

მინიმალური მოთხოვნები გასაწევი მომსახურებისადმი

მოთხოვნები გასაწევი მომსახურებისადმი დაყოფილია ორ მიმართულებად: აუცილებელი და სარეკომენდაციო.

სარეკომენდაციო მოთხოვნები აღნიშნული იქნება ნიშნით - *, რაც ნიშნავს, რომ ამ ეტაპზე ისინი ძირითადად არის არაგაზომვადი, მათი შესრულება გაზრდის მთლიანად

მომსახურების ხარისხს და “შემსყიდველს” დაეხმარება პერსპექტიული გეგმების დასახვაში.

ფსიქიკური დარღვევების მქონე პირთა თავშესაფრით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამის მიზანია ფსიქიკური დარღვევების მქონე პირთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების მომსახურებით უზრუნველყოფა.

მან ხელი უნდა შეუწყოს რათა:

- ✓ ფსიქიკური დარღვევების მქონე პირთათვის უზრუნველყოფილი იყოს ელემენტარული საყოფაცხოვრებო პირობებით, მოვლა-პატრონობით, კვებით;
- ✓ შენარჩუნებულ იქნეს ბენეფიციარის კონტაქტები ბიოლოგიურ ოჯახთან, ნათესავებთან და სხვა ახლობლებთან;
- ✓ ხელი შეეწყოს ბენეფიციარის ფსიქოლოგიურ და სოციალურ რეაბილიტაციას;
- ✓ თითოეული ბენეფიციარის მომსახურება განხორციელდეს ინდივიდუალური საჭიროების შესაბამისად.

I – ინდივიდუალური რეაბილიტაციის პროგრამა

1.1. ბენეფიციარების მომსახურებაში ჩართვის შემდეგ მომსახურების მიმწოდებელმა ბენეფიციარებთან (და/ან მათ მეურვეებთან) ერთად უნდა შეიმუშაოს ინდივიდუალური მოვლა-პატრონობისა და რეაბილიტაციის პროგრამა (შემდეგში - პროგრამა).

1.2. პროგრამა ითვალისწინებს ბენეფიციართა ინდივიდუალურ საჭიროებებს, ძლიერ მხარეებსა და რესურსებს.

1.3. პროგრამა, რომელშიც ნათლად უნდა იქნას აღწერილი შესაბამისი მომსახურება,
უნდა შედგებოდეს მინიმუმ ქვემოთ ჩამოთვლილი ინფორმაციისაგან:

ა) ბენეფიციარის საპასპორტო მონაცემები;

ბ) რა სახის მომსახურება გაეწევა ბენეფიციარს და როგორ მოხდება მომსახურების გაწევა;

გ) მომსახურების მიწოდების გრაფიკი/განრიგი

დ) მომსახურების მიწოდების მოსალოდნელი შედეგები;

ე) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ პროგრამის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირის სახელსა და ფუნქციას;

1.4 * თითოეული ბენეფიციარის ინდივიდუალური რეაბილიტაციის პროგრამა შემუშავდება მულტიდისციპლინური გუნდის მიერ და გადაისინჯება პერიოდულად ბენეფიციართან (და/ან მათ მეურვეებთან) ერთად (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) შეთანხმებული განრიგის შესაბამისად და ბენეფიციარების გადაწყვეტილებიდან ან მისი ჭეშმარიტი ინტერესებიდან გამომდინარე.

II - ბენეფიციარის უსაფრთხოება და უშიშროება

2.1 * მიმწოდებელი უზრუნველყოფს, რომ გარემო, სადაც ხდება მომსახურების მიწოდება, ბენეფიციართათვის უსაფრთხო და დაცულია. მიმწოდებელი ატარებს

შესაბამის ღონისძიებებს, რათა მომსახურების მიწოდების ადგილებში თავიდან იქნეს აცილებული უბედური შემთხვევა და/ან ზიანი არ მიადგეს ბენეფიციარების ჯანმრთელობას.

2.2. * შენობაში, სადაც ხდება მომსახურების მიწოდება უნდა იყოს ტელეფონი, რომლითაც ბენეფიციარებს შეეძლება სარგებლობა ნებისმიერ დროს.

