენად ახორციელებს სოციალური მუშაკი ანტიდისკრიმინაციულ და არაგანსჯითი მიდგომის პრაქტიკებს;

ზ) ორგანიზაციის ადმინისტრაცია და პროფესიული ზედამხედველი რეგულარულად ამოწმებდეს იმ ფორმებს, რომლებშიც აისახება სოციალური მუშაკის/ორგანიზაციის უარი ბენეფიციარისთვის მომსახურების მიწოდებაზე, რომლის საფუძველზეც გამოირიცხება უარის თქმის მიზეზში დისკრიმინაციის ფაქტი;

თ) ყოველწლიურად აწარმოოს ანტიდისკირმინაციული და არაგანსჯითი მიდგომის პრინციპების პრაქტიკაში გამოყენების მონიტორინგი;

ი) რეგულარულად (მინიმუმ წელიწადში ერთხელ), გადასინჯოს ორგანიზაციის შიდა პოლიტიკა და უზრუნველყოს არაგანსჯითი და ანტიდისკრიმინაციული პოლიტიკისა და პრაქტიკის განმტკიცება.

**მუხლი 6. სტანდარტი №3 – კულტურულ თავისებურებათა ცოდნა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს თითოეული ადამიანის კეთილდღეობის უზრუნველყოფას მათი კულტურული მრავალფეროვნების გათვალისწინებით. ტერმინი „კულტურა“ სოციალური სამუშაოს პრაქტიკაში აერთიანებს ეთნიკურ, რელიგიურ, სოციალურ და გენდერულ ასპექტებს. სოციალური მუშაკის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროფესიული პასუხისმგებლობაა, ფლობდეს ინფორმაციას ბენეფიციარის კუტურული მრავალფეროვნების შესახებ და მიაწოდოს მომსახურება, სწორედ მისი კულტურული ღირებულებების და ტრადიციების გათვალისწინებით.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი აცნობიერებს რას ნიშნავს ტერმინი „კულტურა“ და ცნება „კულტურულ კომპეტენციაზე დაფუძნებული სოციალური სამუშაო“;

ბ) სოციალური მუშაკი იცნობს საკუთარი ბენეფიციარ(ებ)ის კულტურულ ტრადიციებს და ღირებულებებს;

გ) სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ინფორმაციისა და მომსახურების მიწოდებას ბენეფიციარ(ებ)ისთვის გასაგებ ენაზე, ან მუშაობს მასთან კვალიფიციური თარჯიმნის ჩართულობით. თარჯიმანი ინფორმირებულია მისი პასუხისმგებლობის შესახებ – დაიცვას კონფიდენციალობა;

დ) სოციალურ მუშაკს აქვს უნარი, შეაფასოს კულტურული ღირებულებების, ნორმების და ტრადიციების ზეგავლენა ადამიანის განვითარებაზე, ქცევაზე, კომუნიკაციაზე, არჩევანსა და გადაწყვეტილებაზე;

ე) სოციალური მუშაკი აღიარებს თითოეული კულტურის ძლიერ მხარეებს, თუმცა აცნობიერებს რომ ეთნიკური, გენდერული და რელიგიური თავისებურებები შეიძლება ინდივიდებისთვის გარკვეულ ბარიერებად იქცნენ. შესაბამისად, ორგანიზაციას განვითარებული აქვს აღნიშნული ბარიერების დაძლევის სტრატეგია;

ვ) მულტიდისციპლინარულ ჯგუფთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) თანამშრომლობის დროს, სოციალური მუშაკი განუმარტავს სხვადასხვა პროფესიონალებს, ბენეფიციარის კულტურულ თავისებურებებს და მოუწოდებს ჯგუფის წევრებს, გაითვალისწინონ ბენეფიციარის კულტურული ღირებულებები და ტრადიციები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის დასაქმებისას შეამოწმოს სოციალური მუშაკის ცოდნა კულტურული მრავალფეროვნების საკითხებში;

ბ) სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობასა და ხელშეკრულებაში, სოციალური მუშაკის საქმიანობის ერთ-ერთ ფუნდამენტალურ პრინციპად მოიაზრებდეს კულტურულ კომპეტენტურობას;

გ) უზრუნველყოს, რომ სოციალური მუშაკის მიერ ინდივიდის ბიო-ფსიქო-სოციალური შეფასება ან თემის შეფასება შეიცავდეს ინფორმაციას ბენეფიციარის ან ბენეფიციართა ჯგუფის კულტურული ღირებულებებისა და ტრადიციების შესახებ. სამოქმედო გეგმა კი ითვალისწინებდეს ამ კულტურულ თავისებურებებს და სწორედ მათი გათვალისწინებით განხორციელდეს ნებისმიერი ჩარევა;

დ) გამორიცხოს სოციალური მუშაკის მხრიდან სუბიექტურობა და მიკერძოებული დამოკიდებულება და განახორციელოს სოციალური მუშაკის კულტურული კომპეტენციის სფეროში საქმიანობაზე მონიტორინგი;

ე) იმ შემთხვევაში, თუ ბენეფიციარი საკუთარი კულტურული ტრადიციების გამო უარს ამბობს დახმარების მიღებაზე და ამ გადაწყვეტილებით საფრთხე ექმნება მისი ან მისი ოჯახის წევრების/გარშემომყოფების სიცოცხლეს, განვითარებასა და განათლებას, არასტანდარტული, რთული შემთხვევების დროს, უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ადმინისტრაციის/პროფესიული ზედამხედველის ჩართულობით გადაწყვეტილების მიიღება ქვეყანაში არსებული კანონმდებლობის შესაბამისად;

ვ) პროფესიული ზედამხედველობისას შეაფასოს გათვალისწინებულია თუ არა სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარის კულტურული თავისებურებები, რაც გამორიცხავს ბენეფიციარის დისკრიმინაციას კულტურული თავისებურების ნიშნით;

ზ) ორგანიზაციის შინაგანაწესში გაწეროს პროცედურა, საჭიროების შემთხვევაში ბენეფიციარის თარჯიმნით უზრუნველყოფის შესახებ;

თ) აფასებდეს მომსახურებებს კულტურული მრავალფეროვნებისა და სხვადასხვა კულტურის წარმომადგენელი ადამიანებისათვის მომსახურებების ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით.

**მუხლი 7. სტანდარტი №4 – საკუთარი დამოკიდებულების და პროფესიული კომპეტენტურობის გაცნობიერება**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის მიერ მისი პრაქტიკის კეთილსინდისიერად და პროფესიული ეთიკის დაცვით განხორციელებას. მოცემული სტანდარტის დაცვის მიზნით, სოციალური სამუშაოს მომსახურების მიწოდება სოციალური მუშაკის მიერ უნდა ხორციელდებოდეს ნეიტრალური პოზიციიდან. აღნიშნული პრინციპის უზრუნველსაყოფად, სოციალური მუშაკი რეგულარულად აფასებს საკუთარ დამოკიდებულებას ბენეფიციარის მიმართ; კერძოდ, ხომ არ ახდენს მისი ღირებულებები, შეხედულებები ან მიკერძოებული პოზიცია ზეგავლენას ბენეფიციარის შეფასებისა და ჩარევის პროცესებზე. სოციალური მუშაკი მომსახურებას უნდა ახორციელებდეს საკუთარი პროფესიული კომპეტენტურობის გათვალისწინებით, რაც მოიაზრებს იმას, რომ სოციალური მუშაკი აცნობიერებს საკუთარ ცოდნას და უნარებს და სწორედ მათი გათვალისწინებით მუშაობს ბენეფიციართან ან ახდენს შემთხვევის გადამისამართებას შესაბამისი კომპეტენციის სოციალურ მუშაკთან. ორგანიზაცია რეგულარულად აფასებს, თუ რამდენად მიუკერძოებელია სოციალური მუშაკი გადაწყვეტილების მიღების, შეფასების და ჩარევის პროცესებში და როგორია მისი პროფესიული კომპეტენტურობა.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი აცნობიერებს, რომ საკუთარი ღირებულებების, ტრადიციების, შეხედულებების და პროფესიული კომპეტენციის ცოდნა, მომსახურების ობიექტურობისა და პროფესიული განვითარების საფუძველია;

ბ) ინდივიდებთან და ჯგუფებთან მუშაობის პროცესში, სოციალური მუშაკი მუდმივად ამოწმებს, ხომ არ ახდენს საკუთარი ღირებულებები, შეხედულებები და პროფესიული კომპეტენციები ზეგავლენას შეფასების, გადაწყვეტილების და ჩარევის პროცესებზე;

გ) იმ შემთხვევაში, თუ სოციალური მუშაკი აცნობიერებს, რომ პიროვნული დამოკიდებულების თუ პროფესიული კომპეტენციის გამო, მას არ შეუძლია დარჩეს ობიექტური ან გაუწიოს შესაბამისი დახმარება ბენეფიციარს ან ბენეფიციართა ჯგუფს, მაშინ იგი ადმინისტრაციასთან/პროფესიულ ზედამხედველთან შეთანხმებით გადაამისამართებს ამ შემთხვევას სხვა სოციალურ მუშაკთან ან სხვა ორგანიზაციასთან;

დ) სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფილია პროფესიული ზედამხედველობით და გადამზადების ტრენინგებით პროფესიული კომპეტენციების გაზრდის მიზნით.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) დასაქმების პირველ ეტაპზე, ორგანიზაციის ადმინისტრაციამ სოციალურ მუშაკს ჩაუტაროს პროფესიული ორიენტაცია, რომლის მნიშვნელოვან ნაწილს უნდა შეადგენდეს სოციალური მუშაკის მიერ საკუთარი შესაძლებლობების/კომპეტენციების ცოდნის, შეხედულებებისა და ღირებულებების გაცნობიერება;

ბ) პროფესიული ზედამხედველობის დროს შეამოწმოს, ხომ არ ახდენს ზეგავლენას სოციალური მუშაკის ღირებულებები, მიკერძოებული შეხედულებები, ტრადიციები ან არასაკმარისი პროფესიული კომპეტენტურობა მის ობიექტურობაზე და მომსახურების ხარისხზე. თუ შეუძლებელი ხდება ობიექტურობის შენარჩუნება ან მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფა, უნდა მოხდეს შემთხვევის გადამისამართება სხვა სოციალურ მუშაკთან ან ორგანიზაციასთან. გადამისამართების მიზეზი უნდა იქნეს წერილობით ასახული და დადასტურებული პროფესიული ზედამხედველის მიერ. მოცემული დოკუმენტი შეინახოს ბენეფიციარის პირად საქმეში;

გ) სოციალური მუშაკის ხელშეკრულებაში ასახული იყოს სოციალური მუშაკის ვალდებულება, იმოქმედოს საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში;

დ) სულ მცირე, წელიწადში ერთხელ ატარებდეს საგანმანათლებლო სემინარებს, ტრენინგებს, სამუშაო შეხვედრებს, რომლებიც სოციალურ მუშაკებს დაეხმარება პროფესიული კომპეტენციის გაღრმავებაში. ასევე, აქტიური ზედამხედველობის (სუპერვიზიის) პროცესით და საგანმანათლებლო კურსებით სოციალურ მუშაკებს ეხმარება საკუთარი შესაძლებლობების გაცნობიერებაში, პროფესიული კომპეტენციის გაზრდასა და სტერეოტიპების დაძლევაში.

