



სოციალური მომსახურება, მონივრობინობი და შეფასება



პუბლიკაცია მომზადებული ევროკავშირის მხარდაჭერით, პროექტის „სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერება ინკლუზიური და მწვანე პოსტ-კოვიდ ადგენისთვის“ ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებს CENN, პარტნიორ ორგანიზაციებთან - კონსულტაციებისა და ტრენინგების ცენტრთან (CTC), ქვემო ქართლის მედიასთან (KKM) და პირველ ევროპელთან (FE) ერთად.

მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია განმახორციელებელი ორგანიზაციები და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

📌 სარჩევი

სოციალური მომსახურების განმარტება.....	3
უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურება.....	4
სოციალურ პროგრამებზე ფოკუსირებული მონიტორინგი და შეფასება.....	4
მონიტორინგის ეთიკის პრინციპები.....	6
მომსახურების მონიტორინგის სფეროები.....	6
მონიტორინგისა და შეფასების გეგმა	8

➤ სოციალური მომსახურების განმარტება

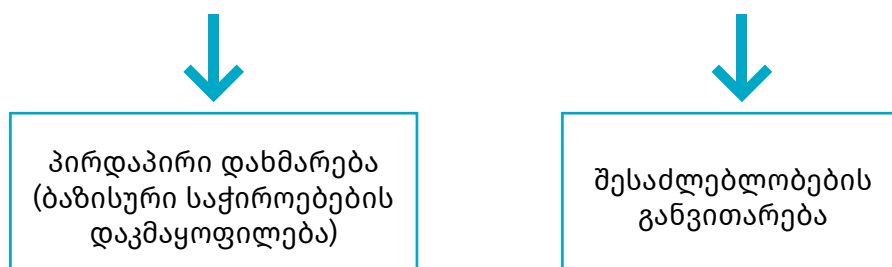
სოციალური მომსახურება:

- მიზნად ისახავს ადამიანის სოციალური კეთილდღეობის გაუმჯობესებას;
- ორიენტირებულია მონყვლადი ადამიანის ან/და ადამიანთა ჯგუფის სოციალური ფუნქციონირების ამაღლებაზე, კერძოდ, მათი პოტენციალის რეალიზებისთვის ხელსაყრელი პირობების შექმნასა და სოციალურ ინტეგრაციაზე;
- უნდა იყოს ორიენტირებული პიროვნებაზე და მის საჭიროებებს პასუხობდეს იმგვარად, რომ ნვლილი შეიტანოს ფუნდამენტური უფლებებისა და ღირსების დაცვაში, დისკრიმინაციის აღმოფხვრასა და ყველასათვის თანაბარი შესაძლებლობების შექმნაში.

სოციალური მომსახურების განვეისთვის საჭირო რესურსი

რა არის საჭირო	სად ვითვალისწინებთ და როგორ ვამოწმებთ
ადამიანური რესურსი: სხვადასხვა სპეციალისტი და თანამშრომელი (სოც. მუშაკი, ფსიქოლოგი, ექთანი, კოორდინატორი, მენეჯერი, დამლაგებელი, ასისტენტი და ა.შ.). თითოეული სპეციალისტის კვალიფიკაცია	<ul style="list-style-type: none"> • შრომის აღწერილობები • საკვალიფიკაციო მოთხოვნები • განათლების დამადასტურებელი დოკუმენტები • გადამზადების და სუპერვიზიის შიდა სტანდარტი/მოთხოვნები • დამატებითი სპეციალისტების შესყიდვის პროცედურა
ორგანიზაციული პროცედურები და დოკუმენტები	<ul style="list-style-type: none"> • შინაგანაწესი • სტანდარტული დოკუმენტების შაბლონები • ინდივიდუალური შეფასების ფორმა • სახელმწიფო/მუნიციპალური პროგრამის შინაარსი და სტანდარტები
ფიზიკური გარემო	<ul style="list-style-type: none"> • ფართის შენება-დაქირავება სასურველი ფართის აღწერის დოკუმენტით (კვადრატულობა, ადაპტირება და ა.შ.) • მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა.
სხვა რესურსები: ტრანსპორტი, ფინანსები და ა.შ.	