2.3. მომსახურების მიწოდების ტერიტორიაზე თვალსაჩინო ადგილას უნდა იყოს გამოკრული საკონტაქტო ინფორმაცია საგანგებო შემთხვევებისათვის. ამ ინფორმაციაში უნდა შედიოდეს სულ მცირე შემდეგი ადგილობრივი ტელეფონის ნომრები: პოლიციის ცხელი ხაზის, სახანძროს და სასწრაფო სამედიცინო დახმარების.

2.4. * იმ ტერიტორიაზე, სადაც ხორციელდება მომსახურების მიწოდება,

ხანძარსაწინააღმდეგო უსაფრთხოება დაცული უნდა იყოს.

2.5. მომსახურების მიწოდებისას შენობაში გამოყოფილი უნდა იყოს ბენეფიციარების პირადი ნივთების შენახვისათვის განკუთვნილი დაცული ადგილი და მათ უნდა ქონდეთ შესაძლებლობა თავისუფლად გამოიყენონ პირადი მოხმარების ნივთები;

2.6. ბენეფიციარებს ექნებათ შესაძლებლობა თავიანთი კულტურული, ეთნიკური, რელიგიური თუ ასაკობრივი შეხედულებებისა და მოთხოვნილებების შესაბამისად, გამოიყენონ პირადი მოხმარების ნივთები, რაშიც მათ ექნებათ სრული მხარდაჭერა;

2.7. მიმწოდებელი აკონტროლებს უცხო პირთა შესვლას მომსახურების მიწოდების ტერიტორიაზე სამუშაო საათებში.

2.7. * ბენეფიციარი, პოტენციურად სახიფათო ნივთებთან, როგორც არის ღუმელი, გამათბობელი, ბასრი იარაღი და ჭურჭელი, პოტენციურად სახიფათო ტექნიკა, ქიმიური ნივთიერებები, გაზისა და ელექტრომოწყობილობები, დაიშვება მხოლოდ მოზრდილის ზედამხედველობის ქვეშ.

2.8. *ორგანიზებული ექსკურსიების დროს ბენეფიციარები მუდმივად ზედამხედველობის ქვეშ იმყოფებიან.

III – პირადი მონაცემები, მისი დაცვა, კონფიდენციალურობა და პირადი ცხოვრება

ბენეფიციართა მიღებისას კანონით გათვალისწინებული დოკუმენტაციის მიღებასთან ერთად აგროვებენ დამატებით ცნობებს ნათესავებისა და მეურვეებისგან ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის, მისი თავისებურებების და ქცევების შესახებ.

ყოველდღიური აღრიცხვა ხორციელდება ცალკე ზონარგაყრილ და დაბეჭდილ ჟურნალებში. აღრიცხვა უნდა წარმოებდეს ყოველდღიურად გარკვეულად (ბენეფიციარის არყოფნისას აღრიცხვის ჩატარების დროს დაიწეროს `არა`). ბენეფიციარის დაწესებულების გარეთ ნებისმიერი გასვლა უნდა დაფიქსირდეს ცალკე ჟურნალში, ხოლო ერთი ან რამდენიმე დღით `შვებულებაში` წასვლისას უნდა დაიწეროს განცხადება და მკაფიოდ დაფიქსირდეს ბენეფიციარის დროებითი მისამართი და მასზე პასუხისმგებელი პირის მონაცემები.

3.1. მიმწოდებელმა უნდა შექმნას პირობები, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ბენეფიციარების პირადი მონაცემების კონფიდენციალობა.

3.2. მომსახურების მიწოდების გარემო და მიწოდების სტილი უნდა უზრუნველყოფდეს ბენეფიციართა პირადი ცხოვრების, მათ შორის წერილობითი და ელექტრონული კორესპონდენციის, სატელეფონო და პირადი საუბრების, დაცვას.

3.3. ბენეფიციარის პირადი ცხოვრებისა და ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ დაწესებულებაში არსებული ნებისმიერი ინფორმაცია (მათ შორის ფოტოგრაფირება) კონფიდენციალურია და მისი გამჟღავნება დაუშვებელია ბენეფიციარის ან/და მისი მეურვის თანხმობის გარეშე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ინფორმაციის დამალვა საფრთხეს უქმნის ბენეფიციარის ან გარეშე პირის ჯანმრთელობას ან სიცოცხლეს. ასევე გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების მიწოდების ნაწილია (შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, ჯგუფური კონსულტაციები ან მსგავსი აქტივობა).

3.4. მიმწოდებელმა უნდა შეინახოს ბენეფიციარების მდგომარეობის შესახებ ყველა ინფორმაცია მინიმუმ 5 წლის ვადით.

