



Development Cooperation
Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands



საინფორმაციო სამედიცინო-ფსიქოლოგიური
ცენტრი "თანადგომა"
მისამართი: ქ. თბილისი, ა. ქურდიანის 21
ტელ.: (+995 32) 2 35 63 21 ტელ/ფაქსი: (+995 32) 2 35 32 21
ელ. ფოსტა: center@tanadgoma.ge

მოცემული მასალა მომზადებულია პოლანდიური არასამთავრობო ჰუმანიტარული ორგანიზაციის "შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი" (AIDS Foundation East-West, AFEW) მიერ და შეიქმნა პროექტის გლობუსი (ძალების გლობალური გაერთიანება შიდსის წინააღმდეგ) ფარგლებში. მასალა ქართულად ითარგმნა პროექტის „აღმოფხვრათ პრობლემები: ჯანმრთელობა და უფლებები მოწყვლადი ჯგუფებისათვის" ფარგლებში, რომელიც ხორციელდება პოლანდიის საგარეო საქმეთა სამინისტროს ფინანსური მხარდაჭერით. პროექტს ახორციელებენ პარტნიორი ორგანიზაციები: „შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი" რეგიონული ოფისი მოლდოვა, ბელორუსი, უკრაინა და „საინფორმაციო სამედიცინო-ფსიქოლოგიური ცენტრი თანადგომა".

პუბლიკაციის უფლებები ეკუთვნის საერთაშორისო არასამთავრობო ჰუმანიტარულ ორგანიზაციას "შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი" (AIDS Foundation East-West, AFEW).

სოციალური თანხლება აივ ინფექციის სფეროში: მომსახურების განვითარების სტანდარტები

სახელმძღვანელო
სერვისის
მიმწოდებლებისათვის

2014

სოციალური თანხლება აივ ინფექციის სფეროში:
მომსახურების გაწევის სტანდარტები

სოციალური თანხლება აივ ინფექციის სფეროში: მომსახურების გაწევის სტანდარტები

შესავალი

ჰოლანდიური არასამთავრობო ორგანიზაციის “შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი” (AIDS Foundation East-West, AFEW) საშუალო ვადიანი სტრატეგიის საკვანძო ელემენტს წარმოადგენს, ცენტრალური აზიისა და აღმოსავლეთ ევროპის ქვეყნებში აივ ინფიცირებული ადამიანებისათვის მომსახურების გაწევის სისტემის აწეობაში დახმარების გაწევა. ეს სისტემა მოიცავს პროფილაქტიკას, მკურნალობას, მოვლასა და მხარდაჭერას. AFEW მუშაობის პროცესში ხაზს უსვამს კლიენტ-ცენტრირებული მიდგომის უპირატესობას, რომელიც მომსახურებას უწევს ადამიანებს მათი არსებული საჭიროებების შესაბამისად, ყოველგვარი სწავლების, წინასწარგანწყობისა და მორალიზების გარეშე.

AFEW-ს აზრით, მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლების (როგორებიცაა ნარკოტიკების მომხმარებლები, მსჯავრდებულები, სექს-მუშაკები) უმრავლესობას აწუხებს სოციალური და სამედიცინო პრობლემები, რომლებიც გამოწვეულია მათი ქცევით (მაგალითად, ნარკოტიკების მოხმარება ან კომერციულ სექსში ჩართულობა) ან სოციალური პირობებით.

იმ ადამიანების უმრავლესობა, ვიზუც, საბოლოო ჯამში, მიმართულია პროგრამები, იტანჯება სტიგმის, დისკრიმინაციისა და სოციალური გარიყულობის გამო. მათ ხშირად არ შეუძლიათ პრიორიტეტების განაწილება არსებული პრობლემების გადაწყვეტის პროცესში, ვერ ადგენენ მათი გადაწყვეტის თანმიმდევრობას და, აქედან გამომდინარე, ვერ ახერხებენ ცხოვრებისეული სიტუაციის გაუმჯობესებას. მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლებს ხშირად არ შეუძლიათ ისეთ საკითხებზე კონცენტრირება, რომლებიც ეხება ჯანმრთელობის შენარჩუნებას, რაც ზრდის მათი აივ ინფექციით, ჰეპატიტით, ტუბერკულოზით ინფიცირების რისკს, ასევე სხვა საფრთხეებს, რომლებსაც ნეგატიური გავლენა აქვს ჯანმრთელობაზე (მაგალითად, ზედოზირება).

AFEW შეიმუშავებს სოციალური თანხლების ორი სახის პროგრამას მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლების დახმარებისათვის ჯანმრთელობის დაცვის, აივ ინფექციისა და სხვა დაავადებების თავიდან აცილების მიზნით. AFEW იყენებს პროფილაქტიკური სოციალური თანხლების სტრატეგიას, რომლის მიზანია მრავალი პრობლემის მქონე ადამიანების დახმარება. აივ ინფიცირებული ადამიანებისთვის, ძირითადი ინსტრუმენტის სახით, AFEW გვთავაზობს სოციალური თანხლების პროგრამებს აივ ინფექციის სფეროში.

ამერიკის შეერთებული შტატების დაავადებათა კონტროლისა და პროფილაქტის ცენტრის (CDC) განსაზღვრების თანახმად, სოციალური თანხლება მოიცავს მთელ რიგ მომსახურებებს, რომელთა მეშვეობითაც კლიენტი უკავშირდება სამედიცინო და სოციალური დახმარების სამსახურებსა და დაწესებულებებს და იღებს შესაბამისი ხარისხის საჭირო დახმარებას დროულად და სათანადო მოცულობით.

სოციალური თანხლების პროგრამების ფარგლებში ორგანიზებული ძირითადი საქმიანობებია:

- ინფორმაციის მიწოდება დახმარების სამსახურების შესახებ, ასევე კლიენტის შიდა რესურსებისა და საჭიროებების შეფასების ჩატარება;
- ადვოკაციის პროცესის წარმართვა;
- თანხლების ინდივიდუალური, კომპლექსური გეგმის მომზადება და მის რეალიზებაში ჩართული სპეციალისტების საქმიანობის კოორდინაცია;
- გეგმის განხორციელება და მისი ეფექტურობის მონიტორინგი; საჭირო ცვლილებების შეტანა გეგმაში.

AFEW თავის საქმიანობაში ეყრდნობა პროფილაქტიკური სოციალური თანხლების (**პსთ**) შემდეგ განმარტებას: “აივ ინფექციის პროფილაქტიკის კლიენტ-ცენტრირებული საქმიანობა, რომლის ძირითადი მიზანია კლიენტთა აივ-ინფექციასთან დაკავშირებული ქცევითი რისკების შემცირება და კონტროლი. **პსთ**-ს ხორციელდება იმ ადამიანებისათვის, რომლებსაც უჭირთ დამოუკიდებლად გადასვლა უსაფრთხო ქცევის მოდელზე და მისი შენარჩუნება. რადგან **პსთ** შეიცავს რისკის შემცირების კონსულტირებისა და ტრადიციული სოციალური თანხლების ნიშნებს, ის სთავაზობს კლიენტს ინტენსიურ და გრძელვადიან დახმარებას: კონსულტაციების, მხარდაჭერის, სერვისის სამსახურებთან კონტაქტების დამყარების ხელშეწყობის სახით. ასეთი პროფილაქტიკური საქმიანობა გავლენას ახდენს აივ-ით ინფიცირების რისკზე ისეთ ფაქტორებთან დაკავშირებით, როგორცაა ნარკოტიკების მოხმარება, სგვი-ის არსებობა, ფსიქიკური ჯანმრთელობა, სოციალური და კულტურული კონტექსტი”¹.

სოციალური თანხლების პროგრამები აივ ინფექციის სფეროში წარმოადგენს “კლიენტ-ცენტრირებულ საქმიანობას, რომლის ფარგლებში ხორციელდება მომსახურების გაწევის კოორდინირება აივ ინფექციით დაავადებული პირებისთვის. ამავდროულად, ასეთი საქმიანობის მიზანს წარმოადგენს ამ ადამიანების ჯანმრთელობის მდგომარეობისა და დამოუკიდებელი ცხოვრებისათვის საჭირო უნარ-ჩვევების გაუმჯობესება.

AFEW-ს მიდგომა სოციალური თანხლების მიმართ

AFEW აღიარებს სოციალურ თანხლებას, როგორც საკვანძო მიდგომას მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლებთან მუშაობის დროს. ის ეხმარება ადამიანებს სოციალური და სამედიცინო სამსახურების ხელმისაწვდომობის გაზრდაში. სოციალური თანხლების სპეციალისტი მოქმედებს შუამავლის სახით და წარმოადგენს კლიენტის ინტერესებს დახმარების სამსახურებში. თანხლების სპეციალისტი აცნობს კლიენტს ინფორმაციას და ასწავლის მას არსებული რესურსების ოპტიმალურ გამოყენებას, ასევე ატარებს მისი საჭიროებების შეფასებას და ახორციელებს მონიტორინგის პროცესს, თან აკვირდება მუშაობის შედეგებს და დინამიკას. სპეციალისტი ავლენს და მუშაობს კლიენტის

¹ CDC Guidance on HIV Prevention Client Management, 1997.