სოციალური მომსახურების მიმართულებები



შესაძლებლობების განვითარებაზე ორიენტირებული მუნიციპალური სოციალური პროგრამების მაგალითებია:

- აუტიზმის სპექტრის მქონე ბავშვთა თერაპია;
- შინ მოვლის პროგრამა;
- აქტიური და ჯანმრთელი დაბერების მხარდაჭერა (დღის ცენტრი, კლუბი);
- ონკოლოგიური პაციენტები ფსიქო-სოციალური მხარდაჭერა.

სოციალური მომსახურების პროგრამის ციკლის ფაზები მოიცავს:

- საჭიროების შეფასებას;
- პროგრამის დიზაინის შედგენას;
- პროგრამის დამტკიცებას;
- განხორციელებას;
- მონიტორინგსა და შეფასებას.

ვინ შეიძლება გასწავლოს სოციალური მომსახურება?

- სახელმწიფო სტრუქტურებმა/საბიუჯეტო ორგანიზაციებმა;
- საერთაშორისო ორგანიზაციებმა;
- არასამთავრობო ორგანიზაციებმა;
- ბიზნესსექტორმა;
- რელიგიურმა ორგანიზაციებმა;
- აკადემიურმა სექტორმა.

➤ უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურება

სოციალურ სისტემაში მომსახურების მიღებისას უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის გამოყენება ინდივიდის ძირითადი უფლებების დაცვაზე ზრუნვას გულისხმობს. უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომა მომსახურების მიმღებ პირებსა და მომსახურების მიმწოდებლებს ეხმარება უკეთ გაერკვნენ საკუთარ უფლებებსა და მათი მოთხოვნის საშუალებებში.

უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების მიმართულებებია:

- უფლებების განხორციელების ხელშეწყობა;
- თანამონაწილეობა;
- ინდივიდუალური შედეგები;
- უკუკავშირი;
- მომსახურების ხელმისაწვდომობა;
- მომსახურების მართვა.

➤ სოციალურ პროგრამებზე ფოკუსირებული მონიტორინგი და შეფასება

მონიტორინგი ღია მმართველობის პრინციპების აღსრულებას ემსახურება. შედეგად, საჯარო მმართველობა ხდება უფრო გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული; უკეთ პასუხობს მოქალაქეების ინტერესებსა და ორიენტირებულია საჯარო სერვისების ხარისხის მუდმივ გაუმჯობესებაზე.

მონიტორინგი საკვანძო მონაცემების (ინდიკატორების) რეგულარული შეგროვებისა და ანალიზის პროცესს გულისხმობს. მისი მიზანია განისაზღვროს, თუ რა ცვლილებები და პროგრესი მოხდა საწყის მოვლენასა თუ პროცესში ინტერვენციის შემდეგ.

შეფასება გულისხმობს პროექტის, პროგრამის ან პოლიტიკის დასახული მიზნების მიღწევის სისტემურ ანალიზს, რათა შეფასდეს მისი შესატყვისობა, ეფექტიანობა, გავლენა და მდგრადობა.

ეფექტიანი მონიტორინგის სისტემა ხელს უწყობს:

- სოციალური სისტემის განვითარებას;
- პროგრამების ეფექტიანობისა და გაუმჯობესების შეფასებას;
- სოციალური მომსახურების შედეგიანობაზე მტკიცებულებების შეკრებას;
- სოციალური დაცვის სისტემის დაფინანსების გასაზრდელად პოლიტიკური ნების გამოყარებას.

ადამიანის უფლებებზე დაფუძნებული მონიტორინგის ამოცანებია:

- საკუთარი უფლებების დასაცავად უფლების მქონე პირის გაძლიერება;
- უფლებების პატივისცემის, დაცვის და აღსრულების ხელშესაწყობად მოვალეობების მქონე მხარის უნარების გაძლიერება.

მონიტორინგის ძირითადი მიზანია ქმედითობისა და პროდუქტულობის გაუმჯობესება და, საჭიროებისამებრ, სამუშაო გეგმის კორექტირება, ხოლო შეფასების - პროდუქტიულობის გაუმჯობესება, გავლენის განსაზღვრა და შემდგომი დაგეგმვა.

მონიტორინგს ახორციელებს პროგრამის გუნდი და მონიტორინგის უწყება, ხოლო შეფასებას - პროექტის გუნდი და გარე შემფასებელი.

რას ვაფასებთ მონიტორინგისა და შეფასებისას?

- პროცესს, მიმდინარეობას;
- შედეგს;
- კმაყოფილებას.