**მუხლი 8. სტანდარტი №5 – კონფიდენციალობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის მიერ მისი პრაქტიკის კეთილსინდისიერად და პროფესიული ეთიკის დაცვის პრინციპით განხორციელებას. სოციალურ მუშაკის მიერ იმ ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის ვალდებულებას, რომელიც მისთვის ცნობილი გახდა სოციალური მუშაობის ჩატარებისას, განსაზღვრავს იმ შემთხვევებს, როდესაც სოციალურ მუშაკი თავისუფლდება ამ ვალდებულების შესრულებისაგან.

ამ სტანდარტის მიხედვით, სოციალური მუშაკი და ორგანიზაცია უზრუნველყოფენ ბენეფიციარის და მისი ოჯახის შესახებ ინფორმაციის და მათთან განხორციელებული ჩარევის კონფიდენციალურად შენახვას და კონფიდენციალურობის დაცვის ვალდებულება სოციალურ მუშაკზე ვრცელდება სოციალური მუშაობის დასრულების შემდეგაც.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი აცნობიერებს, რომ ბენეფიციართან მუშაობის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პრინციპს შეადგენს კონფიდენციალობის დაცვა;

ბ) სოციალური მუშაკი კარგად იცნობს იმ სამართლებრივ და ეთიკურ შეზღუდვებს, რომელთა მიხედვითაც შეუძლებელია ბენეფიციარის გარკვეული ინფორმაციის კონფიდენციალურად შენახვა;

გ) კონფიდენციალობის დაცვის ვალდებულება სოციალური მუშაკის საქმიანობაზე არ ვრცელდება იმ შემთხვევაში, თუ:

გ.ა) ბენეფიციარი ათავისუფლებს სოციალურ მუშაკს ამ ვალდებულების შესრულებისგან და ინფორმაციის გაცემა არ დააზიანებს ბენეფიციარის საუკეთესო ინტერესს. თუ ბენეფიციარი არასრულწლოვანია და იგი სოციალურ მუშაკს აღნიშნული ვალდებულების შესრულებისგან ათავისუფლებს მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობით;

გ.ბ) სოციალურ მუშაკს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შეტყობინების ვალდებულება ინფორმაციის გაცემას აკისრებს;

გ.გ) სოციალური მუშაკისთვის ცნობილი ინფორმაციის გაუცემლობა ზიანს მიაყენებს უფრო ღირებულ სამართლებრივ სიკეთეს;

დ) ბენეფიციარი და მისი კანონიერი წარმომადგენელი/მხარდამჭერი ინფორმირებულია სოციალური მუშაკის მიერ, ბენეფიციარის ინფორმაციის კონფიდენციალურად შენახვისა და დაწესებული შეზღუდვების შესახებ;

ე) სოციალური მუშაკი და ორგანიზაციის ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის შეზღუდვასა და საიმედოდ დაცვას;

ვ) სოციალური მუშაკი ბენეფიციართან შესახვედრად იყენებს წყნარ, განცალკევებულ გარემოს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის დასაქმებისას, პროფესიული ორიენტაციის ფარგლებში ადგენს სოციალური მუშაკის ცოდნას კონფიდენციალობის სამართლებრივი და ეთიკური ასპექტების შესახებ. დამსაქმებელი ინდივიდუალური ან ჯგუფური ტრენინგის სახით აწვდის სოციალურ მუშაკს ინფორმაციას, თუ რას ნიშნავს და როგორ უნდა იქნეს დაცული ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით, თავის მხრივ სოციალური მუშაკი აცნობდეს ბენეფიციარს (შესაძლებლობის გათვალისწინებით) ან მის კანონიერ წარმომადგენელს/მხარდამჭერს საკუთარ ვალდებულებას ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალურად შენახვის შესახებ და განუმარტავს ისეთ შემთხვევებს, როდესაც შეიძლება ეს ვალდებულება ვერ შესრულდეს (ბენეფიციარზე განხორციელებული ძალადობა, ბენეფიციარის მიერ საკუთარი თავის ან სხვების თვითდაზიანების მცდელობა თუ მაღალი რისკი, აგრეთვე, ჩადენილი დანაშაული). სოციალური მუშაკის და ბენეფიციარის შეთანხმებას ამ პირობების შესრულებაზე მომსახურების მიღებამდე ხელს უნდა აწერდეს ბენეფიციარი ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი/მხარდამჭერი. წერილობითი თანხმობა უნდა ინახებოდეს ბენეფიციარის პირად საქმეში;

ბ) შეიმუშაოს ჩამოყალიბებული პროცედურა, თუ რა სახის მოქმედებები უნდა განხორციელდეს კონფიდენციალობასთან დაკავშირებით, როდესაც არსებობს ბენეფიციარზე ძალადობის ან ბენეფიციარის მხრიდან თვითდაზიანების ან სხვების დაზიანების რისკი, რომელიც ორგანიზაციის შინაგანაწესით რეგულირდება;

გ) ორგანიზაციის შინაგანაწესში ასახოს კონფიდენციალობის დაცვის მკაფიო პროცედურა;

გ.ა) უზრუნველყოს ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაციის შენახვა და დაცვა (ბენეფიციართან დაკავშირებული ყველა სახის წერილობითი ინფორმაცია და დოკუმენტაცია ინახებოდეს ბენეფიციარის საქმეში და განთავსებული იყოს ისეთ ადგილას, რომელიც არ არის ყველა თანამშრომლისთვის, თუ გარეშე პირისთვის თვალსაჩინო და ხელმისაწვდომი. ელექტრონული ინფორმაცია, რომელიც ინახება კომპიუტერში, დაცული იყოს სხვადასხვა ტექნიკური მეთოდით);

გ.ბ) აკრძალოს გამოკვეთილი საჭიროების გარეშე თანამშრომლებს შორის ინდივიდუალური საქმეების შესახებ ინფორმაციის გაზიარება;

გ.გ) ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაცია (მომართვა, შეფასება, ჩარევის ინდივიდუალური სამოქმედო გეგმა, ვიზიტის ჩანაწერები, სხვადასხვა იურიდიული თუ სამედიცინო დოკუმენტაცია და სხვა), რომლის გაცემაც ნებადართულია (საქართველოს კანონით პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ და სხვა საკანონმდებლო აქტებით) მიეწოდოს ბენეფიციართან მომუშავე სხვადასხვა პროფესიონალს, სახელმწიფო უწყებასა და სასამართლოს, მხოლოდ მათი ოფიციალური (წერილობითი) მომართვის და ბენეფიციართან/კანონიერ წარმომადგენელთან/მხარდამჭერთან წერილობითი თანხმობის მიღების შემდეგ თანხმობის დოკუმენტს ხელს უნდა აწერდეს ბენეფიციარი ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი/მხარდამჭერი. თუმცა ბენეფიციარის თანხმობა არ უნდა გახდეს ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის ავტომატურად გაცემის საფუძველი, განსაკუთრებით, თუ ბენეფიციარი არის არასრულწლოვანი, სოციალურმა მუშაკმა ინფორმაციის გაცემის დროს უნდა იხელმძღვანელოს ბავშვის საუკეთესო ინტერესებიდან გამომდინარე:

გ.გ.ა) თუ ბენეფიციარი ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი/მხარდამჭერი არ ეთანხმება ინფორმაციის გაცემას, ასეთ შემთხვევაში ორგანიზაციის ადმინისტრაცია ინფორმაციას გასცემს მხოლოდ სასამართლო დადგენილების ან კანონმდებლობის საფუძველზე;

გ.გ.ბ) თუ არსებობს ბენეფიციარზე ძალადობის ან ბენეფიციარის მიერ თვითდაზიანების ან სხვების დაზიანების რისკი (რაც სოციალური მუშაკის მიერ დადგენილი იქნა ბენეფიციართან მისი უშუალო მუშაობის დროს) და ამავდროულად ბენეფიციარი ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი აცხადებს უარს ამ ინფორმაციის გამჟღავნებაზე, მაშინ სოციალური მუშაკი ადმინისტაციასთან შეთანხმებისა და ოქმის შედგენის შედეგად გადასცემს ამ ინფორმაციას პოლიციას და სხვა შესაბამის სტრუქტურას);

დ) შეინახოს/გაანადგუროს ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაცია მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული ვადით;

ე) ბენეფიციარებთან სამუშაოდ (შეხვედრებისთვის) გამოყოს განცალკევებული ოთახი, სხვა პროფესიონალის და/ან გარეშე პირის დასწრების/მოსმენის შემთხვევის გამოსარიცხად.

**თავი III. სოციალური მუშაობის მომსახურების მიწოდება**

**მუხლი 9. სტანდარტი №6 – ბენეფიციარისთვის მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარის უფლების განხორციელებას, მიიღოს სოციალური სამუშაოს მომსახურების შესახებ ამომწურავი ინფორმაცია. სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარისათვის/თემისთვის სოციალური სამუშაოს შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდების გზით და ეხმარება მას მომსახურებასთან დაკავშირებული რეალური მოლოდინების ჩამოყალიბებაში.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ბენეფიციარს (ინდივიდს, თემს) გააჩნია დეტალური ინფორმაცია ორგანიზაციის და მისი წარმომადგენელი სოციალური მუშაკის შესახებ;

ბ) ბენეფიციარი ფლობს ინფორმაციას ორგანიზაციის სამიზნე ჯგუფებისა და მომსახურების მიზნების, ტიპების და მიწოდების გზების შესახებ;

გ) ბენეფიციარს (შესაძლებლობის ფარგლებში) აქვს ინფორმაცია სოციალური მუშაკის მხრიდან შესაძლო უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, გასაჩივრების პროცედურების შესახებ, ბენეფიციარი აგრეთვე აცნობიერებს საკუთარ პასუხისმგებლობებს ორგანიზაციის და სოციალური მუშაკის წინაშე;

დ) ბენეფიციარს (შესაძლებლობის ფარგლებში) აქვს ინფორმაცია მომსახურების სტანდარტებისა და ქვეყანაში არსებული მომსახურებების შესახებ.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) გამოვლენილი საჭიროების შესაბამისად უზრუნველყოს ბენეფიციარისათვის (შესაძლებლობების გათვალისწინებით) ინფორმაციის მიწოდება შემდეგ საკითხებზე:

ა.ა) ორგანიზაციის მისია და სტატუსი (სახელმწიფო, არასამთავრობო), საკონტაქტო ინფორმაცია და სამუშაო საათები;

ა.ბ) მომსახურების/ების დეტალური აღწერა;

ა.გ) სამიზნე ჯგუფების შერჩევის კრიტერიუმები;

ა.დ) ინფორმაცია მომსახურების ვადების და მომსახურების მიწოდების გარემოების შესახებ;

ა.ე) მომსახურების შეწყვეტის და მომსახურების დასრულების კრიტერიუმები;

ა.ვ) ბენეფიციარის უფლებები – მომსახურების მიღების თანაბარი შესაძლებლობები, კონფიდენციალურობის დაცვა, ბენეფიციარის აქტიური მონაწილეობა, საკუთარი აზრის და დამოკიდებულების გამოხატვა, მომსახურების შეფასება და გასაჩივრება;

ა.ზ) პასუხისმგებლობები (ბენეფიციარი იღებს ვალდებულებას, ითანამშრომლოს სოციალურ მუშაკთან მომსახურების ყველა ეტაპზე, მიაწოდოს მას საჭირო დოკუმენტაცია და ინფორმაცია იმ ცვლილებების შესახებ, რაც მნიშვნელოვანია მათი თანამშრომლობისთვის);

ა.თ) მომსახურების ღირებულება და ორგანიზაციის პოლიტიკა საჩუქრის მიღებასთან და შემოწირულობებთან დაკავშირებით.