საჭიროებებზე ფიზიკური და ფსიქოსოციალური კეთილდღეობის, განათლების, გარემოს ფაქტორების, თვითუზრუნველყოფის უნარის, რისკ-ფაქტორების კონტროლის სფეროში აივ ინფექციის მიმართ და სხვა სფეროებში, რომლებიც ასე თუ ისე დაკავშირებულია სამედიცინო, ფსიქოლოგიური და სოციალური დახმარების ხელმისაწვდომობასთან. აქ საუბარი შეიძლება იყოს პირველად სამედიცინო დახმარებაზე, ნარკოტიკზე დამოკიდებულების მკურნალობაზე, სპეციფიურ მომსახურებაზე აივ ინფექციით დაავადებული პირებისთვის, მათ კონსულტირებაზე პროფესიულ სწავლებაზე, დასაქმებაში დახმარებაზე და იურიდიული დახმარების ხელმისაწვდომობაზე.

ქვეყანაში (რეგიონში) სოციალური თანხლების პროგრამების განვითარებისთვის *AFEW*, სიტუაციის შეფასების შედეგებიდან გამომდინარე, პარტნიორებთან და ხელისუფლების წარმომადგენლებთან ერთად განსაზღვრავს პრიორიტეტებს და პირველი რიგის საჭიროებებს. ასევე ახორციელებს ისეთი ორგანიზაციების მოძიებას, რომლებიც ახორციელებენ ნარკოტიკების მომხმარებლების, სექს-მუშაკების, მსჯავრდებულებისა და აივ-ით მცხოვრები ადამიანების მხარდაჭერაზე მიმართულ პროგრამებს. *AFEW* ყველა ამ ჯგუფისთვის შეიმუშავებს მუშაობის სტრატეგიას, აანალიზებს კლიენტების მოზიდვის საშუალებებს და განსაზღვრავს კონკრეტული პროექტის მიზნებსა და ამოცანებს.

სტაბილური სოციალური თანხლების პროგრამების ორგანიზების მიზნით *AFEW* ადგილობრივ ორგანიზაციებს ეხმარება სოციალური თანხლების პროგრამების როგორც ორგანიზებაში, ისე მათ მხარდაჭერაში.

სოციალური თანხლების სამსახურების შექმნა და მხარდაჭერა

სოციალური თანხლების სამსახურების შექმნა მოიცავს მათი პრინციპებისა და სტანდარტების შემუშავებას, სახელმწიფო სამსახურებისა და საზოგადოებრივი ორგანიზაციების იმ სპეციალისტების მომზადებას, რომლებმაც გამოხატეს ინტერესი ამ სამუშაოს მიმართ, ასევე დახმარებას თანხლების სამსახურების ორგანიზებაში, მათი საქმიანობის საწყის ეტაპზე ფინანსური მხარდაჭერის ჩათვლით, და შემდგომ მხარდაჭერას და სუპერვიზიას. ამავდროულად *AFEW* ეყრდნობა CDC-ს სტანდარტებს და აღიქვამს სოციალურ თანხლებას, როგორც ნაბიჯების თანმიმდევრობას, რომლებიც კლიენტმა და კონსულტანტმა ერთად უნდა გაიარონ, რათა მიაღწიონ სერვისის გეგმით განსაზღვრულ მიზნებს. CDC-ს სტანდარტების შესაბამისად *AFEW* გამოყოფს სოციალური თანხლების ციკლის შემდეგ ეტაპებს:

- პირველადი კონტაქტი და კლიენტის ჩართვა პროგრამაში;
- საჭიროებათა შეფასების ჩატარება;
- სერვისის მიწოდების გეგმის შედგენა;

- დახმარების სამსახურებში მიმართვა პირველი რიგის მოთხოვნების შესაბამისად;
- სამედიცინო და სოციალური სამსახურების მუშაობის კოორდინაცია, სერვისის გეგმის თანამიმდევრული შესრულება;
- პროგრამის დასრულება და კლიენტის შემდგომი დამოუკიდებელი ქმედებების დაგეგმვა.

სოციალური თანხლების მომსახურების ხარისხის სათანადო უზრუნველყოფისთვის, *AFEW*-მ შეიმუშავა და პარტნიორებს წარუდგინა სტანდარტიზირებული ინსტრუმენტები, რომლებიც აუცილებელია თანხლების სპეციალისტისთვის მუშაობის პროცესში. აქ შედის საჭიროებების შეფასების ფორმები, სერვისის კონტრაქტების მაგალითები, მიმართვების ბლანკები და საადრიცხვო ფორმები, სოციალური თანხლების სამსახურის დებულებები და თანამდებობრივი ინსტრუქციების ნიმუშები.

AFEW-სთვის სოციალური თანხლების მუშაობის წარმატების მთავარ ინდიკატორს წარმოადგენს მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლებთან ეფექტურად მომუშავე პერსონალის არსებობა სოციალური თანხლების დაწესებულებებში. *AFEW*-ს პოზიცია მდგომარეობს იმაში, რომ სოციალური თანხლების წარმატებული მუშაობა გულისხმობს მის ინტეგრაციას უკვე არსებულ პროგრამებში, რომლებიც მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლებს სთავაზობენ ისეთ მომსახურებას, როგორცაა ზიანის შემცირება, კონსულტაცია, ნარკოტიკებზე დამოკიდებულების მკურნალობა და ჯანმრთელობის დაცვის საგანმანათლებლო პროგრამები.

პარტნიორული ქსელების აწყობა

AFEW მუშაობს შეზღუდული რესურსების მქონე ქვეყნებში, სადაც ხელმისაწვდომი სამედიცინო, სოციალური სამსახურების რაოდენობა ლიმიტირებულია და მომსახურება უხარისხოა. ორგანიზაციები ხშირად მუშაობენ ერთმანეთისგან იზოლირებულად და არ არიან დაინტერესებულები მომსახურების გაწევით მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლებისთვის. გარდა ამისა, არსებობს კანონმდებლობით განპირობებული სოციალურ-ეკონომიკური ხასიათის ბარიერები, რომლებიც მიუწვდომელს ხდიან არსებული დახმარების სამსახურებს მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლებისთვის და მნიშვნელოვნად ზღუდავენ ხელმისაწვდომ მომსახურებას. ასეთ პირობებში სოციალური თანხლების სპეციალისტები ვერ მუშაობენ ეფექტურად, რადგან საიმედო, სტაბილური პარტნიორული ქსელის არსებობა წარმოადგენს წარმატებული მუშაობისთვის აუცილებელ წინაპირობას.

ამიტომ *AFEW* განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს პარტნიორული ქსელების განვითარებას და თანამშრომლობის გაძლიერებას ადგილობრივ ორგანიზაციებს შორის. ამასთან დაკავშირებით *AFEW* მოქმედებს ორი მიმართულებით. პირველ რიგში, *AFEW* ხელს უწყობს ახალი ადგილობრივი ორგანიზაციების შექმნას და

აძლიერებს უკვე არსებული პოტენციალს, რომელიც დახმარებას უწევს მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლებს. ეს ხორციელდება სასწავლო პროგრამების დახმარებით, ტექნიკური მხარდაჭერის პროცესში და სტრუქტურული ცვლილებების მეშვეობით, რომლებიც მიმართულია მომსახურების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე. მეორე რიგში, *AFEW* მხარს უჭერს ორგანიზაციებს შორის თანამშრომლობას. ამის ინსტრუმენტად გვევლინება *AFEW*-ს მიერ შემუშავებული ადგილობრივი პარტნიორული ქსელის კონცეფცია. მისი დახმარებით ადგილობრივ ორგანიზაციებს ეძლევათ უფრო პროდუქტიული და კონსტრუქციული თანამშრომლობის საშუალება სერვისის გეგმების რეალიზების დროს. ამავე დროს, *AFEW* ასრულებს ქსელის კოორდინატორის როლს მისი მუშაობის საწყის ეტაპზე და შემდგომ გადასცემს ამ მოვალეობას ადგილობრივ პარტნიორს.

ზემოქმედების მონიტორინგი

სამიზნე აუდიტორიაზე ზემოქმედების შეფასებისთვის *AFEW* იყენებს სხვადასხვა ინსტრუმენტებს, როგორებიცაა: პოტენციალის და საქმიანობის რეგულარული შეფასება სოციალური ბიუროების ფუნქციონირების ადგლებზე (პარტნიორების მოზიდვით ყველა დონეზე), პროექტის მონიტორინგი, მონიტორინგის ვიზიტები, გამოკითხვები ტრენინგების ჩატარებამდე და ჩატარების შემდგომ.²

გარდა ამისა, *AFEW*-მ შეიმუშავა სოციალური თანხლების მონიტორინგის სისტემა (CMMS), რომელიც დაფუძნებულია სპეციალურ მონაცემთა ბაზასთან მუშაობაზე. მონაცემთა ბაზით სარგებლობენ სამსახურები/ორგანიზაციები, რომლებიც მონაწილეობენ პროექტის განხორციელებაში. მონაცემთა ბაზის საშუალებით ორგანიზაციებს შეუძლიათ მიიღონ დეტალური ინფორმაცია ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა: 1) კლიენტებისათვის გაწეული მომსახურების მიმოხილვა; 2) კლიენტის საჭიროებების ცვლილებები 3) მომსახურების გაწევის ეფექტურობა - რაოდენობა და გადამისამართების სახეები; 4) კლიენტის მიერ მისთვის მიწოდებული სერვისების შეფასება.