მონიტორინგი (შიდა/გარე) VS შეფასება (შიდა/გარე)

- მონიტორინგი განმარტავს პროექტის მიზნებსა და ამოცანებს მაშინ, როცა შეფასება აანალიზებს, რატომ ვერ იქნა მიღწეული დაგეგმილი შედეგი;
- მონიტორინგი განხორციელებულ მიზნებსა და საქმიანობებს, აგრეთვე ფინანსურ და ადამიანურ რესურსებს აკავშირებს ერთმანეთთან. მაშინ, როცა შეფასება ხარჯთეფექტიანობასა და თანამშრომელთა საქმიანობის შესახებ აკეთებს დასკვნებს;
- მონიტორინგი აანალიზებს პროგრამაში დასახული მიზნების შესრულების ინდიკატორებს აგროვებს მონაცემებს ინდიკატორების შესახებ და ადარებს დაგეგმილ და რეალურ მონაცემებს. მაშინ, როცა შეფასება იკვლევს განხორციელების პროცესს და უღრმავდება დაუგეგმავ შედეგებს;
- მონიტორინგი პროგრესის შესახებ შესაბამის რგოლს აცნობებს და პრობლემის შემთხვევაში სიგნალს იძლევა. მაშინ, როცა შეფასება გუნდს მიღებული გამოცდილების შედეგებს აწვდის, ხაზს უსვამს მნიშვნელოვან მიღწევებს, აგრეთვე პროგრამის პოტენციალს და იძლევა რეკომენდაციებს.

მონიტორინგი რეგულარულია (მაგ. მიმდინარე დაკვირვებები, ყოველთვიური, ან ყოველკვარტალური ანგარიშები) მაშინ, როდესაც შეფასება შუალედური ან საბოლოოა.

მომსახურების გარე მონიტორინგის პროცესის ეტაპები:

1. დაგეგმვა;
2. გუნდის წევრების განსაზღვრა;
3. მონიტორინგის საგნის შესწავლა (დოკუმენტაცია, ანგარიშები, სტანდარტი);
4. მონიტორინგის განრიგის და გეგმის შეთანხმება - შეტყობინება;
5. ჩატარება (ორგანიზაციაში ვიზიტი, ვიზიტი მოსარგებლესთან, დოკუმენტაციის შესწავლა);
6. შეკრებილი ინფორმაციის ანალიზი და ანგარიშის მომზადება;
7. ანგარიშის გაზიარება;
8. ანგარიშის შენახვა.

მონიტორინგი მიმდინარე პროცესში ცვლილებ(ებ)ის შეტანის საშუალებას იძლევა.

➤ მონიტორინგის ეთიკის პრინციპები

- ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება;
- არადისკრიმინაციული პრაქტიკა, დამოუკიდებლობა, სამართლიანობა და მიუკერძოებლობა მსჯელობისას;
- გამჭვირვალობა, თანამშრომლობა და ანგარიშვალდებულება;
- გაძლიერების, მდგრადობის ხელშეწყობა და მუდმივ განვითარებაზე ორიენტირებულობა;
- ზიანის მიუყენებლობა;
- კონფიდენციალურობა;
- თანამონაწილეობითი პრაქტიკა.

➤ მომსახურების მონიტორინგის სფეროები

როდესაც სოციალური სერვისის ხარისხზე ვსაუბრობთ, აუცილებელია შემდეგი სამი კომპონენტის შეფასება:

- **პროცესი** - ზომავს პროგრამის საქმიანობების/პროცესების რაოდენობრივ და ხარისხობრივ მაჩვენებლებს;
- **შედეგი** - ზომავს პროგრამით გათვალისწინებული საქმიანობებით მიღწეულ შედეგებს (შუალედური, საბოლოო);
- **მოსარგებლეთა კმაყოფილება** - ზომავს მოსარგებლის მომსახურებით მიღებულ კმაყოფილებას.

თითოეული შედეგის მონიტორინგისთვის უნდა არსებობდეს რამდენიმე ინდიკატორი¹. დროთა განმავლობაში გამართლებულია ინდიკატორების განახლება - ნაწილის ამოღება და ახალი ინდიკატორების დამატება.

სოციალური მომსახურების განვითარების კონტრაქტში გათვალისწინებული უნდა იყოს მონიტორინგის შაბლონები, რათა მონაცემები უნიფიცირებული იყოს და შესაძლებელი იყოს მათი შედარება.