3.5. მიმწოდებლის მიერ შენახული პირადი ინფორმაცია ყოველთვის უნდა იყოს ხელმისაწვდომი უფლებამოსილი ორგანოებისათვის (სამართალდამცავი და დონორი ორგანიზაციისთვის).

3.6. თუ მომსახურება მოიცავს ინდივიდუალურ კონსულტაციებს, მიმწოდებელს აქვს შესაბამისი გარემო, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლის კონფიდენციალურობის დაცვას.

3.7. დაწესებულების მომსახურე პერსონალი ხელს უწყობს ბენეფიციართა ოჯახის წევრებთან დადებითი ურთიერთობების შენარჩუნებაში, მათი ფუნქციებისა და მოვალეობების განვითარებაში, ოჯახის სტაბილურობის შენარჩუნებაში; ვიზიტების დეტალები ბენეფიციარის მიღებისას განიხილება დაწვრილებით (ვიზიტის ხანგრძლივობა, შეხვედრის ადგილი და ა.შ) ნებისმიერი შეზღუდვები კონტაქტზე აღსაზრდელთა უსაფრთხოების მიზნით განიხილება სოციალურ მუშაკთან და მულტიდისციპლინარული გუნდის წევრებთან

IV - სამედიცინო დახმარება და მედიკამენტები

4.1 მიმწოდებელი ვალდებულია მიიღოს ზომები, რათა თავიდან იქნეს აცილებული ინფექციური დაავადებების გავრცელება, ხოლო ბენეფიციარების ავად გახდომის შემთხვევაში შესაბამისად იმოქმედოს.

4.2 ინფექციურ დაავადებათა კონტროლის შესახებ უნდა არსებობდეს სპეციალურად შემუშავებული კონკრეტული სტრატეგია, რომელიც გააზრებული და დაცული იქნება

მომსახურე პერსონალის მიერ და ცნობილი – ბენეფიციარებისთვის (და/ან მეურვეებისთვის).

4.2. მომსახურების მიწოდების ტერიტორიაზე, ხელმისაწვდომ ადგილას, უნდა ჰქონდეთ პირველადი სამედიცინო დახმარების საშუალებები.

4.3. მომსახურების ტერიტორიაზე მუდმივად უნდა იყოს სულ მცირე ერთი სამედიცინო პერსონალი, რომელსაც შეუძლია პირველადი სამედიცინო დახმარების გაწევა.

4.4. მიმწოდებელს უნდა ჰქონდეს მედიკამენტთა აუცილებელი მარაგიB და გააკონტროლოს მათი მიღება

4.5. მიმწოდებელს უნდა ჰქონდეს უახლოესი სამედიცინო სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაცია მომსახურების ადგილმდებარეობისა და ბენეფიციარების საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით. მიმწოდებელს ასევე უნდა ჰქონდეს ბენეფიციარების მიერ მიწოდებული პირადი ექიმის საკონტაქტო ინფორმაცია. ეს ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ნებისმიერ დროს.

4.6. ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესების, უბედური შემთხვევის, ან სხვა ფიზიკური დისკომფორტის დროს მიმწოდებელმა დაუყონებლივ უნდა მიიღოს სათანადო ზომები რეკომენდაციის სახით სამედიცინო დაწესებულებაში მიმართვისა და ჰოსპიტალიზაციის შესახებ. ცენტრის პერსონალს უნდა ჰქონდეს ბენეფიციარის მეურვის ან მხარდამჭერი პირის ტელეფონი, რომელიც ცენტრში ბენეფიციარის შემოსვლისას წერილობით დაადასტურებს, რომ მზად არის იზრუნოს ბენეფიციარზე საჭიროების შემთხვევაში.

4.7. ყველა პირი, რომელიც უშუალოდ მონაწილეობს მომსახურების მიწოდებაში, უნდა გაიაროს პერიოდული სამედიცინო შემოწმება.

4.8. მომსახურების მიწოდების შენობაში გამოყოფილია იზოლირებული ოთახი იმ ავადმყოფებისათვის, რომელთაც აქვთ ინფექციური ან სხვა ისეთი დაავადებები, რომლებიც კონკრეტული მომხმარებლის სხვა მომხმარებლებისაგან დროებით განცალკევებას საჭიროებს.