² ტრენინგების შეფასების შიდა მექანიზმი. ცოდნის დონის შეფასების მიზნით, მონაწილეები ტრენინგამდე და მისი დასრულების შემდეგ ავსებენ კითხვარს. ამგვარად ფასდება ტრენინგის ეფექტურობა - რამდენად ამაღლდა მონაწილეების ცოდნის დონე სწავლის შემდეგ.

ზოგადი შენიშვნები

AFEW-მ შეიძინა გარკვეული გამოცდილება და მიაღწია დადებით შედეგებს მოწვევლადი ჯგუფების წარმომადგენლებისთვის სოციალური თანხლების სისტემის ორგანიზებაში. ადგილობრივი პარტნიორები მოითხოვენ ამ მიმართულებით მუშაობის გაგრძელებას. შემუშავებულმა მოდელმა დაამტკიცა თავისი სიცოცხლისუნარიანობა და აქტუალობა, ამიტომაც ამ მომენტისთვის სოციალური თანხლება ხდება AFEW-ის პროგრამების განუყოფელი ნაწილი მოწვევლად ჯგუფებთან მუშაობის დროს.

სოციალური თანხლება აივ ინფექციის სფეროში: მომსახურების გაწევის სტანდარტები

აივ-ით მცხოვრებ ადამიანებს, მათ ნათესავებს და მეგობრებს უწევთ ურთიერთობა რთულ, ფრაგმენტირებულ, და ხშირად მათთვის უცნობ სამედიცინო, სოციალური და ფსიქოლოგიური მომსახურების გაწევის სისტემასთან. მოწვევლადი ჯგუფების წარმომადგენლების, კერძოდ, აივ-ით ინფიცირებულების, საჭიროებები განისაზღვრება სამედიცინო-სოციალური პრობლემების კომპლექსური ხასიათით, მკვეთრი ცვლილებების ალბათობით ჯანმრთელობასა და ემოციურ განწყობაში, რის გამოც მათთვის დახმარების გაწევის პროცესში ხშირად საჭირო ხდება კორექტირების შეტანა.

სოციალური თანხლების მიზანია მეტი დამოუკიდებლობის მიცემა კლიენტებისთვის და მათი ცხოვრების ხარისხის ამაღლება.

სოციალური თანხლება ორიენტირებულია მათი მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე და მათთვის საჭირო მომსახურების მიღების გზაზე სირთულეების დაძლევაში დახმარების აღმოჩენაში.

სოციალური თანხლების სისტემა მორგებული უნდა იყოს განსხვავებული კულტურის, აღზრდის, წარმოშობისა და სხვადასხვა ტიპის პრობლემების მქონე კლიენტების კონკრეტულ სამედიცინო და სოციალურ საჭიროებებს. მომსახურება უნდა ხორციელდებოდეს დახმარების გაწევის ზოგად პრინციპებზე დაყრდნობით. ეს პრინციპებია: პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა, კონფიდენციალობა, თვითგამორკვევა, არადისკრიმინაციული მიდგომა, კლიენტის მიმართ წინაწარგანწყობის არ არსებობა, პატივისცემა, ღირსეული მოპყრობა. სტანდარტებში წარმოდგენილია საბაზისო პირობები და იმ ქმედებების თანმიმდევრობა, რომლებიც საჭიროა აივ-ინფიცირებულებისთვის მომსახურების გაწევის სისტემის მოწყობისათვის.

სოციალური თანხლების ძირითადი ფუნქციები

სოციალური თანხლება არის პროცესი, რომლის შედეგად კლიენტი იღებს დროულ დახმარებას სამედიცინო და ფსიქოსოციალურ სამსახურებში. სოციალური თანხლების ძირითადი ფუნქციებია: ინფორმირება და გადამისამართება; კლიენტის საჭიროების შეფასება და, აქედან გამომდინარე, მხარდაჭერის მიღების შესაძლებლობების განსაზღვრა; კლიენტის ინტერესების დაცვა, აივ ინფექციის (ასევე კო-ინფექციების და თანმხლები დაავადებების) მკურნალობა და პროფილაქტიკა, სოციალური, ფსიქოლოგიური და იურიდიული მომსახურების მიღება; კომპლექსური ინდივიდუალური მომსახურების გეგმის შედგენა; სერვისის გამწვევი სამსახურების საქმიანობის კოორდინაცია; თანხლების პროცესის მონიტორინგი და გეგმის ეფექტურობის შეფასება; მოქმედების გეგმის პერიოდული შეფასება და საჭიროების შემთხვევაში მასში შესწორებების შეტანა.

კლიენტს შეიძლება დასჭირდეს საცხოვრებელი ადგილის მოძიება, იურიდიული კონსულტაცია და სხვა მომსახურება. სოციალური თანხლების ფუნქცია არის არა იურიდიული მომსახურება და საცხოვრებლით უზრუნველყოფა, არამედ ამ სფეროებში საჭიროებების განსაზღვრა და მათი გაწვევის ორგანიზება. სოციალური თანხლების მომსახურების გაწვევა უნდა ხდებოდეს კლიენტის ინტერესებიდან გამომდინარე. მნიშვნელოვანია იმის გაცნობიერება, რომ ორგანიზაციამ თანხლების მომსახურებასთან ერთად კლიენტს შეიძლება სხვა მომსახურებაც გაუწიოს (მაგალითად, იგივე იურისტის კონსულტაცია), მაგრამ ამ სახის მომსახურება არის “გარე” სოციალური თანხლების პროცესისთვის, ანუ მათი მიწოდება ხდება იგივე პირობებით, როგორც გარე ორგანიზაციების მომსახურება, კერძოდ კი საჭიროების მიხედვით და თანხლების გეგმის შესაბამისად.

სოციალური თანხლების მომსახურების გაწვევის შემოთავაზებული სტანდარტები აღწერს პოზიციას და უზრუნველყოფს სოციალური თანხლების პროცესის განხორციელებისათვის საჭირო მუშაობის ხარისხს. სტანდარტები მოიცავს მოთხოვნებს:

- პერსონალის შერჩევის და სწავლების მიმართ;
- კლიენტების უფლებების და მოვალეობების განსაზღვრის მიმართ;
- კლიენტის პროგრამაში მიღების პროცესის ორგანიზების მიმართ;
- კლიენტის საჭიროებების შეფასების/განმეორებითი შეფასების ჩატარების მიმართ;
- თანხლების გეგმის შედგენის მიმართ;
- თანხლებისა და მიმართვის პროცესის მიმართ;
- მონიტორინგის ორგანიზებისა და შემდგომი მეთვალყურეობის მიმართ;
- პროგრამიდან გასვლის დაგეგმვის მიმართ;
- სუპერვიზიის პროცედურის მიმართ დაწესებულებებში, რომლებიც გვთავაზობენ სოციალური თანხლების მომსახურებას.

ყოველი ნაწილი იწეობს თანხლების პროცესის განსაზღვრული ეტაპის მიზნების აღწერით. მას მოსდევს ახსნა-განმარტება ან დასაბუთება. შემდეგ განხილულია სტანდარტები და ინდიკატორები, რომელთა საშუალებითაც შესაძლებელია კლიენტებთან მუშაობის ხარისხის შეფასება. სტანდარტებისა და ინდიკატორების სიის გამოყენება შეუძლიათ თანხლების მომსახურების გამწევ დაწესებულებებს მუშაობის შეფასებისთვის და იმ სფეროს განსაზღვრისათვის, რომელიც საჭიროებს დახვეწას.

1. პერსონალი

სტანდარტები, რომლებიც პერსონალს ეხება, უნდა იძლეოდეს შემდეგ გარანტიებს:

- კლიენტებს უნდა ჰქონდეთ ხელმისაწვდომობა ხარისხიან მომსახურებაზე, რომელსაც გაუწევენ სოციალური თანხლების გამოცდილი სპეციალისტები.
- სოციალური თანხლების სპეციალისტს უნდა ჰქონდეს წვდომა საქმიანობის ხარისხიან სუპერვიზიაზე, რომელიც ტარდება გამოცდილი სუპერვიზორების მიერ;
- სპეციალისტებმა და სუპერვიზორებმა კარგად უნდა იცოდნენ თავისი თანამდებობრივი მოვალეობები;
- სოციალური თანხლების სპეციალისტმა უნდა გაიაროს სწავლება პროფესიონალიზმის ამადლებისა კლიენტისათვის მაღალი ხარისხის მომსახურების გაწევის მიზნით.

სოციალური თანხლების სპეციალისტმა უნდა დაამყაროს კონტაქტები კლიენტებთან, აღმოუჩინოს მხარდაჭერა და მიაწოდოს საჭირო ინფორმაცია იმისათვის, რომ მათ შეძლონ სწორი არჩევანის გაკეთება საკუთარი ჯანმრთელობისა და კეთილდღეობის შესანარჩუნებლად. სპეციალისტის მოვალეობაა კლიენტების მიმართვა სერვისის მიმწოდებელ სამსახურებში. სოციალური თანხლების სპეციალისტის მუშაობის ეფექტურობა დამოკიდებულია თანამშრომლის კონკრეტულ უნარ-ჩვევებზე და კლიენტის მიმართ გულწრფელი თანაგრძნობისა და მზრუნველობის უნარზე. მომსახურების გამწევმა დაწესებულებებმა უნდა შეარჩიონ სოციალური მუშაობის სფეროში გამოცდილების მქონე სპეციალისტები. მათ უნდა ჰქონდეთ კლიენტის მიმართვის, კოორდინირებისა და საჭირო დოკუმენტაციის წარმოების უნარი.