განასხვავებენ პირდაპირ და ირიბ, ასევე რაოდენობრივ და თვისობრივ ინდიკატორებს.

ინდიკატორი უნდა იყოს:

- გაზომვადი;
- შემოწმებადი;
- ხელმისაწვდომი და პრაქტიკული;
- კონტექსტთან ადეკვატური;
- სანდო და ობიექტური;
- მგრძობიარე და დამოუკიდებელი (Sensitivity & Specificity, MODIFIERS).

¹ ინდიკატორი განიმარტება როგორც რაიმე პროცესის, ან მოვლენის საზომი, რომელიც საშუალებას გვაძლევს გაიზომოს ინტერვენციის შედეგად მიღწეული ცვლილება.

➤ პროცესის გაზომვა

პროცესი	ინდიკატორი	მეთოდი
ჯგუფური აქტივობები	IP1: ჯგუფური აქტივობების რაოდენობა	მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი
ჯგუფური აქტივობები	IP2: ჯგუფურ აქტივობებში ჩართული მოსარგებლების რაოდენობა	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი; • მონიტორინგის ვიზიტები.
ინდივიდუალური აქტივობები	IP3: ინდივიდუალური აქტივობების რაოდენობა	მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი
ინდივიდუალური აქტივობები	IP4: ინდივიდუალურ აქტივობებში ჩართული მოსარგებლების რაოდენობა	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი; • მონიტორინგის ვიზიტები.
ღია აქტივობები (სადაც მოსარგებლეთა გარდა ჩართული არიან სხვა ადამიანებიც: ოჯახის წევრები და ზოგადად მოსახლეობა)	IP5: ღია აქტივობებში ჩართული ადამიანების რაოდენობა (ცალკე მოსარგებლების რაოდენობა და ცალკე სტუმრების)	მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი (სადაც ასახულია ღონისძიებების ამსახველი ფოტომასალა და ჩანაწერები მონაწილეთა რაოდენობის შესახებ).
უკუკავშირი და მასზე რეაგირება	IP6: მომსახურების მიმღებთა რაოდენობა, რომელიც აფიქსირებს რომ მის უკუკავშირს მოჰყვა რეაგირება	მიმწოდებლის ყოველთვიური ანგარიშის ანალიზი, სადაც ასახულია ინფორმაცია უკუკავშირის და მასზე რეაგირების შესახებ.

➤ შედეგის გაზომვა

შედეგი	ინდიკატორი	მეთოდი
გაზრდილია ხელმისაწვდომობა ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილებისკენ მიმართულ ცენტრალურ და ადგილობრივ პროგრამებზე (საცხოვრებელი, ტანსაცმელი/ფეხსაცმელი, მედიკამენტები და სამედიცინო მომსახურება)	IR1: მოსარგებლების რაოდენობა, რომლებიც გადამისამართების შედეგად ჩაერთნენ ბაზისური დაკმაყოფილებისკენ მიმართულ პროგრამაში	მომსახურებიდან მიღებული დოკუმენტი, რომელიც შემდეგ მონაცემებს მოიცავს: 1 - მოსარგებლის კოდი; 2 - პროგრამა, სადაც გადამისამართდა მოსარგებლე; 3 - ჩაერთო თუ არა პროგრამაში გადამისამართების შედეგად.
პროგრამით მოსარგებლებში გაუმჯობესებულია ფსიქო-სოციალური მდგომარეობა	IR2: მოსარგებლეთა რაოდენობა, რომელიც ამბობს, რომ მათი ფსიქო-ემოციური მდგომარეობა გაუმჯობესდა და ასახელებს სულ მცირე ერთ კონკრეტულ სფეროს ან მაგალითს (თუ მოსარგებლე არ ასახელებს კონკრეტულ მაგალითს, ამ ინდიკატორის რაოდენობაში არ ითვლება)	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი 6-თვიანი ანგარიშები, სადაც ასახულია მოსარგებლეთა გამოკითხვის შედეგები; • მოსარგებლეთა გამოკითხვა წელიწადში ერთხელ (შემთხვევითი შერჩევით 10 მოსარგებლე)