V - კვება

5.1. * მიმწოდებელი უზრუნველყოფს, რომ ბენეფიციარისათვის განკუთვნილი საკვები და სასმელი სათანადოდ მომზადებულია, ნოყიერია და აკმაყოფილებს ბენეფიციარის სპეციალური კვებისა და ინდივიდუალურ მოთხოვნილებებს, მათ სამკურნალო მენიუს მაგიდების ჩათვლით.

კვება უნდა იყოს შეძლებისდაგვარად მრავალფეროვანი, დღიური რაციონით არანაკლებ 2400 კკალორია; იგი უნდა განხორციელდეს სულ მცირე დღეში სამჯერ ცალკეული ბენეფიციარის დიეტისა და უპირატესობების (ვეგეტარიანული კვებითი რეჟიმი და მარხვითი შეზღუდვები) გათვალისწინებით. ბენეფიციარებს საკვები მიეწოდებათ წინასწარ დაგეგმილად, ხოლო კვებითი რაციონის ერთჯერადი გამოტოვების შემთხვევაში, შეენახებათ კუთვნილი ულუფა;

5.2. კვება უნდა ხორციელდებოდეს პერსპექტიული 10 დღიანი მენიუს შესაბამისად, რასაც ხელმძღვანელობს დიეტოლოგი (განსხვავებული კვებითი რაციონის საჭიროების შემთხვევაში, ადგენს ბენეფიციართათვის სპეციფიურ მენიუს).

5.3. საკვების მიცემა უნდა იყოს შეთანხმებული დაწესებულების მუშაობის რეჟიმთან და უნდა ხდებოდეს ერთსა და იმავე დროს (განსაკუთრებული შემთხვევა გაწერილი უნდა იყოს ინდივიდუალურ პროგრამაში). საკვების მიღებებს შორის ინტერვალი არ უნდა აღემატებოდეს 5 საათს;

5.4. * საგემოვნო თვისებებისა და ვიტამინების შენარჩუნების მიზნით საკვები უნდა მომზადდეს ყოველი მიღების წინ, ხოლო მათი რეალიზება ხდება დამზადების მომენტიდან ერთი საათის განმავლობაში.

5.5. თვალსაჩინო ადგილას ყოველდღიურად უნდა იყოს გამოკრული მიმდინარე და შემდეგი დღის დაზუსტებული მენიუ. სამედიცინო პერსონალს უნდა ჰქონდეს კერძების კართოტეკა, შეჰქონდეს ცვლილებები რეკომენდირებულ მენიუში;

5.6. უმი პროდუქტების წუნდების ჟურნალში აუცილებელია მიეთითოს პროდუქტების შემოტანის თარიღი და რეალიზაციის რეკომენდებული საბოლოო ვადა.

VI - სანიტარიულ-ჰიგიენური პირობები

6.1 * მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომსახურების ტერიტორიაზე ჰიგიენური ნორმების დაცვა. მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს, რომ ბენეფიციარი და ყველა ის პირი, რომელიც უშუალოდ მონაწილეობს მომსახურების მიწოდებაში, იცნობს და იცავს პირადი ჰიგიენის ელემენტარულ ნორმებს.

6.2 მომწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ბენეფიციარები სუფთა თეთრეულითა და პირადი ჰიგიენის საშუალებების საკმარისი რაოდენობით, ასევე აბანოს და საპარიკმახერო მომსახურებით, სულ მცირე კვირაში ერთხელ მაინც.

6.3 * ყოველ 30 ბენეფიციარზე უნდა მოდიოდეს არანაკლებ ორი ხელის საბანი ნიჟარა და ორი უნიტაზი.

6.4 უნიტაზები უნდა ირეცხებოდეს ყოველდღიურად ცხელი წყლით და სპეციალური სარეცხი სასუალებებით, ხოლო ეპიდსაშიში სიტუაციის დროს 30 წთ-ის განმავლობაში უნდა დამუშავდეს 1%-იანი ქლორის ხსნარით.

VII - ფიზიკური გარემო

7.1. * მომსახურების მიწოდებისათვის განკუთვნილი შენობა-ნაგებობის ადგილმდებარეობა, გარეგნული მხარე და ფართობი უნდა იყოს მიზნის შესაბამისი და უნდა აკმაყოფილებდეს ბენეფიციართა საჭიროებებს.

