

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დღის ცენტრების
მონიტორინგის ანგარიში



საქართველოს სახალხო დამცველი

2020 წელი

ანგარიში შემუშავებულია გაეროს „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციის“ იმპლემენტაციის მონიტორინგის დამოუკიდებელი მექანიზმის საქმიანობის ფარგლებში

სარჩევი

შესავალი	3
მონიტორინგის მეთოდოლოგია.....	4
მონიტორინგის ძირითადი მიგნებები	5
სტანდარტი №1 - ინფორმაცია მომსახურების შესახებ	6
სტანდარტი №2- ინფორმაცია ბენეფიციარის შესახებ	10
სტანდარტი №3-კონფიდენციალობის დაცვა.....	12
სტანდარტი №4- ძალადობისგან დაცვა	15
სტანდარტი №5 -მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა.....	18
სტანდარტი №6 სავალდებულო პროგრამული აქტივობები	23
სტანდარტი №7- უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები	25
სტანდარტი №8 -ინფორმაცია განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ	28
სტანდარტები №9-10 -მოთხოვნები პერსონალის მიმართ. საშტატო პერსონალის და ბენეფიციართა თანაფარდობა.....	31
სტანდარტი №11-12 ფიზიკური გარემო, უსაფრთხოება და სანიტარიული მდგომარეობა.....	34
დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფა კორონა ვირუსის პანდემიის პირობებში	38
რეკომენდაციები.....	40

შესავალი

წინამდებარე ანგარიში საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მიერ, „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების“ გაეროს კონვენციის შესრულების მონიტორინგის¹ ფარგლებში, შშმ პირთა დღის ცენტრებში განხორციელებული ვიზიტების² შედეგებს წარმოგიდგინთ.

მონიტორინგის მიზანი იყო საქართველოს მთავრობის 2018 წლის 31 დეკემბრის №684 დადგენილებით³ დამტკიცებული სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2019 წლის სახელმწიფო პროგრამით გათვალისწინებული სერვისის - დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფისა და საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანებით განსაზღვრული „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“⁴ დაცვის ხარისხის შეფასება.

მოცემული ანგარიში თავს უყრის მომსახურების პროცესში გამოვლენილ ხარვეზებს.

¹ კონვენციის 33-ე მუხლით გათვალისწინებულია სახელმწიფოს ვალდებულება, დაასახელოს ერთი ან რამდენიმე დამოუკიდებელი მექანიზმი კონვენციის პოპულარიზაციის, დაცვისა და აღსრულების მონიტორინგისთვის. 2014 წლის 27 ოქტომბერს, პრემიერ-მინისტრთან არსებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებზე მომუშავე საკოორდინაციო საბჭოს №6 სხდომაზე მიღებული გადაწყვეტილებით, ამგვარ მექანიზმად საქართველოს სახალხო დამცველი დასახელდა. მექანიზმის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3cEm0d9>> [ბოლოს ნანახია 06.06.2020].

² მონიტორინგი ჩატარდა სახალხო დამცველის აპარატის შშმ პირთა უფლებების დეპარტამენტის მიერ (თანამშრომლები: ირინე ობოლაძე, რუსუდან კოხოდე, ნინო ვალიკოვი, ლიკა ბაციკაძე, ნათია ბერაძე), სპეციალური პრევენციული ჯგუფის წევრების (ხატია თაბუკაშვილი, რუსუდან მანგოშვილი, ნათია წერეთელი) მონაწილეობით, 2019 წლის 30 ოქტომბრიდან 20 დეკემბრის ჩათვლით პერიოდში, თბილისსა და რეგიონებში მდებარე 26 დღის ცენტრში.

³ საქართველოს მთავრობის 2018 წლის 31 დეკემბრის №684 დადგენილება სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2019 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3dEf2WJ>> [ბოლოს ნანახია 06.06.2020].

⁴ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების დამტკიცების შესახებ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება. მონიტორინგის დროისთვის მოქმედი 2011 წლის 12 აპრილის რედაქცია. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2MCGh8d>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020]

მონიტორინგის მეთოდოლოგია

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების (მათ შორის, ბავშვების) დღის ცენტრის მონიტორინგის ჩასატარებლად, სახალხო დამცველის აპარატის შშმ პირთა უფლებების დეპარტამენტმა შეიმუშავა მეთოდოლოგია. მეთოდოლოგიაზე მუშაობისას გამოვიყენეთ საქართველოს მთავრობის 2018 წლის 31 დეკემბრის №684 დადგენილება „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის“ სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ და საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ დამტკიცების შესახებ. გაანალიზდა შემდეგი სტანდარტები:

1. ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი №1)
2. ინფორმაცია ბენეფიციარის შესახებ (სტანდარტი №2)
3. კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი №3)
4. ძალადობისგან დაცვა (სტანდარტი №4)
5. მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი №5)
6. სავალდებულო პროგრამული აქტივობები (სტანდარტი №6)
7. უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი №7)
8. ინფორმაცია განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ (სტანდარტი №8)
9. მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი №9)
10. საშტატო პერსონალისა და ბენეფიციართა თანაფარდობა (სტანდარტი №10)
11. ფიზიკური გარემო (სტანდარტი №11)
12. უსაფრთხოება და სანიტარიული მდგომარეობა (სტანდარტი №12)

გამოვითხოვეთ ინფორმაცია⁵ სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის სახელმწიფო პროგრამის დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამაში 18 წლამდე და 18 წელს ზემოთ ასაკის შშმ პირების რაოდენობის, ასევე, ამავე ქვეპროგრამის ფარგლებში მომსახურების მიმწოდებელი სუბიექტების შესახებ, რეგიონების მიხედვით.

სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოდან მიღებული მონაცემების⁶ დამუშავების შედეგად, შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით განისაზღვრა შესამოწმებელი ობიექტები.

მონიტორინგის ჯგუფმა მონიტორინგი ჩატარა წინასწარ სპეციალურად შემუშავებული საკითხთა ნუსხისა და დღის ცენტრების პერსონალისა და ბენეფიციარებისთვის განკუთვნილი კითხვარის გამოყენებით, პირისპირ ინტერვიუს გზით. ადგილზე შემოწმდა

⁵ საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის 2019 წლის 20 მაისის წერილი №09-1/5636.

⁶ სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2019 წლის 18 ივნისის №04/32844 წერილი. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში რეგისტრაციის №7997/19-18.06.2019.

დღის ცენტრებში არსებული დოკუმენტაცია და მათი შესაბამისობა არსებულ სტანდარტებთან.

მონიტორინგის ძირითადი მიგნებები

შშმ პირთა დღის ცენტრებში ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომსახურების მიმწოდებლების ნაწილი სათანადოდ არ ასრულებს სახელმწიფო პროგრამითა და სტანდარტებით დადგენილ მოთხოვნებს. მათ შორის, ხარვეზებით იწარმოება დოკუმენტაცია, არ არის სისტემატიზებული მომსახურების მიმღები პირების შესახებ მონაცემები, ბენეფიციარების მხოლოდ შეზღუდული რაოდენობა ფლობს ინფორმაციას დღის ცენტრების საქმიანობისა და არსებული სერვისების შესახებ.

ზოგი დაწესებულების პერსონალი არ ფლობს სათანადო ცოდნას ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის შესახებ. სერვისის მიმწოდებლებს არ აქვთ გაცნობიერებული კონფიდენციალობის დაცვის ვალდებულების არსი და მნიშვნელობა.

დღის ცენტრების ნაწილში დასაქმებულ პირებს არ აქვთ ინფორმაცია შშმ პირის მიმართ ჩადენილი სავარაუდო ძალადობის გამოვლენის მექანიზმებზე, არ აქვთ გავლილი ტრენინგი/სწავლება ამ საკითხთან დაკავშირებით. არ იცნობენ, ან/და აქვთ მწირი ინფორმაცია ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურების შესახებ. მონიტორინგმა გამოავლინა, რომ დღის ცენტრები არ იყენებენ ამ პროცედურებს.

ყველა მომსახურებაში არ ხდება ბენეფიციარების ინდივიდუალურ საჭიროებებზე, ფუნქციურ შესაძლებლობებსა და შეზღუდვებზე მორგებული მომსახურების მიწოდება. ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმების შესწავლისას გაირკვა, რომ გეგმები, რიგ შემთხვევაში, არ შეიცავს ძირითად ამოცანებს, არ არის დაცული მათი შედგენის და გადახედვის ვადები, მათ შემუშავებაში არ არიან ჩართულები ბენეფიციარები და მათი კანონიერი წარმომადგენლები.

დღის ცენტრების მომსახურების მიმღები ხანდაზმული ბენეფიციარების რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმები ფორმალურია. მათ არ აქვთ ინფორმაცია გეგმების შესახებ. მონიტორინგის შედეგად აღმოჩნდა, რომ ასაკოვანი ადამიანები დღის ცენტრში, რეალურად, დროის გასაყვანად დადიან, უყურებენ ტელევიზორს ან საუბრობენ.

მომსახურების მიმწოდებლების მიერ შემუშავებულ შინაგანაწესებში ასახულია სტანდარტით დადგენილი უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები. თუმცა ეს მექანიზმი არ განიხილება ბენეფიციარზე ორიენტირებული მიდგომის დანერგვისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების საშუალებად და მას პრაქტიკაში ფორმალური ხასიათი აქვს.

დღის ცენტრების ფიზიკური გარემო, გარე და შიდა ინფრასტრუქტურა, ნაწილობრივ არის მისაწვდომი შშმ პირებისთვის. ყველა დღის ცენტრში არ იყო დაცული სეზონის შესაბამისი ტემპერატურული რეჟიმი.

შემოწმებული დაწესებულებების ადგილმდებარეობა მეტნაკლებად ადვილად მისაღწეობია ბენეფიციარებისთვის და ორიენტირებულია მათ საჭიროებებზე, თუმცა მათზე წვდომის კუთხით, დაბრკოლება ექმნებათ სხვა დაინტერესებულ პირებს, ვინაიდან, მუნიციპალიტეტებში შემოწმებულ დღის ცენტრთა უმრავლესობას არ აქვს მისამართისა და დასახელების აღმნიშვნელი წარწერა (ქუჩის დასახელება და ნომერი).

სერიოზული გამოწვევაა დღის ცენტრების მომსახურებისთვის გათვალისწინებული ვაუჩერული დაფინანსების ოდენობა. ერთ ბენეფიციარზე გათვლილი დაფინანსების სიმწირის გამო, ვერ ხერხდება ცენტრების ყველა საჭირო სპეციალისტით, გამოცდილი და კვალიფიციური კადრებით უზრუნველყოფა, რაც შშმ პირთა რეაბილიტაციის მიზნებისთვის სერიოზულ საფრთხეს წარმოადგენს და აბრკოლებს სტანდარტითა და სახელმწიფო პროგრამით გათვალისწინებული მომსახურების სათანადოდ განხორციელებას.

სტანდარტი №1 - ინფორმაცია მომსახურების შესახებ

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის დღის ცენტრების მომსახურების სტანდარტების თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია ვალდებულია უზრუნველყოს დაინტერესებული პირების ინფორმირებულობა ცენტრის საქმიანობის თაობაზე, რათა მათ შეეძინათ ზოგადი წარმოდგენა დღის ცენტრში გაწეული მომსახურების შესახებ და მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილება სერვისით სარგებლობასთან დაკავშირებით.⁷

სტანდარტით დადგენილია იმ აუცილებელი დოკუმენტაციის ჩამონათვალი, რომლის წარმოებაც ევალება მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციას. მათ შორის არის დოკუმენტები, რომლებიც ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის, მაგალითად: საინფორმაციო ფურცელი; შინაგანაწესი, რომელიც არეგულირებს

⁷ „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრების მომსახურების სტანდარტების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება. მონიტორინგის დროს მოქმედი, 2011 წლის 12 აპრილის რედაქცია. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2MCircU> > [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020]. ამ დოკუმენტში ცვლილებები შევიდა საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2019 წლის 27 დეკემბრის №01-136/ნ ბრძანებით. დოკუმენტი, 2019 წლის 27 დეკემბრის რედაქციით, ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3h2mo8A> > [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

პერსონალისა და ბენეფიციარების ქცევის საკითხებს, უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს, ინფექციური დაავადებების პრევენციასა და კონტროლს. დაწესებულებაში თვალსაჩინოდ უნდა იყოს გამოკრული პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების, სახალხო დამცველის აპარატის, სამინისტროს მონიტორინგის ჯგუფის და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს⁸ საკონტაქტო ინფორმაცია. ამასთან, დღის ცენტრი ვალდებულია სამინისტროს მონიტორინგის ჯგუფისთვის, ასევე სახალხო დამცველისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს: ბენეფიციართა დასწრების აღრიცხვის ჟურნალი; თანამშრომელთა სამუშაო აღწერილობები; ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში); აზრის გამოხატვის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებებისა და ძალადობის ფაქტების საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვის ჟურნალები.

სახალხო დამცველის აპარატმა, მონიტორინგის შედეგად გამოავლინა, რომ საქართველოს მასშტაბით შემოწმებული 26 დღის ცენტრიდან ნაწილი (10 დღის ცენტრი)⁹ თითქმის სრულად აკმაყოფილებდა მომსახურების შესახებ ინფორმირების თაობაზე სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნებს, დღის ცენტრების გარკვეული ნაწილი (12 დღის ცენტრი)¹⁰ ხარვეზებით აწარმოებდა საჭირო დოკუმენტაციას, რამდენიმე მომსახურებაში (4 დღის ცენტრი)¹¹ კი, საერთოდ არ იყო დაცული ინფორმირებისა და დოკუმენტაციის წარმოების მიმართულებით დადგენილი მოთხოვნები.

აღსანიშნავია, რომ შემოწმებულ დაწესებულებათა უმრავლესობაში არ იყო ხელმისაწვდომი ინფორმაცია სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების თაობაზე. მათი განმარტებით, მიუხედავად სტანდარტით განსაზღვრული ვალდებულებისა, საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობის და სოციალური დაცვის სამინისტროს მხრიდან არ მიუღიათ განახლებული ინფორმაცია სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების შესახებ.

⁸ სახალხო დამცველის მონიტორინგის პერიოდში პროგრამის განმახორციელებელი იყო სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო.

⁹ ა(ა)იპ „განათლების, განვითარებისა და დასაქმების ცენტრის“ ადმინისტრირების ქვეშ მოქმედი დღის ცენტრები (სამტრედიაში, თერჯოლაში, საგურამოში), ა(ა)იპ ბათუმის „განათლების, განვითარებისა და დასაქმების ცენტრი, ასოციაცია „ანიკა“; ა(ა)იპ განვითარების და რეაბილიტაციის ცენტრი „თაირისი“ (ქუთაისი); დღის ცენტრი „თებე“; კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრი (გორი); „გენი“ (რუსთავი); ორგანიზაცია პირველი ნაბიჯი (თბილისი).

¹⁰ საქართველოს ყრუთა კავშირის დღის ცენტრი (საჩხერე); ა(ა)იპ ლაზარე 2015 (სენაკი); სამოქალაქო ინიციატივების ახალგაზრდული ცენტრი მომავალი (კასპი); სამედიცინო ასოციაცია „თანა“ (ბათუმი); „Life Line“ (გურჯაანი); საქართველოს საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაცია (თელავი); „იმედი 3“ (ჩხოროწყუ); ა(ა)იპ მომავლის რწმენა (მცხეთა); ასოციაცია „გურია“ (ოზურგეთი); „სიკეთის სხივი“ (ქარელი), სოციალური ადაპტაციის ცენტრი „აისი“ (თბილისი), „ბავშვი, ოჯახი, საზოგადოება“ (თბილისი).

¹¹ შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“ (ვანი); შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „თანადგომა“ (ხონი); „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი); „მომავლის სახლი“ (ხაშური).

მომსახურების შესახებ ინფორმაციაზე წვდომისა და დოკუმენტაციის წარმოების დადებითი პრაქტიკა გამოიკვეთა შემოწმებულ 10 დღის ცენტრში. მათ შორის აღსანიშნავია, ა(ა)იპ „განათლების, განვითარებისა და დასაქმების ცენტრის“ ადმინისტრირების ქვეშ მოქმედი დღის ცენტრები სამტრედიამში, თერჯოლაში, საგურამოში, ასევე, ა(ა)იპ ბათუმის „განათლების, განვითარებისა და დასაქმების ცენტრი“, ასოციაცია „ანიკა“, ა(ა)იპ განვითარების და რეაბილიტაციის ცენტრი „თაირისი“ და დღის ცენტრი „თებე“, დღის ცენტრი „გენი“ და „კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრის“ გორის მომსახურება, ორგანიზაცია „პირველი ნაბიჯი“. დასახელებულ მომსახურებებში თვალსაჩინო ადგილზე იყო გამოკრული სტანდარტით დადგენილი დოკუმენტაცია: საინფორმაციო ფურცელი, რომელიც შეიცავს სრულყოფილ ინფორმაციას შეთავაზებული მომსახურებებისა და დღის ცენტრის საქმიანობის შესახებ; სახალხო დამცველის აპარატის, სახელმწიფო პროგრამით გათვალისწინებული მონიტორინგის ჯგუფისა და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს საკონტაქტო ინფორმაციას; სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების შესახებ ინფორმაცია.

ყველა დასახელებულ დაწესებულებას ჰქონდა შინაგანაწესი, რომელიც სრულყოფილად მოიცავდა სტანდარტით გათვალისწინებულ აუცილებელ ინფორმაციას. ამასთან, შინაგანაწესებით რეგულირდებოდა დღის ცენტრის ეფექტიანი ფუნქციონირებისათვის საჭირო სხვა საკითხებიც. ზედამხედველობასა და მონიტორინგზე პასუხისმგებელი ორგანოებისთვის მოწესრიგებული იყო ყველა საჭირო დოკუმენტაცია: ბენეფიციართა დასწრების ზონარგაყრილი, ბეჭედდასმული და დანომრილგვერდებიანი ჟურნალი, თანამშრომელთა სამუშაო აღწერილობები, ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ, აზრის გამოხატვის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა, ძალადობის ფაქტების საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა.

ჩამოთვლილ დაწესებულებებში სრულყოფილად იწარმოებოდა თანამშრომელთა პირადი საქმეები, რომლებიც მოიცავდა დასაქმებულის კვალიფიკაციის დამადასტურებელ დოკუმენტაციას, სამუშაო აღწერილობებს და შრომით ხელშეკრულებებს, ასევე, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტების ასლებს.

მონიტორინგის შედეგად ასევე გამოვლინდა, რომ შემოწმებული დღის ცენტრების ნაწილი¹² მეტნაკლებად იცავდა მომსახურების შესახებ ინფორმირების თაობაზე სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნებს და დოკუმენტაციას მცირე ხარვეზებით აწარმოებდა. მაგალითისთვის, ზოგიერთ დღის ცენტრში ჰქონდათ შედგენილი საინფორმაციო ფურცელი

¹² საქართველოს ყრუთა კავშირის დღის ცენტრი (საჩხერე); ა(ა)იპ „ლაზარე 2015“ (სენაკი); სამოქალაქო ინიციატივების ახალგაზრდული ცენტრი „მომავალი“ (კასპი); სამედიცინო ასოციაცია „თანა“ (ბათუმი); „Life Line“ (გურჯაანი); საქართველოს საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაცია (თელავი); „იმედი 3“ (ჩოროწყუ); ა(ა)იპ „მომავლის რწმენა“ (მცხეთა); ასოციაცია „გურია“ (ოზურგეთი); „სიკეთის სხივი“ (ქარელი), სოციალური ადაპტაციის ცენტრი „აისი“ (თბილისი), „ბავშვი, ოჯახი, საზოგადოება“ (თბილისი).

და შინაგანაწესი, თუმცა ისინი არ იყო ხელმისაწვდომი დაინტერესებული პირებისთვის (გამოკრული არ იყო თვალსაჩინო ადგილზე და ინახებოდა ადმინისტრაციის ოთახში). ამასთან, შინაგანაწესი სრულყოფილად არ მოიცავდა სტანდარტით გათვალისწინებულ აუცილებელ ინფორმაციას. მათ შორის, თანამშრომლების, მოხალისეებისა და პრაქტიკაზე მყოფი სტუდენტების ქცევის წესებს; ბენეფიციართა მხრიდან სოციალურად მიუღებელი ქცევების მართვის წესებს.