სოციალური თანხლების ყველა სპეციალისტი ვერ დააკმაყოფილებს ქვემოთ ჩამოთვლილ ყველა მოთხოვნას, მაგრამ ზოგჯერ შეიძლება გამოწვევის გაკეთება. ამ შემთხვევაში სპეციალისტის მუშაობაზე, სწავლებაზე და საჭირო უნარ-ჩვევების დაუფლებაზე პასუხისმგებელია დამქირავებელი დაწესებულება. სოციალური თანხლების ყოველი სპეციალისტი და სუპერვიზორი იღებს თანამდებობრივ ინსტრუქციას, რომელიც შეიცავს გამოცდილების, კვალიფიკაციისა და მუშაობის საბაზისო მოთხოვნებს.

სოციალური თანხლების სპეციალისტები რეგულარულად და თანმიმდევრულად უნდა გადიოდნენ სუპერვიზიას³ (მინიმუმ 2 ჯერ თვეში).

სუპერვიზია საშუალებას აძლევს სპეციალისტს, გააანალიზოს საკუთარი ემოციები, გამოავლინოს და აღნიშნოს კლიენტთან მუშაობის დროს აღმოცენებული სირთულეები, მიიღოს უკუკავშირი, გააანალიზოს სირთულეების მიზეზები, გააფართოვოს თეორიული ბაზა და განსაზღვროს კლიენტთან მომავალი მუშაობის გზები.

სუპერვიზიაში შეიძლება გამოიკვეთოს ორი სხვადასხვა მიმართულება: პროგრამული საქმიანობის სუპერვიზია და ადმინისტრაციული საქმიანობის სუპერვიზია.

პროგრამული საქმიანობის სუპერვიზიის მიზანია კლიენტების მოთხოვნების დაკმაყოფილების ოპტიმალური გზის მოძიება და სოციალური თანხლების სპეციალისტების პროფესიული სტრესის გამოვლენა/აღმოფხვრა.

ადმინისტრაციული სუპერვიზიის მიზანია სპეციალისტის მუშაობის შეფასება და მისი შემდგომი განვითარების აუცილებლობის გამოვლენა. ადმინისტრაციული სუპერვიზია ეხება ისეთ საკითხებსაც, როგორცაა პერსონალის შერჩევა, პროცედურები და წესები, კლიენტების დოკუმენტაცია, ხარჯების ანაზღაურება, სამუშაოს დაგეგმვა, მუშაობის დონის ასამაღლებელი ტრენინგები, დონისძიებები, და პროგრამისა და დაწესებულების ხელმძღვანელობის ზოგადი საკითხები. რეკომენდებულია, რომ სოციალური თანხლების სპეციალისტს ჰყავდეს ორი სუპერვიზორი პროგრამული და ადმინისტრაციული მიმართულებით. ადმინისტრაციული სუპერვიზია უნდა ტარდებოდეს ორგანიზაციაში, რომელიც ახორციელებს სოციალურ თანხლებას. თუ პროგრამული სუპერვიზიის ჩატარება შეუძლებელია სამუშაო ადგილზე, მაშინ სპეციალისტებს უნდა ჰქონდეთ შესაძლებლობა გაიარონ ის სხვა დაწესებულებაში. დაწესებულებამ, რომელმაც დაიჭირა თანამშრომელი, უნდა უზრუნველყოს ასეთი სუპერვიზიის რეგულარულად ჩატარება სპეციალისტებისთვის. პროგრამული საქმიანობის სუპერვიზია შეიძლება ტარდებოდეს ინდივიდუალურ ან ჯგუფურ სესიებზე.

სტანდარტი

1.1 აივ ინფექციის სფეროში მომუშავე სოციალური თანხლების სპეციალისტს უნდა ჰქონდეს შემდეგ უნარ-ჩვევები:

- კლიენტების მომსახურების, ინფორმაციის და გადამისამართების კოორდინირების უნარი კლიენტებისთვის, რომლებმაც მიმართეს დახმარებისთვის აივ ინფექციის საკითხებზე;
- საჭირო დოკუმენტაციის წარმოების უნარი;

³ სუპერვიზიის ძირითადი მიზანია, დაეხმაროს სოციალური თანხლების სპეციალისტს კლიენტის მოთხოვნების დაკმაყოფილებაში.

- სპეციალისტები, რომლებიც ახორციელებენ მხოლოდ კლიენტთა ინფრომირებას და გადამისამართებას, როგორც მინიმუმ, უნდა ჰქონდეთ საშუალო განათლება და ტოლერანტული დამოკიდებულება მოწვევადი ჯგუფების წარმომადგენლების მიმართ. სოციალურ სფეროში სამუშაო გამოცდილებას უპირატესობა ენიჭება.
- დანარჩენი სპეციალისტებისთვის: სოციალურ სფეროში პრაქტიკული მუშაობის მინიმუმ ერთწლიანი გამოცდილება და, ამავე დროს, მოწვევად ჯგუფებთან მუშაობის გამოცდილება წარმოადგენს უპირატესობას.
- თუ თანამშრომელს არ გააჩნია საკმარისი გამოცდილება, მაგრამ ის აკმაყოფილებს ყველა სხვა დანარჩენ მოთხოვნას, დამქირავებელმა დაწესებულებამ უნდა შეიმუშავოს მისი პროფესიული სწავლების დეტალური გეგმა.

შენიშვნა: თუ კანდიდატი აკმაყოფილებს თანამდებობრივ ინსტრუქციაში განსაზღვრულ ყველა მოთხოვნას, დამქირავებელმა ორგანიზაციამ შეიძლება ჩათვალოს აივ პოზიტიური სტატუსი საჭირო გამოცდილებად. დაწესებულება უფლებამოსილია, განსაზღვროს სოციალური თანხლების სპეციალისტის მინიმალური ასაკი.

AFEW გვირჩევს სამუშაოზე კანდიდატების მიღებას 22 წლიდან.

ინდიკატორი

ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურში მოძიებული თანამშრომლების დოკუმენტები და რეზიუმე.

სტანდარტი

1.2. აივ ინფექციის სფეროში დასაქმებული სოციალური თანხლების სუპერვიზორები (ან დაწინაურებული თანამშრომლები) უნდა აკმაყოფილებდნენ ზემოაღნიშნულ მოთხოვნებს. გარდა ამისა, უნდა ჰქონდეთ პრაქტიკული მუშაობის გამოცდილება სოციალური თანხლების სფეროში (ან სხვა გამოცდილება, რომელსაც აქვს შეხება ამ თანამდებობასთან, მაგალითად, მოხალისეების გუნდის ხელმძღვანელობის გამოცდილება).

ინდიკატორი

ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურში მოძიებული თანამშრომლების დოკუმენტები და რეზიუმე.

სტანდარტი

1.3 ორგანიზაციებს, რომლებიც სთავაზობენ სოციალური თანხლების მომსახურებას, ყოველი სპეციალისტისა და სუპერვიზორისათვის უნდა ჰქონდეთ წერილობითი თანამდებობრივი ინსტრუქციები

ინდიკატორი

სოციალური თანხლების სპეციალისტისა და მისი ხელმძღვანელის მიერ ხელმოწერილი თანამდებობრივი ინსტრუქცია, რომელიც ინახება არქივში.

სტანდარტი

1.4 სოციალური თანხლების სპეციალისტს უნდა ჰქონდეს სერტიფიკატი, რომელიც ადასტურებს პროგრამით “აივ ინფექციის სფეროში პროფილაქტიკის, მოვლისა და მკურნალობის სოციალური თანხლება” სწავლებას ხანგრძლივობით არა ნაკლებ 25 საათისა, ან დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს ანალოგიური პროგრამის მიხედვით სტაჟირებაში მონაწილეობას. თუ სამსახურში მიღების დროს ასეთი სერტიფიკატი/დოკუმენტი არ არსებობს, მაშინ სპეციალისტმა უნდა გაიაროს შესაბამისი სწავლების კურსი სამსახურში მიღების დღიდან სამი თვის მანძილზე.

ინდიკატორი

სწავლის დამადასტურებელი სერტიფიკატი, ან მისი შემცველი დოკუმენტი.

სტანდარტი

1.5 სოციალური თანხლების სპეციალისტებმა უნდა გაიარონ სუპერვიზია (მინიმუმ ორი საათი თვეში), რომელიც შეეხება კლიენტებთან მუშაობისა და პროფესიონალური დახმარების გაწევის საკითხებს.

ინდიკატორი

ჩატარებული სუპერვიზიის მოხსენება (სუპერვიზიის თარიღი, ტიპი - ინდივიდუალური, ჯგუფური - და განხილული საკითხები)

2. კლიენტის უფლებები და მოვალეობები

კლიენტის უფლებები და მოვალეობები განისაზღვრება შემდეგი ამოცანების შესრულების მიზნით:

- კლიენტების შესახებ ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვა;
- თანხლების პროცესის წარმართვა კლიენტის საჭიროებებისა და მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების საფუძველზე;
- კლიენტების საქმეების მიუკერძოებელი განხილვა, არასათანადო მოპყრობის, არაადეკვატური მომსახურების ან პროგრამიდან უსამართლოდ გარიცხვის შესახებ საჩივრის საფუძველზე;
- კლიენტის ინფორმირება მისი მოვალეობების შესახებ, ურთიერთქმედების პროცესის გაუმჯობესებისა და მომსახურების გაწევის მიზნით.