ბ) ბენეფიციარებისთვის მისაწოდებელი ინფორმაცია განაახლოს რეგულარულად – წელიწადში ერთხელ, ან მომსახურებაში შეტანილი ცვლილებების შესაბამისად;

გ) ჰქონდეს იმ ორგანიზაციათა ცნობარი ან მონაცემთა ელექტრონული ბაზა, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბენეფიციართათვის საჭირო სხვადასხვა სახის მომსახურებას.

**მუხლი 10. სტანდარტი №7 – ბენეფიციარის ჩართულობა და თანამონაწილეობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარის ჩართულობასა და თანამონაწილეობას შემთხვევაზე მუშაობის თითოეულ ეტაპზე (პრობლემის განსაზღვრა, საჭიროებათა შეფასება, ძლიერი და სუსტი მხარეების გამოკვეთა თუ სამოქმედო გეგმის ჩამოყალიბება და განხორციელება), ასევე, მომსახურებათა შეფასების ან ახალ მომსახურებათა დაგეგმვისას. სოციალური მუშაკის თითოეული გადაწყვეტილება შეთანხმებულია ბენეფიციართან, არასრულწლოვნის შემთხვევაში მის კანონიერ წარმომადგენელთან, ხოლო მხარდაჭერის საჭიროების მქონე ბენეფიციარის შემთხვევაში სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს მისი მხარდამჭერის ჩართვას მომსახურების პროცესში. სოციალური მუშაკი თანამშრომლობს ბენეფიციარის ოჯახთან და თანადგომის ქსელთან (ახლობლები, ნათესავები და სხვა). მხარდაჭერის საჭიროების მქონე ბენეფიციარის შემთხვევაში, სოციალური მუშაკი იღებს მისგან თანხმობას, რათა იმუშაოს მის ოჯახთან და თანადგომის ქსელთან.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ბენეფიციარი (შესაძლებლობის გათვალისწინებით) აცნობიერებს, რომ მისი ჩართულობა მომსახურების პროცესში არის მისი უფლება და ამავდროულად, პასუხისმგებლობაც;

ბ) მომსახურების მიწოდების დროს სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ბენეფიციარის ჩართულობას (შესაძლებლობის გათვალისწინებით) შემთხვევაზე მუშაობის თითოეულ ეტაპზე;

გ) ბენეფიციარის მონაწილეობა ასახულია წერილობითი სახით;

დ) სოციალური მუშაკი თანამშრომლობს ბენეფიციარის ოჯახთან და თანადგომის ქსელთან, რათა გაუმჯობესდეს ბენეფიციარის კეთილდღეობა;

ე) ბენეფიციარი ჩართულია მომსახურების/მომსახურებათა შეფასების და ახალი მომსახურების/მომსახურებების შემუშავების და დანერგვის პროცესში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალურ მუშაკს მოსთხოვოს, მომსახურების პირველივე ეტაპზე ბენეფიციარს მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების პროცესში მისი მონაწილეობის უფლებისა და ვალდებულების შესახებ, რაც დასტურდება წერილობით;

ბ) ბიო-ფსიქო-სოციალური შეფასების ფორმა იძლეოდეს შესაძლებლობას ბენეფიციარის შეხედულებები და დამოკიდებულებები, მისი საჭიროებებისა და პიროვნული რესურსების შესახებ აისახოს შეფასების ფორმასა და დასკვნაში;

გ) ინდივიდუალური მომსახურების გეგმა იძლეოდეს შესაძლებლობას განისაზღვროს ბენეფიციარის ან მისი კანონიერ წარმომადგენლის/მხარდამჭერის მიერ შესასრულებელი ამოცანები, რომლებიც ეყრდნობა ბენეფიციარის ძლიერ მხარეებს და რესურსებს (სოციალური მუშაკი ბენეფიცაირთან ან მის მზრუნველთან/მეურვესთან ერთად განსაზღვრავს, თუ როგორ შეიძლება ამ ამოცანების წარმატებით განხორციელება);

დ) მომსახურების შეფასების დროს ჩაატაროს ბენეფიციარების ანონიმური გამოკითხვა (მაგ. ყუთი ანონიმური გამოკითხვისთვის, რათა გაითვალისწინოს მათი აზრი და რეკომენდაციები;

ე) ახალი მომსახურების დაგეგმვა და უკვე არსებულის მოდიფიცირება განახორციელოს ბენეფიციარის საუკეთესო ინტერესზე დაყრდნობით, რაც მნიშვნელოვანი პირობაა იმისათვის, რომ ახალი მომსახურება/მომსახურებები უფრო მეტად იყოს მორგებული ბენეფიციარის საჭიროებებსა და ინტერესებზე.

**მუხლი 11. სტანდარტი №8 – მომართვა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარების მომსახურებაში ჩართვას მომართვის საფუძველზე. მომართვა გულისხმობს შემთხვევის მიღებას და წარმოადგენს შემთხვევაზე მუშაობის დაწყების საწყის პროცედურას. მომართვის ეტაპზე სოციალური მუშაკი იღებს და აანალიზებს პირველად ინფორმაციას ბენეფიციარის პრობლემის შესახებ. მომსახურებას გააჩნია ბენეფიციარების მომსახურებაში ჩართვის კრიტერიუმები. იმ შემთხვევაში, თუ ბენეფიციარი არ აკმაყოფილებს მომსახურებაში ჩართვის კრიტერიუმებს, მაგრამ საჭიროებს დახმარებას, სოციალურმა მუშაკი გადაამისამართებს მას სხვა სპეციალისტთან ან მომსახურებასთან.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი მომმართველ პირთან ინტერვიუს საფუძველზე ანალიზს უკეთებს მოწოდებულ ინფორმაციას/მდგომარეობას და გამოაქვს დასკვნა შემდგომ რეაგირებაზე;

ბ) რეაგირებასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ სოციალური მუშაკი აცნობებს მომმართველ პირს გადაწყვეტილების მიღებიდან უწყების მიერ დადგენილ ვადაში;

გ) სოციალური მუშაკი განსაზღვრავს გადაუდებელ შემთხვევას მომართვის ეტაპზე და ახდენს შესაბამის რეაგირებას უწყების მიერ დადგენილ ვადაში;

დ) სოციალური მუშაკი ახდენს ბენეფიციარის გადამისამართებას სხვა მომსახურებაში მისი საჭიროებიდან გამომდინარე და აწვდის ინფორმაციას ამ მომსახურების შესახებ;

ე) ბენეფიციარის სხვა მომსახურებაში გადამისამართების შემთხვევაში, სოციალური მუშაკი ახორციელებს მონიტორინგს ბენეფიციარის საჭირო მომსახურებასთან დაკავშირების პროცესზე და საჭიროების შემთხვევაში ახორციელებს მისი მომსახურების მიღების უფლების ადვოკატირებას;

ვ) სოციალური მუშაკი მომმართველ პირს აცნობს მომსახურების შესახებ ინფორმაციას იმ შეზღუდვების ჩათვლით, რომელიც შეიძლება წარმოიქმნას მომსახურების მიწოდების პროცესში;

ზ) სოციალური მუშაკი აღრიცხავს მომართვებს სპეციალურ ჟურნალში/ელექტრონულ სისტემაში. მასში შესატანი ინფორმაცია გაწერილია შინაგანაწესით.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შეიმუშაოს ბენეფიციარების მომსახურებაში ჩართვის კრიტერიუმები, რომლითაც იხელმძღვანელებენ სოციალური მუშაკები მომართვაზე რეაგირების პროცესში. რეაგირება, შეიძლება იყოს შემდეგი სახის:

ა.ა) საქმეზე (შემთხვევაზე) მუშაობის დაწყება, გაგრძელება და დახურვა;

ა.ბ) გადამისამართება;

ბ) შემუშავებული ჰქონდეს მომართვის ფორმა, რომელიც დეტალურად იძლევა მომმართველ პირთან გასაუბრების შედეგად მიღებული ინფორმაციის დაფიქსირების საშუალებას;

გ) შემუშავებული ჰქონდეს გადაუდებელი შემთხვევის განმარტება და კრიტერიუმები, რომლითაც იხელმძღვანელებენ სოციალური მუშაკები გადაუდებელი შემთხვევის განსაზღვრისას;

დ) ჰქონდეს იმ ორგანიზაციათა ცნობარი ან ელექტრონული მონაცემთა ბაზა, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბენეფიციარებისთვის საჭირო სხვადასხვა სახის მომსახურებებს და იყენებს ამ ინფორმაციას ბენეფიციარების გადამისამართების პროცესში.

**მუხლი 12. სტანდარტი №9 – ბენეფიციარის შეფასება**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის შეგროვებასა და ანალიზს შესაბამისი ჩარევის განსაზღვრისა და დაგეგმვის მიზნით. მოცემული სტანდარტით ბენეფიციარის საჭიროების შეფასება ითვალისწინებს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარის ინდივიდუალური პრობლემისა და მისი გარემოს შესახებ ამომწურავი ინფორმაციის შეგროვებას, რომლის საფუძველზეც შესაძლებელია ბენეფიციარის მდგომარეობის სისტემური შესწავლა და ბენეფიციარის მხარდაჭერისთვის საჭირო რესურსებისა და ხელის შემშლელი ფაქტორების გათვალისწინება. შეფასების პროცესში მნიშვნელოვანია სოციალურმა მუშაკმა ბენეფიცირის მდგომარეობის შესახებ ინფორმაცია მოიპოვოს სხვადასხვა წყაროსგან (ბენეფიციარი, ოჯახი, ახლობლები, სხვა სპეციალისტები), რათა უზრუნველყოს მდგომარეობის სისტემური შეფასება. სოციალური მუშაკი ახორციელებს ბიო-ფსიქო-სოციალურ შეფასებას, რომელიც უზრუნველყოფს იმ ბიოლოგიური, ფსიქოლოგიური, სამედიცინო, სოციალური, კულტურული, სამართლებრივი ფაქტორების/ასპექტების იდენტიფიკაციას/ანალიზს, რომლებიც ზეგავლენას ახდენენ ბენეფიციარის მდგომარეობაზე. შეფასების პროცესში სოციალური მუშაკი ახდენს საჭიროებათა პრიორიტეტიზაციას, განსაზღვრავს ბენეფიციარის სუსტ და ძლიერ მხარეებს. შეფასების პროცესში აქტიუარად მონაწილეობს თავად ბენეფიციარი და მისი სოციალური ქსელის წარმომადგენლები.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკის შეფასების ამოსავალია ბენეფიციარი, მისი ურთიერთობები ოჯახთან, სხვა სოციალურ ჯგუფებთან და თემთან;

ბ) სოციალური მუშაკის შეფასება მოიცავს ბენეფიციარის ბიო-ფსიქო-სოციალური ასპექტების შეფასებას, რომლებიც გავლენას ახდენენ ბენეფიციარის ფუნქციონირებაზე;

გ) შეფასების პროცესში მიღებული ინფორმაცია ეფუძნება სხვადასხვა წყაროს;