ამავე დღის ცენტრებში, ხშირ შემთხვევაში, ასევე არ იყო თვალსაჩინოდ გამოკრული პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების, სახალხო დამცველის აპარატის, სამინისტროს მონიტორინგის ჯგუფის და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს საკონტაქტო ინფორმაცია.

ხარვეზებით იყო ნაწარმოები აღრიცხვის ჟურნალები. ისინი უმეტესად ან ცარიელი იყო, ან შეიცავდა შინაარსობრივად უმნიშვნელო ინფორმაციას. ზოგიერთ დღის ცენტრში არ იყო ხელმისაწვდომი ბენეფიციართა დასწრების აღრიცხვის ზონარგაყრილი, ბეჭედადამუშავებული და დანომრილგვერდებიანი ჟურნალი, როგორც ამას სტანდარტი მოითხოვს. ამასთან, სერვისის ყველა მიმწოდებელი აწარმოებდა დასწრების ელექტრონულ აღრიცხვას.

სრულყოფილ ინფორმაციას არც თანამშრომელთა პირადი საქმეები შეიცავდა. მათში უმეტესად არ მოიპოვებოდა პერსონალის სამუშაო აღწერილობები. ამასთან, გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც ადმინისტრაციამ ვერ მოიძია ყველა თანამშრომლის პირადი საქმე (მაგალითად, მცხეთის დღის ცენტრში, დღის ცენტრი „აისი“ -თბილისი).

დღის ცენტრების მომსახურების შესახებ ინფორმირებისა და დოკუმენტაციის წარმოების მხრივ, სერიოზული დარღვევები გამოვლინდა ოთხ დღის ცენტრში.¹³ მათ უმრავლესობას საერთოდ არ ჰქონდა შინაგანაწესი¹⁴, თითქმის არ აწარმოებდნენ აღრიცხვის ჟურნალებს, მნიშვნელოვანი ხარვეზებით აწარმოებდნენ თანამშრომელთა პირად საქმეებსაც. დასახელებულ მომსახურებებში საინფორმაციო კუთხეში სრულყოფილად არ იყო ხელმისაწვდომი სტანდარტით დადგენილი ყველა დოკუმენტი (დეტალური საინფორმაციო ფურცელი, სახალხო დამცველის აპარატის, სახელმწიფო პროგრამით გათვალისწინებული მონიტორინგის ჯგუფისა და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს საკონტაქტო ინფორმაცია, ასევე, სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების საკონტაქტო ინფორმაცია).

დოკუმენტაციის წარმოებისა და შენახვის მხრივ, განსაკუთრებით სერიოზული ხარვეზები გამოვლინდა თელავის დღის ცენტრში, „ახალი სიცოცხლე“. აქ, ყველა ტიპის დოკუმენტზე, მათ შორის, ხელშეკრულებებზე, თარიღები უმეტესად მექანიკურად (ხელით) იყო

¹³ (შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“ (ვანი); შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „თანადგომა“ (ხონი); „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი); „მომავლის სახლი“ (ხაშური).

¹⁴ შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“ (ვანი); შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „თანადგომა“ (ხონი); „მომავლის სახლი“ (ხაშური).

გადასწორებული, 2019 წელს ნაწარმოები დოკუმენტაცია თითქმის ვერ მოიძებნა. მონიტორინგის ჯგუფის წევრებს დარჩათ შთაბეჭდილება, რომ დღის ცენტრში დოკუმენტაციის წარმოება 2017 წელს შეწყვიტეს და ამის შემდეგ, მხოლოდ ძველ დოკუმენტებზე თარიღების შესწორებით შემოიფარგლებიან.

ამავე დაწესებულებაში მსგავსი პრაქტიკა გამოვლინდა ჟურნალების წარმოების მხრივაც. სათანადოდ არ წარმოებს აღრიცხვის ჟურნალები (გარდა ბენეფიციართა დასწრების ჟურნალისა). მონიტორინგის ჯგუფისთვის მიწოდებული ძალადობის ფაქტების აღრიცხვისა და უკუკავშირის და გაპროტესტების ჟურნალებიც 2017 წლით თარიღდებოდა. ასევე მოუწესრიგებელი იყო თანამშრომელთა პირადი საქმეები. ზოგიერთი პირადი საქმე არ მოიცავდა კვალიფიკაციის დამადასტურებელ დოკუმენტაციას, ამასთან, ვიზიტის დროს დაწესებულებას ჰყავდა ახალი ფსიქოლოგი, თუმცა პირადი საქმეების საქალაქო დედა მხოლოდ ძველი ფსიქოლოგის პირადი საქმე ინახებოდა.

სტანდარტი №2- ინფორმაცია ბენეფიციარის შესახებ

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“¹⁵ თანახმად, დღის ცენტრის ადმინისტრაცია უნდა აწარმოებდეს ბენეფიციართა პირად საქმეებს, ახდენდეს მის სისტემატიზაციას, რაც დღის ცენტრს მომსახურების მიწოდებაში დაეხმარება. ბენეფიციარის შესახებ ძირითადი ინფორმაცია თავმოყრილი უნდა იყოს მის პირად საქმეში, რომელიც შედგება სტანდარტების დანართში მითითებული და ბენეფიციარის შესაძლებლობების შეფასების ინფორმაციისაგან. დღის ცენტრი უნდა ხელმძღვანელობდეს მის მიერ შემუშავებული ბენეფიციარის შეფასების სისტემით.

დღის ცენტრებში ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად მოპოვებული ინფორმაციით, ბენეფიციართა პირადი საქმეები სწორად იყო ნაწარმოები ზოგიერთ დღის ცენტრში.¹⁶ რიგ შემთხვევებში კი, სრულად არ ასახავდა ბენეფიციარის შესახებ პირად ინფორმაციას.¹⁷ ამასთან,

¹⁵ დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3dIdbjG>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

¹⁶ რუსთავის დღის ცენტრი კავშირი „გენი“, საგურამოს დღის ცენტრი „იალონი“, ბათუმის დღის ცენტრი „თანა“, დღის ცენტრი ასოციაცია „გურია“, თელავის დღის ცენტრი „საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაცია“, გორის კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრის დღის ცენტრი, ქუთაისის დღის ცენტრი „თაირისი“, სამტრედიის დღის ცენტრი „ლამპარი“, თერჯოლის დღის ცენტრი „საპოვნელა“, დღის ცენტრი „ანიკა“, დღის ცენტრი „პირველი ნაბიჯი“.

¹⁷ ხაშურის დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, ჩხოროწყუს დღის ცენტრი „იმედი-3“, კასპის დღის ცენტრი „მომავალი“, თბილისის დღის ცენტრი „ბავშვი, ოჯახი, საზოგადოება“, თბილისის დღის ცენტრი „აისი“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე“, ვანის დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“.

თავმოყრილი არ ჰქონიათ ყველა საჭირო ინფორმაცია. იმ ბენეფიციართა პირადი საქმეები, რომელთაც დატოვეს დღის ცენტრი, ინახებოდა არქივში.

სტანდარტის თანახმად, დღის ცენტრებში ბენეფიციართა ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმა დაცული უნდა იყოს ბენეფიციარის პირად საქმეში, თუმცა, მონიტორინგისას გამოვლინდა შემთხვევები, სადაც ამ ტიპის დოკუმენტები პირად საქმეში არ ინახებოდა.¹⁸

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტის მიხედვით, დღის ცენტრი ვალდებულია შეიმუშაოს ბენეფიციართა შესაძლებლობების შეფასების სისტემა. მონიტორინგის შედეგად გაირკვა, რომ მომსახურების მიწოდებლები შეფასების ინსტრუმენტად ძირითადად იყენებენ ადაპტური ქცევის სწრაფი შეფასების ქართულ ინსტრუმენტს GABSI-RV-ს.¹⁹ რიგ შემთხვევაში, ინსტრუმენტი სწორად იყო გამოყენებული და სამოქმედო გეგმა მიღებულ შედეგებზე დაყრდნობით იყო შემუშავებული. ამასთან, ზოგ შემთხვევაში, დღის ცენტრის თანამშრომლები არ ფლობენ ამ ინსტრუმენტით შეფასებისთვის საჭირო ცოდნას ან არ ესმით მისი მნიშვნელობა, შესაბამისად, ჩანაწერების ბლანკი სწორად არ იყო შევსებული, გამოტოვებულია საინფორმაციო ველი. რთული მისახვედრია, როდის ჩატარდა შეფასება, ვინ შეაფასა ან/და საექვოა, მიიღეს თუ არა ბენეფიციარის ოფიციალური წარმომადგენლისგან (ან მშობლისგან) ინფორმირებული თანხმობა ინსტრუმენტით კვლევის თაობაზე, რადგან, თანხმობა ხელმოწერით არ დასტურდება. GABSI-ის ინსტრუმენტის ინსტრუქციის თანახმად, თითოეულ სფეროში უნდა მიეთითოს ბენეფიციარის მიერ გამომჟღავნებული უნარის უმაღლესი დონე, ჩანაწერების ბლანკზე შესაბამისი სიტყვის გამოყოფით, რაც ჩვენს მიერ შემოწმებულ დოკუმენტებში არ იყო დაცული და ბენეფიციარის ფუნქციონირების დონეს რთულად გასაგებს ხდიდა.

დადებითად შეიძლება ჩაითვალოს იმ დღის ცენტრების²⁰ პრაქტიკა, სადაც ბენეფიციარებს, GABSI-RV-ის გარდა, შეფასების სხვადასხვა ინსტრუმენტითა და დაკვირვებით, აფასებს

¹⁸ ჩხოროწყუს დღის ცენტრი იმედი „იმედი-3“, დღის ცენტრი „საქართველოს ყრუთა კავშირის“ საჩხერის ფილიალი.

¹⁹ შეფასების ინსტრუმენტი შემუშავებულია საქართველოში და ემსახურება იმ პირთა საზოგადოებაში დამოუკიდებლად ფუნქციონირებისათვის აუცილებელი უნარების შეფასებას, რომლებიც მიიჩნევიან ინტელექტუალური შეზღუდვის მქონედ ან/და რომლებსაც აქვთ ქცევითი დარღვევები. ადაპტური ქცევის შეფასებისას ძირითადი ყურადღება ფუნქციურ უნარებზე მახვილდება. ფუნქციური უნარი ნიშნავს, თუ რას აკეთებს ადამიანი სინამდვილეში და ჩვეულებრივ, რა დონეზე შეუძლია მას ამ უნარის განხორციელება. GABSI-ის დახმარებით, ასევე შესაძლებელია არაადაპტური ქცევის იმ სფეროების განსაზღვრა, რომლებიც პრობლემურია და წარმოშობს სირთულეს პირის გარემოსთან ადაპტაციასა და საზოგადოებაში დამკვიდრების პროცესში. ინსტრუმენტით მიღებული ინფორმაციის შედეგად, შესაძლებელია სასწავლო პროგრამის შერჩევა, დახმარების ხარისხის განსაზღვრა ან/და ბენეფიციარის სხვა სპეციალისტთან გადამისამართება.

²⁰ დღის ცენტრი „ბავშვი, ოჯახი, საზოგადოება“, დღის ცენტრი „ანიკა“, „პირველი ნაბიჯი“, „იალონი“, „თებე“, „გენი“, „კეთილდღეობის და განვითარების ცენტრი“ (ხაშურის და გორის დღის ცენტრები).

ფსიქოლოგი. დღის ცენტრების უმეტესობას პირველადი შეფასების სისტემა მშობელთან ინტერვიუების გზით აქვს შემუშავებული.

ბენეფიციარების პირადი საქმეების შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ შშმ ბავშვთა უმრავლესობა ჩართულია ინკლუზიურ საგანმანათლებლო პროცესში, თუმცა არის შემთხვევები, როდესაც მათი ნაწილი ვერ იღებს სავალდებულო სასკოლო განათლებას. ამის მიზეზად მშობლის ნაკლები დაინტერესება დასახელდა. ისინი საკმარისად მიიჩნევენ დღის ცენტრით მომსახურებას და ამით კმაყოფილებიან. ამ პრობლემის დაძლევის საქმეში, დღის ცენტრის როლი ნაკლებად იკვეთება. ინკლუზიურ განათლებაში ჩართვის ხელშესაწყობად, ისინი არ ატარებენ კონკრეტულ, ქმედით ღონისძიებებს.

სტანდარტი №3-კონფიდენციალობის დაცვა

მომსახურების მიწოდების პროცესში კონფიდენციალობის დაცვის უზრუნველყოფა, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით²¹ გათვალისწინებული მნიშვნელოვანი გარანტიაა. თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ თავად სტანდარტით გათვალისწინებული მოწესრიგება მოძველებულია²² და საჭიროებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“²³ საქართველოს კანონთან მისადაგებას.

შემოწმების დროისთვის მოქმედი სტანდარტის თანახმად, ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ²⁴, ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებისთვის, ძირითადი საფუძველი იყო. ბენეფიციარის შესახებ კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაცია მისი ან კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის გარეშე, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევებში შეიძლება გაიცეს, სახელმწიფო უშიშროების ან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნებიდან გამომდინარე. სტანდარტის

²¹დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3cC8wOT>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

²²აქვე უნდა ითქვას, რომ „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი მიღებულ იქნა 2012 წელს, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების დამტკიცების შემდგომ. შესაბამისად, ეს უკანასკნელი საჭიროებს დახვეწას როგორც ტერმინოლოგიური, ისე შინაარსობრივი თვალსაზრისით.

²³დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2Y50ZD6>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

²⁴სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულების ადმინისტრაციამ უნდა უზრუნველყოს, რომ ეს დოკუმენტი ხელმისაწვდომი იყოს ზედამხედველობასა და მონიტორინგზე პასუხისმგებელი უწყებებისა და სახალხო დამცველის აპარატისთვის.

თანახმად, ბენეფიციარის პირადი ინფორმაცია²⁵ საჯაროდ არ უნდა განიხილებოდეს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების ნაწილია.²⁶

დოკუმენტით იმპერატიულად დადგენილია, რომ ინფორმაცია ბენეფიციარის შესახებ, უნდა ინახებოდეს დაცულ ადგილას. სტანდარტით ასევე დადგენილია მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაციის დღის ცენტრში შენახვის მინიმალური ვადა.²⁷

ბენეფიციართა კანონიერი ინტერესების დაცვის აუცილებელი წინაპირობაა მისთვის სათანადო ინფორმაციის მიწოდება. სტანდარტის თანახმად, ბენეფიციარი/მისი კანონიერი წარმომადგენელი ინფორმირებული უნდა იყოს მისი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცულობისა და იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს. ამასთან, შენობაში უნდა გამოიყოს სპეციალური ადგილი, სადაც შესაძლებელი იქნება მომსახურებით მოსარგებლესთან ინდივიდუალური თერაპიული მუშაობა, კონფიდენციალური გასაუბრება და კონსულტირება.

მონიტორინგის დროს გამოვლინდა, რომ დაწესებულებათა შინაგანაწესებით ძირითადად გათვალისწინებულია ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის გაცემასთან დაკავშირებული საკითხები. ასეთ ინფორმაციაზე ხელი მიუწვდებათ ძირითადად მენეჯერებს და სპეციალისტებს, ასევე, საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციარის მშობელს/კანონიერ წარმომადგენელს. მონიტორინგის დროს გამოიკვეთა, რომ სერვისის მიმწოდებლებს არ აქვთ გაცნობიერებული კონფიდენციალობის დაცვის ვალდებულების მნიშვნელობა, მისი არსი და ვერ ახერხებენ დაკონკრეტებას, თუ რა შემთხვევებშია აუცილებელი წინასწარი თანხმობა²⁸ ან რა შემთხვევებშია შესაძლებელი ბენეფიციარის/კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის გარეშე ინფორმაციის გაცემა.²⁹ ინტერვიუს დროს ისინი ვერ განმარტავდნენ, თუ რა შემთხვევებს შეიძლება მოიცავდეს მომსახურების მიმღების პირადი ინფორმაციის საჯაროდ განხილვა. გარდა ამისა, არ აღირიცხება ბენეფიციართან დაკავშირებული ინფორმაციის გამოყენების/გამჟღავნების შემთხვევები. ინტერვიუების დროს ასევე გამოიკვეთა, რომ

²⁵ ინფორმაცია ჯანმრთელობის, ოჯახის, ქცევითი თავისებურებების და ა.შ.

²⁶ მაგ., შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, ჯგუფური კონსულტაცია, საქმის ინტერესებიდან გამომდინარე, სხვა სამსახურისთვის (პოლიციისთვის, სამედიცინო დაწესებულებისთვის, მეურვეობისა და მზრუნველობის ტერიტორიული ორგანოსთვის) გადაგზავნა.

²⁷ მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, ბენეფიციარის შესახებ არსებული ინფორმაცია, სულ ცოტა, სამი წლის ვადით, ინახება დღის ცენტრში.

²⁸ ინტერვიუს დროს ზოგიერთ დაწესებულებაში (მათ შორის, ჩხოროწყუში მდებარე დღის ცენტრი „იმედი“) სპეციალისტები ინტერვიუს დროს უთითებდნენ, რომ ოჯახის წევრებს და ნათესავებს (და-ძმა, მამიდა და ა.შ.) თავისუფლად უნდა მიუწვდებოდეთ ხელი ბენეფიციართან დაკავშირებულ ინფორმაციაზე.

²⁹ ხშირ შემთხვევებში, მენეჯერები აღნიშნავდნენ, რომ მათ ამის უფლებამოსილება არ გააჩნიათ. ამგვარი მიდგომა აქვთ ასოციაციაში, „ანიკა“ (მისამართი: ცოტნე დადიანის ქ. №136; „მომავლის რწმენა“ (მამულაშვილის ქ. №10) და სხვა დღის ცენტრებში.

სერვისით მოსარგებლები არ არიან ინფორმირებულნი კონფიდენციალობის მოთხოვნების თაობაზე.

დღის ცენტრთა უმეტესობას აქვს დაწესებულების მიერ შემუშავებული ფორმა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის თაობაზე.³⁰ თუმცა, რადგანაც დღის ცენტრის პერსონალი არ ფლობს სპეციფიკურ ცოდნას მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით, მათ მიერ შემუშავებული ფორმები ზოგადია და არაინფორმატიული. კერძოდ, დეტალურად არ არის მითითებული, თუ რას მოიცავს ბენეფიციარის შესახებ კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაცია და კონკრეტულად რა სახის ინფორმაციის გაცემაზე (მაგ., ფოტო მასალა, ვიდეო მასალა, ბენეფიციარის ოჯახური მდგომარეობის, სოციალური სტატუსის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის და სხვა მონაცემების შესახებ არსებული ჩანაწერები) აცხადებს ბენეფიციარი/კანონიერი წარმომადგენელი თანხმობას.³¹ მიუხედავად ამისა, მათთან დაკავშირებული მონაცემები ყოველ ჯერზე მუშავდება³² სუბიექტისგან ხელახალი თანხმობის მოპოვების გარეშე.³³ ამასთან, ამ ფორმებში არ მიეთითება იმაზე, თუ რა შემთხვევებშია დღის ცენტრის ადმინისტრაცია უფლებამოსილი, თანხმობის გარეშე გასცეს ინფორმაცია.

³⁰ რიგ შემთხვევებში, ყველა საქმეში არ იყო თანხმობის ფორმები. მათ შორის, სენაკის დღის ცენტრში, „ლაზარე 2015“, 7 არასრულწლოვანი ბენეფიციარის საქმეში არ იყო მშობლის მიერ ხელმოწერილი ფურცელი პირადი ინფორმაციის გაცემის შესახებ. მიუხედავად ამისა [³¹ ამ კუთხით, შედარებით დეტალურად იყო მოწესრიგებული ორგანიზაციის, „ერთად რეალური ცვლილებებისთვის“, ქოლგის ქვეშ არსებულ დღის ცენტრში, „თებე“ \(ბორჯომის მუნიციპალიტეტი\), სადაც კონფიდენციალობასთან დაკავშირებული საკითხები დარეგულირებული იყო შინაგანაწესით, მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებით, ასევე ცალკე ხელშეკრულებით, სადაც დეტალურად იყო ჩამოთვლილი პირადი ინფორმაციის გაცემის შემთხვევები\). ამასთან, თანხმობის ფორმაში ჩამოთვლილი იყო ფოტო/ვიდეო მასალის გადაღებისა და გავრცელების შემდეგი პირობები: სახის დაფარვით, სახის დაუფარავად, მხოლოდ პერსონალის დაკვირვებისთვის, სოციალური ქსელებისა და მედიისთვის მისაწოდებლად სახის დაფარვით, სოციალური ქსელებისა და მედიისთვის მისაწოდებლად სახის დაუფარავად, კატეგორიული წინააღმდეგი ვარ ფოტო და ვიდეო მასალის გადაღების.](http://www.sociaalურ ქსელში არსებულ მათ გვერდზე მრავალი ინფორმაცია იყო განთავსებული ბავშვების სახეების ამსახველი ფოტოებით. ხონში მდებარე დღის ცენტრში, „თანადგომა“, 13 ბენეფიციარის პირადი საქმიდან მხოლოდ ერთ საქმეში იყო ხელი მოწერილი პირადი ინფორმაციის დაცვის ან გამჟღავნების შესახებ შეთანხმებაზე. ზოგიერთ საქმეში კი, მსგავსი დოკუმენტი საერთოდ ვერ მოიძებნა.</p></div><div data-bbox=)

³² „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის დ) ქვეპუნქტის თანახმად, მონაცემთა დამუშავება შემდეგნაირად განიმარტება: „ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, კერძოდ, შეგროვება, ჩაწერა, ფოტოზე აღბეჭდვა, აუდიოჩაწერა, ვიდეოჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება ან გამჟღავნება მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომის გზით, დაჯგუფება ან კომბინაცია, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება“.