სოციალური თანხლების მომსახურების გაწევის სტანდარტები ეფუძნება ყოველი კლიენტის პატივისცემას. სოციალური თანხლების მომსახურება უნდა მიეწოდოს საჭიროებისა და სურვილის მქონე ყველა ადამიანს. ძირითადი აქცენტი კეთდება კლიენტის დამოუკიდებლობისა და ავტონომიის გრძნობის განვითარებაზე მის ყოველდღიურ ცხოვრებაში. ყველა სოციალური თანხლების განმახორციელებელ დაწესებულებას უნდა ჰქონდეს კლიენტის ინფორმაციის შენახვის, გახმაურებისა და პრეტენზიების განხილვის პროცედურები.

კონფიდენციალობა გულისხმობს აივ-სტატუსის, ქცევის პრაქტიკის (რისკ-ფაქტორები), სხვადასხვა მომსახურებისთვის მიმართვის შესახებ ინფორმაციის გახმაურებისგან დაცვას. ყოველ დაწესებულებაში საჭიროა იმ პროცედურების არსებობა, რომლებიც იძლევიან კლიენტების შესახებ ინფორმაციის საიდუმლოდ შენახვის გარანტიას. კონფიდენციალობის პოლიტიკის შესაბამისად საჭიროა სპეციალური საბუთის არსებობა (“თანხმობა ინფორმაციის გახმაურებაზე”), რომელშიც განსაზღვრული იქნება ინფორმაციის გახმაურების პირობები. (ორგანიზაციის დასახელება/იმ ორგანიზაციის წარმომადგენლის გვარი, რომელსაც მიეწოდება ინფორმაცია; რომელი წლის ინფორმაცია მუდარდება; ინფორმაციის გამოყენების ნებართვის მოქმედების ვადები; კლიენტის ხელმოწერა).

კლიენტების პრეტენზიების განხილვის პროცედურა უზრუნველყოფს კლიენტის დახმარებისთვის მიმართვის უფლებას, თუ ისინი ფიქრობენ რომ მათ არ უწევს ხარისხიან მომსახურებას ან უსამართლოდ ექცევიან. ყოველმა დაწესებულებამ უნდა შეიმუშაოს კლიენტების პრეტენზიების მიღებისა და საჩივრების განხილვის წესი. პოლიტიკა უნდა მოიცავდეს კლიენტის მიერ დაწესებულების გადაწყვეტილების გასაჩივრების წესსაც, თუ იგი უკმაყოფილოა მისი პრეტენზიის განხილვის შედეგით.

<p>სტანდარტი 2.1 ინფორმაციის დაცვის წესების არსებობა. ინდიკატორი მარეგულირებელი დოკუმენტის არსებობა იმ დაწესებულების არქივში, რომელიც მომსახურებას ეწევა.</p>

<p>სტანდარტი 2.2 პრეტენზიების განხილვის პოლიტიკის არსებობა (კლიენტის მოვალეობების ინფორმაციის ჩათვლით). ინდიკატორი მარეგულირებელი დოკუმენტის არსებობა მომსახურების გამწვევი დაწესებულების არქივში.</p>
--

სტანდარტი

2.3 ინფორმაციის მოთხოვნის მიღებისას დაწესებულებამ უნდა მოამზადოს სპეციალური ბლანკი “ინფორმაციის გახმაურების დაშვება”. ბლანკს ხელს აწერს კლიენტი

ინდიკატორი

თანხლების ბარათში ჩართული, კლიენტის მიერ ხელმოწერილი ბლანკი. მოქმედების ვადა – ერთი წელი.

სტანდარტი

2.4 პროგრამაში მიღებამდე, კლიენტი უნდა იყოს ინფორმირებული კონფიდენციალობის პრინციპის, პრეტენზიების განხილვის პროცედურებისა და წესების არსებობის შესახებ.

ინდიკატორი

საბუთი: კლიენტის პირადი საქმე, რომელიც ადასტურებს კლიენტის ინფორმირებას კონფიდენციალობის პრინციპის, პრეტენზიების განხილვის პროცედურებისა და წესების არსებობის შესახებ. საბუთი უნდა იყოს ხელმოწერილი კლიენტის მიერ; კლიენტს ეძლევა მისი ასლი.

3. პროგრამაში მიღება

პროგრამაში მიღების პროცესი მიმართულია შემდეგი ამოცანების შესრულებაზე:

- კლიენტისათვის ხელმისაწვდომი მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება;
- დარწმუნება იმაში, რომ პოტენციური კლიენტი აკმაყოფილებს პროგრამის ფორმალურ მოთხოვნებს (მაგალითად, მიეკუთვნება მიზნობრივ ჯგუფს);
- კლიენტის სოციალური თანხლების სერვისით დაინტერესების შეფასება. თუ მას ესაჭიროება კონკრეტული მომსახურების მიღება (ირკვევა გასვლითი სავალე სამუშაოს მუშაკთან პირველი ინტერვიუს დროს, ან თანხლების სამსახურში დარეკვისას), მას აწვდიან ინფორმაციას, მაგრამ არ რთავენ თანხლების პროგრამაში;
- საწყისი ინფორმაციის შეგროვება კლიენტის შესახებ თანხლების გეგმის შედგენისა და კლიენტთან შემდგომი მუშაობის დაგეგმარების მიზნით;
- კლიენტთან ნდობაზე დაფუძნებული ურთიერთობების დამყარება.

ყველა კლიენტმა, რომელმაც მიმართა სოციალური თანხლების სამსახურს, უნდა გაიაროს პროგრამაში მიღების პროცედურა. ამ პროცედურას ატარებს სპეციალურად მომზადებული თანამშრომელი (სოციალური თანხლების სპეციალისტი ან სხვა თანამშრომელი), რომელიც უხსნის კლიენტს სოციალური თანხლების სპეციალისტის როლს, აწვდის ინფორმაციას კონფიდენციალობისა და პრეტენზიების განხილვის პოლიტიკის შესახებ, არკვევს კლიენტის

საჭიროებებს, იღებს ინფორმაციის გახმაურებაზე ნებართვას (თუ უკვე საჭიროა ინფორმაციის გახმაურება) და აწარმოებს პირად საქმეს. პროგრამაში მიღებული კლიენტი მუშაობს მისთვის დანიშნულ სოციალური თანხლების სპეციალისტთან, რომელიც უკავშირდება მას ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში და უნიშნავს შესვედრის თარიღს საჭიროებების საფუძვლიანად შეფასების ჩასატარებლად.

პროგრამაში მიღების პროცესი, უნდა დაიწყოს კლიენტის პირველი მიმართვიდან დაწყებულებაში ხუთი დღის განმავლობაში. იდეალურ ვარიანტში, პერიოდი კლიენტის პირველი მიმართვიდან ოფიციალურ მიღებამდე არ უნდა აღემატებოდეს ხუთ დღეს (ან, ყოველ შემთხვევაში, დაიკავოს დროის მინიმუმი). გაუთვალისწინებელი გარემოებების შემთხვევაში (ძნელია კლიენტთან დაკავშირება, თანხლების სპეციალისტს აქვს დიდი დატვირთვა და ა.შ.) პროგრამაში მიღების პროცესს შესაძლოა დაჭირდეს უფრო მეტი დრო, მაგრამ ყოველ შემთხვევაში იგი უნდა დამთავრდეს ორი კვირის განმავლობაში.

სტანდარტი
3.1 პროგრამაში რეგისტრირების ბლანკები უნდა იყოს შევსებული 14 დღის განმავლობაში კლიენტის მიღების პროცესის დაწყების მომენტიდან.
ინდიკატორი
კლიენტის თანხლების ბარათში შევსებული საბუთების არსებობა.

სტანდარტი
3.2 თუ კლიენტმა გადაწყვიტა მიიღოს მონაწილეობა სოციალური თანხლების პროგრამაში, საჭიროა შემოწმება, შეუძლია მას თუ არა, გახდეს პროგრამის კლიენტი ფორმალური ნიშნების მიხედვით.
ინდიკატორი
ჩანაწერის არსებობა თანხლების ბარათში. პრაქტიკაში AFEW საქმიანობა ხორციელდება კლიენტების მიმართ ნდობის პრინციპზე დაყრდნობით და პროგრამაში მიღების ეტაპი არ ითვალისწინებს დამადასტურებელი საბუთის მოთხოვნას.

სტანდარტი
3.3 საჭიროა, გაირკვეს, არის თუ არა კლიენტი კონფიდენციალური ინფორმაციის გახმაურების წინააღმდეგი, თუ ეს საჭიროა აღნიშნულ სტადიაზე.
ინდიკატორი
ინფორმაციის გახმაურების (ან არგახმაურების) შესახებ ხელმოწერილი საბუთის არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში.

სტანდარტი

3.4 2.0 პუნქტში მითითებული (“კლიენტის უფლებები და მოვალეობები”) ყველა საბუთი უნდა იყოს შევსებული.

ინდიკატორი

საჭირო საბუთების არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში.

4. შეფასება/განმეორებითი შეფასება

კლიენტის საჭიროებების შეფასების/განმეორებითი შეფასების პროცესმა უნდა უზრუნველყოს შემდეგი ამოცანების შესრულება:

- საჭიროებების გამოვლენის მიზნით, კლიენტის შესახებ ინფორმაციის რეგულარული შეგროვება და განახლება;
- კლიენტთან მუშაობა ნდობაზე დაფუძნებული ურთიერთობების დასამყარებლად.