გაზრდილია მოსარგებლეების მიერ საკუთარი როლისა და მნიშვნელობის განცდა	IR3: მოსარგებლეთა რაოდენობა, რომელიც ამბობს, რომ ის თავს მნიშვნელოვნად გრძნობს	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი 6-თვიანი ანგარიშები, სადაც ასახულია მოსარგებლეთა გამოკითხვის შედეგები; • მოსარგებლეთა გამოკითხვა წელიწადში ერთხელ (შემთხვევითი შერჩევით 10 მოსარგებლე)
--	--	---

📌 კმაყოფილების გაზომვა

კმაყოფილების დონე	ინდიკატორი	მეთოდი
მოსარგებლე კმაყოფილია ზოგადად მომსახურებით	IS1: მოსარგებლეთა რაოდენობა, რომელიც გამოხატავს ზოგად კმაყოფილებას მომსახურებით.	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი 6-თვიანი ანგარიშები, სადაც ასახულია მოსარგებლეთა გამოკითხვის შედეგები; • მოსარგებლეთა გამოკითხვა წელიწადში ერთხელ (შემთხვევითი შერჩევით 10 მოსარგებლე)
მოსარგებლე კმაყოფილია მიღწეული შედეგებით	IS2: მოსარგებლეთა რაოდენობა, რომელიც გამოხატავს კმაყოფილებას საკუთარ მდგომარეობასთან დაკავშირებით	<ul style="list-style-type: none"> • მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი 6-თვიანი ანგარიშები, სადაც ასახულია მოსარგებლეთა გამოკითხვის შედეგები; • მოსარგებლეთა გამოკითხვა წელიწადში ერთხელ (შემთხვევითი შერჩევით 10 მოსარგებლე)

📌 მონიტორინგისა და შეფასების გეგმა

მონიტორინგისა და შეფასების (M&E) გეგმა არის დოკუმენტი, რომელიც სერვისის მიმწოდებელსა და ადგილობრივ მთავრობას ეხმარება, თვალყური ადევნონ და შეაფასონ ინტერვენციების შედეგები პროგრამის მთელი პროცესის განმავლობაში.

ეს არის ცოცხალი დოკუმენტი, რომლის რეგულარული განახლება ხდება. მიუხედავად იმისა, რომ თითოეული პროგრამის M&E გეგმის სპეციფიკა განსხვავებულია, გეგმა უნდა მიჰყვებოდეს ერთსა და იმავე ძირითად სტრუქტურას და შეიცავდეს ერთსა და იმავე ძირითად ელემენტებს.

მონიტორინგისა და შეფასების გეგმა ეხმარება სერვისის მიმწოდებელს გადანყვიტოს, თუ როგორ შეაგროვოს მონაცემები ინდიკატორების თვალყურის მისადავენებლად და გაითვალისწინოს ინდიკატორები საქმიანობის დაგეგმვისა და განხორციელებისას. მნიშვნელოვანია, მონიტორინგისა და შეფასების გეგმა შემუშავდეს პროგრამის დიზაინთან ერთად.