³³ ამ მხრივ გამონაკლისია ქალაქ ქუთაისში, ა(ა)იპ „განვითარების და რეაბილიტაციის ცენტრის“ ქოლგის ქვეშ არსებულ დღის ცენტრში, „თაირისი“, და ბორჯომის მუნიციპალიტეტში მდებარე ორგანიზაციაში, „ერთად რეალური ცვლილებებისთვის“, ქოლგის ქვეშ არსებულ დღის ცენტრში, „თებე“, დამკვიდრებული პრაქტიკა, რომლის თანახმად, ყოველ ჯერზე ხდება სატელეფონო კომუნიკაციით თანხმობის მოპოვება.

გამოვლინდა შემთხვევები,³⁴ როდესაც კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის წესის შესახებ თანხმობის წერილებში, მშობლებს ხელი ჰქონდათ მოწერილი იმგვარ შინაარსზე, რომელიც დღის ცენტრს სრულ თავისუფლებას აძლევდა, ბავშვების შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია ნებისმიერ სივრცეში გაესაჯაროვებინა. ამასთან, ზოგიერთ დღის ცენტრში,³⁵ თითოეული ბენეფიციარის მიღწევებთან, ძლიერ და სუსტ მხარეებთან დაკავშირებული საკითხები, მშობელთა კრებაზე საჯაროდ განიხილება. თითოეული ამგვარი პრაქტიკა გაუმართლებლად უნდა მივიჩნიოთ. ყოველივე ზემოაღნიშნული ცენტრალურ დონეზე საკითხის მოწესრიგების, მათ შორის, თანხმობის ფორმის შაბლონის შემუშავების აუცილებლობაზე მიუთითებს.

ზოგიერთ დაწესებულებაში, მომსახურების მიმღები პირების ფოტოების და ვიდეომასალის გავრცელების შემთხვევაში, მშობლებისა და თავად ბენეფიციარებისგან თანხმობის მიღება მხოლოდ სიტყვიერად ხდება.³⁶

რაც შეეხება შენობაში სპეციალურად გამოყოფილ ადგილს, ეს, უმეტეს შემთხვევებში, ბენეფიციარებთან ჯგუფური მუშაობისთვის განკუთვნილი ოთახებია. ხოლო იმ დღის ცენტრებში, სადაც დასაქმებულია ფსიქოლოგი, ამგვარ სივრცედ მიჩნეულია ფსიქოლოგის სამუშაო სივრცე. ამგვარი მიდგომა ვერ უზრუნველყოფს მოსარგებლეთა ინტერესების ხარისხიანად დაცვას.

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს ის გარემოებაც, რომ, რიგ შემთხვევებში, სტიგმიდან გამომდინარე, თავად ბენეფიციარები ან მათი მშობლები ამბობენ უარს ფოტო/ვიდეო მასალის გადაღებასა და ინტერნეტ სივრცეში განთავსებაზე.

მომსახურების მიმწოდებლები უმეტესად არ ფლობენ ინფორმაციას იმასთან დაკავშირებით, თუ რას ემსახურება მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში მოსარგებლებთან დაკავშირებული ინფორმაციის შენახვის ვალდებულება. ადმინისტრაციის წარმომადგენლებს უჭირდათ დოკუმენტაციის შენახვისთვის განსაზღვრული კონკრეტული ვადის მითითება.

სტანდარტი №4- ძალადობისგან დაცვა

³⁴ ამგვარი შემთხვევა გამოვლინდა საქველმოქმედო ასოციაციაში, „გურია“ და თელავში მდებარე დღის ცენტრში, „ახალი სიცოცხლე“ (ამ დღის ცენტრებში მშობელთა საერთო კრებაზე, თითოეული ბავშვის შესახებ პირადი ინფორმაცია მისი კონკრეტული საჭიროებების, დარღვევების, პრობლემებისა და დიაგნოზის შესახებ ცნობილი ხდებოდა სხვა მშობლებისთვისაც). ასევე, გურჯაანში მდებარე დღის ცენტრში, „ლაიფ-ლაინი“.

³⁵ მსგავსი პრაქტიკა გამოიკვეთა თელავში მდებარე დღის ცენტრში, „ახალი სიცოცხლე“.

³⁶ მაგალითად, ხაშურში მდებარე დღის ცენტრში, „მომავლის სახლი“.

„შშმ პირთა დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის მიზნით ქვეყანაში მოქმედი სტანდარტებით“³⁷ განსაზღვრულია ბენეფიციართა ძალადობისგან დაცვის ვალდებულება. არსებული რეგულაციის მიხედვით, დღის ცენტრმა შესაბამისი რეაგირება უნდა მოახდინოს ბენეფიციარზე განხორციელებული ყველა ფორმის ძალადობის შემთხვევებზე (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური, იძულება), როგორც მომსახურების პროცესში, ისე მის გარეთ. ამ პროცესში უნდა იხელმძღვანელოს მოქმედი კანონმდებლობით, მათ შორის, „ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონით³⁸ და „ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილების³⁹ შესაბამისად. წერილობით აღნუსხოს ძალადობის ყველა ფაქტი, ასევე, საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებები.

მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ დღის ცენტრები ვერ ასრულებენ ბენეფიციარების ძალადობისგან დაცვის ვალდებულებას. სერვისის მიმწოდებლებს არ გაუტარებიათ ძალადობის გამოვლენის, შეფასებისა და საჭირო რეაგირების ღონისძიებები. ვიზიტების დროს ჩატარებული ინტერვიუების და შესაბამისი დოკუმენტაციის შესწავლის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მომსახურებაში მომუშავე პერსონალი არ ფლობს ძალადობის შესახებ სპეციფიკურ ცოდნას. მათი ინფორმირებულობა, ძირითადად, ფიზიკური და ფსიქოლოგიური ძალადობის ზოგადი განმარტების ცოდნით შემოიფარგლება. ისინი, იშვიათ შემთხვევაში, ან საერთოდ არ არიან ინფორმირებულნი ძალადობის მსხვერპლისთვის დამახასიათებელი სპეციფიკური ნიშნების შესახებ (შიში, შფოთვა, სპეციფიკური ხასიათის ფიზიკური დაზიანებები, რომელთა წარმომავლობა უცნობი ან საეჭვოა და სხვ.). პერსონალის უმეტეს ნაწილს არ ჰქონდა გავლილი ძალადობის თავიდან აცილების, გამოვლენის ან/და ძალადობისგან დაცვის შესახებ ტრენინგი, სადაც ცოდნას აიმაღლებდნენ ბავშვის განვითარებაზე ძალადობის უარყოფითი გავლენის, ძალადობის სახეების და მათთვის დამახასიათებელი ნიშნების, ასევე, ძალადობის გამოვლენის შემთხვევაში რეაგირების პროცედურებისა და საქართველოში ძალადობისგან დაცვის მიმართულებით არსებული რეგულაციების შესახებ.

მიუხედავად იმისა, რომ მონიტორინგის დროს შემოწმებული ყველა დღის ცენტრი აწარმოებდა ძალადობის შემთხვევების აღრიცხვის სპეციალურ ჟურნალს, მათ

³⁷ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-1 3/ნ ბრძანება „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების დამტკიცების შესახებ“. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3dGk5pR>> [ბოლოს ნანახია: 06.06..2020].

³⁸ საქართველოს კანონი „ქალთა მიმართ ძალადობის ან/და ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3dGkuIT>> [ბოლოს ნანახია 06.06.2020].

³⁹ საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 12 სექტემბრის №437 დადგენილება „ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურების დამტკიცების თაობაზე“. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/3eVLOTx>> [ბოლოს ნანახია 06.06.2020].

უმრავლესობაში არ ყოფილა ჩანაწერები მომხდარი ფაქტებისა და შესაბამისად გატარებული ღონისძიებების შესახებ. ამასთან, აღრიცხული შემთხვევები ძირითადად ბენეფიციარებს შორის მომხდარი ურთიერთდამაზიანებელი ქცევის (ფიზიკური ან/და ემოციური) ან თვითდაზიანების ფაქტებს აღწერდა. ჩანაწერებში მხოლოდ ფაქტის აღწერას ვხვდებით და არაფერია ნათქვამი საპასუხოდ გატარებული ზომების შესახებ. შედეგად, ბუნდოვანი რჩება, მსგავს ფაქტებს დღის ცენტრის მხრიდან რა სახის რეაგირება მოჰყვა.

დღის ცენტრების დიდი ნაწილი, სათანადო ცოდნის არარსებობისა და ინფორმაციის სიმწირის გამო, ვერ ახერხებს ძალადობის ფაქტების გამოვლენას.⁴⁰ რაც ზრდის ძალადობის რისკებს და საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმღებ პირთა, მათ შორის, ბავშვთა ინტერესებს. პრობლემა განსაკუთრებით მწვავედ დგას იმ მომსახურებებში, სადაც არ ჰყავთ შშმ პირთა (მათ შორის, ბავშვთა) მიმართ ძალადობის საკითხებზე გადამზადებული პერსონალი.

ზოგიერთ დღის ცენტრში გავრცელებულია არასწორი პრაქტიკა, - მართალია, ძალადობის ფაქტების გამოვლენა შეუძლიათ, მაგრამ მათ არ მოჰყვება შესაბამისი რეაგირება. მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ რიგ შემთხვევაში, ეს რეაგირების საშუალებების შესახებ ინფორმაციის არქონით არის გამოწვეული.⁴¹ ამასთან, იყო შემთხვევა, როდესაც დღის ცენტრმა ბავშვის საჭიროებების უგულვებელყოფის ფაქტთან დაკავშირებით სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიმართა. საკითხის შესწავლის შედეგად, ბავშვი მინდობით

⁴⁰ დღის ცენტრში, „მომავლის რწმენა“ (მცხეთა), გამოვლინდა შემთხვევა, როდესაც ერთ-ერთი ბავშვი მეორე ბავშვმა ეტლიდან გადმოაგდო. ასევე, ბენეფიციარები, გართობის მიზნით, ეტლით მოსარგებლებს, მათი ნების საწინააღმდეგოდ დაატარებდნენ შენობაში. აქვე გამოვლინდა შემთხვევა, როდესაც ბენეფიციართა შორის ფიზიკური კონფლიქტის დროს ერთ-ერთმა ბავშვმა გონება დაკარგა და თავის ტრავმა მიიღო. ეს შემთხვევები არ აღურიცხავთ და ძალადობის ფაქტების რეგისტრაციის ჟურნალი ცარიელი იყო.

საჩხერის დღის ცენტრში, „საქართველოს ყრუთა კავშირის ფილიალი“, იმყოფებოდა ბავშვი ცერებრული დამბლის დიაგნოზით. მას ესაჭიროებოდა სამედიცინო ჩარევა და შესაბამისი მედიკამენტოზური მკურნალობა, ასევე გადაადგილების დამხმარე საშუალება - ეტლი. მშობელი კი, არ/ვერ უზრუნველყოფდა მის საჭიროებებს. ამ სავარაუდო უგულვებელყოფის ფაქტთან დაკავშირებით დღის ცენტრს არ მოუხდენია რეაგირება. არც შემთხვევა აღურიცხავთ.

ბათუმის დღის ცენტრში, „თანა“, გამოვლინდა შემთხვევა, როდესაც ბენეფიციარი მშობლებს ექიმთან არ მიჰყავდათ სმენის აპარატის მოსარგებად, პედაგოგთა მითითებებს კი, აგრესიით პასუხობდნენ. შედეგად, შესაბამისი დამხმარე საშუალების არქონა ხელს უშლის ბავშვის გონებრივ განვითარებას.

⁴¹ თბილისის დღის ცენტრის, „აისი“, ძალადობის შესახებ ჟურნალში აღწერილია ფაქტი, რომ ბავშვი დაზიანებებით მივიდა დღის ცენტრში, კერძოდ, აღენიშნებოდა ჩალურჯებები, მშობელმა ეს წაქცევას დააბრალა, მაგრამ ჩანაწერშივე ჩანს, რომ ეს განმარტება არადადამაჯერებელი იყო, რადგან დაზიანებები ძალადობას წააგავდა, მაგრამ ფაქტს სხვა რეაგირება არ მოჰყოლია. ხონის დღის ცენტრში, „თანადგომა“, ერთ-ერთი სმენადაქვეითებული ბენეფიციარი, სტიგმის გამო, მშობელს არ მიჰყავდა სკოლაში, მიუხედავად იმისა, რომ ბავშვი საკმაოდ აქტიური და გონებრივად ასაკის შესაფერისად განვითარებული იყო. შემთხვევის შესახებ არც ჟურნალში გვხვდება ჩანაწერი, და არც დღის ცენტრის მხრიდან მოჰყოლია ამ ფაქტს რეაგირება. ასევე, დღის ცენტრებში: „თებე“ (ბოჯომი), „მომავალი“ (კასპი), „ლამპარი“ (სამტრედია) და „საპოვნელა“ (თერჯოლა), თბილისის დღის ცენტრში, „ანიკა“, ბენეფიციარებთან გასაუბრებამ აჩვენა, რომ მათ მიმართ სკოლაში ან/და სოციალურ ბულინგის შემთხვევები ხშირია, თუმცა დღის ცენტრები ამგვარ ფაქტებს არ აღწერენ და მათზე არ რეაგირებენ.

აღზრდის სერვისში განათავსეს. თუმცა რეაგირების თაობაზე, ძალადობის აღრიცხვის ჟურნალში ჩანაწერი არ გაუკეთებიათ, რაც სტანდარტის მოთხოვნების დარღვევაა. მსგავსი შემთხვევები ადასტურებს, რომ მომსახურების მიმწოდებლები ძალადობის ფაქტების გამოვლენის და გადამისამართების პროცედურებს სისტემატურად არ აღრიცხავენ.

დღის ცენტრებში ძალადობის გამოვლენის და მასზე რეაგირების მიზნით რეფერირების პროცედურების უგულვებლყოფა, ერთ-ერთი გამოწვევაა. როგორც დღის ცენტრების ადმინისტრაცია აღნიშნავს, ამის საჭიროება არ დგას.

მონიტორინგის დროს მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე ასევე გამოიკვეთა, რომ ზოგ შემთხვევაში, დღის ცენტრის პერსონალი სავარაუდოდ განზრახ მალავს ძალადობის ამა თუ იმ ფაქტს.⁴² დაკვირვების შედეგად უნდა ითქვას, რომ ეს ძირითადად იმ დღის ცენტრებში ხდება, რომლებიც პატარა ზომის მუნიციპალიტეტებში ფუნქციონირებენ, სადაც მოსახლეობის უმრავლესობა ერთმანეთს იცნობს. სავარაუდოდ, დღის ცენტრის პერსონალი თავს არიდებს პოტენციურ მოძალადესთან შემდგომ დაპირისპირებას. ამგვარი დამოკიდებულების შედეგად, მნიშვნელოვნად ილახება ბენეფიციართა უფლებები.

სტანდარტი №5 -მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ მიხედვით, მომსახურების ინდივიდუალური მიდგომის მოსალოდნელი შედეგია ბენეფიციარის ინდივიდუალურ საჭიროებებზე, მის ფუნქციურ შესაძლებლობებსა და შეზღუდვებზე მორგებული სერვისი, რომელიც მნიშვნელოვნად ზრდის მის ეფექტიანობას, ასევე ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის მოტივაციას - მონაწილეობა მიიღონ მომსახურების დაგეგმვის პროცესში.

თითოეულ ბენეფიციართან მუშაობა ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის მიხედვით უნდა მიმდინარეობდეს. სტანდარტთან შესაბამისობის დასადგენად, მონიტორინგის ჯგუფმა შეისწავლა ეს გეგმები. შედეგად, გაირკვა, რომ მომსახურების მიმწოდებლები დოკუმენტს სხვადასხვაგვარად აწარმოებენ, განსხვავებულია გეგმის სამუშაო

⁴² ქარელი (სოფ. ბებნისი) დღის ცენტრში, „სიკეთის სხივი“, მომსახურების მიმღები და-მმა მინდობით აღზრდაში იმყოფებოდა. ისინი არაერთხელ გახდნენ ფიზიკური და ფსიქოლოგიური ძალადობის მსხვერპლნი მიმღები მშობლის მეუღლის მხრიდან. ინფორმაციის წყარის ცნობით, ძალადობის კვალი ბიჭის შემთხვევაში უფრო ნათელი იყო, რაც გამოიხატებოდა ფიზიკურ დაზიანებებში, რომელიც ბავშვს სახეზე და თავზეც კი ეტყობოდა და ამის შესახებ პედაგოგებმაც იცოდნენ. ძალადობის შესახებ ჟურნალში ფაქტზე ჩანაწერი არ გვხვდება, პედაგოგის გადმოცემით, პრაქტიკაში არ ჰქონიათ მომსახურების გარეთ მომხდარი ძალადობის გამოვლენის შემთხვევა.

ფორმა⁴³ და მიდგომა. სტანდარტის მიხედვით, ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის გადახედვა-შეჯამება/გადახალისება, შეთანხმებული განრიგის შესაბამისად, არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ უნდა ხდებოდეს, თუმცა, რიგ შემთხვევებში, გეგმა ერთწლიანი იყო.⁴⁴ გამოიკვეთა შემთხვევები, სადაც ინდივიდუალურ რ/ა გეგმებში დარღვეული იყო ვადები, ან რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმა არ შეიცავდა ძირითად ამოცანებს. ზოგ შემთხვევაში გეგმის შედგენაში არ იყო ჩართული მშობელი, მათი მონაწილეობა არ დასტურდებოდა ხელმოწერით.⁴⁵ გამოვლინდა მიზნების რამდენიმე გადაფასების შემდეგაც სტერეოტიპულად და უცვლელი სახით გამეორების შემთხვევები. ორ შემთხვევაში⁴⁶ ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმებზე მუშაობდნენ არა ბავშვებთან უშუალოდ მომუშავე, არამედ, სხვა პირები. ერთ შემთხვევაში - ადმინისტრატორი, მეორე შემთხვევაში - უფროსი ასაკის ბენეფიციარების პედაგოგი.

გეგმების შესწავლისას აღმოჩნდა, რომ რიგ შემთხვევაში დაცული არ იყო განრიგის შესაბამისი ვადები,⁴⁷ არ ჰქონდათ შედგენილი ახალი გეგმები და ბენეფიციარის პირად საქმეში ძველი ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმები ინახებოდა.⁴⁸

ერთეული შემთხვევების გარდა, დღის ცენტრების უმეტესობაში ფორმალურია მულტიდისციპლინური გუნდის შემადგენლობა. რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის შედგენაში არ ჩანს სხვადასხვა სპეციალისტის მონაწილეობა,⁴⁹ რომლებიც შემდგომ პასუხისმგებელნი იქნებიან გარკვეული პუნქტების შესრულებაზე.

დღის ცენტრების მომსახურებაში მშობელთა ჩართულობის საჭიროება დადგენილია როგორც მომსახურების სტანდარტით, ისე „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის სახელმწიფო პროგრამით“.⁵⁰ პროგრამის მიხედვით, მშობლის/კანონიერი წარმომადგენლის

⁴³ დღის ცენტრში, „Life Line“ ბავშვებთან სამუშაო ინდივიდუალური გეგმის წარმოდგენილ დოკუმენტს არ ჰქონდა შესაბამისი დასათაურება (მსხვილი შრიფტით მითითებულია სიტყვა „მიზანი“).

⁴⁴ თელავის დღის ცენტრი „ახალი სიცოცხლე“, მცხეთის დღის ცენტრი „მომავლის რწმენა“. კასპის დღის ცენტრი „მომავალი“.