კლიენტს აქვს უფლება, მიიღოს თავისი მდგომარეობის მიუკერძოებელი კომპლექსური შეფასება. შეფასება ტარდება სოციალური თანხლების სპეციალისტსა და კლიენტს შორის ინტერაქტიული მუშაობის მეშვეობით, რომლის განხორციელების დროსაც დგინდება: კლიენტის ჯანმრთელობის მდგომარეობა, მისი ფსიქოლოგიური თავისებურებები და რიგი სოციალური ფაქტორები. საჭიროებების შესახებ ინფორმაციის ძირითადი წყარო არის თვით კლიენტი, მაგრამ, მისი თანხმობის შემთხვევაში, შეფასება შეიძლება მოიცავდეს ოჯახის წევრებისგან, სამედიცინო-ფსიქოლოგიური სამსახურებიდან და სხვა წყაროებიდან ინფორმაციის შეკრებას. შეფასება ტარდება ინდივიდუალური შეხვედრის დროს. შეფასების დროს საჭიროა, გაირკვეს, მუშაობს თუ არა კლიენტი სხვა სამსახურებთან. შეფასება უნდა დამთავრდეს პროგრამაში მიღების მომენტიდან 30 დღის განმავლობაში.

შეფასების დროს განიხილება შემდეგი საბაზისო საკითხები:

- ახლანდელი ჯანმრთელობის მდგომარეობა;
- ხელმისაწვდომი ფინანსური რესურსი (დაზღვევის ჩათვლით);
- საკვები, საცხოვრებელი და ტრანსპორტირების საშუალებები (ხელმისაწვდომი შესაძლებლობები);
- მხარდაჭერის წყაროები (ოჯახი, მეგობრები, სხვა წყარო);
- იურიდიული კონსულტაციის საჭიროება;
- ფსიქოაქტიური საშუალებების მოხმარება;
- ემოციური მდგომარეობა/ფსიქიკური ჯანმრთელობა.

სოციალური თანხლების ყოველი სამსახური იყენებს შეფასების და განმეორებითი შეფასების საკუთარ ფორმებს, რომლებიც აუცილებლად მოიცავენ აღნიშნულ კითხვებს.

შეფასება არის დინამიური პროცესი. კლიენტის ჯანმრთელობის მდგომარეობა და ცხოვრების გარემოებები შესაძლოა იცვლებოდეს, შესაბამისად, იცვლება მისი საჭიროებებიც. სოციალური თანხლების სპეციალისტმა რეგულარულად უნდა ჩაატაროს კლიენტის საჭიროებების დამატებითი შეფასება. განმეორებითი შეფასება ტარდება სიტუაციის მიხედვით: მისი საჭიროება განისაზღვრება სოციალური თანხლების სპეციალისტის მიერ, მაგრამ ნებისმიერ შემთხვევაში დამატებითი შეფასება უნდა ჩატარდეს, როგორც მინიმუმი, ყოველ ექვს თვეში ერთხელ.

თუ კლიენტი საჭიროებს მხოლოდ ინფორმირებას და გადამისამართებას, მასთან მაინც უნდა დამყარდეს კონტაქტი (მაგ., ტელეფონით) ყოველ ოთხ კვირაში ერთხელ ახალი საჭიროებების განსაზღვრელად. სოციალური თანხლების მომსახურების მიმდებმა კლიენტებმა ყოველ სამ თვეში უნდა გაიარონ სრული დოკუმენტირებული შეფასება.

სტანდარტი

4.1 კლიენტის მოთხოვნილებების შეფასება უნდა ჩატარდეს პროგრამაში მიღებიდან 30 დღის განმავლობაში.

ინდიკატორი

შეფასების შევსებული ბლანკების (ზემოაღნიშნული კითხვების ჩათვლით) არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში.

სტანდარტი

4.2 განმეორებითი შეფასება უნდა ტარდებოდეს რეგულარულ საფუძველზე (სამ თვეში ერთხელ). ინფორმირების და გადამისამართების მომსახურების მიმდები კლიენტებისთვის განმეორებითი შეფასების ჩატარება შესაძლებელია ტელეფონითაც.

ინდიკატორი

საბუთის არსებობა (კლიენტთან მუშაობის ჩანაწერები, განახლებული პირველი შეფასება ან შეფასების ახალი ფორმა) კლიენტის თანხლების ბარათში.

5. თანხლების პროცესის დაგეგმვა და მომსახურების გაწევა.

მომსახურების გაწევის გეგმის მიზანია, განისაზღვროს:

- კლიენტის საჭიროებაზე დაფუძნებული მიზნები;
- ამ მიზნის მისაღწევი ღონისძიებები;
- დაგეგმილი ღონისძიებების ვადები.

თანხლების დეტალური გეგმა ეყრდნობა შეფასების დროს გამოვლენილ საჭიროებებს და მოიცავს კლიენტის მიერ განსაზღვრულ მიზნებსა და ამოცანებს.

ეს გეგმა არის კლიენტისა და სოციალური თანხლების სპეციალისტის ერთობლივი მუშაობის პროდუქტი. თანხლების გეგმა უნდა მოიცავდეს მოკლევადიან და გრძელვადიან მიზნებს და იმ ნაბიჯების აღწერას, რომელთა მეშვეობითაც შესაძლებელია მათი მიღწევა. გეგმაში საჭიროა დაფიქსირდეს, რომელი მომსახურება ჭირდება კლიენტს, სად იქნება ის მიმართული და რა ვადებში, და ასევე შემდგომი ზედამხედველობის გათვალისწინება. გაუთვალისწინებელი სიტუაციების აღმოჩენისას (ავადმყოფობა, დაპატიმრება) მომსახურების ვადები შესაძლოა შეიცვალოს. კლიენტებისთვის გეგმის შედგენა ხდება ყველა საჭირო მომსახურების მიღების გათვლით.

გეგმა შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

- პრობლემების აღწერა;
- ყოველი მათგანის გადაწყვეტაზე მიმართული მიზნები;
- გამოვლენილი საჭიროების დაკმაყოფილებაზე მიმართული ნაბიჯები, (აქ უნდა იყოს გათვალისწინებული შემდეგი ფაქტორები: კლიენტის რესურსები; მისი მხარდაჭერის სისტემა; საჭირო მომსახურების გაწევის სახე, მოცულობა და ვადები; რა დაწესებულებაში იგეგმება მიმართვა);
- შენიშვნები ყოველი მომსახურების ხელმისაწვდომობასა და დროულობასთან დაკავშირებით და ასევე (საჭიროებისამებრ) ქმედებების ალტერნატიული გეგმა.

სოციალური თანხლების დაწესებულებებს დაგეგმვისთვის შეუძლიათ გამოიყენონ საკუთარი ფორმები, მაგრამ სამუშაო გეგმაში უნდა იყოს გათვალისწინებული ზემოჩამოთვლილი ყველა კომპონენტი. გეგმა უნდა შემუშავდეს კლიენტის პროგრამაში მიღების მომენტიდან 30 დღის განმავლობაში.

დაგეგმვა, ისევე, როგორც შეფასება, უნდა ტარდებოდეს რეგულარულად. სოციალური თანხლების სპეციალისტი სისტემატურად უნდა განიხილავდეს კლიენტების სერვის-გეგმებს. განხილვა ტარდება საჭიროებისამებრ, მისი სიხშირე და პერიოდულობა განისაზღვრება სოციალური თანხლების სპეციალისტის მიერ, მაგრამ ნებისმიერ შეთხვევაში გეგმების გასანიჯვა უნდა ტარდებოდეს ყოველ სამ თვეში ერთხელ.

სტანდარტი

5.1 მომსახურების გაწევის გეგმა უნდა შემუშავდეს კლიენტთან ერთად პროგრამაში მიღების მომენტიდან 30 დღის განმავლობაში.

ინდიკატორი

კლიენტისა და სოციალური თანხლების სპეციალისტის მიერ ხელმოწერილი გეგმა შენახულია კლიენტის თანხლების ბარათში.

სტანდარტი

5.2 გეგმა უნდა განიხილებოდეს ყოველ სამ თვეში ერთხელ.

ინდიკატორი

კლიენტის მიერ ხელმოწერილი სერვის-გეგმის საბუთი შენახულია კლიენტის თანხლების ბარათში. წინამდებარე საბუთი არ უნდა იყოს ხელმოწერილი იმ კლიენტების მიერ, რომლებიც იღებენ მხოლოდ ინფორმირებისა და გადამისამართების სერვისს.

6. თანხლება და მიმართვა

თანხლების და მიმართვის პროცესმა უნდა უზრუნველყოს შემდეგი ამოცანების შესრულება:

- კლიენტის სერვის-გეგმით გათვალისწინებული მომსახურების ღონისძიებების განხორციელება;
- კლიენტის პროგრამაში მონაწილეობის მოტივაციის მხარდაჭერა;
- კლიენტისათვის დახმარების გაწევის სამსახურების საქმიანობის კოორდინირების უზრუნველყოფა და ამ სამსახურების როლისა და შესაძლებლობების გაცნობა;
- კლიენტის შესაბამის სამსახურებში გაგზავნის ორგანიზება (საჭიროებისამებრ);
- დახმარების სამსახურებში მიმართვისას კლიენტის ინტერესების დაცვა, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს დამოუკიდებლად არ შეუძლია ამის უზრუნველყოფა.

