



საქართველოს სახალხო დამცველი
პრევენციის ეროვნული მექანიზმი

ხანდაზმულ პირთა უფლებრივი მდგომარეობა
სადღელამისო სპეციალიზებულ
დაწესებულებებში

2015 წელი

<http://www.ombudsman.ge>

სარჩევი

შესავალი	3
მონიტორინგის მეთოდოლოგია	4
მონიტორინგის ძირითადი შედეგები.....	7
სამართლებრივი რეგულაციების ზოგადი მიმოხილვა.....	8
სტანდარტების შესრულებაზე ზედამხედველობის მექანიზმის არარსებობა	12
ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი N1)	14
ბენეფიციარებზე ორიენტირებული გარემო (სტანდარტი N2), უსაფრთხოება და სანიტარული მდგომარეობა (სტანდარტი N3)	20
კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი N4).....	26
მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი N5).....	28
კვება (სტანდარტი N6)	31
სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობა (სტანდარტი N7)	36
ჯანმრთელობის დაცვა (სტანდარტი N8)	41
უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი N9)	45
ძალადობისგან და დისკრიმინაციისგან დაცვა (სტანდარტი N10)	50
არასათანადო მოპყრობა	52
მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი N11).....	56

შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს ხანდაზმულ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის შესწავლის მიზნით, პრევენციის ეროვნული მექანიზმის საქმიანობის ფარგლებში, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მიერ განხორციელებული მონიტორინგის შედეგების ამსახველ სპეციალურ ანგარიშს.

მონიტორინგის ფარგლებში გაანალიზდა ხანდაზმულ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის მარეგულირებელი საერთაშორისო და ეროვნული აქტები, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია სახელმწიფო უწყებებიდან. ასევე, 2015 წლის 1 – 5 აპრილს, საქართველოს სახალხო დამცველის სპეციალური პრევენციული ჯგუფის წევრებმა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დეპარტამენტის წარმომადგენლებმა შემოწმდა ხანდაზმულთა რეზიდენტულ დაწესებულებებში¹ განთავსებული ბენეფიციარების უფლებათა დაცვის ხარისხი, მისი შესაბამისობა საერთაშორისო დოკუმენტებით და ეროვნული კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტებთან.

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში განთავსებულ ხანდაზმულ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის და პირობების შეფასების მიზნით მონიტორინგის ჯგუფმა განახორციელა ვიზიტები სსიპ ადამიანთა ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ორ ტერიტორიულ ერთეულში (ფილიალში) და „2014 წლის სოციალური რეაბილიტაციის და ბავშვზე ზრუნვის სახელმწიფო პროგრამის“ სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამის ფარგლებში მომსახურების მიმწოდებელ 5 დაწესებულებაში.

ქვეყნის მასშტაბით მოქმედ ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებთან დაკავშირებით სახალხო დამცველმა ინფორმაცია გამოითხოვა საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროდან. მიღებული კორესპონდენციის² თანახმად, მოცემული მომენტისთვის ფუნქციონირებდა 6 სათემო ორგანიზაცია, მათ შორის ა(ა)იპ „სოციალური დახმარების ცენტრი“ (მის.: თბილისი, სოფელი დიდოში, ვახტანგ გორგასლის ქ. N1). თუმცა, აღნიშნული დაწესებულების მონიტორინგი სპეციალური პრევენციული ჯგუფის მიერ ვერ მოხერხდა, რადგან ვერ დადგინდა მისი ზუსტი ადგილსამყოფელი. მითითებულ მისამართზე მისულ სახალხო დამცველის წარმომადგენლებს

¹ თავისუფლების შეზღუდვის ადგილებში ადამიანის უფლებათა დაცვის მდგომარეობის შემოწმების უფლებამოსილებას საქართველოს სახალხო დამცველის რწმუნებულებს ან/და სპეციალური პრევენციული ჯგუფის წევრებს ანიჭებს „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-18, მე-19 და მე-19¹ მუხლები

² საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2015 წლის 9 თებერვლის N01/8200 წერილი.