⁴⁵ ხაშურის დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, ბათუმის დღის ცენტრი „თანა“, ჩხოროწყუს დღის ცენტრი „იმედი-3“, გურჯაანის დღის ცენტრი „Life Line“, თბილისის დღის ცენტრი „აისი“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, ვანის დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“.

⁴⁶ „იმედი - 3“, „life line“.

⁴⁷ თელავის დღის ცენტრში, ინვალიდთა სოციალური დახმარების ფონდში, „ახალი სიცოცხლე“, ინდივიდუალურ გეგმებში თარიღები არეულია, თავფურცელზე სხვა თარიღია, მიზნის შესრულების გვერდით - სხვა. თითქმის ყველა მათგანზე წლები გადაკეთებულია. მსგავსი სიტუაციაა დღის ცენტრში, ასოციაცია „გურია“ - დოკუმენტების უმრავლესობას შედგენის და გადაფასების თარიღები არ აწერია, ზოგიერთ შემთხვევაში არ არის მითითებული წელი. ზოგიერთი დოკუმენტი ფანქრით არის ნაწარმოები.

⁴⁸ ხაშურის დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, თბილისის დღის ცენტრი „აისი“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე 2015“, საჩხერის დღის ცენტრი „საქართველოს ყრუთა კავშირის საჩხერის ფილიალი“.

⁴⁹ ვანის დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“, „აისი“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, საჩხერის დღის ცენტრი.

⁵⁰ დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/379IHpn>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020]

მონაწილეობა არ შემოიფარგლება მხოლოდ ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის შედგენაში ჩართულობით, არამედ შესაბამისი ასაკობრივი ჯგუფებისათვის დამატებით მოიცავს მშობელთა ჩართულობის ხელშეწყობის გეგმის შედგენა-შესრულებას, ასევე, ბავშვის ქცევის სწორად სამართავად, მშობლებისათვის შესაბამისი რეკომენდაციების მიწოდებას.⁵¹ ბენეფიციარის მიერ გარკვეული უნარ-ჩვევების ათვისების კუთხით, მხოლოდ დღის ცენტრში დაყოვნების დრო არ არის საკმარისი, შესაბამისად, რეკომენდებულია მშობელი ინფორმირებული იყოს პედაგოგის სამუშაო მიზნების შესახებ. მნიშვნელოვანია, მშობელს სწორად და დეტალურად მიეწოდებოდეს ინსტრუქცია მის მიერ შესასრულებელ აქტივობებზე, რათა იმავე თემაზე მუშაობა სახლის პირობებშიც მიმდინარეობდეს.

მიუხედავად იმისა, რომ ზოგიერთ დღის ცენტრში ბენეფიციარებთან მუშაობდნენ სპეციალისტები - სპეც. პედაგოგი, ერგოთერაპევტი, არტთერაპევტი, მუსთერაპევტი, ხელოვნების პედაგოგი, ლოგოპედი, ხშირად, სპეციალისტების სამუშაო მიზნები არ იყო ასახული რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმებში.⁵² რეალურად, მიზანი მხოლოდ სოციალური ან აკადემიური უნარების განვითარებას ასახავდა.

ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმაში ბენეფიციარისთვის შედგენილი სამუშაო მიზანი განსაზღვრული უნდა იყოს მისი ფუნქციონირების არსებული დონის საფუძველზე, ითვალისწინებდეს წინა სამუშაო გეგმის მიღწევებსა და პროგრესს, შეესატყვისებოდეს ბენეფიციარის აქტუალურ საჭიროებებს. მიზანი ჩამოყალიბებული უნდა იყოს ნათლად და მარტივად, იძლეოდეს მიღწევების ზუსტი შეფასებისა და მონიტორინგის საშუალებას, იყოს მიღწევადი და არსებითი. მიზნებში აღწერილი ქცევები და აქტივობები უნდა ექვემდებარებოდეს გაზომვას და დაკვირვებას. მიზნების ჩამოყალიბებისას მულტიდისციპლინურმა გუნდმა უნდა განსაზღვროს შედეგების ძირითადი კომპონენტები, აღწეროს, რაში უნდა გამოვლინდეს მიღწეული მიზანი. დღის ცენტრების მონიტორინგის დროს გამოიკვეთა, რომ რიგ შემთხვევებში, გამონაკლისის გარდა,⁵³ რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმაში მოცემული სამუშაო მიზნები არ ასახავდა ბენეფიციართა ძირითად საჭიროებებს და ზოგადი ფრაზებით იყო აღწერილი.⁵⁴ სწორად არ იყო ფორმულირებული და დეტალურად გაწერილი, თუ რისი მიღწევა სურდა გეგმის შედგენაში მონაწილე პირს.⁵⁵ რიგ შემთხვევაში, რ/ა გეგმას არ ჰქონდა გრაფა, სადაც აღწერილი იქნებოდა ძლიერი მხარეები, ის არსებული უნარები, რასაც დაეყრდნობოდა ამა თუ იმ მიზნის

⁵¹ იგულისხმება მშობლის ჩართულობა რთული ქცევის მართვაშიც.

⁵² ქარელის დღის ცენტრი „სიკეთის სხივი“, „აისი“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, ბათუმის დღის ცენტრი „თანა“.

⁵³ იმ დღის ცენტრებში, სადაც მიდგომა ინდივიდუალური რ/ა გეგმის წარმოებაზე მულტიდისციპლინურია და ამასთან, ფსიქოლოგის ჩართულობა მაღალია, შეფასების, გაწეული რეკომენდაციების, დაკვირვების და მონიტორინგის, შედეგების გადასინჯვის კუთხით.

⁵⁴ დღის ცენტრი საქველმოქმედო ფონდი ასოციაცია „გურია“, ჩხოროწყუს დღის ცენტრი „იმედი-3“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე 2015“, „აისი“, საჩხერე.

⁵⁵ მაგალითად, „შეძლოს სიტყვის ცნობა“, „შეძლოს გააფერადოს“, „შეძლოს პირადი ჰიგიენის მოწესრიგება“.

მისაღწევად პედაგოგი, ამასთანავე, არ იყო აღწერილი სამოქმედო პროცედურა. ანალოგიურად, რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმების მიღწეული შედეგების ანალიზის ჩანაწერები, უმეტეს შემთხვევაში⁵⁶, ზოგადი ფრაზებით იყო გადმოცემული.⁵⁷

45 წლის ზემოთ შშმ ბენეფიციარების შემთხვევაში, ბენეფიციარის დამოუკიდებელი ცხოვრების უნარ-ჩვევების პარალელურად, დღის ცენტრი ხელს უნდა უწყობდეს პიროვნული ჰარმონიზაციისა და ცხოვრების ხარისხის უზრუნველყოფას. თუმცა, ხანდაზმული ბენეფიციარების რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის შესწავლისას აღმოჩნდა, რომ რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმა ფორმალურია. ინტერვიუს შედეგად გამოიკვეთა, რომ რეალურად ეს პირები დღის ცენტრში დროის გასაყვანად მიდიან, უყურებენ ტელევიზორს ან საუბრობენ. მათ არ იციან, რა არის ინდივიდუალური გეგმა და არ სმენიათ მის შესახებ.⁵⁸

სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2019 წლის სახელმწიფო პროგრამის⁵⁹ მიხედვით, სერვისის მიმწოდებელი უნდა აწარმოებდეს დღის ცენტრების საქმიანობის პროგრამას (კურიკულუმს). მონიტორინგის შედეგად გაირკვა, რომ მხოლოდ რამდენიმე დღის ცენტრი⁶⁰ აწარმოებს კურიკულუმს. ზოგიერთ შემთხვევაში პროგრამა პედაგოგების მიერ იყო შედგენილი და არ ჰქონდა ოფიციალური დოკუმენტის სახე.

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“⁶¹ თანახმად, საჭიროების შემთხვევაში, დღის ცენტრი აწარმოებს რთული ქცევის მართვის პროგრამას, რომელიც დგება ქცევის გამოვლენიდან 30 დღეში. პროგრამა 3 თვეში ერთხელ უნდა გადაისინჯებოდეს. მონიტორინგის შედეგად აღმოჩნდა, რომ რთული ქცევის მართვის პროგრამა არ ჰქონდა შედგენილი დღის ცენტრების უმრავლესობას.⁶² კარგი პრაქტიკა გამოვლინდა იმ დღის ცენტრებში, სადაც ქცევაზე დაკვირვებას აწარმოებდნენ ფსიქოლოგები, რომლებიც რთული ქცევის მართვის პროგრამის შედგენა/განხორციელებაზე

⁵⁶ რუსთავის დღის ცენტრი, კავშირი „გენი“, ხაშურის დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, ჩხოროწყუს შშმპ დღის ცენტრი „იმედი-3“.

⁵⁷ მაგალითად, „შეინარჩუნოს არსებული უნარები და განავითაროს შემღებებისდაგვარად“, „შეინარჩუნოს მასში არსებული უნარები“, „მიზანი მიღწეულია, საჭიროა მისი გადახალისება“, „მონიტორინგის შეფასების შედეგად გამოიკვეთა, რომ მიზანი მიღწეული არ არის, ვაგრძელებთ იგივეს 6 თვის ვადით“, „შესრულებულია 100%-ით“, „შემღებებს შედეგზე გასვლას“ ან „შესაძლებელია შემღოს“.

⁵⁸ რუსთავი, კავშირი „გენი“.

⁵⁹ დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2A9N6v1>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁶⁰ თელავის დღის ცენტრი „ახალი სიცოცხლე“, „საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაცია“, ქ. ბათუმის „განათლების, განვითარების და დასაქმების ცენტრი“, თბილისის დღის ცენტრები: „ბავშვი, ოჯახი, საზოგადოება“, „პირველი ნაბიჯი“, თერჯოლის დღის ცენტრი „საპოვნელა“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე 2015“.

⁶¹ დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2XEyT2F>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁶² „გენი“, „იალონი“, ხაშური დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, ბათუმის დღის ცენტრი „თანა“, ასოციაცია „გურია“, ქარელის დღის ცენტრი „სიკეთის სხივი“, თბილისის დღის ცენტრი „აისი“, ქუთაისის დღის ცენტრი „თაირისი“, სამტრედიის დღის ცენტრი „ლამპარი“, ხონის დღის ცენტრი „თანადგომა“, თერჯოლის დღის ცენტრი „საპოვნელა“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე 2015“, ვანის დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“, საჩხერის დღის ცენტრი.

იყვნენ პასუხისმგებელნი.⁶³ ზოგიერთ შემთხვევაში, დღის ცენტრებს შინაგანაწესით ჰქონდათ გაწერილი რთული ქცევის მართვის სტრატეგიები. საყურადღებოა, რომ გაწერილი ღონისძიებები არ შეესაბამება მოქმედ საკანონმდებლო ნორმებს. მათი შინაარსი ეწინააღმდეგება ბენეფიციარების მიმართ ჰუმანური მოპყრობის წესებს, განსაკუთრებით, როცა საქმე შშმ ბავშვებს ეხება. შინაგანაწესში საუბარია გამომწვევი ქცევის დროს ე.წ. „ნებადართული“ ზომების გამოყენებაზე. მათ შორის, „ისეთი მასალების ან აღჭურვილობის გამოყენება, რომელიც ზღუდავს მოძრაობას/გადაადგილებას (თვითდაზიანებისაგან დასაცავი არტახი პიროვნების ხელებზე, ღვედის გამოყენება მოძრაობის შესაზღუდად, ა.შ.)“. ასევე - „იზოლირება, რომელიც ნებადართულია ფსიქიატრის მიერ, როგორც უკანასკნელი გამოსავალი გარშემომყოფთა დაზიანების თავიდან აცილების მიზნით“. არ არის მითითებული, მოცემული სტრატეგიები რომელ საკანონმდებლო აქტზე დაყრდნობით აისახა შინაგანაწესში.⁶⁴ აქვე უნდა ითქვას, რომ მონიტორინგის შედეგად მსგავსი ინტერვენციის გამოყენების ფაქტი არ გამოვლენილა არც დოკუმენტურად,⁶⁵ არც ინტერვიუს შედეგად.

რთული ქცევის სამართავად, წინასწარ შემუშავებული ღონისძიებათა სისტემა უნდა ეყრდნობოდეს შშმ პირებთან მუშაობის ზოგად პრინციპებს, ითვალისწინებდეს სპეციალისტების რეკომენდაციებს. ყურადღება უნდა გამახვილდეს გარკვეული პერიოდულობით ქცევის შეფასებაზე, პრევენციულ ღონისძიებებზე, რომლებიც თავიდან აგვარიდებს კრიზისულ სიტუაციებს. ასევე, მიმართული იქნება ისეთი ტიპის სტრატეგიებზე, როგორცაა ვერბალური დეესკალაცია და რთული ქცევის მოდიფიკაციაზე მიმართული ინტერვენცია, ასერტიული რეაგირების ტექნიკების გამოყენება და სხვ.

მონიტორინგის დროს გამოიკვეთა, რომ დღის ცენტრის თანამშრომლები არ ფლობენ სხვადასხვა შეზღუდვის მქონე ბენეფიციართან ურთიერთობის წესებს. საკითხი ეხება

⁶³ მაგალითად, დღის ცენტრში, „პირველი ნაბიჯი“, რთული ქცევის მართვის გეგმები ინახებოდა ბენეფიციარის პირად საქმეში, სადაც დეტალურად იყო აღწერილი გამოვლენილი ქცევის თავისებურებები, წინაპირობა, როდის, რა შემთხვევაში და გარემოში გამოვლინდა ქცევა. აღწერდა ქცევის გამოვლენის სიხშირეს და ინტენსივობას, აგრეთვე, რას ემსახურებოდა ქცევა. თან ახლდა ფსიქოლოგის მიერ დეტალურად გაწერილი სამუშაო რეკომენდაციები. პარალელურად ახდენენ ქცევაზე დაკვირვებას, რასაც მოწმობს გაკეთებული ჩანაწერები. გამოვლენილი ქცევის სიხშირეთა ჯამი მოცემული ჰქონდათ დიაგრამაზე. ასევე, დეტალურად ჰქონდათ გაწერილი გეგმაში ცვლილებების შესახებ ინფორმაცია. ინფორმირებულია მშობელი/კანონიერი წარმომადგენელიც, რის შესახებაც ინფორმაცია ასახული იყო დოკუმენტში (აგრეთვე, შესრულდა თუ არა ის, მისი მხრიდან რეკომენდაცია, რა ინტენსივობით იყო ჩართული რეკომენდაციების შესრულების პროცესში და სხვ.).

⁶⁴ როგორც ცნობილია ფიზიკური შეზღუდვის მეთოდების გამოყენების წესსა და პროცედურებს არეგულირებს სპეციალური ბრძანება, რომელიც მხოლოდ ფსიქიკური აშლილობის მქონე პაციენტებთან მიმართებით გამოიყენება. საუბარია საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 20 მარტის ბრძანების, №92/ნ ფსიქიკური აშლილობის მქონე პაციენტისათვის ფიზიკური შეზღუდვის მეთოდების გამოყენების წესისა და პროცედურების შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების თაობაზე.

⁶⁵ რთული ქცევის ჩანაწერები, ძალადობის ფაქტების საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების წერილობით აღრიცხვის ჟურნალი.

აუტიზმის მქონე (დარღვევის ტიპით საჯაროდ წარდგენა, გართობის მიზნით მოულოდნელი დაბზრიალება), ეტლით მოსარგებლე (გადაადგილების წესების გაუთვალისწინებლობა) ბენეფიციარებთან მოპყრობას. აღსანიშნავია, რომ მსგავსი ხასიათის გამოვლინებები შეიცავს დისკრიმინაციის საფრთხეს. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია შშმ პირებთან კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების საკითხებზე პერსონალის სწავლება/გადამზადება.

სტანდარტი №6 სავალდებულო პროგრამული აქტივობები

შშმ პირების დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის მნიშვნელოვანი კომპონენტია ბენეფიციარების განვითარებაზე, მათი ქვევის კორექციაზე, დამოუკიდებელი ცხოვრებისთვის მომზადებასა და თვალსაწიერის გაფართოებაზე ორიენტირებული სერვისის მიწოდება. სტანდარტით განსაზღვრულია ის ბაზისური მომსახურებები, რომელთა მიწოდება სავალდებულოა ბენეფიციარებისთვის. მათ შორის, სხვადასხვა სახის თერაპიული, შრომითი და სოციალური აქტივობები, რომლებიც ხელს შეუწყობს ამ პირთა სოციალურ-ადაპტაციური (მათ შორის, საყოფაცხოვრებო და პროფესიული) უნარების განვითარებას.

მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა, რომ დღის ცენტრების ნაწილში⁶⁶ ამ კუთხით არსებული მდგომარეობა დამაკმაყოფილებელია და შეესაბამება ქვეყანაში მოქმედი სტანდარტის მოთხოვნებს. ამ დაწესებულებებში კედელზე გამოკრულია სპეციალური განრიგი, სადაც საათობრივად არის გაწერილი ის აქტივობები, რომლითაც ბენეფიციარები ცენტრში ყოფნის პერიოდში კავდებიან. მოცემულ შემთხვევებში პედაგოგის აქტივობა არ შემოიფარგლება მხოლოდ აკადემიური და შემეცნებითი უნარების განვითარებით. ხელოვნების დარგს ეთმობა გარკვეული დრო, მიმდინარეობს ზოგადი უნარ ჩვევების განვითარებაზე ზრუნვა, გარესამყაროს გაცნობა, მარტივ შრომით აქტივობებში ბენეფიციართა ჩართვა. შემეცნებითი აქტივობების მიწოდებისას ბენეფიციარებს ხელი მიუწვდებათ თვალსაჩინო მასალებზე, ფოტოების ან სურათების სახით. ბავშვებთან ხშირად იყენებენ როლურ თამაშებს. ტარდება სპორტული ღონისძიებები. აქცენტი კეთდება ბენეფიციარის ფიზიკურ განვითარებაზე.

დღის ცენტრების უმრავლესობაში კედელზე გამოკრულია ბავშვთა უფლებების ჩამონათვალი. დადებითად უნდა შეფასდეს ცენტრების ნაწილში ბავშვებისთვის ანიმაციური ფილმების ჩვენების პრაქტიკა, რაც კონკრეტული უნარ-ჩვევების განვითარებას ისახავს მიზნად.

⁶⁶ საგურამოს განათლების განვითარების და დასაქმების ცენტრის შშმ ბავშვთა და პირთა დღის ცენტრი „იალონი“, ბათუმის განათლების, განვითარების და დასაქმების დღის ცენტრი, თელავის დღის ცენტრი ორგანიზაცია „საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაცია“, გურჯაანის დღის ცენტრი „Life Line“, ქუთაისის განვითარების და სოციალური რეაბილიტაციის ცენტრი „თაირისი“, სამტრედიის შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი „ლამპარი“, თერჯოლის დღის ცენტრი, „პირველი ნაბიჯი“ (თბილისი), „ბავშვი, ოჯახი და საზოგადოება“ (თბილისი), „ანიკა“ (თბილისი), ბორჯომი, „თებე“, გორი, „კეთილდღეობის და განვითარების ცენტრი“.

გარკვეული ხარვეზები გამოიკვეთა ცენტრების ნაწილში,⁶⁷ სადაც ბენეფიციარებს სერვისი მიეწოდებოდათ მხოლოდ ჯგუფურად და არ იკვეთებოდა ინდივიდუალური მიდგომები. არ იყო გაწერილი კონკრეტული აქტივობის კავშირი კონკრეტულ მიზანთან. შრომითი და ხელოვნებითი უნარების განვითარება ხდებოდა სპონტანურად.

მონიტორინგის ფარგლებში გამოიკვეთა რამდენიმე დღის ცენტრი, რომელიც თავისი მუშაობის სტრატეგიებით ნაწილობრივ⁶⁸ ან სრულიად⁶⁹ ვერ ასრულებდა რეაბილიტაციის მიზანს. ბენეფიციარებთან მუშაობდნენ არასპეციალისტები, უმეტესობა საშუალო განათლებით. ინდივიდუალური გეგმები არაკვალიფიციურად იყო შედგენილი ან საერთოდ არ არსებობდა. აქცენტი ძირითადად მიმართული იყო სასკოლო გაკვეთილების მომზადებასა და ისეთ აქტივობებზე, რომლებშიც არ იკვეთებოდა მისი შესრულების კონკრეტული მიზანი. ამავ ცენტრებში არ აწარმოებდნენ დოკუმენტაციას, რომელიც ასახავდა ცენტრის მომსახურების პაკეტს.