კლიენტის სერვის-გეგმის (თანხლების გეგმა) შესრულების პასუხისმგებლობა ეკისრება სოციალური თანხლების სპეციალისტს. კლიენტის შესაბამის სამსახურებში გაგზავნის შემთხვევაში, სპეციალისტი ასრულებს დამაკავშირებელი რგოლის როლს კლიენტსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის. თანხლების სპეციალისტის მოვალეობებში შედის იმ დაწესებულებებთან ურთიერთობა, სადაც გაგზავნილი იყო კლიენტი (მისი თანხმობით) და კლიენტების ინტერესების დაცვა, თუ მას თვითონ არ შეუძლია ამის გაკეთება.

კლიენტის თანხლებისა და გადამისამართების სამუშაოს ჩატარებისას აუცილებელია იმის დადგენა, ურთიერთობს თუ არა კლიენტი სხვა სოციალური თანხლების სპეციალისტებთან. იდეალურ ვარიანტში, კლიენტს პროგრამაში მონაწილეობის დროს უნდა ჰყავდეს სოციალური თანხლების ერთი სპეციალისტი. სოციალური თანხლების სპეციალისტი პასუხს აგებს მომსახურების მთელ ციკლზე. ეს სულაც არ ნიშნავს იმას, რომ კლიენტს არ შეუძლია, დახმარებისთვის მიმართოს სხვა დაწესებულებებს. კლიენტს შეუძლია, ნებისმიერი სერვისის მისაღებად მიაკითხოს ნებისმიერ ორგანიზაციას, მხოლოდ მაშინ, როდესაც

საუბარია პირდაპირ სერვისზე (დახმარება საცხოვრებელი ფართის მოძებნაში, იურიდიული კონსულტაცია და სხვა).

კლიენტს უნდა ჰყავდეს ერთი სოციალური თანხლების სპეციალისტი, მაგრამ რეალურ ცხოვრებაში კლიენტები მუშაობენ რამდენიმე სპეციალისტთან. იმისათვის, რომ ნელ-ნელა აშენდეს სოციალური თანხლების სისტემა, სადაც არ ხდება კლიენტის ან სპეციალისტის მხრიდან ძალისხმევის დუბლირება (მაგალითად, შეფასების ინტენსიური პროცესის გავლა ერთზე მეტ დაწესებულებაში), საჭიროა, კლიენტმა შეარჩიოს სოციალური თანხლების ერთი ძირითადი სპეციალისტი.

ასეთი სისტემის შექმნისთვის საჭიროა, რომ სოციალური თანხლების სპეციალისტებმა კლიენტებს აუხსნან სოციალური თანხლების ერთ სპეციალისტთან მუშაობის უპირატესობა, დაადგინონ იმ სოციალური თანხლების სპეციალისტების კონტაქტები, რომელთანაც ურთიერთობდა კლიენტი, და მათთან ერთად განსაზღვრონ ყოველი დაწესებულების როლი დახმარების გაწევის სისტემაში (თუ კლიენტი არ არის ამ კონტაქტების წინააღმდეგი).

სტანდარტი

6.1 შედგენილი გეგმა უნდა შესრულდეს თანმიმდევრულად.

ინდიკატორი

სერვისის გეგმით განსაზღვრული ღონისძიებების შედეგების დამადასტურებელი საბუთების არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში.

სტანდარტი

6.2 საჭიროა კლიენტთან მომუშავე სხვა სოციალური თანხლების სპეციალისტებთან კონტაქტის დამყარება, და კლიენტის თანხმობით ძირითადი სპეციალისტის ერთობლივად განსაზღვრა.

ინდიკატორი

საბუთის არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში, სოციალური თანხლების იმ სხვა სპეციალისტებთან კონტაქტების მითითებით, ვისაც მიმართავდა კლიენტი, და ძირითადი სპეციალისტის შერჩევის დასაბუთება.

სტანდარტი

6.3 კლიენტის თანხმობით საჭიროა დაკავშირება სოციალური თანხლების იმ სპეციალისტებთან, ვისაც მიმართავდა კლიენტი.

ინდიკატორი

საბუთის არსებობა კლიენტის თანხლების ბარათში კონტაქტების მითითებით.

7. თანხლების პროცესის მონიტორინგი და კლიენტის შემდგომი მეთვალყურეობა

მონიტორინგი და შემდგომი მეთვალყურეობა ტარდება შემდეგი ამოცანების შესრულების მიზნით:

- იმ მომსახურების ხელმისაწვდომობის კონტროლი, რომლის მიღებასაც აპირებს კლიენტი;
- იმ ბარიერების განსაზღვრა და აცილება, რომლებიც კლიენტს ელოდება სერვის-გეგმის შესრულების დროს;
- კლიენტის სოციალური თანხლების მომსახურების საჭიროების განსაზღვრა;
- მომსახურების გამწვევი ორგანიზაციების დახმარება კლიენტთან მუშაობის დაგეგმვასა და მოცულობის განსაზღვრაში.

სოციალური თანხლების სპეციალისტი თვითონ განსაზღვრავს შეხვედრების სიხშირეს და მეთვალყურეობის ხანგრძლივობას, რომელთა დახმარებითაც შესაძლებელია კლიენტთან კონტაქტების შენარჩუნება და მუშაობისთვის საჭირო ინფორმაციის მიღება. კლიენტთან კონტაქტი უნდა დამყარდეს ყოველ ოთხ კვირაში ერთხელ.

სტანდარტი

7.1 კავშირი კლიენტთან უნდა დამყარდეს ყოველ ოთხ კვირაში ერთხელ.

ინდიკატორი

თანხლების ბარათში შემდგარი კონტაქტის შესახებ ჩანაწერის არსებობა (პირადად ან ტელეფონით).

სტანდარტი

7.2 საჭიროა კლიენტის შემდგომი მეთვალყურეობის განხორციელება.

ინდიკატორი

თანხლების ბარათში კლიენტის შემდგომი მეთვალყურეობის შესახებ საბუთის არსებობა.

სტანდარტი

7.3 ექვსი თვის ამოწურვის შემდეგ უნდა მიმდინარეობდეს პროგრამიდან გარიცხული კლიენტების აღრიცხვა.

ინდიკატორი

კლიენტის თანხლების ბარათში, მასთან დაკავშირების ყველა მცდელობის აღნიშვნის შესახებ საბუთის არსებობა. საბუთი კლიენტის თანხლების ბარათში პროგრამიდან გასვლის შესახებ.

8. პროგრამიდან გასვლისა და გარდამავალი პერიოდის ღონისძიებების დაგეგმვა

პროგრამიდან გასვლის დაგეგმვა ტარდება შემდეგი მიზნებით:

- პროგრამიდან იმ კლიენტთა გასვლის უზრუნველყოფა, რომელთაც აღარ სჭირდებათ, ან არ სურთ სოციალური თანხლების მომსახურების მიღება;
- სოციალური თანხლების სპეციალისტების იმ კლიენტებთან ინტენსიური მუშაობის უზრუნველყოფა, რომლებიც აქტიურნი არიან და საჭიროებენ მომსახურებას;
- მომსახურების გაწევა გამწევი დაწესებულებისთვის და დახმარება სამუშაოს მოცულობის პროგნოზირებასა და დაგეგმვაში.

კლიენტის პროგრამიდან გასვლა არის გეგმაზომიერი პროცესი, რომლის დროსაც კლიენტს ეძლევა დამოუკიდებელი ცხოვრების, საკუთარ ჯანმრთელობასა და კეთილდღეობაზე პასუხისმგებლობის აღების საშუალება. კლიენტის პროგრამიდან გასვლის დროს იქმნება შესაბამისი საბუთი, სადაც მითითებულია გარიცხვის მიზეზი და მოყვანილია გარდამავალი პერიოდის ღონისძიებების გეგმა (თუ კლიენტი გადადის სხვა სამსახურში). თუ კლიენტი არ ეთანხმება პროგრამიდან გარიცხვის მიზეზს, მას უნდა შევასენოთ პრეტენზიების განხილვის პროცედურა, რომელიც მოქმედებს აღნიშნულ დაწესებულებაში. პროგრამიდან გასვლის პროცედურის გარდა არსებობს გარიცხვის პროცედურა, რომელსაც იყენებენ იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი ტოვებს პროგრამას სამუშაო გეგმის ძირითადი დებულებების შესრულებამდე.

ზოგიერთ კლიენტს სჭირდება მხოლოდ მომსახურების მინიმალური პაკეტი, მაგალითად, ინფორმირება და იმ ორგანიზაციაში მიმართვა, რომელიც უწევს გარკვეულ მომსახურებას, ამიტომ მათ შეუძლიათ პერიოდულად ჰქონდეთ კონტაქტი სოციალური თანხლების სპეციალისტთან. ყოველ ოთხ კვირაში სპეციალისტები უნდა დაუკავშირდნენ ყველა კლიენტს. თუ ნახევარი წლის განმავლობაში, არაერთი მცდელობის მიუხედავად, ვერ ხერხდება კლიენტთან დაკავშირება, იგი გაირიცხება აღნიშნული დაწესებულების სოციალური თანხლების პროგრამიდან.