7.2. მომსახურების მიწოდებისათვის განკუთვნილი შენობა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პირობებს:

7.2.1. * მიმწოდებელი ქმნის ბენეფიციარის ჰარმონიული განვითარებისათვის შესაფერის გარემოს და ურთიერთობაში იყენებს მხოლოდ ისეთ მეთოდებს, რომლებიც ბავშვის თავმოყვარეობას და ფიზიკურ ხელშეუხებლობას უზრუნველყოფს.

7.2.2. * მომსახურების ადგილმდებარეობა და მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა უნდა უზრუნველყოფდეს:

ა) ყოველი აღსაზრდელის პირადი სივრცისა და სიმყუდროვისათვის აუცილებელ მოთხოვნებს;

ბ) სამეცადინო კუთხეს;

7.2.3. * უნდა იყოს სუფთა;

7.2.4. * უნდა იყოს ნათელი (ბუნებრივი განათებით სათანადოდ უზრუნველყოფილი);

7.2.5. * კარგად უნდა ნიავედებოდეს;

7.2.6. * უზრუნველყოფილი უნდა იყოს სათანადო ტემპერატურა, არანაკლებ 18 გრადუსისა;

7.2.7. * უნდა იყოს თავისუფალი ტოქსიკური ნივთიერებებისაგან;

7.2.8. * უნდა იყოს გარემონტებული და აღჭურვილი.

7.2.9. * პროგრამის განხორციელებისთვის აუცილებელი ფართი უნდა იყოს ადაპტირებული შშმპ-თა შეუზღუდავი გადაადგილებისთვის.

7.2.10. * დაწესებულება სასურველია განთავსებული იყოს პირველ ან მეორე სართულზე, უფრო მაღალსართულიან შენობაში მუშაობდეს ლიფტი.

7.2.11. * შენობის შიდა კედლები და იატაკი უნდა იყოს გლუვი და მოსახერხებელი სველი წესით დამუშავებისთვის. შენობას უნდა ჰქონდეს ბუნებრივი განათება, დამატებითი ხელოვნური განათება დასაშვებია მხოლოდ საპირფარეშოსა და მისაღებში.

7.3. * საცხოვრებელი ფართი (ჯგუფური შეკრებების, მოსასვენებელი ოთახები, სამედიცინო ნაწილი) უნდა იყოს არანაკლებ 4 კვ.მ ერთ ბენეფიციარზე.

7.4. * საძინებლის ფართობი უნდა განისაზღვროს არანაკლებ 6 კვადრატული მეტრით თითოეულ ბენეფიციარზე, ერთი სქესის ბენეფიციართა რაოდენობა ოთახში არ უნდა აღემატებოდეს ექვსს.

7.5. ბენეფიციარებს ეძლევათ სრული უფლება საკუთარი შეხედულებისამებრ მოაწყონ თავიანთი საძინებელი კუთხე/ოთახი;

7.6. * ყველა კარი და კარადა უნდა იღებოდეს იმ ფორმით, რომ საგანგებო სიტუაციების შემთხვევაში შესაძლებელი გახდეს მისი ადვილად გაღება;

7.7. * სამზრუნველო დაწესებულებების საცხოვრებელში მაქსიმალურად ოჯახური ტიპის გარემო უნდა იყოს;

7.8. ყველა საცხოვრებელ ფართს/ოთახს უნდა ჰქონდეს სულ მცირე ერთი ფანჯარა, რომელიც ადვილად იღება.

7.9. ოთახები, სადაც ხდება მომსახურების მიწოდება, სამუშაო საათებში გამოყენებული უნდა იყოს მიზნობრივად (მხოლოდ მომსახურების გაწევის მიზნით).

7.10. კვების ბლოკი სასურველია განთავსდეს პირველ სართულზე.

7.11. * სასადილო დარბაზის ფართი გათვალისწინებული უნდა იყოს 1 კაცზე არანაკლებ 1,4 კვ.მეტრი; აღჭურვილი უნდა იყოს საკმარისი მაგიდებით, სკამებით და ჭურჭლით.

7.12. კვების ბლოკში მწერების შეღწევის თავიდან ასაცილებლად ფანჯრებზე უნდა იყოს დამაგრებული სპეციალური ბადეები.

7.13. * სამზარეულო, ჭურჭლის სამრეცხაო და საწყობი უნდა იყოს ცალ-ცალკე, აღჭურვილი ელექტრო ან გაზის ქურებით, და სხვა აუცილებელი აღჭურვილობით.