ფსიქოთერაპიული (ფსიქოკორექციული) სერვისის მიწოდება ხდება მხოლოდ იმ დღის ცენტრებში, სადაც დასაქმებულია ფსიქოლოგი. თუმცა ზოგიერთ ცენტრს ჰყავს ფსიქოლოგი, რომელიც არ მუშაობს ფსიქოკორექციის მიმართულებით. ზოგან ფსიქოლოგები დადიან გარკვეული პერიოდულობით. დღის ცენტრების უმრავლესობაში კვალიფიციური ფსიქოლოგიური კადრების ნაკლებობა/არარსებობა განპირობებულია შესაბამისი კვალიფიციური კადრის დეფიციტით (განსაკუთრებით, რეგიონებში) და მცირე ფინანსური რესურსით.⁷⁰ ფსიქოლოგიური მომსახურების საჭიროება, როგორც ცენტრების ადმინისტრაციის წარმომადგენლები აცხადებდნენ, არცერთ დღის ცენტრში არ დასჭირვებიათ, გარდა რამდენიმე გამონაკლისისა.⁷¹

სოციალური აქტივობის კუთხით, ცენტრების პრაქტიკა თითქმის ერთგვაროვანია. დადებითად უნდა შეფასდეს, რომ თითქმის ყველა ცენტრიდან დაჰყავთ ბენეფიციარები სხვადასხვა ღონისძიებაზე, ექსკურსიებზე, სპექტაკლებზე. ცენტრებში აღნიშნავენ დაბადების

⁶⁷თელავის დღის ცენტრი ინვალიდთა სოციალური დახმარების ფონდი „ახალი სიცოცხლე“, ქუთაისის შშმ ბავშვთა დღის ცენტრი - განვითარების და სოციალური რეაბილიტაციის ცენტრი „თაირისი“, სენაკის დღის ცენტრი „ლაზარე 2015“, საქართველოს ყრუთა კავშირის საჩხერის ფილიალი .

⁶⁸რუსთავის დღის ცენტრი კავშირი „გენი“, ხაშურის კეთილდღეობის განვითარების ცენტრი „მომავლის სახლი“, ოზურგეთის დღის ცენტრი „საქველმოქმედო ფონდი ასოციაცია გურია“.

⁶⁹ხონის ა(ა) იპ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვთა დღის ცენტრი „თანადგომა“, ვანი, ა(ა) იპ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვთა დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“, ჩხოროწყუს შშმპ დღის ცენტრი „იმედი-3“.

⁷⁰ დღის ცენტრების ადმინისტრაციის განმარტებით, მომსახურე პერსონალთა დაფინანსება განისაზღვრება მხოლოდ სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გამოყოფილი ვაუჩერის თანხით, რომელიც საკმაოდ მწირია.

⁷¹ საჩხერის ააიპ საქართველოს ყრუთა კავშირის (საჩხერის ფილიალი) დღის ცენტრი, რომელსაც ჰყავს ეპილეფსიით დაავადებული ბენეფიციარი და რამდენჯერმე დასჭირდათ სასწრაფო დახმარების ბრიგადის გამოძახება. ასევე, ბათუმის დღის ცენტრში, „გენი“, რამდენჯერმე მოუხდათ სასწრაფო სამედიცინო ბრიგადის გამოძახება ეპილეფსიით დაავადებული ბენეფიციარის გამო.

დღეებს, ატარებენ კონცერტებს და გამოსვლებს. სოციალური ინტეგრაციის გაზრდის მიზნით, ბენეფიციარები მონაწილეობენ სხვადასხვა სახის საგანმანათლებლო, კულტურულ ღონისძიებაში, რაც მათ საზოგადოების სრულფასოვან წევრად აგრძნობინებს თავს. რაიონული მუნიციპალიტეტები დღის ცენტრის ბენეფიციარებს ასევე ეპატიჟებიან სხვადასხვა ღონისძიებაზე.

დღის ცენტრებში ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ბენეფიციარების პროფესიული უნარების განვითარების კუთხით მხოლოდ რამდენიმე ცენტრი მუშაობს.⁷²

ცენტრების უმეტესობა აკმაყოფილებს კვებითი მომსახურებისთვის დადგენილ სტანდარტს. სერვისის მიმწოდებელთა უმრავლესობა ორჯერადი კვებით უზრუნველყოფს ბენეფიციარებს. იყო შემთხვევები, სადაც ბენეფიციარებს საკვები მიეწოდებოდათ სამჯერადად. როგორც ბენეფიციარები ამბობენ, საკვებით კმაყოფილები არიან.

რაც შეეხება სერვისის მიმღები პირების დღის ცენტრებში გატარებული დროის ხანგრძლივობას, ბენეფიციარები მომსახურებაში საშუალოდ 6 საათს ატარებენ, ხოლო ბავშვები, რომლებიც სკოლაში დადიან - 3 საათს, რაც აკმაყოფილებს არსებულ მოთხოვნებს.

სტანდარტი №7- უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით“⁷³, დღის ცენტრის შინაგანაწესში ასახული უნდა იყოს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათლად ჩამოყალიბებული პროცედურა. ეს პროცედურები ცნობილი უნდა იყოს ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისთვის. მომსახურებაში შექმნილი უნდა იყოს სათანადო პირობები, რათა ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს შეეძლოს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდება.⁷⁴ ზემოთ დასახელებული სტანდარტით ასევე განისაზღვრება

⁷²საგურამოს განათლების განვითარების და დასაქმების ცენტრის შშმ ბავშვთა და პირთა დღის ცენტრში, „იალონი“, ოთხი ბენეფიციარი სწავლობს კოლეჯში (ორი მათგანი ეუფლება სტილისტობას, ხოლო ორი ბენეფიციარი სწავლობს ელექტროსაქმეს, ორი ბენეფიციარი გაფორმებულია ბადის სამუშაოებში და იღებს ანაზღაურებას). სამტრედიის შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის, „ლამპარი“, ერთი ბენეფიციარი 2020 წლიდან სადურგლო სწავლების კოლეჯშია ჩართული. მისი პროფესიულ კოლეჯში ჩართვა მოხდა მისივე ინტერესების გათვალისწინებით. გურჯაანის დღის ცენტრში, „Life Line“ და თბილისის დღის ცენტრში, „აისი“, ცენტრის ბაზაზე აქვთ სახელოსნოები.

⁷³ დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2XCiMm5>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁷⁴ მაგალითად, არსებობს კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ყუთი ანონიმური კომენტარებისთვის.

მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვისა და კომენტარების, სულ მცირე, თვეში ერთხელ განხილვის ვალდებულება.

მონიტორინგის დროს გამოიკვეთა, რომ მომსახურების მიმწოდებლების მიერ შემუშავებულ შინაგანაწესებში, მართალია, ასახულია უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები, თუმცა ეს მექანიზმი არ განიხილება ბენეფიციარზე ორიენტირებული მიდგომის დანერგვისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების საშუალებად და მას პრაქტიკაში ფორმალური ხასიათი აქვს.

დღის ცენტრთა უმრავლესობაში აქვთ ყუთი,⁷⁵ თუმცა გამოიკვეთა მათი არასათანადო და ბენეფიციართათვის ხელმიუწვდომელ ადგილზე განთავსების ფაქტები,⁷⁶ რაც მექანიზმის ფუნქციონირებასთან დაკავშირებით მართებულ ეჭვებს ბადებს. რაც შეეხება თავად ბენეფიციართა/კანონიერ წარმომადგენელთა ინფორმირებულობას, მათ ძირითადად იციან ყუთის დანიშნულება, თუმცა არ სარგებლობენ ამ მექანიზმით. შესაბამისად, ყუთები ცარიელი იყო.⁷⁷ ყუთზე წვდომა და მისი გახსნის უფლებამოსილება აქვთ მენეჯერებს. ზოგიერთ დღის ცენტრში, ყუთის გახსნის შემდგომ, ამოღებული ინფორმაცია ოქმის სახით რეგისტრირდება.⁷⁸ თუმცა გამოიკვეთა ტენდენცია, რომ ყუთის გახსნისა და კომენტარების განხილვის თაობაზე დღის ცენტრების უმრავლესობაში ინფორმაცია არ არის დოკუმენტირებული. შესაბამისად, რთულია კომენტარების განხილვის ფაქტისა და პერიოდულობის დადგენა.

ინტერვიუების დროს ადმინისტრაციის წარმომადგენლები ვერ უთითებდნენ, თუ როგორ უნდა უზრუნველყოფდნენ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდებას. ანონიმურობის დაცვის თვალსაზრისით, გაუმართლებლად უნდა შეფასდეს ხაშურის დღის ცენტრში, „მომავლის სახლი“, არსებული პრაქტიკა. კერძოდ, დაწესებულების მენეჯერმა მონიტორინგის ჯგუფს წარმოუდგინა შევსებული კითხვარები და ჟურნალები, სადაც ინახება კონფიდენციალური

⁷⁵ გამონაკლისს წარმოადგენს თელავში მდებარე დღის ცენტრი „ახალი სიცოცხლე“, რომელშიც საერთოდ არ ფუნქციონირებს საჩივრების ყუთი. აღსანიშნავია, რომ საჩივრის ყუთის პრაქტიკის დანერგვასთან დაკავშირებით, 2017 წელს რეკომენდაცია გასცა სოციალური მომსახურების სააგენტოს მონიტორინგის ჯგუფმაც, თუმცა ის ამ დრომდე არ შესრულებულა.

⁷⁶ მაგალითად, ბორჯომის დღის ცენტრში, „თებე“, ყუთი ინახებოდა ფსიქოლოგის ოთახში. სენაკის დღის ცენტრში, „ლაზარე“, ყუთი განთავსებული იყო დახურულ სივრცეში – უჯრაში (დამალული იყო). საჩხერის დღის ცენტრში, „საქართველოს ყრუთა კავშირი“, ყუთი კარადის თავზე იყო შემოდებული. ხაშურის დღის ცენტრში, „მომავლის სახლი“, ყუთი ასევე კარადის თავზე ინახებოდა. „საქართველოს საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაციის“ დღის ცენტრში საჩივრების ყუთი ინახებოდა სასადილო ოთახში, საინფორმაციო კუთხესთან მდებარე კარადის თავზე. შესაბამისად, ხელმიუწვდომელი იყო ბავშვებისთვის. ყუთის განთავსების ადგილის შერჩევისას, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ეტლით მოსარგებლე ბენეფიციართა ინტერესების გათვალისწინება.

⁷⁷ მაგალითად, დღის ცენტრი „სიკეთის სხივი“, მცხეთის დღის ცენტრი „მომავლის რწმენა“. განმაპირობებელ ფაქტორად უნდა მივიჩნიოთ ის, რომ უკუკავშირის მისაღებად, ადმინისტრაცია ძირითად საშუალებად განიხილავს მშობლებთან პირად და ჯგუფურ შეხვედრებს, მათ მონაწილეობას სხვადასხვა ღონისძიებაში.

⁷⁸ მაგალითად, რუსთავში მდებარე დღის ცენტრი „გენი“.

წერილები. დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად, მონიტორინგის ჯგუფის წევრებმა აღმოაჩინეს ფაქტები, როდესაც მშობლებთან კონფიდენციალური წერილობითი გამოკითხვის ფურცლებზე ადმინისტრაციის მიერ მიწერილი იყო წერილის ავტორის ვინაობა.⁷⁹

რაც შეეხება შემთხვევათა აღრიცხვას, დღის ცენტრთა უმრავლესობას ჰქონდა უკუკავშირის ჟურნალი,⁸⁰ თუმცა ეს ჟურნალები ცარიელი იყო.⁸¹ ხოლო იმ დღის ცენტრებში, სადაც ჟურნალი იწარმოებოდა, კომენტარები, ძირითადად, ან დადებითი ხასიათის⁸² იყო, ან არაარსებითი. ამ კუთხით, პოზიტიურად უნდა შეფასდეს ბორჯომის დღის ცენტრში, „თებე“,⁸³ არსებული პრაქტიკა. მოცემულ დღის ცენტრში, 2019 წელს, ჟურნალში აღრიცხული უკუკავშირი იყო თვისობრივად მომსახურების ხარისხსა და ბენეფიციართა საჭიროებებზე ორიენტირებული. მათ შორის, უკუკავშირი ეხებოდა: პროფორიენტაციის კუთხით მუშაობის გაძლიერებას, ბენეფიციართა დასაქმების ხელშეწყობას, სარეაბილიტაციო მასაჟს, ბენეფიციართა სპორტულ აქტივობებში ჩართვას, ბენეფიციართა უნარებისა და საჭიროებების უკეთ გამოვლენას, მეტყველების თერაპევტის ჩართულობას და ა.შ. ჟურნალში ასევე მიეთითება რეაგირებაზე.⁸⁴

უკუკავშირის გამოხატვის ალტერნატიული მეთოდი იყო შემუშავებული ა(ა)იპ „ქუთაისის განათლებისა და დასაქმების ცენტრის“ ადმინისტრირების ქვეშ მოქმედ დღის ცენტრებში. ამ მექანიზმის⁸⁵ ფარგლებში, ბენეფიციარებს/კანონიერ წარმომადგენლებს ურიგდებათ დახურული კონვერტი სერვისის ხარისხისა და მისი გაუმჯობესების შესაძლებლობის თაობაზე აზრის გამოსათქმელად. შევსებული კითხვარები ანონიმურობის დაცვით განიხილება 3 თვეში ერთხელ და შედეგები აისახება „მშობელთა კითხვარის ანალიზის აღრიცხვის ჟურნალში“. მონიტორინგმა ცხადყო, რომ უკუკავშირის გამოხატვა ამ მეთოდით უფრო მოსახერხებელია.

⁷⁹ ადმინისტრაციის განმარტებით, აინტერესებდათ ავტორის ვინაობა, ამიტომ ხელწერის მეშვეობით მოხდა მათი ამოცნობა და შემდეგ მიაწერეს ფურცელზე.

⁸⁰ გამონაკლისს წარმოადგენს ხონში მდებარე დღის ცენტრი „თანადგომა“, ქარელის დღის ცენტრი „მზის სხივი“, ხაშურის დღის ცენტრი „მომავლის სახლი“, რომლებშიც უკუკავშირისა და აზრის გამოხატვის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებები წერილობით არ აღირიცხება.

⁸¹ მაგალითად, კასპში მდებარე სამოქალაქო ინიციატივების ახალგაზრდული ცენტრი „მომავალი“, თბილისში მდებარე დღის ცენტრი „ანიკა“, დღის ცენტრი „თანა“, ვანის დღის ცენტრი „ნათელი მომავალი“.

⁸² მაგალითად, ბათუმის ააიპ განათლების განვითარების, დასაქმების დღის ცენტრი, საქველმოქმედო ასოციაცია „გურია“.

⁸³ დღის ცენტრს ასევე აქვს შემუშავებული ანონიმური კითხვარი მშობლებისთვის.

⁸⁴ აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მნიშვნელოვანია მომსახურების მიმწოდებელმა, შესაძლებლობის ფარგლებში, მაქსიმალურად გაითვალისწინოს გამოთქმული მოსაზრებები.

⁸⁵ ამ მექანიზმის შემუშავება იმით იყო განპირობებული, რომ ბენეფიციარები და მათი კანონიერი წარმომადგენლები არ აწვდიდნენ ანონიმურ საჩივრებს.

პოზიტიურად უნდა შეფასდეს ის ფაქტი, რომ გარკვეულ დღის ცენტრებში, შინაგანაწესით, ანონიმური უკუკავშირის გამოთქმის უფლება მინიჭებული აქვთ დაწესებულების თანამშრომლებსაც.⁸⁶

სტანდარტი №8 - ინფორმაცია განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ

შემოწმების პერიოდში, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტები⁸⁷ სერვისის მიმწოდებლებს მომსახურების შეწყვეტის, დროებითი წყვეტის,⁸⁸ მომსახურების სახეობის და პირობების ცვლილების, ასევე, ადგილმდებარეობის ცვლილების შემთხვევებში, ავალდებულებდა ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისა და სამინისტროსთვის, მინიმუმ ერთი თვით ადრე წერილობითი ინფორმაციის მიწოდებას. ამასთან, დღის ცენტრებს 2020 წლის 1 იანვრამდე⁸⁹ ევალეზობდათ იმგვარი შემთხვევების აღრიცხვა და სოციალური მომსახურების სააგენტოსთვის შეტყობინება, როდესაც ბენეფიციარი ერთდროულად 30 კალენდარული დღე არ ცხადდებოდა დღის ცენტრში ან 3 თვის განმავლობაში აღერიცხებოდა მხოლოდ 20 ან ნაკლები დასწრება; პირი ცხოვრობდა დღის ცენტრის სამოქმედო ტერიტორიაზე და დღის ცენტრის მიერ უარი ეთქვა ან შეუწყდა მომსახურება; პირი იღებდა მომსახურებას დღის ცენტრში, შეთავაზებულმა მომსახურებამ ამოწურა თავისი შესაძლებლობები და საჭიროებს სხვა მომსახურების შეთავაზებას; ბავშვების შემთხვევაში საჭირო იყო ცვლილებები დღის ცენტრის მომსახურების დროში.⁹⁰

მონიტორინგის დროს, დღის ცენტრებიდან გამოვითხოვეთ ინფორმაცია ზემოთ დასახელებული საკითხების შესახებ. დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად გაირკვა, რომ შემოწმებულ დღის ცენტრებში №8 სტანდარტით გათვალისწინებული შემთხვევები არ აღირიცხებოდა. შესაბამისად, ვიზიტების დროს ინფორმაციის მოპოვება შესაძლებელი იყო მხოლოდ პედაგოგებთან და ბენეფიციარებთან გასაუბრებით. რაც, თავის მხრივ, არ იძლევა მონაცემთა სიზუსტით დამუშავების შესაძლებლობას.

⁸⁶ მაგალითად, ქარელში მდებარე დღის ცენტრი „სიკეთის სხივი“, თბილისში მდებარე დღის ცენტრი „ანიკა“, ბორჯომში მდებარე დღის ცენტრი „თებე“ და სხვ.

⁸⁷ მუხლი 8. სტანდარტი №8. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2XCiMm5>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁸⁸ არდადაგების სახით; ვადების ცვლილების თაობაზე.

⁸⁹ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის №01-1 3/ნ ბრძანება, 2020 წლის 1 იანვრამდე მოქმედი რედაქციით. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2XCiMm5>> ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁹⁰ მაგალითად, 4-საათიანი რეჟიმიდან 6-საათიან რეჟიმზე გადასვლა ან პირიქით.

მონიტორინგის პროცესში, დღის ცენტრთა გარკვეულ ნაწილში⁹¹ გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც ბენეფიციარი 30 კალენდარული დღის განმავლობაში არ მიდიოდა დღის ცენტრში ან 3 თვეში აღერიცხებოდა 20-ზე ნაკლები დასწრება. დღის ცენტრის წარმომადგენელთა ცნობით, მიზეზი, შესაძლოა, ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესება, ქალაქიდან/რეგიონიდან წასვლა ან სხვა გარემოება ყოფილიყო, თუმცა ამის თაობაზე სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს ინფორმაცია არ მიეწოდებოდა. მათი განმარტებით, ისინი არ იყვნენ ინფორმირებულნი მსგავსი შემთხვევების აღრიცხვისა და სააგენტოსთვის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე. ნაწილი კი, მონაცემთა სააგენტოსთვის ინფორმაციის გაზიარების აზრს ვერ ხედავდა, რადგან, მათი თქმით, როგორც წესი, უკუკავშირი მსგავს შემთხვევებში მაინც არ მიუღიათ.

დღის ცენტრები ყოველდღიურ რეჟიმში აწარმოებენ დასწრების აღრიცხვას ელექტრონულ ჟურნალში, რაც, თავის მხრივ, სოციალური მომსახურების სააგენტოს აძლევდა გაცდენებისა და საექვო შემთხვევების შესწავლის შესაძლებლობას. მონიტორინგის ეტაპზე, დღის ცენტრებში არ არსებობდა ეფექტიანი მექანიზმი, რომლითაც შესაძლებელი გახდებოდა აღრიცხვიანობის წარმოების ყოველთვიური კონტროლი, მონაცემთა რეალურ მაჩვენებელთან შესაბამისობის შემოწმება, საყურადღებო შემთხვევების გამოვლენა (მათ შორის, გაცდენების მაღალი მაჩვენებელი), ბენეფიციარის მიერ დღის ცენტრის მომსახურების გაგრძელების საჭიროების შესწავლა და გადაწყვეტილების მიღება, სერვისის გაგრძელების ან შეწყვეტის თაობაზე.