ადგილზე არ დახვდათ ასეთი ორგანიზაცია. მონიტორებმა ვერც სატელეფონო კავშირის დამყარება შესძლეს სამინისტროს მიერ მითითებულ საკონტაქტო პირთან. სიტუაციის გარკვევის მიზნით, სახალხო დამცველის აპარატმა წერილობით³ მიმართა სამინისტროს, საიდანაც გვეცნობა⁴, რომ ა(ა)იპ „სოციალური დახმარების ცენტრი“ „სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამით“ გათვალისწინებული სერვისის მიმწოდებლად დარეგისტრირდა 2014 წლის 2 ოქტომბერს, თუმცა მომსახურების ცვლილებასთან დაკავშირებით მიმდინარე წლის პირველ მარტს მან ხელმეორედ გაიარა რეგისტრაცია. მოცემულ ეტაპამდე, ა(ა)იპ „სოციალური დახმარების ცენტრს“ ფაქტობრივად არ დაუწყია მომსახურების მიწოდება.

მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა მთელი რიგი დარღვევები, როგორც ინსტიტუციური მოწყობის, ასევე ხარვეზიანი რეგულაციების და მავნე პრაქტიკის კუთხით. სახალხო დამცველი მიიჩნევს, რომ სათანადოდ არ ხდება სახელმწიფო ზრუნვის ქვეშ მყოფი ხანდაზმული პირების უფლებების რეალიზაცია, მათი ცხოვრების დონე არ არის ადეკვატური, რის გამოც არ სრულდება საერთაშორისო დოკუმენტებით, მათ შორის, „დაბერების შესახებ პოლიტიკური დეკლარაციითა და მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმით“ განსაზღვრული ვალდებულებები. შიდა საკანონმდებლო რეგულაციები საჭიროებს დახვეწას. ამავდროულად, მნიშვნელოვანი პრობლემაა არსებული რეგულაციების აღსრულების და ზედამხედველობის მექანიზმის გაუმართაობა.

მონიტორინგის მეთოდოლოგია

2015 წლის მარტში, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმა შეიმუშავა „ხანდაზმულთა უფლებების დაცვის მონიტორინგის მეთოდოლოგია სახელმწიფო ზრუნვის და სხვა რეზიდენტულ დაწესებულებებში“. აღნიშნული დოკუმენტი ორიენტირებულია შემდეგი სტანდარტების არსებობის შემოწმებაზე :

1. ინფორმაცია მომსახურების შესახებ, (სტანდარტი N1)
2. ბენეფიციარზე ორიენტირებული გარემო (სტანდარტი N2)
3. უსაფრთხოება და სანიტარული მდგომარეობა (სტანდარტი N3)
4. კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი N4)
5. მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი N5)
6. კვება (სტანდარტი N6)
7. სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობა (სტანდარტი N7)
8. ჯანმრთელობის დაცვა (სტანდარტი N8)
9. უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი N9)
10. ძალადობისგან და დისკრიმინაციისგან დაცვა (სტანდარტი N10)

³ 2015 წლის 8 აპრილის N09-3/2737 წერილი

⁴ კორესპონდენცია N01/32836-11.05.2015

11. მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი N11)

შემოწმება მოიცავდა, როგორც თვისობრივი ისე რაოდენობრივი მასალის შეგროვებას. ხანდაზმულთა სახლების ადმინისტრაციისგან გამოთხოვილ და გაანალიზებულ იქნა დაწესებულების ადმინისტრაციული მართვისა და ზრუნვის ამსახველი დოკუმენტაცია. ინფორმაციის შეკრება განხორციელდა როგორც ბენეფიციარებთან და თანამშრომლებთან გასაუბრების, ასევე ამ პირთა პანსიონატებში ყოფნის პირობების დათვალიერება/შემოწმების გზით. შეფასდა მათი საცხოვრებელი გარემო, ასევე მიმდინარეობდა მომსახურების მიმწოდებლების მუშაობის პროცესზე დაკვირვება.