7.14. კვების ბლოკი უნდა დასუფთავდეს ყოველდღიურად.

7.15. * საკვები პროდუქტების ტრანსპორტირება უნდა მოხდეს ისეთ პირობებში, რომელიც უზრუნველყოფს მის დაცვას დაბინძურებისგან.

VIII - განათლება, რეკრეაცია და დასვენება

8.1. მიმწოდებელს უნდა ჰქონდეს ბენეფიციარებისათვის შეთავაზებული აქტივობების გეგმა, ასევე გასართობი ღონისძიებების ჩამონათვალი, რომელიც შეესატყვისება მომსახურების ბუნებას და ინდივიდუალური მომსახურების პროგრამას.

8.2. ცენტრის პროგრამაში უნდა შედიოდეს ბენეფიციართათვის ისეთი სახის აქტივობები, როგორიცაა ხატვა, ინტერაქტიული თამაშები, არტთერაპია და სხვა;

8.3. * თუ ამინდი ამის საშუალებას იძლევა, ბენეფიციარების ჰაერზე გაყვანა დღის განმავლობაში სავალდებულოა.

IX - პერსონალის რიცხოვნობა

9.1 * ცენტრს უნდა ემსახუროდეს საჭირო რაოდენობის კვალიფიციური და დამხმარე კადრი სხვადასხვა მიმართულების ინსტრუქტორების სახით, ასევე ფსიქოლოგი და დიეტოლოგი.

9.2. დაწესებულებას უნდა ემსახუროდეს არანაკლებ ერთი ექიმი და საჭირო რაოდენობის დამხმარე სამედიცინო პერსონალი;

9.3. * მომვლელები უნდა იყვნენ რაოდენობრივად საკმარისი, შესაბამისი ცოდნისა და გამოცდილების პირები, რომლებიც აკმაყოფილებენ მომვლელთა მოთხოვნილებებს/საჭიროებებს;

9.4. ყველა მომვლელი ვალდებულია:

ა) სამუშაო მოვალეობის შესრულებამდე, გაიაროს სამედიცინო შემოწმება ხოლო მოვალეობის შესრულების დროს კი – პერიოდულად;

ბ) მომვლელი არ უნდა იქნეს დაშვებული სამუშაო ადგილზე ცალკეული დაავადების გადამდებლობის პერიოდში. აღნიშნულის შესახებ იგი წინასწარ უნდა იქნეს ინფორმირებული დამსაქმებლის მიერ;

დ) მომვლელს უნდა გააჩნდეს კრიტიკულ შემთხვევებში პირველადი (ექიმამდელი) სამედიცინო დახმარების აღმოჩენის უნარი;

9.6.* ყველა მომვლელს უტარდება ტრენინგი კვალიფიკაციის ასამაღლებლად;

სტანდარტი - X – * უკუკავშირი და გაპროტესტების (წინადადებების და კომენტარების) პროცედურები

10.1 მიმწოდებელს უნდა ჰქონდეს პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათლად ჩამოყალიბებული პროცედურა, რომელიც ცნობილი იქნება ყველა ბენეფიციარისა და ნებისმიერი იმ ადამიანისათვის, რომელიც უშუალოდაა ჩართული მომსახურების მიწოდებაში. ამ პროცედურებს იცავს როგორც ბენეფიციარი, ისე მიმწოდებელი.

10.2 მიმწოდებელი ქმნის შესაბამის პირობებს იმისათვის, რომ ბენეფიციარს შეეძლოს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდება. მაგალითად, არსებობს კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ყუთი ანონიმური კომენტარებისთვის.

10.3. ბენეფიციარი კომენტარები რეგულარულად განიხილება, სულ მცირე, თვეში ერთხელ.

10.4. მიმწოდებელს შემუშავებული აქვს გაპროტესტების პროცედურა, რომელშიც განსაზღვრულია გაპროტესტების ეტაპები, პიროვნება, ვისაც ბენეფიციარმა უნდა მიმართოს პროტესტით და მისი განხილვის პროცესი.

10.5. პროტესტში დასმული საკითხის მოგვარებას სათანადო დრო უნდა დაეთმოს, მაგრამ არ უნდა გადაჭარბოს ერთ თვეს.

10.6 მიმწოდებელი აწარმოებს პროტესტის ყველა შემთხვევის აღრიცხვას.