რადგანაც დღის ცენტრის მომსახურება ლიმიტირებულია და ხშირად სახეზე გვაქვს პროგრამაში ჩართვის მსურველთა მომლოდინეთა რიგები, მნიშვნელოვანია ყველა იმგვარი შემთხვევის მონიტორინგი და დროული გამოვლენა, როდესაც ბენეფიციარი სხვადასხვა მიზეზთა გამო აღარ საჭიროებს ან დროებით ვერ იღებს მომსახურებას, რათა რიგში მყოფმა სხვა ბენეფიციარმა დროულად ისარგებლოს მომსახურებით.

მონიტორინგის დროს გამოვლინდა ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც ბენეფიციარის მშობლები/კანონიერი წარმომადგენლები, საკუთარი ინიციატივით ატყობინებდნენ სააგენტოს, რომ ისინი აღარ გეგმავდნენ ვაუჩერის გამოყენებას. მიუხედავად იმისა, რომ მოქმედი რეგულაციების მიხედვით, მათ ამგვარი ვალდებულება არ აქვთ, ზოგიერთი დღის ცენტრი შეტყობინების ვალდებულებას მშობლის კომპეტენციად განიხილავდა,⁹² რაც არასწორია.

⁹¹ ქვემოთ ჩამოთვლილი დღის ცენტრების წარმომადგენლებმა განაცხადეს, რომ ჰქონდათ სხვადასხვა მიზეზით გაცდენის შემთხვევები, თუმცა, სააგენტოსთვის არ უცნობებიათ: მცხეთა - „მომავლის რწმენა“, საჩხერე - „საქართველოს ყრუთა კავშირი“, ბორჯომი - „თებე“, თბილისი - „აისი“, „ბავშვი, ოჯახი საზოგადოება“, „პირველი ნაბიჯი“, გორი - „კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრი“, ხაშური - „მომავლის სახლი“, ქარელი - „სიკეთის სხივი“, გურჯაანი - „ლაიფ ლაინი“, თელავი - „ახალი სიცოცხლე“, ხონი - „თანადგომა“, სენაკი - „ლაზარე 2015“.

⁹² მაგალითად, ხონში მდებარე დღის ცენტრი „თანადგომა“.

დღის ცენტრებში არ აღირიცხება ბენეფიციართათვის მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის შემთხვევები. რაც შეეხება თავად უარის თქმის საფუძვლებს, დღის ცენტრის წარმომადგენელთა განმარტებით, ამგვარ შემთხვევებს ძირითადად ადგილი აქვს ფსიქიკური პრობლემების, მძიმე და ღრმა გონებრივი განვითარების შეფერხების მქონე პირებთან მიმართებით, შესაბამისი პერსონალის არარსებობის გამო, ასევე, საცხოვრებელი ადგილის სიშორის გამო, რადგან ვერ უზრუნველყოფენ ტრანსპორტირებას.

ერთ-ერთ დღის ცენტრში გამოვლინდა შემთხვევა, როდესაც დღის ცენტრის სამოქმედო ტერიტორიაზე მცხოვრებ პირს, რთული ქცევის გამო, უარი ეთქვა მომსახურების მოწოდებაზე, ამ შემთხვევაშიც ბენეფიციარის მშობელმა თვითონ შეატყობინა სოციალური მომსახურების სააგენტოს. დღის ცენტრს კი, სააგენტოსთვის ინფორმაცია არ მიუწოდებია.⁹³

ასევე გამოვლინდა შემთხვევები,⁹⁴ როდესაც პირი იღებდა მომსახურებას, მაგრამ ვერ შეასრულა ბენეფიციარის ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმით განსაზღვრული ვალდებულებები და მან დატოვა დღის ცენტრი. სერვისის მიმწოდებელს არც სოციალური მომსახურების სააგენტოსთვის მიუწოდებია ინფორმაცია და არც ბენეფიციარისთვის შეუთავაზებია ალტერნატიული მომსახურება.⁹⁵

რაც შეეხება ბენეფიციარების მიერ დღის ცენტრში გასატარებელი დროის ცვლილებას, უმრავლეს შემთხვევებში, ისინი დოკუმენტურად არ აღინუსხება და სააგენტოს ამის თაობაზე ინფორმაცია არ მიუწოდება. დრო განისაზღვრება კონკრეტული ბენეფიციარის პირადი ან სასკოლო რეჟიმიდან გამომდინარე. სერვისის მიმწოდებლები, დაფინანსებასთან დაკავშირებული პრობლემების თავიდან ასაცილებლად, ცდილობენ, ბენეფიციარის მიერ დღის ცენტრში სავალდებულოდ გასატარებელი დროს დაიცვან.⁹⁶

დღის ცენტრის მომსახურების მიმწოდებლები სოციალური მომსახურების სააგენტოს წერილობით ინფორმაციას მხოლოდ არდადეგების თაობაზე აწვდიან. ბენეფიციარების

⁹³ შემთხვევა გამოვლინდა ხონის დღის ცენტრში, „თანადგომა“, სადაც ბენეფიციარს უარი რთული ქცევის პრობლემის გამო ეთქვა, პერსონალი ვერ ახერხებდა ბენეფიციარის ქცევის მართვას.

⁹⁴ შემთხვევები გამოვლინდა ვანის დღის ცენტრში, „ნათელი მომავალი“, და ქარელის დღის ცენტრში, „სიკეთის სხივი“. პირველ შემთხვევაში, ბენეფიციარს ესაჭიროებოდა ლოგოპედის მომსახურება, თუმცა დღის ცენტრი სათანადო მომსახურებას ვერ სთავაზობდა. მეორე შემთხვევაში, ბენეფიციარი ვეღარ ხედავდა განვითარების შესაძლებლობას და მან დღის ცენტრი საკუთარი სურვილით დატოვა.

⁹⁵ ეს ვალდებულება გათვალისწინებული იყო შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების მე-8 მუხლის მე-2 ნაწილის, ბ.გ ქვეპუნქტით (ამჟამად, გათვალისწინებულია ბ.ბ ქვეპუნქტით).

⁹⁶ მონიტორინგის პერიოდში არ გამოვლენილა შემთხვევა, როდესაც დღის ცენტრმა აცნობა სოციალური მომსახურების სააგენტოს ბენეფიციართათვის მომსახურების დროის ცვლილების (გაზრდის ან შემცირების) თაობაზე.

მშობლებს და კანონიერ წარმომადგენლებს კი, ამის შესახებ პირადად ან ტელეფონის საშუალებით აფრთხილებენ.⁹⁷

მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა, რომ დღის ცენტრები ძირითადად არ ახდენენ სტანდარტით გაწერილი განსაკუთრებული შემთხვევების აღრიცხვას და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს წერილობით ინფორმირებას. ზოგადად, გამოიკვეთა ტენდენცია, რომ დღის ცენტრები თავს არიდებდნენ სააგენტოსთან კომუნიკაციას, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც საქმე დაფინანსებას ეხება.

სტანდარტები №9-10 - მოთხოვნები პერსონალის მიმართ. საშტატო პერსონალის და ბენეფიციართა თანაფარდობა

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ მე-9 მუხლის თანახმად,⁹⁸ დღის ცენტრში დასაქმებულ შშმ პირებთან მომუშავე პერსონალს უნდა ჰქონდეს საჭირო ცოდნა და შესაბამისი უნარები. მომსახურებაში ჩართულ პერსონალს, გარდა ტექნიკური პერსონალისა, გავლილი უნდა ჰქონდეს სამინისტროსთან შეთანხმებული სატრენინგო კურსი. სტანდარტის თანახმად, დღის ცენტრს, გარდა ადმინისტრაციული და ტექნიკური პერსონალისა, უნდა ემსახურებოდეს, სულ მცირე, ერთი ფსიქოლოგი ან სოციალური მუშაკი ან ოკუპაციური თერაპევტი ან სპეციალური განათლების პედაგოგი.

მონიტორინგის დროისთვის სტანდარტებში არსებული ჩანაწერი უნდა შეფასდეს მულტიდისციპლინური მიდგომის უგულვებელყოფად, რადგან იგი დღის ცენტრის ადმინისტრაციას აძლევდა შესაძლებლობას, სტანდარტის ფორმალური დაკმაყოფილებით,⁹⁹ თავი აერიდებინა ბენეფიციარების ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებისგან.

მულტიდისციპლინური მიდგომა გულისხმობს სხვადასხვა სპეციალისტის მიერ, თავისი კომპეტენციის ფარგლებში, მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე შეფასებას, სამუშაო

⁹⁷ მიუხედავად იმისა, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების მე-8 მუხლის მეორე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულია წერილობითი ინფორმირების ვალდებულება.

⁹⁸ „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება. მონიტორინგის დროისთვის მოქმედი 2011 წლის 12 აპრილის რედაქცია. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2MCGh8d>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

⁹⁹ მაგალითად, მხოლოდ ერთი ფსიქოლოგის, სოციალური მუშაკის, ოკუპაციური თერაპევტის ან სპეციალური განათლების პედაგოგის დასაქმებით.

გეგმების გაწერას და შემდეგ ამ გეგმების შესრულებაზე პასუხისმგებლობას. კერძოდ, ფსიქოლოგის საქმიანობის მიზანი უნდა იყოს ბენეფიციარის ფსიქოლოგიური შეფასება, ბენეფიციარის ძლიერი და სუსტი მხარეების გამოვლენა, ტრიგერების განსაზღვრა, იმპულსურობის და ემოციების კონტროლის სწავლების სტრატეგიების დასახვა. ასევე, რთული ქცევის მართვის პროგრამის შედგენა, ბენეფიციარებთან ინდივიდუალური ფსიქოკორექციული მუშაობა (თვითრეგულაციის ჩვევების სწავლება), პროფორინტაციული რეკომენდაციების მიცემა, მშობელთა ფსიქოგანათლება, ბენეფიციარის ოჯახის წევრებთან და თემში სტიგმის შემცირებაზე მუშაობა.

სპეციალური პედაგოგის მოვალეობა უნდა იყოს ბენეფიციარებისთვის ზოგადი საგანმანათლებლო თვალსაწიერის გაფართოება, ცალკეული ბენეფიციარისთვის ინდივიდუალური სასწავლო და განმავითარებელი პროგრამის შედგენა, შესრულება და მონიტორინგი. მისაწოდებელი მასალის ადაპტირება, ბენეფიციარებთან ინდივიდუალური და ჯგუფური მუშაობა; კომუნიკაციის, სოციალური ადაპტაციის უნარ-ჩვევებზე მუშაობა; დამოუკიდებელი ცხოვრების უნარ-ჩვევების სწავლება; საზოგადოებრივი ურთიერთობების ჩვევებზე მუშაობა, შრომითი უნარების აქტივაცია, როლური თამაშები, ბენეფიციართა მშობელთა ჩართულობის ხელშეწყობა.

ოკუპაციური თერაპევტის მოვალეობა უნდა მოიცავდეს სოციალური და მოტორული ფუნქციონირების შეფასებას, მათი გაუმჯობესების სტრატეგიებზე, ადაპტაციური უნარ-ჩვევების გაძლიერებასა და მოტორული სფეროს პრობლემებზე მუშაობას.

მეტყველების თერაპევტის ფუნქციაა მეტყველების დარღვევის ხარისხის განსაზღვრა, ბავშვის პრობლემაზე მუშაობა, სამეტყველო მასტიმულირებელი გარემოს შექმნა და მის შესახებ რეკომენდაციების მომზადება. ასევე აუცილებელია სოციალური მუშაკის ჩართულობა განსაკუთრებულ შემთხვევებში.

რაც შეეხება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით განსაზღვრულ ბენეფიციართა და საშტატო თანამშრომელთა (გარდა ტექნიკური პერსონალისა) თანაფარდობას,¹⁰⁰ მონიტორინგმა გამოავლინა, რომ რიგ დღის ცენტრებში განსაკუთრებით დგას ბენეფიციარებთან მომუშავე სპეციალისტების დეფიციტის პრობლემა. ასევე, ისეთი სპეციალისტების პრობლემა, როგორცაა ფსიქოლოგი, მეტყველების თერაპევტი და ოკუპაციური თერაპევტი.

მონიტორინგის პროცესში განსაკუთრებით გამოიკვეთა ფსიქოლოგის კადრის მნიშვნელობა. მას, სხვა სპეციალისტებთან ერთად, უკეთ შეუძლია ბენეფიციარების ლატენტური რესურსების დანახვა და საჭირო მიმართულებით მუშაობის გააქტიურება. კვალიფიციური

¹⁰⁰ სტანდარტით, 10 ზრდასრულ და 7 არასრულწლოვან ბენეფიციარზე გათვალისწინებულია 1 საშტატო (არა ტექნიკური) თანამშრომელი.

ფსიქოლოგის ჩართულობას არსებითი მნიშვნელობა აქვს ბენეფიციარებში თვითშეფასების ამაღლებისა და თვითრეგულაციის უნარ-ჩვევების გაძლიერების თვალსაზრისით.

გამომდინარე იქიდან, რომ რიგ შემთხვევებში, დღის ცენტრებში ირიცხებიან ბენეფიციარები, რომლებსაც სხვებთან შედარებით ინტენსიური მხარდაჭერა ესაჭიროებათ,¹⁰¹ რეკომენდებულია დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით გათვალისწინებულ საშტატო პერსონალს დაემატოს ინდივიდუალური ასისტენტის საშტატო ერთეული, რათა საჭიროების შემთხვევაში მოხდეს მისი პროცესში ჩართვა.

მონიტორინგის შედეგად გაირკვა, რომ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო ნაკლებად აქტიურობს დღის ცენტრის თანამშრომელთა გადამზადების კუთხით. მენეჯერთა გადმოცემით, ისინი ძირითადად დავალებებს იღებენ და არა ინფორმაციულ მხარდაჭერას. თანამშრომლები გაძლიერებას საჭიროებენ სხვადასხვა მიმართულებით. ძირითად საკითხებს შორის გამოიკვეთა: მშობელთა დაინტერესებისა და გააქტიურების კუთხით არსებული ინტერვენციები და დღის ცენტრების საქმიანობის საერთაშორისო პრაქტიკები,¹⁰² პოზიტიური გამოცდილება, ძალადობისგან დაცვა, დოკუმენტაციის წარმოება,¹⁰³ რთული ქცევის მართვა, ზრდასრულ ბენეფიციართა შეფასების ინსტრუმენტები.

ერთ-ერთ სერიოზულ პრობლემად გამოიკვეთა ბენეფიციარებთან მომუშავე კადრების ანაზღაურების საკითხი. კერძოდ, მათი ანაზღაურება არ შეესაბამება იმ პასუხისმგებლობასა და დატვირთვას, რაც მათ სამუშაო სპეციფიკას ახლავს თან. ეს კი, უმეტეს შემთხვევებში, დღის ცენტრებიდან კვალიფიციური კადრების გადინების საფუძველი ხდება,¹⁰⁴ რაც საბოლოო ჯამში აფერხებს სავალდებულო პროგრამული აქტივობების ხარისხიანად მიწოდებას. მონიტორინგმა გამოავლინა, რომ სხვა პერსონალის¹⁰⁵ სახელფასო ანაზღაურება გაცილებით მაღალია, ვიდრე ბენეფიციარებთან მომუშავე სპეციალისტების.

მონიტორინგის შედეგად დადგინდა, რომ სტანდარტით¹⁰⁶ განსაზღვრული თანაფარდობა არცერთ შემოწმებულ დღის ცენტრში არ იყო დარღვეული, თუმცა გამოიკვეთა არსებული რესურსის ფარგლებში ყველა საჭირო სპეციალისტის დასაქმების და რეაბილიტაციის

¹⁰¹ მძიმე და ღრმა გონებრივი განვითარების შეფერხების მქონე, ქცევითი სირთულის მქონე ან სხვა შესაბამისი საჭიროების მქონე ბენეფიციარებთან სამუშაოდ.

¹⁰² მაგალითად, დღის ცენტრი „თებე“.

¹⁰³ მაგალითად, დღის ცენტრი „სიკეთის სხივი“.

¹⁰⁴ მონიტორინგის დროს გამოიკვეთა, რომ გადამზადებული და მოტივირებული კადრი ტოვებს დღის ცენტრს და გადადის სამუშაოდ სპეც. პედაგოგის პოზიციაზე საჯარო სკოლაში, შედარებით უკეთეს პირობებში.

¹⁰⁵ მაგალითად, მძღოლის, ბუღალტრის და სხვა მომსახურე პერსონალის ხელფასი.

¹⁰⁶ „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება. მონიტორინგის დროისთვის მოქმედი 2011 წლის 12 აპრილის რედაქცია. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2MCGh8d>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020].

მიზნების მიღწევის პრობლემა. ეს განსაკუთრებით თვალშისაცემია შშმ ბავშვებთან მიმართებით, რადგან მათი კომპლექსური საჭიროებების დაკმაყოფილება გაცილებით მეტ რესურსს მოითხოვს.

შემოწმების შედეგად, ტენდენციად გამოიკვეთა ის, რომ დღის ცენტრებს, რომლებსაც აქვთ დონორული მხარდაჭერა, შეუძლიათ პროცესში ჩართონ ყველა საჭირო სპეციალისტი და გაცილებით ნაკლები ძალისხმევით გავიდნენ შედეგზე, განსხვავებით იმ დღის ცენტრებისგან, რომლებსაც ამგვარი მხარდაჭერა არ აქვთ. თუმცა პრობლემაა ის გარემოება, რომ პროექტის ფარგლებში დასაქმებული სპეციალისტები, პროექტის დასრულების შემდეგ, უმეტესად ტოვებენ დღის ცენტრს,¹⁰⁷ რაც აფერხებს უკვე მიღწეული შედეგების შენარჩუნებას. ეს, თავის მხრივ, დღის ცენტრებში საჭირო და კვალიფიციური კადრის შენარჩუნების კუთხით არსებულ სერიოზულ გამოწვევაზე მიუთითებს.

უნდა აღინიშნოს, რომ ბენეფიციარებთან განმავითარებელი სპეციალისტების მუშაობა საკმაოდ შრომატევადი პროცესია და ხშირ შემთხვევაში ინდივიდუალურ მიდგომას საჭიროებს. სახელმწიფოს მიერ განსაზღვრული ვაუჩერის ოდენობა არ იძლევა დღის ცენტრებში კვალიფიციური კადრების (მეტყველების თერაპევტი, ფსიქოლოგი, ოკუპაციური თერაპევტი და სხვ.) მთლიან განაკვეთზე დასაქმების შესაძლებლობას, რაც საბოლოო ჯამში უარყოფითად აისახება ბენეფიციარებისთვის საჭირო სერვისის მიწოდებაზე.

სტანდარტი №11-12 ფიზიკური გარემო, უსაფრთხოება და სანიტარიული მდგომარეობა

„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების №11 და №12 სტანდარტების“¹⁰⁸ მიხედვით, შშმ პირებს მომსახურება ხელმისაწვდომ და უსაფრთხო გარემოში, სანიტარიული წესების დაცვით უნდა მიეწოდებოდეთ.

¹⁰⁷ გადაწყვეტილების მიღება უმთავრესად იმით არის განპირობებული, რომ დღის ცენტრს არ შეუძლია სპეციალისტს შესთავაზოს ის ანაზღაურება, რასაც იგი პროექტის ფარგლებში იღებდა.

¹⁰⁸ „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანება. მონიტორინგის დროისთვის მოქმედი 2011 წლის 12 აპრილის რედაქცია. დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე: <<https://bit.ly/2MCGh8d>> [ბოლოს ნანახია: 06.06.2020]. №11 სტანდარტის მიხედვით, მომსახურების ადგილმდებარეობა ადვილად მისადგომი/მისაწვდომი უნდა იყოს ბენეფიციარებისთვის. შენობის ოთახები უნდა იყოს ნათელი და მთელ ტერიტორიაზე დაცული იქნას სეზონისა და ამინდის შესაბამისი ტემპერატურა. დაწესებულების როგორც გარე, ისე შიდა ინფრასტრუქტურა უნდა აკმაყოფილებდეს მისაწვდომობის სტანდარტებს. რაც შეეხება №12 სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნებს, დღის ცენტრებში განსაკუთრებული ყურადღება უნდა გამახვილდეს უსაფრთხოებისა და სანიტარიული ნორმების დაცვაზე: ტელეფონისა და საგანგებო შემთხვევებისთვის საჭირო ნომრების თვალსაჩინო ადგილას განთავსების, მედიკამენტებზე წვდომის,

სახალხო დამცველის აპარატის მიერ ჩატარებულმა მონიტორინგმა ცხადყო, რომ შემოწმებულ დღის ცენტრთა უმრავლესობაში მეტნაკლებად დაცულია დაწესებული მოთხოვნები. ამასთან, შენობის ხელმისაწვდომობის, დაწესებულებების ინფრასტრუქტურის, ოთახების განათების, გათბობის, სველ წერტილებში სისუფთავისა და ჰიგიენური ნორმების დაცვის კუთხით, სხვა დღის ცენტრებთან შედარებით, შეუსაბამო მდგომარეობა დაგვხვდა რამდენიმე დღის ცენტრში.¹⁰⁹

დაწესებულებების უმეტესი ნაწილის ადგილმდებარეობა, ადვილად მისადგომია ბენეფიციარებისთვის და ორიენტირებულია მათ საჭიროებებზე. თუმცა ხელმისაწვდომობის კუთხით დაბრკოლება ექმნებათ დაინტერესებულ პირებს, ვინაიდან, მუნიციპალიტეტებში შემოწმებული დღის ცენტრების უმრავლესობას არ აქვს მისამართის (ქუჩის დასახელება და ნომერი) და დასახელების აღმნიშვნელი წარწერა. რამდენიმე დღის ცენტრს შეცვლილი ჰქონდა მისამართი, რის შესახებაც ინფორმირებული არ იყო საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო.