სტანდარტი

8.1 კლიენტის გარიცხვა სოციალური თანხლების პროგრამიდან უნდა მოხდეს შემდეგ შემთხვევებში:

- * კლიენტის თხოვნა;
- * კლიენტის საჭიროებების შეცვლა, რომლებიც დაკავშირებულია სოციალური თანხლების სხვა დაწესებულებაში გადასვლის აუცილებლობასთან;
- * კლიენტის ქმედებები, რომლებმაც რისკის ქვეშ მოაქციეს დაწესებულება, სოციალური თანხლების სპეციალისტი ან სხვა კლიენტები (ასეთი ქმედებების ნუსხა განსაზღვრული უნდა იყოს პროგრამაში მონაწილეობის წესებში);
- * კლიენტის გადასვლა მომსახურების სხვა რაიონში;
- * ექვსი თვის განმავლობაში კლიენტთან დაკავშირების რამოდენიმე წარუმატებელი მცდელობა;
- * კლიენტის გარდაცვალება.

ინდიკატორი

კლიენტის თანხლების ბარათში საბუთის არსებობა მისი პროგრამიდან გარიცხვის მიზეზის მითითებით.

9. იმ დაწესებულებების პოლიტიკა, პროცედურები და სუპერვიზია, რომლებიც სთავაზობენ სოციალური თანხლების მომსახურებას

დაწესებულების რეგლამენტის დამუშავების პროცესი მიმართულია შემდეგი ამოცანების შესრულებაზე:

- კლიენტების უფლებების დაცვა და მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფა;
- სოციალური თანხლების სპეციალისტების საჭირო მხარდაჭერით უზრუნველყოფა (მათი მუშაობის სუპერვიზია, დატვირთვისა და პროფესიული სწავლების შესაძლებლობების შეფასება).

სოციალური თანხლების ყველა დაწესებულებაში უნდა არსებობდეს დოკუმენტურად გაფორმებული შემდეგი პროცედურები:

- კლიენტების პრეტენზიების განხილვის პროცედურა;
- სოციალური თანხლების სპეციალისტების სუპერვიზიის პროცედურა;
- კლიენტებთან მუშაობის მოცულობის რეგულირების პროცედურა.

კლიენტების პრეტენზიების განხილვის პროცედურა აღწერილია მე-2 თავში (“კლიენტების უფლებები და მოვალეობები”).

სოციალური თანხლების სპეციალისტებმა უნდა მიიღონ პროგრამული და ადმინისტრაციული სუპერვიზია (იხ. თავი 1 “პერსონალი”). სოციალური თანხლების სპეციალისტებისთვის მხარდაჭერის გაწევის გარდა საჭიროა ასევე სპეციალისტების მუშაობის მონიტორინგიც (კერძოდ, საჭირო დოკუმენტაციის წარმოების სისწორე). თავის მუშაობაში პარტნიორთან ვიზიტის დროს AFEW

ირჩევს შერჩევითი შეფასების პრინციპს. სოციალური თანხლების სპეციალისტების მხარდაჭერის გაწევის პროცესი ასახული უნდა იყოს შესაბამის საბუთებში. სპეციალისტებისა და მათი სუპერვიზორების შეხვედრების ჩატარება რეკომენდებულია თვეში ერთჯერ. ამ დროს განხილული უნდა იყოს შემდეგი საკითხები: კლიენტთან მუშაობა, დატვირთვა და სხვა მომენტები, რომლებიც განაპირობებენ თანამშრომლის “ემოციურ გადაწვას”.

სოციალური თანხლების ერთ სპეციალისტზე აქტიური კლიენტების რაოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს ოცს, მაგრამ კლიენტების საჭიროებების, მიზნობრივი ჯგუფის, გაწეული მომსახურების ტიპისა და სხვა ფაქტორების გათვალისწინებით, დაწესებულებებს შეუძლიათ, განსაზღვრონ დატვირთვის უფრო დაბალი ან მაღალი სტანდარტი.

სტანდარტი

9.1 დაწესებულებებში უნდა იყოს შემუშავებული კლიენტთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა.

ინდიკატორი

პროცედურის არსებობა სოციალური თანხლების მომსახურების გამწვევი დაწესებულების არქივში.

სტანდარტი

9.2 დაწესებულებაში უნდა იყოს შემუშავებული სოციალური თანხლების სპეციალისტებისთვის განკუთვნილი სუპერვიზიის პროცედურა.

ინდიკატორი

პროცედურის არსებობა მომსახურების გამწვევი დაწესებულების არქივში.

სტანდარტი

9.3 დაწესებულებაში სოციალური თანხლების სპეციალისტის სამუშაოს მოცულობა არ უნდა აღემატებოდეს 20 კლიენტს.

ინდიკატორი

20 აქტიური კლიენტის მიერ შევსებული საბუთების არსებობა. პროცედურის არსებობა მომსახურების გამწვევი დაწესებულების არქივში.

დასკვნითი დებულებები

თქვენს წინაშე წარმოდგენილი სტანდარტები აღწერს აივ ინფექციის სფეროში მოწყველადი ჯგუფებისთვის სოციალური თანხლების ორგანიზების არსებულ მიდგომებს. მაგრამ უნდა გვესმოდეს, რომ, გარდა საერთო სტანდარტებისა, ასევე არსებობს სპეციფიური სტანდარტები, რომლებსაც იყენებენ კონკრეტულ ჯგუფებთან მუშაობისას. “შიდსის ფონდი აღმოსავლეთ-დასავლეთი” (AFEW) გააგრძელებს მუშაობას სოციალური თანხლების სტანდარტების სერიაზე, სადაც შეტანილი იქნება შემდეგი სტანდარტები:

1. ნარკოტიკების მომხმარებლების თანხლების სტანდარტები;
2. მსჯავრდებულთა გათავისუფლების მზადებისა და გარდამავალი პერიოდის თანხლების პროგრამების ორგანიზების სტანდარტები;
3. ოჯახების სოციალური თანხლება.

სტანდარტებთან ერთად AFEW-მ მოამზადა სოციალური თანხლების რეკომენდაციებიც. ეს რეკომენდაციები მომზადებულია სოციალური თანხლების პროცესის ორგანიზების, დაინტერესებული სპეციალისტებისა და მოწყველადი ჯგუფების წარმომადგენელთათვის მხარდაჭერის გაწევის მიზნით, რომლებსაც მიეკუთვნებიან ნარკოტიკების მომხმარებლები, სექს-მუშაკები და მსჯავრდებულები. სოციალური თანხლება არის ქმედითი და ეფექტური მიდგომა. მისი დახმარებით შესაძლებელია აივ ინფექციის პროფილაქტიკის პროგრამებში წარმატების მიღწევა. ამიტომ ავტორები ფიქრობენ, რომ მნიშვნელოვანია და დროულია კოლეგებისთვის ამგვარი მუშაობის ორგანიზების პრაქტიკული გამოცდილებისა და თეორიის წარდგენა.

რეკომენდაციები ეფუძნება თანხლების საერთაშორისო სტანდარტებს და AFEW-ს მუშაობის გამოცდილებას, რომელიც მიღებულია პარტნიორული პროექტის რეალიზების დროს ცენტრალური აზიის ქვეყნებში. რეკომენდაციებს არა აქვთ უნივერსალურობის პრეტენზია. მათი ფასეულობა ეფუძნება ორგანიზაციების რეალურ გამოცდილებას, რომლებიც მუშაობენ შეზღუდული რესურსების პირობებში. რეკომენდაციები მოიცავს მოწყველადი ჯგუფების სოციალური თანხლების სისტემის შექმნის ინსტრუმენტებს, ტექნოლოგიების აღწერასა და სისტემის ფუნქციონირების თეორიულ საფუძველს.

რეკომენდაციები და სტანდარტები წარმოადგენენ სოციალური თანხლების რესურსების პაკეტის ნაწილს. მომავალში ავტორები გეგმავენ მათ შევსებას მასალების პაკეტით, რომელიც მოიცავს სპეციალისტთათვის ტიპური ტრენინგების პროგრამებს და მათი ჩატარებისთვის საჭირო დასარიგებელ მასალას.

უკანა ყდაზე:

საინფორმაციო სამედიცინო-ფსიქოლოგიური ცენტრი “თანადგომა”

მისამართი: ქ. თბილისი, ა. ქურდიანის 21

ტელ.: (+995 32) 35 63 21 ტელ/ფაქსი: (+995 32) 35 32 21

ელ. ფოსტა: center@tanadgoma.ge

მოცემული მასალა მომზადებულია პოლანდიური არასამთავრობო ჰუმანიტარული ორგანიზაციის “შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი” მიერ (*AIDS Foundation East-West, AFEW*) და შეიქმნა პროექტის **გლობუსი** (ძაღების გლობალური გაერთიანება შიდსის წინააღმდეგ) ფარგლებში.

მასალა ქართულად ითარგმნა პროექტის „აღმოვფხვრათ პრობლემები: ჯანმრთელობა და უფლებები მოწყვლადი ჯგუფებისათვის“ ფარგლებში, რომელიც ხორციელდება პოლანდიის საგარეო საქმეთა სამინისტროს ფინანსური მხარდაჭერით. პროექტს ახორციელებენ პარტნიორი ორგანიზაციები: „შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი“ რეგიონალური ოფისი მოლდოვა, ბელორუსი, უკრაინა და „საინფორმაციო სამედიცინო-ფსიქოლოგიური ცენტრი თანადგომა“.

პუბლიკაციის უფლებები ეკუთვნის საერთაშორისო არასამთავრობო ჰუმანიტარულ ორგანიზაციას “შიდსის ფონდი აღმოსავლეთი-დასავლეთი” (*AIDS Foundation East-West, AFEW*).