ხანდაზმულთა რეზიდენტულ დაწესებულებებში მომსახურების მიმღებ პირებთან გასაუბრების დროს გამოყენებულ იქნა ნახევრად სტრუქტურირებული ინტერვიუს მეთოდი. თვისობრივი ინტერვიუ ჩატარდა წინასწარ შედგენილი კითხვარის მეშვეობით, რომლითაც შემოწმდა აღნიშნულ პირთა ფაქტობრივ და სამართლებრივ მდგომარეობასთან დაკავშირებული საკითხები.

ინტერვიუება ხდებოდა ბენეფიციართა ინფორმირებული თანხმობით, ინდივიდუალურად, ძირითადად განცალკევებით და მშვიდ გარემოში, ინტერვიუს ნებისმიერ ეტაპზე შეწყვეტის უფლებით და კონფიდენციალობის დაცვის გარანტირებით. ხანდაზმულთა ინდივიდუალური ინტერვიუებით მიღებული ინფორმაცია კონფიდენციალურობის მკაცრად დაცვით გადამოწმდა სხვა პირებთან და სერვისის მიმწოდებელთან. გარკვეული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, არაპირდაპირი შეკითხვების გამოყენებით, ხანმოკლე არაფორმალური გასაუბრება მოხდა დაწესებულებაში სხვადასხვა პოზიციაზე დასაქმებულ პერსონალთან.

მონიტორინგის ჯგუფი დაკომპლექტებული იყო სპეციალური პრევენციული ჯგუფის წევრების,⁵ საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის პრევენციისა და მონიტორინგის დეპარტამენტის⁶ და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დეპარტამენტის⁷ თანამშრომლებისგან.

მონიტორინგი განხორციელდა შემდეგ სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში:

სსიპ ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ტერიტორიულ ერთეულები (ფილიალები):

- **თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატი⁸** (მის: ქ. თბილისი, თემქის დასახლება, მე-11 მ/რ, მე-2 კვარტალი)

⁵ ქეთევან გელაშვილი, თეიმურაზ რეხვიაშვილი, ირინა ფუტკარაძე, ზურაბ ფუტკარაძე, ირმა მანჯავიძე, ოლღა კალინა, ნათია გოგოლაშვილი, სოფია ნემსიწვერიძე

⁶ დანიელ მგელიაშვილი, ლევან ბეგიაშვილი

⁷ ირინე ობოლაძე, რუსუდან კოხობე, ლიკა ბაციკაძე, ლუკა ჭოჭუა

⁸ დაწესებულებაში ამ ეტაპზე ირიცხება 79 ბენეფიციარი. მონიტორინგის მომენტისთვის ფაქტიურად მომსახურებას იღებდა 78 ხანდაზმული. არც ერთი ხანდაზმული არ არის ცნობილი ფსიქოსოციალური

- ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატი⁹ (მის: ქ. ქუთაისი, სოლომონ II-ის მე-4 ჩიხი, № 6).

კერძო დაწესებულებებიც, რომლებიც ეწევიან ხანდაზმულთა რეზიდენტულ მომსახურებას და აწვდიან სერვისს შესაბამისი სახელმწიფო პროგრამის (სოციალური რეაბილიტაციის სახელმწიფო პროგრამის სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამა) ფარგლებში:

- ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“¹⁰ (მის: ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი, სოფ. ანასეული);
- ა(ა)იპ მოხუცებულთა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა პანსიონატი „ჩემი ოჯახი“¹¹ (მის: ქ. თბილისი, გლდანის მე-2 მასივის ტერიტორია);
- ა(ა)იპ „დიოდორა“¹² (მის: ქ. თბილისი, უშაკოვის ქ. N1^ა);
- ა(ა)იპ „უზრუნველი სიბერე“¹³ (მის: სიღნაღის მუნიციპალიტეტი, სოფ. ბოდბისხევი);
- ა(ა)იპ „ბეთელი“¹⁴ (მის: ქ. წნორი, აღმაშენებლის ქ. N65);

მონიტორინგის ჯგუფის ვიზიტი თითოეულ დაწესებულებაში გრძელდებოდა 1 დღე.