დღის ცენტრებში ბენეფიციარების სამყოფი ოთახები უზრუნველყოფილია სათანადო განათებით¹¹⁰, თუმცა ხარვეზები იკვეთება სტანდარტით დადგენილი ტემპერატურული რეჟიმის დაცვის კუთხით. ყველა ოთახი არ იყო აღჭურვილი გათბობის სისტემით და საკმარისად არ თბებოდა დაწესებულების მთლიანი სივრცე¹¹¹, ამიტომ, ბენეფიციარები მხოლოდ ერთ ოთახში იმყოფებოდნენ.

მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა, რომ შემოწმებული დღის ცენტრების უმეტესობა მეტნაკლებად აკმაყოფილებს მისაწვდომობის სტანდარტებს. დაწესებულებების შესასვლელში დამონტაჟებულია პანდუსი მობილობის შეზღუდვის მქონე პირებისთვის, მაგრამ მათი უმრავლესობა არ არის უსაფრთხო ეტლით გადაადგილებისთვის და საჭიროებს შესაბამისად მოწყობას.¹¹² რამდენიმე დღის ცენტრში არის ლიფტი¹¹³, მაგრამ ზოგი არ მუშაობს,

ინფექციურ დაავადებებზე კონტროლის, საკვების ადეკვატურად შენახვის, იატაკისა და კიბის საფეხურების უსაფრთხოების, სისუფთავის შენარჩუნების, ჰიგიენური საშუალებების ნივთების მარაგისა და ნაგვის შესაბამის ადგილზე განთავსების გზით.

¹⁰⁹ „ნათელი მომავალი“ (ვანი), „იმედი - 3“ (ჩხოროწყუ).

¹¹⁰ ამ კუთხით პრობლემა გამოვლინდა ჩხოროწყუში („იმედი - 3“), ვინაიდან, არცერთ ოთახში არ იყო ბუნებრივი განათება. ამ მხრივ, პრობლემები ასევე გამოიკვეთა ა(ა)იპ ინვალიდთა სოციალური დახმარების ფონდში, „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი), „მომავლის სახლი“ (ხაშური), „ნათელ მომავალი“ (ვანი).

¹¹¹ დასახელებული პრობლემები გამოვლინდა: ა(ა)იპ ინვალიდთა სოციალური დახმარების ფონდი „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი), „გენი“ (რუსთავი), „სამოქალაქო ინიციატივების ახალგაზრდული ცენტრი მომავალი“ (კასპი), „მომავლის სახლი“ (ხაშური), „ლაზარე 2015“ (სენაკი), „ნათელი მომავალი“ (ვანი), „ა(ა)იპ განვითარების და რეაბილიტაციის ცენტრში „თაირისი“ (ქუთაისი) ჩართული არ იყო ცენტრალური გათბობა, თუმცა ოთახებში შემომავალი მზის შუქი ხელს უწყობდა ნორმალური ტემპერატურის შენარჩუნებას.

¹¹² არ აქვს მოაჯირი, აქვს დიდი დახრილობა ან/და დაზიანებულია ზედაპირი.

¹¹³ „კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრი“ (გორი), ასოციაცია „ანიკა“, „თანადგომა“ (ხონი).

ან/და საფრთხის შემცველია როგორც ეტლით მოსარგებლე, ისე შეზღუდვის არმქონე პირებისთვის.¹¹⁴

ხარვეზები გამოვლინდა სველი წერტილების ადაპტირების კუთხითაც. უმრავლეს ნაწილში დამონტაჟებული არ არის საბჯენები. ასევე არ არის გათბობის და ვენტილაციის სისტემა. ოთახები სარკმლის მეშვეობით ნიავედება. დაწესებულებათა უმრავლესობაში ბენეფიციარები უზრუნველყოფილი არიან ცივი/ცხელი წყლით.¹¹⁵

დადებითად უნდა შეფასდეს ის ფაქტი, რომ თითქმის ყველა დაწესებულებაში დაცულია 18 წლამდე ასაკის შშმ ბავშვებისა და 18 წელს ზემოთ ასაკის შშმ პირების ჯგუფების დამოუკიდებლად ფუნქციონირების შესაძლებლობა. დღის ცენტრების შენობის სამუშაო ფართობი შეესაბამება სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნას.¹¹⁶ მომსახურების უმრავლესობაში ასევე გამოყოფილია დაცული ადგილი ბენეფიციარების პირადი ნივთების შესანახად.¹¹⁷

დაწესებულებათა ნაწილის ტერიტორიაზე კონტროლდება უცხო პირთა შესვლა. კერძოდ, შენობის შესასვლელში გამოკრულია შესვლის ამკრძალავი წარწერა. იმ ცენტრების ადმინისტრაციის განმარტებით, სადაც მსგავსი გაფრთხილება არ არის, გარეშე პირების შესვლა კარის ჩაკეტვით რეგულირდება.¹¹⁸ მიუხედავად ამისა, ვიზიტის დროს ადგილი ჰქონდა ისეთ შემთხვევას, როდესაც მონიტორინგის ჯგუფის წევრები შევიდნენ და გადაადგილდებოდნენ დღის ცენტრის ტერიტორიაზე (თელავში მდებარე დღის ცენტრი „ახალი სიცოცხლე“), რის შესახებაც თანამშრომლებმა ვერ გაიგეს.

დღის ცენტრების სამზარეულოები უმეტესწილად აღჭურვილია საჭირო ტექნიკით (გაზქურა, მაცივარი, ქვაბები, სხვა ჭურჭელი), მაგრამ ყველგან არ არის დამონტაჟებული გამწოვი. დაწესებულებებს არ აქვთ საკვები პროდუქტის დიდი მარაგი, რადგან მათი შექმნა ხდება

¹¹⁴ დღის ცენტრში, „თანა“ (ბათუმი) არის ლიფტი, თუმცა არ მუშაობს. საქველმოქმედო ასოციაციაში, „გურია“, მართალია, მუშაობს ლიფტი, მაგრამ უსაფრთხო არ არის, რადგან კარი არ აქვს. ამასთან, ლიფტის სივრცე ღია რჩება და ის საფრთხეს წარმოადგენს იმ პირებისთვის, რომლებიც არ სარგებლობენ ლიფტით, მაგრამ გადაადგილდებიან მეორე სართულზე. აღსანიშნავია, რომ საჭიროების მიუხედავად, ლიფტი დამონტაჟებული არ არის რუსთავში მდებარე დღის ცენტრში, „გენი“. კერძოდ, შენობა სამსართულიანია, რის გამოც ეტლით მოსარგებლე ბენეფიციარებს გადაადგილებაში მშობლები და ასისტენტები ეხმარებიან. დაწესებულების ადმინისტრაციის განმარტებით, უახლოეს მომავალში იგეგმება ლიფტის დამონტაჟება (შემუშავებულია სქემა და კალკულაცია).

¹¹⁵ ცხელი წყალი არ მიეწოდებათ შემდეგი დღის ცენტრების ბენეფიციარებს - „ნათელი მომავალი“ (ვანი), „იმედი - 3“ (ჩხოროწყუ), „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი).

¹¹⁶ 6 კვ. მ ერთ ბენეფიციარზე. აღნიშნული ფართობი არ გულისხმობს საბაზანოს, ტუალეტს და სხვადასხვა სათავსს.

¹¹⁷ საქველმოქმედო ასოციაციებში, „გურია“ და „მომავლის რწმენა“ (მცხეთა) გამოყოფილია კარადები ბენეფიციართა პირადი ნივთების შესანახად, თუმცა ყველა ბენეფიციარისთვის არ არის გათვალისწინებული. „მომავლის სახლსა“ (ხაშური) და „ახალ სიცოცხლეში“ (თელავი) საერთოდ არ არის გამოყოფილი ნივთების შესანახი სივრცე.

¹¹⁸ „თანადგომა“ (ხონი), „გენი“ (რუსთავი), „სიკეთის სხივი“ (ქარელი), „ნათელი მომავალი“ (ვანი), „ლაზარე 2015“ (სენაკი).

კვირაში ერთხელ ან ორჯერ. შეძენილი პროდუქტი ინახება სამზარეულოში ან/და სპეციალურად ამისთვის გამოყოფილ ადგილზე. მალფუჭებადი პროდუქტები ინახება მაცივარში. რაც შეეხება სასადილო სივრცეს, შერეული ტიპის დღის ცენტრებში ცალ-ცალკე სადილობენ ბავშვები და ზრდასრული პირები.

სამზარეულოს აღჭურვილობის, სანიტარიული მდგომარეობის, პროდუქტების შენახვისა და მარაგის სიმწირის კუთხით, განსაკუთრებით შეუსაბამო მდგომარეობაა რამდენიმე დღის ცენტრში.¹¹⁹

მონიტორინგის დროს დაწესებულებათა უმრავლესობაში თვალსაჩინო ადგილზე იყო გამოკრული თამბაქოს მოხმარების ამკრძალავი ნიშანი/წარწერა.¹²⁰ რამდენიმე შერეული ტიპის დღის ცენტრში გამოყოფილი არ ჰქონდათ სპეციალური სივრცე ზრდასრული მწვეელი ბენეფიციარებისთვის ან/და თანამშრომლებისთვის.

ყველა დღის ცენტრში არ ჰქონდათ ან/და ყველასათვის ხელმისაწვდომ ადგილზე არ იყო განთავსებული ტელეფონი და საგანგებო შემთხვევებისთვის საჭირო ნომრები.¹²¹ რაც შეეხება მედიკამენტებს, უმრავლეს შემთხვევებში, დაწესებულებებს აქვთ პირველადი დახმარების საშუალებები, რომლებიც ინახება ადმინისტრაციის ოთახში.

უარყოფითად უნდა შეფასდეს ის ფაქტი, რომ ზოგიერთი დღის ცენტრის¹²² შინაგანაწესი არ შეიცავს ინფექციური დაავადებების თავიდან ასაცილებლად შემუშავებულ კონკრეტულ წესებს. როგორც გამოიკვეთა, არც ამ დაწესებულებების ადმინისტრაცია ფლობს ინფორმაციას მსგავსი წესების შემუშავების თაობაზე. შესაბამისად, ვერ დასახელდა ინფექციური დაავადების კონტროლისთვის გატარებული კონკრეტული ღონისძიებები. პრობლემურ საკითხად გამოიკვეთა საყოფაცხოვრებო ნარჩენების შენახვის პირობები. უმრავლეს შემთხვევებში ნარჩენები არ ინახება დახურულ კონტეინერში, თუმცა კი, რეგულარულად გააქვთ დღის ცენტრების ტერიტორიიდან.

მონიტორინგის პროცესში შემოწმებული დღის ცენტრების იატაკის, კიბის საფეხურებისა და მოაჯირების მდგომარეობა, უმეტესწილად აკმაყოფილებს უსაფრთხოების მოთხოვნებს. მნიშვნელოვანი დარღვევები არ გამოვლენილა მომსახურებების მთელ ტერიტორიაზე ზოგადი სისუფთავის დაცვის კუთხით. დაწესებულებათა უმრავლესობაში საკმარისად იყო ჰიგიენური საშუალებები.

¹¹⁹“იმედი - 3“ (ჩხოროწყუ), „ნათელი მომავალი“ (ვანი), „Life Line“ (გურჯაანი), „მომავლის სახლი“ (ხაშური), „ახალი სიცოცხლე“ (თელავი).

¹²⁰ გამონაკლისია: „გენი“ (რუსთავი), „სიკეთის სხივი“ (ქარელი), „საქართველოს ყრუთა კავშირი“ (საჩხერე), „ნათელი მომავალი“ (ვანი)

¹²¹ ა(ა)იპ ინვალიდთა სოციალური დახმარების ფონდში, „ახალი სიცოცხლე“, ტელეფონი ხელმისაწვდომი იყო მხოლოდ დირექტორის კაბინეტში, საერთოდ არ იყო: „ნათელ მომავალში“ (ვანი), „ლაზარე 2015-ში“ (სენაკი).

¹²² „მომავლის სახლი“ (ხაშური), „გენი“ (რუსთავი), „სამოქალაქო ინიციატივების ახალგაზრდული ცენტრი მომავალი“ (კასპი), „ნათელი მომავალი“ (ვანი).

დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფა კორონავირუსის პანდემიის პირობებში

ახალი კორონავირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ და ვირუსის პრევენციის მიზნით დაწესებულმა შეზღუდვებმა უარყოფითად იმოქმედა შშმ პირთა უფლებრივ მდგომარეობაზე. მათ შორის, ნეგატიური შედეგები მოჰყვა შშმ პირების საჭიროებებზე მორგებული მიზნობრივი პროგრამების შეჩერებას.

სახალხო დამცველი ვირუსის გავრცელების საწყის ეტაპზე აღნიშნავდა, რომ შექმნილმა ვითარებამ საფრთხე არ უნდა შეუქმნას შშმ პირებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი და მათი განვითარებისთვის აუცილებელი სერვისების მიწოდებას, მათ შორის, დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფას, და ამ კუთხით სახელმწიფოს დროული და ეფექტიანი ზომების მიღებისკენ მოუწოდა.¹²³

როგორც ცნობილია, ქვეყანაში კორონავირუსის პრევენციული ღონისძიებების განხორციელების ფარგლებში, 2020 წლის მარტიდან¹²⁴ შეჩერდა „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2020 წლის სახელმწიფო პროგრამის“ სხვადასხვა ქვეპროგრამით გათვალისწინებული მომსახურებების მიწოდება, მათ შორის, „დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამა“.¹²⁵

პროგრამის შეჩერების შედეგად, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები საჭირო რეაბილიტაციისა და განვითარების სერვისის გარეშე დარჩნენ. ვირუსის გავრცელების საწყის ეტაპზე, სახლის პირობებში, შშმ პირები და მათი ოჯახის წევრები ვერ ახერხებდნენ არსებული საჭიროებების დაკმაყოფილებას. პანდემიის გახანგრძლივების ფონზე მკაფიოდ გამოიკვეთა დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის გაგრძელების აუცილებლობა.

დღის ცენტრების სერვისის უწყვეტობის უზრუნველსაყოფად, საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობის და სოციალური დაცვის მინისტრის

¹²³ საქართველოს სახალხო დამცველის განცხადება მიმდინარე მოვლენების ფონზე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებებზე: <https://ombudsman.ge/geo/190308061724siakhleebi/sakartvelos-sakhalkho-damtsvelis-gantskhadeba-mimdinare-movlenebis-fonze-shezghuduli-shesadzleblobis-mkone-pirta-uflebebeze>.

¹²⁴ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 2 მარტის №434 განკარგულება და „საქართველოს მთელ ტერიტორიაზე საგანგებო მდგომარეობის გამოცხადებასთან დაკავშირებით გასატარებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს პრეზიდენტის 2020 წლის 21 მარტის №1 დეკრეტის საფუძველზე, საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცებული „საქართველოში ახალი კორონავირუსის (COVID- 19) გავრცელების აღკვეთის მიზნით გასატარებელი ღონისძიებები“ (მთავრობის დადგენილება №181 (2020 წლის 23 მარტი)).

¹²⁵ შესაბამისი ცვლილება შევიდა „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2020 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 31 დეკემბრის №670 დადგენილებაში და შეჩერდა ყველა ქვეპროგრამა (მათ შორის, „დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამა“).

2020 წლის 1 მაისის №01-184/ო ბრძანებით დამტკიცდა „დღის ცენტრის მომსახურების, ბავშვთა ადრეული განვითარების მომსახურების, ბავშვთა რეაბილიტაცია/აბილიტაციის, განვითარების მძიმე და ღრმა შეფერხების მქონე ბავშვთა ბინაზე მოვლის ქვეპროგრამებისა და კოხლეარული იმპლანტით უზრუნველყოფის კომპონენტის მოდიფიცირებული მომსახურებების ჩარჩო დოკუმენტი“. დოკუმენტის თანახმად, სერვისის მიმწოდებლებს მიეცათ ბენეფიციარებისთვის მომსახურების დისტანციურ რეჟიმში მიწოდების რეკომენდაცია. თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემული ბრძანება სარეკომენდაციო ხასიათის დოკუმენტი იყო და მისი შეუსრულებლობის შემთხვევაში, არ აწესებდა რაიმე სახის პასუხისმგებლობას, რაც სერვისის უწყვეტობის გარანტიას ვერ ქმნიდა.

გარდა ამისა, დღის ცენტრებში მომსახურებით უზრუნველყოფის სერვისის დისტანციურ განხორციელებას სხვა პრობლემებიც მოჰყვა. ერთ-ერთ პრობლემად გამოიკვეთა მიუწვდომლობა საკომუნიკაციო საშუალებებსა და ინტერნეტზე, განსაკუთრებით რეგიონებში. ასევე შესაბამისი ტექნიკური საშუალებების გამოყენების ცოდნის სიმწირე, რაც ბევრისთვის დისტანციური რეაბილიტაციის სერვისს მიუწვდომელს ხდიდა. ამასთან, სერვისის დისტანციურად მიწოდება ზოგ შემთხვევაში არაეფექტიანია და სათანადოდ ვერ უზრუნველყოფს გარკვეული კატეგორიის შესაძლებლობის შეზღუდვის მქონე პირთა საჭიროებებს. რთული ქცევის, მენტალური ნიშნით შესაძლებლობის შეზღუდვისა და ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე პირთა ნაწილი, მათი ჯანმრთელობის მდგომარეობიდან გამომდინარე, ვერ ახერხებს დისტანციურ პროგრამაში ჩართვას. შედეგად, ბენეფიციართა ნაწილი, თვეების განმავლობაში, აუცილებელი მომსახურების გარეშე დარჩა, რაც წლების განმავლობაში რეაბილიტაციის შედეგად მიღებული პროგრესის დაკარგვის რეალურ საფრთხეს წარმოქმნის.

მიმდინარე წლის 1 სექტემბრიდან განახლდა დღის ცენტრებში მომსახურების მიწოდება, თუმცა შშმ პირთა საჭირო სარეაბილიტაციო სერვისებით უზრუნველყოფის პარალელურად, გასათვალისწინებელია პრევენციის იმ ზომების დაცვის აუცილებლობაც, რომლებიც ეპიდსიტუაციის მართვის მიზნით, ქვეყნის შიგნით და საერთაშორისო დონეზე დაადგინეს. ეს საგრძნობლად ზრდის სერვისის მიწოდების ხარჯებს და ზოგჯერ არ იძლევა მათი სრულად დაცვის შესაძლებლობას.

სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტომ „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2020 წლის სახელმწიფო პროგრამის“ ფარგლებში რეგისტრირებულ დღის ცენტრებს გადასცა ინდივიდუალური დამცავი საშუალებები და სამედიცინო აღჭურვილობა, კერძოდ, ქირურგიული ხალათი მანუეტებით, ლატექსის ხელთათმანი, სამშრიანი ერთჯერადი სახის პირბადე, უკონტაქტო ციფრული თერმომეტრი და სახის დამცავი ფარი.¹²⁶ მიუხედავად ამისა, მოცემული საშუალებები არასაკმარისია ვირუსის ეფექტიანი პრევენციისთვის და სერვისის

¹²⁶ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს 2020 წლის 30 ოქტომბრის №01/13620 წერილი.

მიწოდებლებს დამატებითი საშუალებების (დეზობარიერი, სადეზინფექციო საშუალებები) შექმნა საკუთარი ხარჯებით უხდებათ, რაც მწირი დაფინანსების პირობებში, მათთვის არაპროპორციული ხარჯია.