დ) შეფასებისას, სოციალური მუშაკი ეყრდნობა საკუთარი დაკვირვების შედეგად მიღებულ ინფორმაციას;

ე) სოციალურ მუშაკს შეფასების პროცესში შეუძლია გადაუდებელი ჩარევის აუცილებლობის განსაზღვრა და შესაბამისი ზომების მიღება;

ვ) სოციალური მუშაკი ახდენს ბენეფიციარის ძლიერი მხარეების განსაზღვრას;

ზ) სოციალური მუშაკის შეფასება მოიცავს ინფორმაციას ბენეფიციარის თანადგომის ქსელისა და მისთვის ხელმისაწვდომი რესურსების შესახებ;

თ) შეფასების პროცესში სოციალური მუშაკის მიერ იდენტიფიცირებულია პრობლემა და გათვალისწინებულია ბენეფიციარის შეხედულებები;

ი) სოციალური მუშაკი, ბენეფიციარის ბიო-ფსიქო-სოციალური შეფასების შედეგებს და რეკომენდაციებს ასახავს დასკვნაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შეიმუშაოს და უზრუნველყოს შესაბამისი ფორმებით (ინსტრუმენტებით) სოციალური მუშაკები და მოითხოვოს სოციალური მუშაკების მიერ ბენეფიციარის სისტემური შეფასება, რომელიც ეყრდნობა ეკოსისტემების თეორიის მოდელს (ე.წ. ბიო-ფსიქო-სოციალური შეფასება) და ასახავს ბიოლოგიური, სამედიცინო, სოციოლოგიური, ფსიქოლოგიური, კულტურული, გარემო და სამართლებრივი ფაქტორების ანალიზს, რაც ზეგავლენას ახდეს ბენეფიციარის ფუნქციონირებაზე;

ბ) შეფასების ფორმების შემუშავებასა და განახლებაში უზრუნველყოს სოციალური მუშაკების მონაწილეობა და საჭიროების შემთხვევაში, სფეროს ექსპერტების ჩართულობა;

გ) უზრუნველყოს ინფომაციის მიწოდება შეფასების ფორმების გამოყენების საკითხებზე სოციალური მუშაკების უნარების გაძლიერების მიზნით;

დ) მოითხოვოს სოციალური მუშაკების მიერ ინფორმაციის შეგროვება მრავალფეროვანი წყაროდან და სხვადასხვა მეთოდებით;

ე) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციარის შეფასების პროცესში სხვადასხვა სპეციალისტთან თანამშრომლობა;

ვ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ გაწერილი ინსტრქუციის მიხედვით, საქმის სპეციფიკის შესაბამისად, ბენეფიციარის/ბენეფიციარის ოჯახის შეფასების წარმოება.

**მუხლი 13. სტანდარტი №8 – დაგეგმვა და ბენეფიციარის გაძლიერებაზე ორიენტირებული ჩარევა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარის პრობლემაზე რეაგირების მიზნით მისთვის ჩარევის სამოქმედო გეგმის განვითარებას, რომელიც ეყრდნობა ბენეფიციარის საჭიროებების შეფასებას. გეგმის შედგენაში ბენეფიციარი მონაწილეობს შესაძლებლობების გათვალისწინებით. გეგმაში განსაზღვრულია ჩარევის მიზნები, მიზნების შესაბამისი აქტივობები/ჩარევები, აუცილებელი სტრატეგია და სამოქმედო ეტაპები. გეგმაში ცვლილების შეტანა შესაძლებელია ბენეფიციარის ასაკისა და განვითარებისგათვალისწინებით, გეგმის განხორციელებაში მონაწილე პირების თანხმობით. სპეციფიკურ შემთხვევებში, თუ ბენეფიციარი არ ეთანხმება გეგმას ან გეგმის ნაწილს, სოციალურ მუშაკს უფლება აქვს, მისი ნების საწინააღმდეგოდ დაამტკიცოს გეგმა ან გეგმის ნაწილი, თუკი სხვაგვარად საფრთხე შეექმნებოდა ბენეფიციარის საუკეთესო ინტერესს. დაგეგმვის პროცესი ემსახურება ბენეფიციარის გაძლიერებას, რაც ითვალისწინებს ბენეფიციარის რესურსების, კომპეტენციის, შესაძლებლობებისა და არჩევანის განვითარებას, რათა აღდგეს ან გაუმჯობესდეს ბენეფიციარის სოციალური ფუნქციონირება და მან შეძლოს დამოუკიდებლად მოქმედება. ჩარევის განხორციელების პროცესში სოციალური მუშაკი აწარმოებს ბენეფიციარის მიღწეული პროგრესის მონიტორინგს, კერძოდ, შეისწავლის ბენეფიციარის შეხედულებებსა და ცხოვრების წესში ცვლილებებს, ასევე, მის მხარდამჭერ სისტემებთან დაკავშირების უნარს. შემუშავებული სამოქმედო გეგმა შესაბამისობაშია ბენეფიციარის საჭიროებებთან.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ჩარევის დაგეგმვაში და გადაწყვეტილების მიღებაში სოციალური მუშაკის მიერ უზრუნველყოფილია ბენეფიციარის მონაწილეობა. ჩარევის გეგმაში ასახულია: ჩარევის მიზნები, განსახორციელებელი აქტივობები, აქტივობების შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირები, მომსახურების მიწოდების ვადები, მოსალოდნელ შედეგები;

ბ) ბენეფიციარისთვის ხელმსაწვდომია გეგმა და სურვილის შემთხვევაში მათ აქვთ ამ გეგმის ასლი;

გ) სოციალური მუშაკი აწარმოებს ბენეფიციარის მიერ მიღწეული პროგრესის მონიტორინგს;

დ) მომსახურების მიწოდების დროს სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ბენეფიციარის ოჯახისა და თანადგომის ქსელის წევრების ჩართულობას მდგრადი შედეგების მიღწევის მიზნით;

ე) რეგულარულად (სულ მცირე, 6 თვეში ერთხელ) ხდება გეგმის გადასინჯვა ბენეფიციარის მონაწილეობით, რაც გულისხმობს გეგმით დასახული ამოცანების შესრულების შეფასებას და საჭიროებისამებრ, გეგმაში ცვლილებების შეტანას ბენეფიციართან ერთობლივი მუშაობით;

ვ) სოციალურ მუშაკს აქვს უნარი განსაზღვროს მომსახურების დასრულების აუცილებლობა იმ შემთხვევაში, როდესაც მიიღწევა მიზნები, გადაიჭრება ამოცანები და უზრუნველყოფილი იქნება ბენეფიციარის უსაფრთხოება, ან როდესაც შეუძლებელია მიზნის მიღწევა და აუცილებელი ხდება ალტერნატიული ჩარევის გამოყენება;

ზ) სოციალური მუშაკი სამოქმედო გეგმის შესაბამისად ამზადებს ბენეფიციარს მომსახურების დასრულებისათვის.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში გაითვალისწინოს 10 წლისა და მეტი ასაკის ბავშვის აზრი, ხოლო მხარდაჭერის საჭიროების მქონე ბენეფიციარის შემთხვევაში, მხარდამჭერის აზრი;

ბ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ სხვადასხვა ჩარევის (კონსულტირება, ადვოკატირება, ფასილიტაცია, ოჯახური კონფერენცია და სხვა) გამოყენება და მათი შერჩევის დროს გაითვალისწინოს მიზნობრივი ჯგუფის სპეციფიკა;

გ) შეიმუშაოს ჩარევის სამოქმედო გეგმის ფორმა, რომლითაც იხელმძღვანელებს სოციალური მუშაკი;

დ) შეიმუშაოს ბენეფიციარის პროგრესის მონიტორინგის პროცედურები (რამდენ ხანში ერთხელ ხორციელდება ვიზიტები მონიტორინგის მიზნით და რა სახით) და მონიტორინგის ვიზიტის ჩანაწერის ფორმა;

ე) შეიმუშაოს შემთხვევის გადასინჯვისა და დახურვის ფორმა, რომელსაც გამოიყენებს სოციალური მუშაკი.

**თავი IV. სოციალური მუშაობის მომსახურების ადმინისტრირება**

**მუხლი 14. სტანდარტი №11 – გუნდური მუშაობა და მულტიდისციპლინარულ ჯგუფთან თანამშრომლობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის ჩართულობას მრავალმხრივ და დისციპლინათა შორის თანამშრომლობაში. სოციალური მუშაკი ვალდებულია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში ითანამშრომლოს სხვა სოციალურ მუშაკებთან, სახელმწიფო და მუნიციპალიტეტის ორგანოებთან, საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან, ფიზიკურ და იურიდიულ პირებთან, აგრეთვე იმ პროფესიულ ჯგუფებთან, რომლებიც უშუალოდ მონაწილეობენ ბენეფიციარის მხარდაჭერის პროცესში.

საჭიროების შემთხვევაში, ქმნის მულტიდისციპლინარულ ჯგუფს, რომელიც შეიძლება არსებობდეს როგორც ერთი ორგანიზაციის ფარგლებში, აგრეთვე შესაძლოა შედგებოდეს სხვადასხვა ორგანიზაციების წარმომადგენელი პროფესიონალებისგან. მულტიდისციპლინარულ ჯგუფში მუშაობისას სოციალური მუშაკი იცავს ბენეფიციარის ინტერესებსა და უფლებებს. აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად ბენეფიციარი საკუთარი საჭიროებებიდან გამომდინარე, იღებს მრავალმხრივ მომსახურებას. მულტიდისციპლინური მიდგომა ხორციელდება სოციალური მუშაობის მომსახურების/დახმარების ყველა ეტაპზე: ბენეფიციარის ინდივიდუალური საჭიროებების შეფასების, ინდივიდუალური მომსახურების გეგმის და მისი განხორციელების პროცესში. სოციალური მუშაკი, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, აწვდის სპეციფიკურ ინფორმაციას (კონფიდენციალურობის გათვალისწინებით) მულტიდისციპლინარული გუნდის წევრებს და უწევს მათ კონსულტაციებს. ნებისმიერი ორგანიზაცია, რომელიც ახორციელებს სოციალური მუშაობის მომსახურებას, საკუთარი შინაგანაწესით განსაზღვრავს სოციალური მუშაკის ჩართულობას მულტიდისციპლინარული ჯგუფის მუშაობაში და განმარტავს მის უფლება-მოვალეობებს.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაობის მომსახურება ბენეფიციარის საჭიროებების შეფასების და ჩარევის დროს ითვალისწინებს სოციალური მუშაკის აქტიურ თანამშრომლობას სხვადასხვა პროფესიონალებთან;

ბ) ორგანიზაციის ფარგლებში მულტიდისციპლინარული ჯგუფის არსებობის შემთხვევაში, ორგანიზაცია განსაზღვრავს თითოეული პროფესიონალის, მათ შორის სოციალური მუშაკის, როლსა და ფუნქციებს;

გ) ორგანიზაციის ფარგლებში მულტიდისციპლინარული ჯგუფის არსებობის შემთხვევაში, ორგანიზაცია განსაზღვრავს, თუ რომელი ორგანიზაციის პროფესიონალებთან და რა სახით თანამშრომლობს სოციალური მუშაკი;