მონიტორინგის შედეგად მოპოვებული ინფორმაციის დაზუსტებისა და შევსების მიზნით განხორციელდა დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვა საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა

საჭიროების მქონე პირად. ერთი პირი არის შესაძლებლობის შეზღუდვის სტატუსის მქონე. პანსიონატის ერთ-ერთმა ბენეფიციარმა ლ.ქ.-მ 2014 წლის 7 მაისს თვითნებურად დატოვა დაწესებულება და გაუჩინარდა. ადმინისტრაციის განმარტებით, აღნიშნულ ფაქტთან დაკავშირებით ეცნობა სამართალდამცავ ორგანოებს და მიმდინარეობს გამოძიება. სახალხო დამცველმა სიტუაციის გარკვევის მიზნით მიმართა (N09-1/4388 წერილი) საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს გლდან-ნაძალადევის რაიონულ განყოფილებას, რომლის საპასუხო კორესპონდენციით (N1284781) გაირკვა, რომ მიუხედავად აქტიური ოპერატიულ-სამძებრო ღონისძიებებისა, ვერ ხერხდება უგზო-უკვლოდ დაკარგული ბენეფიციარის ადგილსამყოფელის დადგენა.

⁹ დაწესებულებაში ამ ეტაპზე ირიცხება 86 ბენეფიციარი. მათ შორის 9 ეტლით მოსარგებლე და 19 მწოლიარე ბენეფიციარი. არც ერთი ხანდაზმული არ არის ცნობილი ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე პირად. არც ერთს არ ჰყავს მხარდამჭერი.

¹⁰ მონიტორინგის დროს დაწესებულებაში ირიცხებოდა 20 ბენეფიციარი (14 მდედრობითი, 6 მამრობითი სქესის). მათგან 4 პირს აქვს მობილობის შეზღუდვა.

¹¹ მონიტორინგის დროს დაწესებულებაში ირიცხებოდა 6 ბენეფიციარი. ყველა მათგანი მდედრობითი სქესისაა. მონიტორინგის მომენტისთვის ადგილზე იმყოფებოდა 5 ბენეფიციარი. არც ერთი მათგანი არ არის მწოლიარე, ეტლით მოსარგებლე ან ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე პირად ცნობილი. არც ერთს არ ჰყავს მხარდამჭერი.

¹² მონიტორინგის მომენტისთვის დაწესებულებაში ირიცხებოდა 16 ბენეფიციარი (12 მდედრობითი, 4 მამრობითი სქესის). მათგან ერთს აქვს დადგენილი შესაძლებლობის შეზღუდვის სტატუსი. 2 ბენეფიციარი არის მწოლიარე.

¹³ მონიტორინგის დროს დაწესებულებაში ირიცხებოდა 10 ბენეფიციარი, მათ შორის, 6 ქალი და 4 მამაკაცი. 5 ხანდაზმული არის მწოლიარე, მათგან ორი უსინათლო.

¹⁴ ამ ეტაპზე დაწესებულებაში ირიცხება 16 ბენეფიციარი, მათ შორის 3 მწოლიარე და 5 თვითმოვლის შეზღუდვის მქონე პირი. არც ერთი ბენეფიციარი არ არის ეტლით მოსარგებლე.

და სოციალური დაცვის სამინისტროდან, სსიპ ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდიდან, ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიიდან, საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ქ. თბილისის მთავარი სამმართველოს გლდანი-ნაძალადევის სამმართველოდან.

მონიტორინგის ძირითადი შედეგები

მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა მთელი რიგი სისტემური პრობლემები, რაც გვაძლევს საფუძველს დასკვნისათვის, რომ შემოწმებულ ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებათა უმრავლესობაში საერთაშორისო და ეროვნული რეგულაციებით განსაზღვრული მოთხოვნები, მათ შორის, საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის N01-545 ბმანებით დამტკიცებული მინიმალური სტანდარტები, არასათანადოდ ან საერთოდ არ სრულდება. ზოგიერთი დაწესებულების ხელმძღვანელმა მონიტორინგის ჯგუფის წევრებთან საუბრისას განაცხადა, რომ ხანდაზმულთა მომსახურების სტანდარტების არსებობის შესახებ გადმოცემით იციან, მაგრამ თავად არ გაცნობიან (მოხუცებულთა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა პანსიონატი „ჩემი ოჯახი“, ხანდაზმულთა პანსიონატი „უზრუნველი სიბერე“) ან ინფორმირებული არიან, მაგრამ არსებული დაფინანსების პირობებში მომსახურების სტანდარტების დაცვა არარეალურად მიაჩნიათ (ხანდაზმულთა პანსიონატი „დიოდორა“).