რეკომენდაციები

საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს დღის ცენტრების მომსახურების მიწოდებელი ყველა სუბიექტისთვის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების განახლებული საკონტაქტო ინფორმაციის მიწოდება
- უზრუნველყოს დღის ცენტრის შესაბამისი კადრის გადამზადება შეფასების ინსტრუმენტის გამოყენებასთან დაკავშირებით, ბენეფიციართა შესაძლებლობების სწორად გამოსავლენად
- უზრუნველყოს დღის ცენტრის პერსონალის გადამზადება კონფიდენციალობასთან დაკავშირებული მოთხოვნების თაობაზე
- მიიღოს სათანადო ზომები (მომზადდეს ცვლილებათა პაკეტი) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით გათვალისწინებული კონფიდენციალობის სტანდარტის „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნებთან მისასადაგებლად
- უზრუნველყოს კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის ფორმის დეტალური და ინფორმატიული შაბლონის შემუშავება და მათზე დღის ცენტრების წვდომა
- ზედამხედველობა გაუწიოს დღის ცენტრების მიერ კონფიდენციალობის დაცვის სტანდარტის მოთხოვნათა შესრულებას, სათანადო უკუკავშირის მიწოდების ჩათვლით
- უზრუნველყოს დღის ცენტრების პერსონალისა (განსაკუთრებით, სპეციალური მასწავლებლების, მომვლელებისა და ფსიქოლოგების) და ადმინისტრაციის წარმომადგენელთათვის დღის ცენტრებში ბენეფიციართა ძალადობისაგან დაცვის მიზნით სპეციფიკური ტრენინგ კურსის შემუშავება
- უზრუნველყოს დღის ცენტრებისთვის სახელმძღვანელო დოკუმენტის შემუშავება, რომელიც ბენეფიციარებს შორის ურთიერთდამაზიანებელი ქცევის არსებობის შემთხვევაში, დღის ცენტრის ჩარევის სტრატეგიას და მიმართულებებს განსაზღვრავს
- უზრუნველყოს დღის ცენტრებში ძალადობის ფაქტების გამოვლენის, აღრიცხვისა და მათზე სათანადო რეაგირების პროცესის სისტემური ზედამხედველობა მონიტორინგის გზით

- შეიმუშაოს ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის ერთიანი სტანდარტული ფორმა, დეტალურად გაიწეროს დოკუმენტთან მუშაობის და შევსების წესი და მიაწოდოს დღის ცენტრებს
- მონიტორინგი გაუწიოს და აღმოფხვრას დღის ცენტრების შინაგანაწესში არსებული ბენეფიციარების უფლებების შემლახავი დებულებები
- დღის ცენტრის თანამშრომლებისათვის მომზადდეს სატრენინგო მოდულები, რომლითაც გათვალისწინებული იქნება შშმ პირებთან მუშაობის, მათ მიმართ დამოკიდებულებისა და ურთიერთობის უნარ-ჩვევების (ეტლით მოსარგებლე პირის გადაადგილებასთან დაკავშირებული, სმენადაქვეითებულ და/ან ყრუ, მხედველობის შეზღუდვის, მეტყველების დარღვევის, ინტელექტუალური განვითარების შეფერხების მქონე პირებთან კომუნიკაციის წესები) სწავლება, ასევე სტიგმის შემცირებისა და დისკრიმინაციისაგან დაცვის საკითხები
- უზრუნველყოს დღის ცენტრში მომუშავე ფსიქოლოგები და სპეციალური პედაგოგები დროის მენეჯმენტის, ეფექტიანი კომუნიკაციის, აგრესიის მართვის, კონფლიქტის არამალადობრივი გზით მოგვარების ტრენინგებით
- მიიღოს სათანადო ზომები, რათა დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტით გათვალისწინებული უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებით სარგებლობა, ანონიმურობის პრინციპის დაცვით შეძლონ დღის ცენტრის თანამშრომლებმაც
- განახორციელოს სიღრმისეული მონიტორინგი სერვისის მიმწოდებლების მიერ უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურების დაცვაზე
- შეიქმნას მექანიზმი, რომლის საშუალებითაც მოხდება დღის ცენტრის მომსახურების მიმღებ პირთა საჭიროებების მონიტორინგი, მათ შორის, კონკრეტული ბენეფიციარისთვის სერვისის მიწოდების გაგრძელების მიზანშეწონილობის შეფასება. ასევე, ყველა საყურადღებო შემთხვევის გამოკვეთა და შესწავლა, საჭიროების შემთხვევაში ვაუჩერის გაგრძელება/შეწყვეტის საკითხის თაობაზე დროული გადაწყვეტილების მიღებისა და სერვისში სხვა პირის დროულად ჩასართავად
- უზრუნველყოს დღის ცენტრის მომსახურების ქვეპროგრამის დაფინანსების მექანიზმის ცვლილება, რაც შესაძლებელს გახდის ბენეფიციართა საჭიროებებიდან გამომდინარე ყველა კადრის დასაქმებას. ამასთან, უზრუნველყოს სპეციალისტების ანაზღაურების ზრდა
- უზრუნველყოს დღის ცენტრების პერსონალის გადამზადება გამოკვეთილი საჭიროებებიდან გამომდინარე. მათ შორის, მშობელთა დაინტერესებისა და გააქტიურების კუთხით არსებული ინტერვენციების, დღის ცენტრების საქმიანობის საერთაშორისო პოზიტიური პრაქტიკის, ძალადობისგან დაცვის მექანიზმების, დოკუმენტაციის წარმოების, რთული ქცევის მართვის, ზრდასრულ ბენეფიციართა შეფასების ინსტრუმენტების საკითხებზე
- უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტებით ინდივიდუალური ასისტენტის შტატის გათვალისწინება

- უზრუნველყოს დღის ცენტრში ბენეფიციარებთან სამუშაო წამყვან პოზიციებზე შესაბამისი საბაზო განათლების მქონე მინიმუმ ორი ან სამი სპეციალისტის (პედაგოგი, ფსიქოლოგი) დასაქმება, რომლებიც ფლობენ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან მუშაობისთვის საჭირო ცოდნას, აქვთ შესაბამისი კვალიფიკაცია და სატრენინგო კურსის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია
- დღის ცენტრებში ერთგვაროვანი პრაქტიკის დასანერგად და ბენეფიციარების საჭიროებებზე მორგებული მუშაობის დინამიკის შესაფასებლად, უზრუნველყოს ბენეფიციარებთან მუშაობის სპეციალური მეთოდოლოგიის შემუშავება, რომლის გამოყენებაც სავალდებულო იქნება დღის ცენტრში დასაქმებული სპეციალური პედაგოგის, ფსიქოლოგისა და კონსულტანტი სპეციალისტებისთვის
- მონიტორინგი გაუწიოს სპეციალისტების მუშაობის პროცესს და მათი მხრიდან ბენეფიციარებთან ურთიერთობის ეთიკური სტანდარტის დაცვას
- სტანდარტით განსაზღვრულ პერსონალს დაემატოს ფსიქოლოგის რესურსი, რომელიც იმუშავებს იმ ბენეფიციარებთან, რომელთაც ინდივიდუალურ საჭიროებაზე მორგებული სერვისის მიწოდება ესაჭიროებათ. ასევე დეტალურად გაიწეროს დასახელებული კადრის ფუნქცია-მოვალეობები
- უზრუნველყოს კოვიდ ვირუსის პრევენციის პირობებში დღის ცენტრებში მომსახურების შეუფერხებლად მიწოდება, როგორც პირისპირ, ისე დისტანციურად, ბენეფიციართა ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებითა და სერვისის მიმწოდებელთა შესაბამისი დაფინანსების გზით.

სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვის სააგენტოს:

- სათანადო კონტროლი გაუწიოს ელექტრონული აღრიცხვის ჟურნალების წარმოებას, ყოველთვიურად მოინიშნოს ყველა საყურადღებო შემთხვევა (გაცდენების თვალსაზრისით) და მოჰყვეს შესაბამისი რეაგირება, რათა არ შეილახოს მომლოდინეთა რეესტრში მყოფ ბენეფიციართა ინტერესები და დროულად მოხდეს მათი დაკმაყოფილება
- მონიტორინგი გაუწიოს ბენეფიციარებისთვის დღის ცენტრების მიერ მომსახურების გაწევასზე უარის თქმას, მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევებს და სხვა საჭირო მომსახურებაში გადამისამართებას (თუ ბენეფიციარი საჭიროებს სხვა მომსახურების შეთავაზებას, იღებს თუ არა ის შესაბამის მითითებას)
- მონიტორინგი გაუწიოს დღის ცენტრების მხრიდან ბენეფიციართა/კანონიერ წარმომადგენელთა/მხარდამჭერ პირთა სტანდარტით გათვალისწინებული წერილობითი ინფორმირების ვალდებულების შესრულებას (დასახელებული სუბიექტებისთვის მინიმუმ ერთი თვით ადრე წერილობითი ინფორმაციის მიწოდება მომსახურების შეწყვეტის, არდადეგების სახით დროებითი წყვეტის, ვადების

ცვლილების, მომსახურების სახეობის და პირობების ცვლილების, ადგილმდებარეობის ცვლილების შესახებ).

დღის ცენტრების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს ბენეფიციართა პირადი საქმეების მოწესრიგება
- უზრუნველყოს ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის სრულყოფილად წარმოება საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანებით დამტკიცებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრების მომსახურების სტანდარტების დანართი №1.2-ის შესაბამისად
- უზრუნველყოს თანამშრომელთა სწავლება შეფასების ინსტრუმენტის სწორად საწარმოებლად
- უზრუნველყოს კვალიფიციური ფსიქოლოგის დასაქმება, დღის ცენტრის მომსახურების რეაბილიტაციის კომპონენტის (ბენეფიციარების ფუნქციური უნარების, ემოციური სფეროს, კოგნიტური უნარების, ასევე, არაადაპტური ქცევის რისკ ფაქტორების შეფასების და გამოვლენის) სათანადოდ განსახორციელებლად
- სრულად გაითვალისწინოს „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრების მომსახურების სტანდარტების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 8 აპრილის №01-13/ნ ბრძანებით დადგენილი მოთხოვნები დღის ცენტრის საქმიანობის შესახებ ინფორმირებისა და დოკუმენტაციის წარმოების თაობაზე
- სათანადო წესით აწარმოოს სტანდარტებით გათვალისწინებული წერილობითი აღიკვეთის (ბენეფიციართა დასწრების, აზრის გამოხატვის საპასუხოდ, პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის, ძალადობის ფაქტების, ასევე სიცოცხლისა და ჯანმრთელობის საფრთხის შემცველი შემთხვევების საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების, მომსახურების მიერ ორგანიზებული ღონისძიებების, გასვლითი აქტივობების) ჟურნალები
- უზრუნველყოს პერსონალის სამუშაო აღწერილობების შემუშავება და პირადი საქმეების მოწესრიგება
- უზრუნველყოს ბენეფიციარისთვის/კანონიერი წარმომადგენლისთვის დეტალური ინფორმაციის მიწოდება კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაციის არსისა და მისი დამუშავების საფუძვლების შესახებ
- უზრუნველყოს დღის ცენტრის შენობაში სპეციალური ადგილის გამოყოფა, სადაც შესაძლებელი იქნება ბენეფიციართან ინდივიდუალური თერაპიული მუშაობა, კონფიდენციალური გასაუბრება და კონსულტირება
- უზრუნველყოს ბენეფიციართან დაკავშირებული ინფორმაციის გამოყენების/გამჟღავნების შემთხვევათა აღრიცხვა

- მშობელთა/კანონიერ წარმომადგენელთა საერთო კრების გამართვის შემთხვევაში, თავი შეიკავონ ბენეფიციართან დაკავშირებული ინფორმაციის სხვა პირებისთვის გამჟღავნებისგან
- ბენეფიციართა მიმართ ძალადობის თავიდან ასაცილებლად, ბენეფიციართა მშობლებთან/კანონიერ წარმომადგენლებთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში შეიტანოს პუნქტი დღის ცენტრის მხრიდან შშმ პირზე (მათ შორის ბავშვზე) განხორციელებული ძალადობისა და მათზე რეაგირების განხორციელების ვალდებულებების შესახებ
- უზრუნველყოს პერსონალის ჩართვა ჯანდაცვის სამინისტროს მიერ შემუშავებულ სპეციფიკურ ტრენინგ კურსში ძალადობის მიმართულებით
- ძალადობის შემთხვევების გამოვლენის დროს, მოახდინოს მათი სრულყოფილი წერილობითი აღრიცხვა არა მხოლოდ ფაქტების აღწერის, არამედ დღის ცენტრის მიერ საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების შესახებ ინფორმაციის შეტანის გზით
- გამოკვეთილი ძალადობის ან ძალადობის შესახებ ეჭვის შემთხვევაში, მოქმედი კანონმდებლობისა და დღის ცენტრების მომსახურების სტანდარტის მოთხოვნის შესაბამისად მოახდინოს ფაქტის რეფერირება შესაბამის სამსახურებში
- ძალადობის ფაქტის რეფერირების შემდგომ, განახორციელოს მონიტორინგი და რეფერირების შედეგები ასახოს დოკუმენტურად
- უზრუნველყოს ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის შედგენა ბენეფიციარის ჩარიცხვიდან სტანდარტით გათვალისწინებულ ვადაში (ბენეფიციარის დღის ცენტრში ჩარიცხვიდან 30 დღის განმავლობაში)
- უზრუნველყოს ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის სრულყოფილად წარმოება, რაც გულისხმობს ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის გადახედვისა და შეჯამება/გადახალისების პერიოდულობის დაცვას (6 თვეში ერთხელ), 18 წლამდე ასაკის ბავშვების ინდივიდუალური რეაბილიტაცია/აბილიტაციის გეგმის შედგენაში მშობელთა ჩართულობას, პედაგოგის გარდა დღის ცენტრში მომუშავე სხვა სპეციალისტების აქტიურ მონაწილეობას, მულტიდისციპლინურ მიდგომის გამოყენებით
- სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2019 წლის სახელმწიფო პროგრამით გათვალისწინებული წესით შეიმუშაოს დღის ცენტრის ფუნქციონირების პროგრამა (კურიკულუმი)
- საჭიროების შემთხვევაში, აწარმოოს რთული ქცევის მართვის პროგრამა, რომელიც დგება ქცევის გამოვლენიდან 30 დღეში
- შეიმუშაოს მშობელთა ჩართულობის, ოჯახის წევრთა ფსიქოგანათლების ხელშეწყობის გეგმა (დღის ცენტრის მხრიდან გარკვეული პერიოდულობით მშობლებთან შეხვედრების ორგანიზება, რომლის დროსაც, გარდა თემატური საუბრებისა, ოჯახის წევრები მიიღებენ სხვადასხვა სპეციალისტის რეკომენდაციებს კონკრეტულ პრობლემასთან დაკავშირებით)

- მიიღოს შესაბამისი ზომები სკოლაში ინკლუზიის ხელშესაწყობად (რეკომენდებულია დღის ცენტრის პედაგოგს და სკოლის პედაგოგებს შორის მუშაობა მიმდინარეობდეს კოორდინირებულად ბენეფიციართა საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით)
- იზრუნოს შინაგანაწესის შინაარსობრივი მხარის გამართულობაზე. ამასთან, შინაგანაწესით დადგენილი რეგულაციები პერიოდულად გააცნოს დღის ცენტრის თანამშრომლებს
- უზრუნველყოს ფსიქოლოგის მიერ ბენეფიციართა კოგნიტური რესურსების შეფასების გრაფაში დეტალური ინფორმაციის ასახვა ბენეფიციარის ინტელექტუალურ რესურსსა და მუშაობის პროცესში შესაბამისი მოდულების მოდიფიცირებული ვერსიის გამოყენების პერსპექტივასთან დაკავშირებით. საჭიროების შემთხვევაში, მომზადდეს შესაბამისი მოდული და გაიწეროს ფსიქოლოგისა და სპეციალური პედაგოგის მიერ ერთობლივად ჩასატარებელი ჯგუფური ფსიქოკორექციული აქტივობები
- შეიმუშაოს უკუკავშირის მოქნილი და მოსახერხებელი მექანიზმი
- უკუკავშირის კონკრეტული მექანიზმის გამოყენების პროცესში, მაქსიმალურად იყოს დაცული ანონიმურობა
- კომენტარებისთვის განკუთვნილი ყუთი განთავსდეს ბენეფიციართათვის (მათ შორის, ეტლით მოსარგებლე) ხელმისაწვდომ ადგილზე
- კომენტარები განიხილებოდეს მინიმუმ თვეში ერთხელ
- საჩივრების (შთაბეჭდილებების) ყუთის გახსნის შემთხვევაში, დოკუმენტურად გაფორმდეს მისი გახსნისა და არსებული კომენტარების განხილვის თაობაზე ინფორმაცია
- უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევა აისახოს უკუკავშირის ჟურნალში
- ყველა შემთხვევასთან მიმართებით, დეტალურად აღირიცხოს საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებები
- უზრუნველყოს ბენეფიციართა/კანონიერ წარმომადგენელთა კმაყოფილების თაობაზე ანონიმური კითხვარის შემუშავება და მისი პრაქტიკაში დანერგვა. ასევე, შედეგების დოკუმენტირება
- მკაცრად დაიცვას „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ მე-8 მუხლით განსაზღვრული მოთხოვნები. ამასთან, უზრუნველყონ დღის ცენტრის პერსონალის ინფორმირება განსაკუთრებული შემთხვევებისა და ამ შემთხვევებზე სათანადო რეაგირების ვალდებულების შესახებ
- უზრუნველყოს ყველა განსაკუთრებული შემთხვევისა და მის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების აღრიცხვა, „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის დღის ცენტრის მომსახურების სტანდარტების“ მე-8 მუხლის შესაბამისად. ასევე, განსაკუთრებულ შემთხვევათა შესახებ მონაცემების სისტემატიზება (ჟურნალის ან სხვა დოკუმენტის სახით)
- აწარმოოს სისტემატური წერილობითი კომუნიკაცია სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვის სააგენტოსთან, ბენეფიციართა ინდივიდუალურ საჭიროებებთან და დღის ცენტრებში გამოვლენილ განსაკუთრებულ

შემთხვევებთან დაკავშირებით. განსაკუთრებული ყურადღება გამახვილდეს ისეთ გარემოებებზე, რომლებმაც, შესაძლოა, საფრთხე შეუქმნას ბენეფიციართათვის მომსახურების გაწევას. კერძოდ, როგორებიცაა, ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობა, ქცევითი პრობლემები, დღის ცენტრის მიერ მიწოდებული მომსახურებისა და ბენეფიციარის (შესაბამის შემთხვევებში მისი კანონიერი წარმომადგენლის) მოლოდინების შეუსაბამობა, ინტერესთა კონფლიქტი და სხვ.

- მოახდინოს სამინისტროს ან/და სააგენტოს წერილობითი ინფორმირება იმ დაზუსტებული შემთხვევების შესახებ, როდესაც მათთვის ცნობილია, რომ ამა თუ იმ მიზეზის გამო ბენეფიციარი აღარ იყენებს ან აღარ აპირებს ვაუჩერის გამოყენებას სერვისის მიმწოდებელ კონკრეტულ დღის ცენტრში
- უზრუნველყოს ბენეფიციართა საჭიროებებიდან გამომდინარე ყველა საჭირო სპეციალისტის (მაგ., მეტყველების თარაპეტი, ოკუპაციური თერაპეტი, ქცევის თერაპეტი და ა. შ.) დასაქმება. ხოლო, უკიდურეს შემთხვევებში, კონსულტანტად აყვანა, ეფექტიან შედეგებზე გასასვლელად
- უზრუნველყოს დღის ცენტრების შენობის შიდა და გარე ინფრასტრუქტურის ხელმისაწვდომობა სხვადასხვა შეზღუდვის მქონე ბენეფიციარების უსაფრთხოდ გადასადგილებლად
- უზრუნველყოს დღის ცენტრების ტერიტორიაზე უცხო პირთა შესვლის სათანადო კონტროლი
- მომსახურების მიწოდებისათვის განკუთვნილი შენობა უზრუნველყოს სეზონის შესაბამისი ტემპერატურით (ზამთრის პერიოდში არანაკლებ 18 გრადუსისა) და აწარმოოს ტემპერატურული რეჟიმის კონტროლი
- შეიმუშაოს ინფექციური დაავადებების თავიდან აცილების წესები, რომელთა შესაბამისად გატარდება კონკრეტული ღონისძიებები.