დ) სოციალური მუშაკი თანამშრომლობს მულტიდისციპლინარული ჯგუფის წევრებთან კონფიდენციალობის პრინციპის დაცვით და იცავს მულტიდისციპლინური მუშაობის პრინციპებს;

ე) მულტიდისციპლინარული ჯგუფის მუშაობა მიმართული უნდა იყოს ბენეფიციარის კეთილდღეობის  **(**ეფექტურ ბიო-ფსიქო-სოციალურ ფუნქციონირების) მისაღწევად.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ჩამოაყალიბოს მულტიდისციპლინარული ჯგუფის მუშაობის პროცედურა, იმ შემთხვევაში თუ მულტიდისციპლინარული ჯგუფი ორგანიზაციის შიგნით არის შექმნილი. პროცედურა უნდა აღწერდეს თითოეული პროფესიონალის როლს და ფუნქციას. კერძოდ, რა შემთხვევაში ხდება თითოეული პროფესიონალის (სოციალური მუშაკის, ფსიქოლოგის, ექიმის, პედაგოგის და სხვა სპეციალისტის) ჩართვა შემთხვევაზე მუშაობის დროს. პროცედურა უნდა განმარტავდეს თითოეული პროფესიონალის, მათ შორის სოციალური მუშაკის, პასუხისმგებლობას ბენეფიციარის ინფორმაციის კონფიდენციალურად შენახვის შესახებ. განსაზღვრული უნდა იყოს, თუ რა სახის ინფორმაცია შეიძლება იქნეს გაზიარებული ჯგუფის წევრებისთვის. პროცედურაში აგრეთვე მითითებული უნდა იყოს ჯგუფის რეგულარული შეხვედრების სიხშირე;

ბ) ორგანიზაციის ფარგლებში მულტიდისციპლინარული ჯგუფი არ არსებობის შემთხვევაში, უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის თანამშრომლობა სხვადასხვა ორგანიზაციაში დასაქმებულ პროფესიონალებთან ბენეფიციარის ინტერესების შესაბამისად. ასეთ შემთხვევაში, ორგანიზაციას შინაგანაწესში მითითებული უნდა ჰქონდეს სოციალური მუშაკის მიერ სხვადასხვა პროფესიონალებისგან ინფორმაციის მიღების ან ბენეფიციარის შემთხვევის კონფერენციის მოწყობის პროცედურა და მასში სოციალური მუშაკის მონაწილების წესი;

გ) ორგანიზაციის ფარგლებში მულტიდისციპლინარული ჯგუფის არსებობის შემთხვევაში, ორგანიზაციამ უზრუნველყოს მულტიდისციპლინარული ჯგუფის წევრების მიერ ინდივიდულურად საწარმოებელი ფორმებისა (მაგ.: ფსიქოლოგის შეფასების ფორმა, სოციალური მუშაკის შეფასების ფორმა და ა.შ.) და შემთხვევის მართვის ერთიანი ფორმის (ბიო-ფსიქო-სოციალური შეფასება და სამოქმედო გეგმა) არსებობა, რომელებშიც აისახება სხვადასხვა პროფესიონალის მონაწილეობა და დასტურდება შემთხვევის კონფერენციის ფორმით, რომელსაც ხელს აწერს ყველა პროფესიონალი;

დ) ჩარევის და შეფასების ეტაპზე ბენეფიციარის საქმეში ორგანიზაციის გარეთ მომუშავე პროფესიონალების ჩართვის შემთხვევაში, უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ინფორმაციის ოფიციალური მიმართვის/წერილის სახით გაცვლა/გამოცვლა;

ე) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ შემთხვევის შეფასება და სამოქმედო გეგმა ასახავდეს ყველა ეტაპზე საჭირო პროფესიონალების ჩართულობას. ასევე შემთხვევის გადასინჯვისა და დახურვის ფორმებში ასახოს, რა შედეგი მოჰყვა მულტიდისციპლინარული ჯგუფის წევრების ჩართვას შემთხვევის ფარგლებში.

**მუხლი 15. სტანდარტი №12 – პროფესიული ზედამხედველობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის საქმიანობის პროფესიულ ზედამხდეველობას. სოციალური მუშაკის საქმიანობის ზედამხედველობა გულისხმობს სოციალური მუშაკის თვითშეფასებას, აგრეთვე მისი შრომის ზედამხედველობას მისი პროფესიული ზრდის ხელშეწყობისა და მის მიერ მაღალი ხარისხის მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფის მიზნით. სოციალური მუშაკის პროფესიული ზედამხედველი შეიძლება იყოს იმავე დაწესებულების იმავე სტრუქტურულ ერთეულში დასაქმებული პირი ან ამ ერთეულის ხელმძღვანელი, აგრეთვე მოწვეული პირი.

ორგანიზაცია, რომელიც ახორციელებს სოციალური სამუშაოს მომსახურების მიწოდებას მომსახურების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით ვალდებულია დანერგოს რეგულარული პროფესიული ზედამხედველობა. სასურველია, რომ პროფესიულ ზედამხედველობას ახორციელებდეს მინიმუმ მაგისტრის ხარისხის მქონე სოციალური მუშაკი, რომელსაც გააჩნია შესაბამისი კვალიფიკაცია და გამოცდილება. თითოეულ ორგანიზაციას შემუშავებული აქვს პროფესიული ზედმხედველობის პროცედურა, რომლის მიხედვითაც ხელმძღვანელობენ ზედამხედველი და სოციალური მუშაკი. პროფესიული ზედამხედველი სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ზედამხედველობის გეგმის შემუშავებას თითოეული სოციალური მუშაკისათვის და ამ გეგმის განხორციელებას. ზედამხედველობა ეხმარება სოციალურ მუშაკს დახვეწოს საკუთარი ცოდნა და გააუმჯობესოს მომსახურება.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ორგანიზაციაში თითოეული სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფილია რეგულარული პროფესიული ზედამხედველობით;

ბ) პროფესიულ ზედამხედველობას უზრუნველყოფს კვალიფიციური, საკმარისი გამოცდილების მქონე, სასურველია მაგისტრის ხარისხის მქონე სოციალური მუშაკი;

გ) პროფესიული ზედამხედველობის შედეგად გაუმჯობესებულია სოციალური მუშაკის მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხი, რაც ასახვას ჰპოვებს ბენეფიციარის კეთილდღეობაზე;

დ) პროფესიული ზედამხედველობა ეხმარება სოციალურ მუშაკებს პროფესიულ განვითარებასა და მხარდაჭერაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შემუშავებული ჰქონდეს პროფესიული ზედამხედველობის პროცედურა, რომელიც განმარტავს ზედამხედველობის ფორმას (ინდივიდუალური თუ ჯგუფური) და პროფესიული ზედამხედველის და სოციალური მუშაკის როლს ზედამხედველობის ფარგლებში. პროფესიულ ზედამხედველს სასურველია ჰქონდეს არანაკლებ მაგისტრის კვალიფიკაცია სოციალურ მუშაობაში აკრედიტირებული სოციალური მუშაობის აკადემიური პროგრამიდან, გავლილი ჰქონდეს სპეციალური მომზადება ზედამხედველობის საკითხებში, ჰქონდეს ერთწლიანი ზედამხედველობის გამოცდილება და 4-წლიანი პროფესიული გამოცდილება;

ბ) ზედამხედველობისას განიხილავდეს შემთხვევის ფარგლებში არსებულ სირთულეებს და წარმატებებს;

გ) შემუშავებული ჰქონდეს ზედამხედველობის პროცესის ამსახველი ფორმა;

დ) ზედამხედველი აფასებდეს სოციალური მუშაკის საქმიანობას, კერძოდ, თუ როგორ ახორციელებს სოციალური მუშაკი შეფასებას და ჩარევას, ან ადგილი ხომ არ აქვს ბენეფიციარის უფლებების დარღვევას, სოციალური მუშაკის მიერ ეთიკური ნორმების (ან სხვა ეთიკური ნორმების), ან კანონმდებლობის დარღვევას. ზედამხედველი უნდა ამოწმებდეს თუ რა სახის მეთოდებს იყენებს და რა სახის რესურსებს აწვდის ბენეფიცარს სოციალური მუშაკი. ზედამხედველობა უნდა მოიცავდეს შემთხვევის ფარგლებში არსებული სირთულეების განხილვას. ზედამხედველი სოციალურ მუშაკს აწვდის რჩევებსა და რეკომენდაციებს, თუ როგორ გადალახოს არსებული სირთულეები. ყოველივე ზემოთქმულის ასახვა მოხდება „ზედამხედველობის ფორმაში“;

ე) წელიწადში ერთხელ, ჩაატაროს ტრენინგი ზედამხედველისათვის და შეაფასოს ზედამხედველობის პროცედურა ადმინისტრაციული შეფასების დროს.

**მუხლი 16. სტანდარტი №13 – საქმიანობის და სოციალური მუშაობის მომსახურების შეფასება (თვითშეფასება და ადმინისტრაციული შეფასება)**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაობის ხარისხის მონიტორინგს მომსახურების ყველა ეტაპზე. სოციალური მუშაკი და ადმინისტრაცია ახორციელებს მეთოდების, ცოდნის და მომსახურებათა რეგულარულ განახლებას და მათ მორგებას ბენეფიციარის საჭიროებებზე. შესაბამისად, უზრუნველყოფს ბენეფიციარის უფლებების და ინტერესების დაცვას და მის აქტიურ მონაწილეობას მომსახურებათა შეფასების ან განახლების პროცესში.

სოციალური მუშაკი ახორციელებს პროფესიული საქმიანობის თვითშეფასებას, აგრეთვე საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში მონაწილეობას იღებს ზედამხედველობის პროცესში, აფასებს საკუთარი ცოდნისა და უნარ-ჩვევების შესაბამისობას მომსახურებით გათვალისწინებულ შეფასებასა და ჩარევასთან, ასევე, თანამედროვე მეთოდებისა და მიდგომების გამოყენებას პრაქტიკაში. თვითსეფასებას ახორციელებს როგორც პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკი, ასევე სოციალური მუშაობის ზედამხედველიც. ზედამხედველი აფასებს, რამდენად გააჩნია მას ზედამხედველობისთვის და კონსულტაციებისთვის საჭირო ცოდნა და გამოცდილება, რამდენად თანამედროვეა მისი ცოდნა და მეთოდები. თვითშეფასებების გარდა, ორგანიზაციის ადმინისტრაცია ახორციელებს შეფასებასაც. მომსახურებათა შეფასების მიზანს შეადგენს მომსახურების ძლიერი მხარეების და ხარვეზების გამოკვეთა, აგრეთვე, რამდენად შეესაბამება სოციალური მუშაკის ცოდნა და უნარ-ჩვევები სოციალური სამუშაოს მომსახურების მიზანსა და ხარისხს.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ორგანიზაცია უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკისა და პროფესიული ზედამხედველის რეგულარულ შეფასებას;

ბ) სოციალური მუშაკის მიერ რეგულარულად შეფასებულია რამდენად შესაბამისობაშია მისი ცოდნა, უნარები და გამოყენებული მეთოდები ბენეფიციარის საჭიროებებთან და მომსახურების შინაარსთან;

გ) პროფესიული ზედამხედველის მიერ რეგულარულად შეფასებულია საკუთარი ცოდნა და უნარები, რაც ესაჭიროება ზედამხედველობის უზრუნველსაყოფად;

დ) ორგანიზაცია ფლობს ინფორმაციას სოციალური მუშაკისა და პროფესიული ზედამხედველის თვითშეფასების შედეგებზე;

ე) ბენეფიციარები  ჩართულები არიან სოციალური მუშაობის მომსახურებათა შეფასებაში;

ვ) ადმინისტრაცია რეგულარულად აფასებს სოციალური მუშაობის მომსახურებებს ბენეფიციართა უფლებების, ეთიკური პრინციპების და კონფიდენციალურობის დაცვის პერსპექტივებიდან;

ზ) პროფესიონალთა თვითშეფასებებიდან და ადმინისტრაციული შეფასებებიდან მიღებული ინფორმაცია გამოყენებულია პროფესიონალთა ცოდნის გაძლიერებისა და სოციალური მუშაობის მომსახურებების დასახვეწად.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შეიმუშაოს სოციალური მუშაკის და პროფესიული ზედამხედველის შეფასების სისტემა. შეფასება გულისხმობს აღნიშნული პროფესიონალების ცოდნის და უნარების შეფასებას, აგრეთვე, სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული შემთხვევების და ჩანაწერების განხილვას, პროფესიული ზედამხედველობის ფორმების შეფასებას. მომსახურებათა შეფასების სისტემა მოიცავს მომსახურებათა შესაბამისობას ბენეფიციართა უფლებების და ეთიკური პრინციპების დაცვასთან. აღნიშნული შეფასება ხორციელდება თითოეულ პროფესიონალთან ინდივიდუალურად, მინიმუმ წელიწადში ერთხელ. ამ შემთხვევაში ადმინისტრაცია ინფორმაციას იღებს სოციალური მუშაკებისგან და ზედამხედველებისგან.