შიდა საკანონმდებლო რეგულაციების არსებობის მიუხედავად, სახელმწიფოს არ გააჩნია მათი აღსრულების ზედამხედველობის გამართული, სისტემატიზებული მექანიზმი. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო არ ახორციელებს ხანდაზმულთა სპეციალიზებული დაწესებულებების მიერ მინიმალური სტანდარტების შესრულების სისტემურ მონიტორინგს და არსებულ დარღვევებზე ადეკვატურ რეაგირებას, რის გამოც დაბალია ხანდაზმულთათვის მომსახურების მიწოდების ხარისხი და ხშირად ისინი დისკრიმინაციულ და ღირსების შემლახავ მდგომარეობაში იმყოფებიან.

შემოწმებული 7 სპეციალიზებული დაწესებულებიდან დადებით შეფასებას იმსახურების ხანდაზმულთა პანსიონატში – „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირში“ არსებული მდგომარეობა, სადაც ხანდაზმულის საჭიროებების შესახებ რეგიონული სოციალური სამსახურებიდან მიღებული ინფორმაციის სიმწირის, მეურვეობის და მზრუნველობის ორგანოს ხანდაზმულთა მომსახურების პროცესში ჩართულობის დაბალი ხარისხის და ზედამხედველობის დეფიციტის მიუხედავად, ხანდაზმულთა მომსახურება საერთაშორისო და ეროვნული სტანდარტების დაცვითა და ხანდაზმულთა უფლებების რეალიზებაზე ზრუნვით ხდება.

ხანდაზმულთა სხვა სადღეღამისო ორგანიზაციებში ბენეფიციართა უსაფრთხოებაზე, მათ ემოციურ, ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობასა და ფსიქიკურ ჯანმრთელობაზე ზრუნვა, ასევე სერვისის მიმწოდებელთა ძალადობის სამართლებრივი რეგულაციებისა და სტანდარტების ცოდნის დონე უკიდურესად დაბალია. ბენეფიციარები არ არიან ინფორმირებული საკუთარი

უფლებების შესახებ. დაწესებულებების ხელმძღვანელებს აღნიშნული საკითხების გათვალისწინება არ მიაჩნიათ ზრუნვის მნიშვნელოვან სტანდარტად და მათივე განმარტებით, არც მისი უზრუნველყოფის ფინანსური შესაძლებლობა გააჩნიათ.

მონიტორინგის პროცესში გამოვლინდა, რომ ხანდაზმულთა სახლების დაფინანსების სიმცირე, არსებული პრობლემების გამომწვევი ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორია. აღნიშნულთნ დაკავშირებით მომსახურების ყველა მიმწოდებელი საუბრობს.

„სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსების დაფინანსების (თანადაფინანსების) წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 27 იანვრის N22 დადგენილების¹⁵ მე-4 მუხლის მიხედვით კონკრეტულად არის გაწერილი დაფინანსების წესი და პირობები სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფისთვის. სახელმწიფო ბიუჯეტის დაფინანსებაზე მყოფ ხანდაზმულთა პანსიონატში გაწეული მომსახურების დაფინანსება შეადგენს დღეში 16 ლარს.

მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი ძირითადი პრობლემები:

- ბენეფიციართა მიმართ არასათანადო მოპყრობის ფაქტები
- სტანდარტების შესრულებაზე ზედამხედველობის მექანიზმის არარსებობა
- დოკუმენტაციის წარმოებასთან დაკავშირებული ხარვეზები
- პერსონალის ნაკლებობა და დაბალი კვალიფიკაცია
- უკუკავშირის მექანიზმის გაუმართავობა და ბენეფიციართა ინფორმირებულობის დაბალი დონე
- არადაპტირებული ფიზიკური გარემო და ინფრასტრუქტურის გაუმართავობა
- ბენეფიციართა სოციალური პასიურობა და საზოგადოებისგან იზოლაციის საფრთხე
- დროული და ადეკვატური სამედიცინო მომსახურების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული პრობლემები
- მედიკამენტების მისაწვდომობის პრობლემა