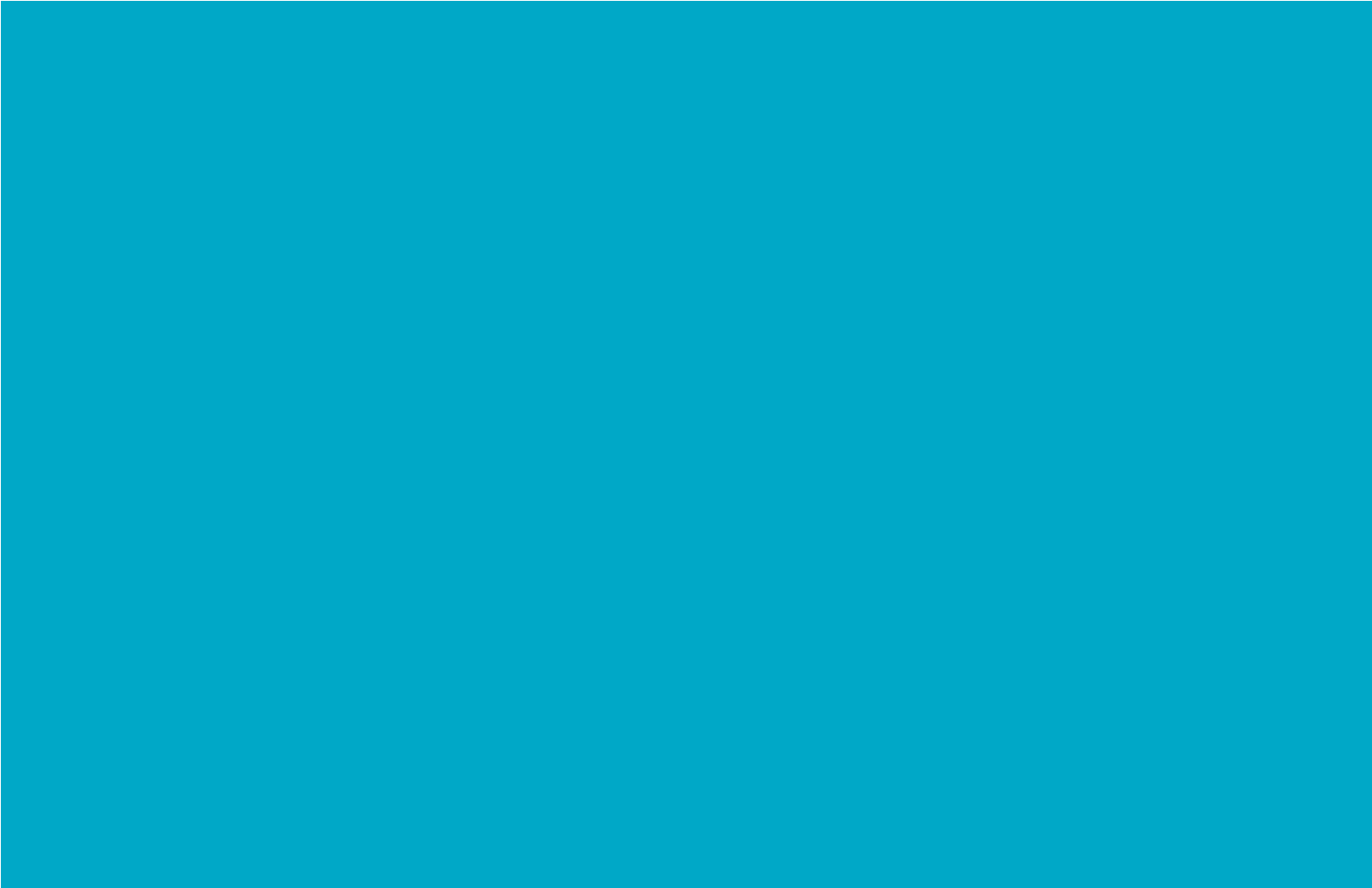
მონიტორინგისა და შეფასების გეგმის შესამუშავებლად საჭიროა:

- პროგრამის მიზნების და ამოცანების/შედეგების განსაზღვრა;
- ინდიკატორების განსაზღვრა;
- მონაცემთა შეგროვების მეთოდისა და დროის განსაზღვრა;
- როლებისა და პასუხისმგებლობების განსაზღვრა;
- საჭირო რესურსების იდენტიფიცირება.

მონიტორინგი აღქმადი უნდა იყოს, როგორც მუდმივი სწავლის პროცესი. შედეგების რეგულარული ანალიზი პროგრამის გაუმჯობესებისა და ადაპტირების შესაძლებლობას იძლევა.

მონიტორინგის შედეგების გამოყენება შესაძლებელია შემდეგი მიმართულებით:

- ინფორმირებული, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული, გადაწყვეტილებების მიღება;
- მტკიცებულებებზე დაფუძნებით პოლიტიკის გადახედვა (პოლიტიკა პასუხობს რეალურ საჭიროებებს);
- გაუმჯობესების შესაძლებლობების გამოკვეთა (მიმართულებები, რომლებიც ეფექტიანად ვერ ფუნქციონირებს);
- სხვა დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა (გაუმჯობესების გზების მოძიებისათვის სხვა დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებების გაგება/გამოცდილების გაზიარება);
- ფინანსური რესურსების გადატანა ეფექტიან აქტივობებში;
- ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობა (შედეგების გაზიარება დაინტერესებული მხარეებისთვის, ეფექტიანი მართვის საჩვენებლად);
- მომსახურების მიმწოდებლის კვალიფიკაციის ამაღლების საჭიროებების იდენტიფიცირება (სტანდარტის შესაბამისად მაღალი მომსახურების მისაწოდებლად);
- საუკეთესო პრაქტიკების იდენტიფიცირება და გათვალისწინება სხვა პროგრამებშიც.



სოციალური მომსახურება,
მონიტორინგი და შეფასება