ბ) შეიმუშაოს ფორმები, რომელთა მიხედვითაც ბენეფიციარები შეაფასებენ სოციალური მუშაობის მომსახურებას. სოციალური მუშაობის მომსახურების შეფასებას უნდა ჰქონდეს ანონიმური სახე, რაც უზრუნველყოფს ინფორმაციის ობიექტურობას. აღნიშნულ ინფორმაციას ადმინისტრაცია აფასებს და იყენებს, სოციალური მუშაობის მომსახურებაში ცვლილებების დაგეგმვისა და განხორციელების მიზნით.

**მუხლი 17. სტანდარტი №14 – გასაჩივრების პროცედურა/უკუკავშირი**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში გასაჩივრების პროცედურების შემუშავებას და დანერგვას. პროცედურებით სოციალური მუშაობის მომსახურებით უკმაყოფილო ბენეფიციარი აწვდის ინფორმაციას ადმინისტრაციას მისი უფლებების დარღვევის ან უხარისხო მომსახურების შესახებ. ბენეფიციარს სოციალური მუშაობის მომსახურების მიწოდების დასაწყისშივე განემარტება მისი უფლება გასაჩივრების შესახებ. ორგანიზაციას გააჩნია საჩივარზე რეაგირების რეგულაციები. გასაჩივრების პროცედურის გარდა ორგანიზაციას აქვს ბენეფიციარებისაგან უკუკავშირის მიღების სისტემა. მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია ითვალისწინებს საჩივრებიდან და უკუკავშირიდან მიღებულ ინფორმაციას და ახდენს შესაბამის რეაგირებას. მომსახურების მიმწოდებელი ბენეფიციარის უკუკავშირს რეგულარულად განიხილავს და ითვალისწინებს სოციალური მუშაობის მომსახურების გაუმჯობესებისათვის.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ორგანიზაციას შემუშავებული აქვს გასაჩივრებისა და უკუკავშირის შიდა პროცედურა, რომელშიც განსაზღვრულია მათზე რეაგირების ვადები და პასუხისმგებელი პირი;

ბ) გასაჩივრებისა და უკუკავშირის პროცედურის შესახებ ინფორმირებულია ბენეფიციარი სოციალური მუშაკის მიერ მომსახურების საწყის ეტაპზე;

გ) ბენეფიციარის, (მათ შორის არასრულწლოვნის, ასაკისა და განვითარების შესაბამისად)საჩივარს რეაგირება მოჰყვება დადგენილ ვადაში, რაც განისაზღვრება იმ დაწესებულების სამართლებრივი აქტით, რომელშიც დასაქმებულია სოციალური მუშაკი;

დ) ორგანიზაციის მიერ ხორციელდება გადაუდებელი რეაგირება იმ საჩივარზე, რომლის შინაარსი საფრთხეს უქმნის ვინმეს უსაფრთხოებას;

ე) ორგანიზაცია ელექტრონულ სისტემაში აღრიცხავს საჩივრისა და უკუკავშირის ყველა შემთხვევას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შექმნას ისეთი პირობები, რომ ბენეფიციარებს შეეძლოთ სოციალური მუშაობის მომსახურების შესახებ აზრის გამოთქმა. ორგანიზაცია გამოიყენებს ანონიმური უკუკავშირის ისეთ საშუალებებსაც, როგორებიცაა, კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ყუთი ანონიმური კომენტარებისათვის და განიხილავს ბენეფიციართა კომენტარებს რეგულარულად;

ბ) შეიმუშაოს გასაჩივრებისა და უკუკავშირის შესახებ პროცედურა, რომელიც აღწერს, თუ ვის უნდა მიმართოს ბენეფიციარმა საჩივრით და რა ვადებში მოხდება რეაგირება;

გ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციართან რეგულარული შეხვედრა მისი და მისი ოჯახის ინტერესების გამოკვეთისა და დაცვის მიზნით.

**მუხლი 18. სტანდარტი №15 – დოკუმენტაცია და ჩანაწერები**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციართა დოკუმენტაციის და მომსახურების პროცედურით გათვალისწინებული ჩანაწერების წარმოებას, რომელიც სოციალური სამუშაოს მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ასპექტია. სოციალური მუშაკი ვალდებულია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში აწარმოოს ბენეფიციარის პირადი საქმე და დოკუმენტაცია. დოკუმენტაცია უნდა ასახავდეს ბენეფიციარის შესახებ მონაცემებს (გარდა იმ შემთხვევისა, როცა ბენეფიციარს არ აქვს იდენტიფიცირებისათვის საჭირო დოკუმენტაცია), ღონისძიების გამოყენების საფუძველს, მისი გეგმის დეტალურ აღწერას, ღონისძიებაში მონაწილე მხარეებს, ღონისძიების მიმდინარეობას ეტაპების მიხედვით, შუალედურ დასკვნებს, ღონისძიების ხანგრძლივობას, შედეგს და დასკვნით შეფასებას.

სოციალური მუშაკი რეგულარულად აღრიცხავს თავის საქმიანობას ბენეფიციართან ინდივიდუალური შემთხვევის ფარგლებში და ახდენს ამ შემთხვევასთან დაკავშირებული საჭირო დოკუმენტაციის შეგროვებას (სამედიცინო, იურიდიული, სხვ.). ასევე, ორგანიზაციაში ხდება ზედამხედველობის და სოციალური მუშაკის საქმიანობის შეფასების ამსახველი დოკუმენტაციის წარმოება და შენახვა. სოციალური მუშაკი დოკუმენტაციისა და ანგარიშის წარმოებისას ითვალისწინებს კონფიდენციალობის მოთხოვნებსა და ეთიკურ პრინციპებს.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული ჩანაწერები და დოკუმენტაცია ბენეფიციარის შესახებ მოიცავს: მომართვის დეტალებს, ბენეფიციარის შეფასებას, ჩარევის გეგმას. ბენეფიციართან კონტაქტის აღწერას (თარიღებისა და დროის მითითებით), ბენეფიციარის პროგრესის მონიტორინგს;

ა.ა) ინფორმაციას მიღწეული შედეგების, აგრეთვე საქმის დახურვის ან მიმართვის მიზეზების თაობაზე, საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციარისაგან წერილობით ნებართვას ინფორმაციის გაცემის თაობაზე, ბენეფიციარის სამედიცინო, იურიდიული, პირადობის ან სხვა ინფორმაციის ამსახველი დოკუმენტაცია;

ბ) ორგანიზაციაში არსებობს სოციალური მუშაკების პროფესიული ზედამხედველობის შევსებული ფორმები;

გ) ორგანიზაციაში არსებობს ოქმები შემთხვევის კონფერენციებისა თუ სხვა მნიშვნელოვანი სამუშაო შეხვედრების შესახებ;

დ) სოციალური მუშაკი აკმაყოფილებს ბენეფიციარის მოთხოვნას მასზე არსებული დოკუმენტაციის გაცნობასთან დაკავშირებით შესაძლებლობის ფარგლებში, ხოლო უარის შემთხვევაში, ბენეფიციარს აძლევს შესაბამის ახსნა-განმარტებას;

ე) სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ბენეფიციარის ინფორმირებულობას იმ პირების თაობაზე, რომელთაც ხელი მიუწვდებათ მის დოკუმენტაციაზე;

ვ) საჭიროების შემთხვევაში, სოციალური მუშაკი კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემასთან დაკავშირებით მოიპოვებს ბენეფიციარის წერილობით თანხმობას;

ზ) სოციალური მუშაკი უზრუნველყოფს ბენეფიციარზე არსებული დოკუმენტაციის უსაფრთხო ადგილას შენახვას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შეიმუშაოს სოციალური მუშაობის პრაქტიკის წარმოებისათვის ყველა საჭირო დოკუმენტაცია, რომელსაც გამოიყენებს სოციალური მუშაკი;

ბ) უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის ჩართულობას აღნიშნული დოკუმენტაციის შექმნასა და განახლებაში;

გ) შეიმუშაოს ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის პროცედურები;

დ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ სოციალური მუშაობის დასრულების ან სხვა სამსახურში გადასვლის შემთხვევაში ბენეფიციარის შესახებ მონაცემები გადასცეს მის შემცვლელს ან თავის უშუალო ხელმძღვანელს;

ე) შეიმუშაოს დოკუმენტაციის წარმოების წესი და ფორმა;

ვ) დამუშავებული დოკუმენტაცია შეინახოს სოციალური მუშაობის მიმდინარეობისას და მისი დასრულების შემდეგ გონივრული ვადით, რომელიც აუცილებელია სოციალური მუშაობის ჩასატარებლად, ბენეფიციარის საუკეთესო ინტერესის დასაცავად და დაწესებულებისთვის საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესასრულებლად. დოკუმენტაციის შენახვის ვადას განსაზღვრავს აღნიშნული დაწესებულება.

**მუხლი 19. სტანდარტი №16 – სოციალური მუშაკის დატვირთვა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკისთვის ისეთ სამუშაო დატვირთვას, რომელიც ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების საშუალებას იძლევა. სამუშაო დატვირთვა შედგება ნებისმიერი ფუნქციისაგან, რომელიც უკავშირდება სოციალური მუშაობის განხორციელებას. საქართველოს სოციალური მუშაობის შესახებ საქართველს კანონის მიხედვით, სოციალური მუშაკის სამუშაოს სირთულიდან გამომდინარე, დადგენილია მიმდინარე საქმეთა (შემთხვევათა) ზღვრული ოდენობა, კერძოდ, შემთხვევების რაოდენობა 50-ს არ უნდა აღემატებოდეს. დამატებით მიღებული საქმეებით გათვალისწინებული შემთხვევები არ უნდა აღემატებოდეს ზღვრულ ოდენობას ამ ოდენობის ერთი მესამედით. სოციალური მუშაკის სამუშაო დატვირთვა შესაბამისობაშია მის შესაძლებლობებსა და მის ხელთ არსებულ რესურსებთან და უზრუნველყოფს ბენეფიციარებისათვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებას .

1. მოსალოდნელი შედეგი:

საქართველოს კანონმდებლობის გათვალისწინებით (მათ შორის შრომის კოდექსით გათვალისწინებული სამუშაო დატვირთვის მიხედვით) მომსახურება თავად განსაზღვრავს სოციალური მუშაკის სამუშაო დატვირთვას, რათა უზრუნველყოს ხარისხიანი მომსახურების მიწოდება და მიღწეული შედეგების მონიტორინგის განხორციელება.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) განსაზღვროს თანამშრომლების საჭირო რაოდენობა და შემადგენლობა მომსახურების მიმღებ ბენეფიციართა სპეციფიკის, ეთნიკური და კულტურული შემადგენლობის, მწვავე შემთხვევებისა და მრავალმხრივი საჭიროებების მქონე ბენეფიციარების რაოდენობის მიხედვით;

ბ) სოციალური მუშაკის ოპტიმალური დატვირთვის განსაზღვრისათვის, მომსახურება სოციალურ მუშაკთა საჭირო რაოდენობა დაადგინოს ბენეფიციარების რაოდენობის, სამიზნე ჯგუფის სიმწვავის, მომსახურების მიწოდების გეოგრაფიული მდებარეობის, მოსახლეობის რაოდენობის და სხვა სპეციფიკის შესაბამისად.

**თავი V. მაკროპრაქტიკა**

**მუხლი 20. სტანდარტი №17 – ადვოკატირება**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის სოციალური ადვოკატის ფუნქციის განხორციელებას. მოცემული სტანდარტის მიხედვით, ორგანიზაციის მიერ დაცულია ბენეფიციარის უფლებები და ინტერესები არამარტო ორგანიზაციის ფარგლებში, არამედ სხვადასხვა უწყებებთან.

სოციალური მუშაობა აღიარებს დისკრიმინაციის ყველა ფორმის ნეგატიურ ზეგავლენას ბენეფიციარის ცხოვრებაზე და ცნობს სოციალური ადვოკატირებისა და სოციალური ცვლილების საჭიროებას ინდივიდებისა და ჯგუფების გაძლიერებისათვის. სოციალური მუშაკი უნდა იცნობდეს არსებულ სოციალურ პოლიტიკას და აცნობიერებდეს სოციალური პოლიტიკისა და პროგრამების ზეგავლენას ბენეფიციარებზე.

სოციალური მუშაკის მიერ გაწეული ადვოკატირების შედეგად ბენეფიციარს მიეწოდება ყველა ის საჭირო მომსახურება, რომელიც გათვალისწინებულია ქვეყნის სოციალური პოლიტიკით. ადვოკატირების შედეგად აგრეთვე ხდება გარკვეული ცვლილებების შეტანა სოციალური პოლიტიკის და მომსახურებების დონეზე, რაც აუმჯობესებს დაუცველი ადამიანების კეთილდღეობას.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ადვოკატირება წარმოადგენს სოციალური მუშაობის ჩარევის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან კომპონენტს;

ბ) სოციალურ მუშაკს გააჩნია შემთხვევის ადვოკატირებისათვის საჭირო ცოდნა და უნარები;

გ) ბენეფიციარი აქტიურად არის ჩართული მისი ადვოკატირების პროცესში და ყველა სახის გადაწყვეტილება არის შეთანხმებული მასთან ან მის კანონიერ წარმომადგენელბთან /მხარდამჭერთან; საბოლოო მიზანია ბენეფიციარის გაძლიერება, რათა მან თავად შეძლოს თავისი შესაძლებლობის ფარგლებში საკუთარი უფლებების დაცვა და ადვოკატირება.

დ) ადვოკატირება ემსახურება ბენეფიციარის გაძლიერებას და მისი კეთილდღეობის უზრუნველყოფის ხელშეწყობას;

ე) ორგანიზაცია სხვადასხვა ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გზით ახორციელებს ბენეფიციარების ინტერესების დაცვას და მათთვის საჭირო რესურსების მოძიებას;

ვ) ორგანიზაცია ეწევა ბენეფიციართა ინტერესებისა და უფლებების ადვოკატირებას ცენტრალურ უწყებებთან და ადგილობრივ თვითმმართველობასთან, რათა მოხდეს ბენეფიციართა საჭიროებებზე მორგებული მომსახურებების განვითარება და სოციალური კეთილდღეობის პოლიტიკის გაუმჯობესება.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობაში გაწეროს, რომ შემთხვევის ადვოკატირება შეადგენს სოციალური მუშაკის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პროფესიონალურ პასუხისმგებლობას;

ბ) შეაფასოს, გააჩნია თუ არა სოციალურ მუშაკს ბენეფიციარის ადვოკატირებისთვის საჭირო ცოდნა და უნარები;

გ) საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს ბენეფიციართაინტერესებისა და უფლებების ადვოკატირება და ადვოკატირების შესახებ გადაწყვეტილების პროცესში ბენეფიციარის ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის/მხარდამჭერის ჩართულობა. ადვოკატირების გეგმის საბოლოო მიზანს შეადგენს ბენეფიციარის ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის/მხარდამჭერის უნარების გაძლიერება, რათა მან თავად შეძლოს საკუთარი/ბენეფიციარის ინტერესების ადვოკატირება;

დ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ შემთხვევის ფარგლებში განხორციელებული ადვოკატირების მონიტორინგი რეგულარული ზედმხედველობის ფარგლებში;

ე) ითანამშრომლოს სხვადასხვა ორგანიზაციასთან, რათა ბენეფიციარებმა მიიღონ მათთვის განკუთვნილი მომსახურებები ბარიერების გარეშე. ორგანიზაციას უნდა გააჩნდეს ჩანაწერები ამ თანამშრომლობის შესახებ (შეხვედრების ოქმები, წერილები);

ვ) ითანამშრომლოს სახელმწიფო და ადგილობრივ ხელისუფლებებთან და მიაწოდოს მათ რეკომენდაციები მომსახურებათა და სოციალური პოლიტიკის გაუმჯობესების შესახებ. ორგანიზაციის ადმინისტრაციამ ამ თანამშრომლობის შესახებ ინფორმაცია უნდა ასახოს წერილობით.

**მუხლი 21. სტანდარტი №17 – უწყებათაშორისი თანამშრომლობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაობის მომსახურების მიწოდების პროცესში უწყებათაშორის თანამშრომლობას. ორგანიზაცია აცნობიერებს, რომ ბენეფიციართა კომპლექსური საჭიროებებიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია სხვადასხვა უწყებებთან (როგორც სამთავრობო, ისე, არასამთავრობო) თანამშრომლობა, უწყებებს შორის შემთხვევების გადამისამართების სისტემის გაუმჯობესება, დაუცველი ადამიანების მომსახურებათა ქსელის შექმნა. ორგანიზაცია ახდენს სხვადასხვა უწყების წარმომადგენლებთან შეხვედრებს, რათა განიხილოს და შეაფასოს სხვადასხვა მიზნობრივი ჯგუფისთვის მიწოდებული მომსახურებების ხარისხი, ასევე განსაზღვროს რამდენად პასუხობს არსებული მომსახურებები ბენეფიციარების საჭიროებებს.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ორგანიზაციას გააჩნია კავშირი სხვადასხვა უწყებებთან;

ბ) ორგანიზაცია სხვა უწყებებთან ერთად ხელს უწყობს მრავალმხრივი, კომპლექსური საჭიროებების მქონე ბენეფიციარებისთვის კომპლექსური მომსახურებების პაკეტის მიწოდებას;

გ) ორგანიზაცია უწყებებთან თანამშრომლობის გზით ხელს უწყობს მომსახურებების გაუმჯობესებას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ფლობდეს ინფორმაციას იმ სამთავრობო უწყებების და არასამთავრობო ორგანიზაციების შესახებ, რომლებიც ემსახურებიან დაუცველ ადამიანებს;

ბ) ჩარევის სამოქმედო გეგმა და მისი განხორციელების ამსახველი დოკუმენტაცია შეიცავდეს ინფორმაციას სოციალური მუშაკის მიერ სხვა უწყებებთან თანამშრომლობის შესახებ;

გ) გააჩნდეს შემთხვევების მართვის პოლიტიკა, რომელიც მოიცავს ჩანაწერებს სამთავრობო უწყებებთან და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის შესახებ, შეხვედრების ოქმებს, ოფიციალური კორესპონდენციას ან ინფორმაციას გადამისამართებული შემთხვევების შესახებ.

**მუხლი 22. სტანდარტი №18 – თემთან მუშაობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს ბენეფიციარებისთვის თემში არსებული რესურსების წვდომის გაზრდას და ბენეფიციარების ჩართვას საკუთარი ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესებაში.

სოციალური მუშაკი კარგად უნდა იცნობდეს თემში არსებულ რესურსებს და თანამშრომლობდეს თემის ლიდერებთან სათემო მხარდაჭერის ქსელი გასაფართოვებლად. სოციალური მუშაკი ეხმარება ბენეფიციარებს თემში არსებული რესურსების გამოყენებაში.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი იცნობს იმ თემის სპეციფიკას (ისტორია, ტრადიციები, კულტურულ, რელიგიური განსხვავებები და სხვა) რომელშიც იგი მუშაობს;

ბ) სოციალური მუშაკი იცნობს თემში არსებულ მომსახურებებსა და რესურსებს;

გ) სოციალური მუშაკი ხელს უწყობს ბენეფიციარების მიერ სათემო რესურსების გამოყენებას მათი საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად;

დ) სოციალური მუშაკი თანამშრომლობს თემის ლიდერებთან სათემო მხარდაჭერის ქსელის გასაძლიერებლად.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის დაქირავებამდე გაარკვიოს, თუ რამდენად კარგად იცნობს სოციალური მუშაკი იმ თემის სპეციფიკას, რომელშიც მას მოუხდება მუშაობა და მიაწოდოს მას ინფორმაცია თემის შესახებ სამუშაოს დაწყების საწყის ეტაპზე;

ბ) ჰქონდეს იმ ორგანიზაციათა ცნობარი ან ელექტრონული მონაცემთა ბაზა, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბენეფიციარებს სხვადასხვა მიზნობრივი მომსახურებებით და იყენებს ამ ინფორმაციას ბენეფიციარების გადამისამართების პროცესში;

გ) სოციალური მუშაკი იცნობდეს თემის ლიდერებს და სხვადასხვა უწყების წარმომადგენლებს.

**მუხლი 23. სტანდარტი №19 – ორგანიზაციასთან მუშაობა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოცალური მუშაკის მონაწილეობას საჭიროებების განსაზღვრისა და მომსახურების განვითარების პროცესში. სოციალური მუშაკის ჩართულობა აღნიშნულ პროცესში უზრუნველფს ბენეფიციართა საჭიროებებზე დაფუძნებული მომსახურების მიწოდებას.

სოციალური მუშაკი აცნობიერებს მის როლს ორგანიზაციის წარმატებულად ფუნქციონირებაში. ამ დონეზე მუშაობა გულისხმობს ორგანიზაციისთვის მომსახურების განვითარებაში დახმარების აღმოჩენას. კერძოდ, სოციალური მუშაკი აფასებს მისი და მისი კოლეგების მიერ მომსახურების მიწოდების პროცესს და მიღწეულ შედეგებს. აღნიშნულის საფუძველზე, განსაზღვრავს ორგანიზაციის საჭიროებებს, რათა უფრო ეფექტურად მოხდეს ბენეფიციართა დახმარების გაწევა. სოციალური მუშაკი მონაწილეობს სოციალური მუშაობის მომსახურების მიზნების, ამოცანებისა და ფორმატის გადასინჯვაში ორგანიზაციის მენეჯმენტთან ერთად.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი განსაზღვრავს მომსახურებაში არსებულ ხარვეზებს და აწვდის აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციას ადმინისტრაციას;

ბ) სოციალური მუშაკი გამოავლენს ბენეფიციართა ექსკლუზიას (გამორიცხვას) მომსახურების მიღებიდან და განახორციელებს ქმედებებს ასეთი შემთხვევების აღმოსაფხვრელად;

გ) სოციალური მუშაკი მონაწილეობს მომსახურების მიწოდების პროცესისა და შედეგების შეფასებაში;

დ) სოციალური მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია უზრუნველყოფს ბენეფიციარების მონაწილეობას მომსახურების განვითარებაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) გააცნოს სოციალურ მუშაკს ორგანიზაციის პოლიტიკა, პროცედურები და სამართლებრივი რეგულაციები, რომლის ფარგლებშიც ხორციელდება სოციალური მუშაობის მომსახურების მიწოდება;

ბ) ატარებდეს ისეთ პოლიტიკასა და პროცედურებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ სხვადასხვა კულტურულ ღირებულებებთან ადაპტირებული მომსახურების მიწოდებას, იბრძოდეს ისეთი ღირებულებების დასამყარებლად, რომელიც აამაღლებს საზოგადოებაში ეთნიკური და სოციალური მრავალფეროვნების მიმართ პატივისცემას, ასევე, უზრუნველყოფს კულტურული მრავალფეროვნების შესახებ ცოდნის გამდიდრებას და ისეთ პროგრამების შექმნას, რომლებიც მხარს დაუჭერს ეთნიკური და კულტურული მრავალფეროვნების შესახებ საზოგადოების ინფორმირებას;

გ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციართა საჭიროებების შეფასება სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებით;

დ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის მიერ ბენეფიციართა საჭიროებების განზოგადება, რაც მათ დაეხმარება საჭიროებებზე მორგებული მომსახურების განვითარებაში.

ე) ხელი შეუწყოს ცვლილებების მომზადებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესებში პრაქტიკოსი სოციალური მუშაკების ჩართულობას.ვ) სოციალური მუშაობის პრაქტიკასთან დაკავშირებული პრობლემური სფეროების გამოვლენის მიზნით, დადგენილი პერიოდულობით, უზრუნველყოს შეხვედრები დაინტერესებული/ჩართული უწყებების/ორგანიზაციების და სფეროს ექსპეტრების ჩართულობით.

**თავი VI. სოციალური მუშაკის ცოდნა და უნარები**

**მუხლი 24. სტანდარტი №20 – კვალიფიკაცია, ცოდნა და უნარები**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაობის მიწოდებას კვალიფიციური კადრის მიერ. კერძოდ, სოციალური მუშაობის მომსახურების მიწოდება ხორციელდება პროფესიონალის მიერ, რომელსაც აქვს სოციალური მუშაობის სფეროში ბაკალავრის, მაგისტრის/მაგისტრთან გათანაბრებული ან დოქტორის აკადემიური ხარისხი ან საქართველოს სოციალური მუშაობის კანონით გათვალისწინებული სოციალური მუშაკის სერტიფიკატი.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალურ მუშაკს მიღებული აქვს სოციალური მუშაობის სფეროში ბაკალავრის, მაგისტრის/მაგისტრთან გათანაბრებული ან დოქტორის აკადემიური ხარისხი ან სოციალური მუშაობის შესახებ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული სოციალური მუშაკის სერტიფიკატი;

ბ) სოციალური მუშაკი იცნობს სოციალური სამუშაოს ძირითად თეორიებსა და ადამიანის განვითარების თავისებურებს;

გ) სოციალურ მუშაკს შეუძლია ინდივიდის, ოჯახის, თემის, ორგანიზაციის დონეზე საჭიროებათა შეფასება, სამოქმედო გეგმის შემუშავება/განვითარება და შესაბამისი ჩარევების განხორციელება;

დ) სოციალური მუშაკს შეუძლია საკუთარი პრაქტიკის შეფასება;

ე) სოციალურ მუშაკს გააჩნია კოგნიტური (ანალიტიკური უნარი, შეფასებისა და კვლევის გაგების უნარი, სათანადო თეორიის პრაქტიკაში გამოყენება), ადმინისტრაციული (მონაცემების ჩაწერა და ანგარიშების შედგენა), პიროვნებათშორისი (ვერბალური და არავერბალური უნარები, თვითშემეცნება, ავტორიტეტის გამოყენება, სხვადასხვა ხალხთან მუშაობის უნარი, პარტნიორობა, პოზიტიური სამუშაო ურთიერთობების ჩამოყალიბებისა და შენარჩუნების უნარი) უნარები, ასევე, გადაწყვეტილების მიღების უნარ-ჩვევები (ავტორიტეტულობისა და პასუხისმგებლობის უნარების ჩათვლით) და რესურსების მოძიების, გამოყენებისა და მართვის უნარი.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკების მხარდაჭერა უწყვეტი განათლების პროცესში;

ბ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაობის გაღრმავებული, სპეციალიზებული პრაქტიკის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება სოციალური მუშაკებისათვის შესაბამისი კვალიფიციური კადრის საშუალებით;

გ) დაქირავებისას დაადგინოს სოციალური მუშაკების ცოდნა და უნარები და დაქირების შემთხვევაში, იზრუნოს მათი პროფესიული კომპეტენციის შემდგომ გაღრმავებაზე.

**მუხლი 25. სტანდარტი №21- უწყვეტი განათლება**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალური მუშაკის მომსახურება უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკის მონაწილეობას უწყვეტი პროფესიული განვითარების ღონისძიებებში. სოციალური მუშაობის შესახებ საქართველოს კანონის მიხედვით, სოციალური მუშაობის მიზნებიდან გამომდინარე, სოციალური მუშაკი ვალდებულია შეთავაზებულ პროფესიული განვითარების პროგრამებში მონაწილეობით განივითაროს პროფესიული შესაძლებლობები, გაიუმჯობესოს უნარები და გაიღრმაოს ცოდნა. სოციალური მუშაკი აცნობიერებს, რომ უწყვეტი განათლება (ტრენინგები, კონფერენციები, სამუშაო შეხვედრები, სემინარები) აუცილებელი პირობაა ბენეფიციარისთვის ხარისხიანი მომსახურების გასაწევად, რაშიც მას ხელს უნდა უწყობდეს ორგანიზაცია.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი ირჩევს ისეთ სატრენინგო თემატიკასა და უწყვეტი განათლების გეგმას, რომელიც ასახავს ახალ ტენდენციებს პროფესიაში და ეხმარება მას ბენეფიციარებთან მუშაობის პროცესში;

ბ) სოციალური მუშაკი რეგულარულად არის ჩართული უწყვეტი განათლების აქტივობებში (ტრენინგები, სემინარები, სამუშაო შეხვედრები და სხვა);

გ) სოციალური მუშაკი უწყვეტი განათლების მეშვეობით ეუფლება კონკრეტული სფეროში დადგენილ უახლეს მეთოდებსა და მიდგომებს, მათი პრაქტიკაში ინტეგრირების მისაღწევად.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) წელიწადში მინიმუმ ერთხელ, უზრუნველყოს პროფესიული გაძლიერების ტრენინგის ჩატარება. ასევე, ვალდებულია, დაქირავებისას სოციალური მუშაკი უზრუნველყოს თემატური სესიით მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით სოციალური მუშაკის მომზადების მიზნით;

ბ) უზრუნველყოს უწყვეტი განათლების კურსების მიწოდება სოციალური მუშაკებისათვის შესაბამისი კვალიფიკაციის კადრის საშუალებით ან/და სოციალურ მუშაკებს მიაწოდოს ინფორმაცია აღნიშნული შესაძლებლობების შესახებ;

გ) დაიქირაოს სოციალური მუშაკები, რომლებიც ორიენტირებულნი იქნებიან, გაიღრმაონ ცოდნა უშუალო პრაქტიკის მეთოდებისა და ტექნიკების შესახებ, სოციალური პოლიტიკის, სამართლებრივი ბაზის, ქვეყანაში მიმდინარე რეფორმების, მოწყვლადი ჯგუფების სპეციფიკის მიმართულებით.

**თავი VII. სამუშაო ინფრასტრუქტურა და რესურსები**

**მუხლი 26. სტანდარტი №22 – სოციალური მუშაკის ორგანიზაციულ-ტექნიკური და ინფრასტრუქტურული უზრუნველყოფა**

აღნიშნული სტანდარტის დამკვიდრების შედეგად სოციალურ მუშაკს აქვს უსაფრთხო სამუშაო პირობები და მიიღოს ფუნქციების შესასრულებლად საჭირო ორგანიზაციულ-ტექნიკური საშუალებები.

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) სოციალური მუშაკი ბენეფიციარს ხვდება ისეთ გარემოში, სადაც დაცულია ბენეფიციარის კონფიდენციალურობა;

ბ)ორგანიზაციის ინფრასტრუქტურა ადაპტირებულია შეზღუდული შესაძლებლობების/განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბენეფიციარებისთვის;

გ) სოციალური მუშაკის რეაგირება სწრაფი და ხარისხიანია;

დ) ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციას ინახავს პერსონალურ კომპიუტერში, რომელსაც ადევს უსაფრთხოების კოდი და დაცულია ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაცია;

ე) სოციალური მუშაკი ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციას ინახავს საქაღალდეებში, რომლებსაც განათავსებს დაცულ ადგილებში, რომელზეც ხელი მიუწვდება მხოლოდ შემთხვევაზე მომუშავე სოციალურ მუშაკს, მის ზედამხედველს და ადმინისტრაციას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს ბენეფიციარებთან კონფიდენციალური საუბრებისათვის სათანადო სივრცე, რომელიც იქნება იზოლირებული;

ბ) უზრუნველყოს განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბენეფიციარებისთვის თანაბრად ხელმისაწვდომი, ადაპტირებული გარემო;

გ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკები პერსონალური კომპიუტერებით, რომლებზეც დაყენებული იქნება დაცვის სისტემები;

დ) უზრუნველყოს სათანადო კარადის არსებობა, სადაც შესაძლებელი იქნება ბენეფიციარის შესახებ საქაღალდეების კონფიდენციალურად შენახვა;

ე) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკები მობილობისათვის საჭირო საშუალებებით;

ვ) უზრუნველყოს სოციალური მუშაკები საქაღალდეებით, საკანცელარიო ნივთებითა და სხვა რესურსებით (მაგ.: პანდემიის დროს ნიღბებით, ხელთათმანებით და სხვ.), რაც აუცილებელია მომსახურების განსახორციელებლად.