სამართლებრივი რეგულაციების ზოგადი მიმოხილვა

ხანდაზმულ ადამიანთა უფლებრივი საკითხების მარეგულირებელი სპეციალური საერთაშორისო დოკუმენტი გაეროს ფარგლებში, 2002 წლის აპრილში, ქ. მადრიდში, დაბერების თემაზე მეორე მსოფლიო ასამბლეაზე იქნა მიღებული სათაურით – „პოლიტიკური დეკლარაცია და მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმა დაბერების შესახებ“, რომელიც ავალდებულებს სახელმწიფოს იზრუნოს ხანდაზმულ ადამიანთა ცხოვრების ადეკვატური პირობების, სოციალური და ჯანმრთელობის დაცვის უზრუნველყოფაზე. მოახდინოს სიღარიბის დონის შემცირება და პრევენცია, შეიმუშავოს შესაბამისი სტრატეგია და პროგრამები.¹⁶ ამასთან, მოხდეს ადეკვატური საპენსიო/სოციალური უზრუნველყოფა და სამედიცინო დაზღვევა.¹⁷

¹⁵ იხილეთ: [\[https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4780\]](https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4780);

¹⁶ იქვე, პარაგრაფი 48;

¹⁷ იქვე, პარაგრაფი 52;

განსაკუთრებული რისკის ქვეშ მყოფი პირებისთვის გათვალისწინებული იქნას სხვადასხვა ტიპის სოციალური პაკეტები საარსებო მინიმუმის უზრუნველსაყოფად. ამავდროულად, ცხოვრების სტანდარტის გაუმჯობესებისთვის განხორციელდეს საპენსიო და სადაზღვევო სისტემების რეფორმირება.¹⁸

ეროვნულ კანონმდებლობაში ხანდაზმულთა უფლებებს ეხება შემდეგი აქტები: საქართველოს კონსტიტუცია; საქართველოს კანონი „სახელმწიფო პენსიის შესახებ“¹⁹; საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის N01-54/ნ ბძანებით დამტკიცებული „სადღელამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტები“²⁰; საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის N52/ნ ბრძანება „სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“²¹ და სხვა კანონქვემდებარე აქტები.

საქართველოში ხანდაზმულებზე ზრუნვის სახელმწიფო პოლიტიკის ძირითად მიმართულებას წარმოადგენს მათი პანსიონური მომსახურება. მსგავსი მომსახურება ხორციელდება სახელმწიფოს დიდი ზომის რეზიდენტულ დაწესებულებებსა და სოციალური რეაბილიტაციის სახელმწიფო პროგრამის სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამის ფარგლებში.

სახელმწიფო რეზიდენტული დაწესებულებები ექვემდებარება ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდს (შემდგომში ფონდი). ამ დროისათვის არსებობს ორი სახელმწიფო ხანდაზმულთა პანსიონატი ქ.თბილისსა და ქ.ქუთაისში. ფონდის დებულების თანახმად, მისი ერთ-ერთი მიზანია ხანდაზმულთათვის ღირსეული ცხოვრების პირობების შექმნა²². ხოლო ფუნქციებს განეკუთვნება – ხანდაზმულთათვის ოჯახურ გარემოსთან მიახლოებული პირობების შექმნა, სადღელამისო მომსახურების ფარგლებში მოვლა-პატრონობა, კვება, პირველადი სამედიცინო მომსახურება, სამკურნალო-სარეაბილიტაციო ღონისძიებების გატარება/ორგანიზება²³. ფონდი დაკისრებულ უფლებამოსილებებს ახორციელებს ცენტრალური აპარატისა და ტერიტორიული ერთეულების (ფილიალების) მეშვეობით. ფილიალის სტრუქტურა, უფლებამოსილება და საქმიანობის წესი განისაზღვრება დებულებით, რომელსაც ამტკიცებს დირექტორი. ტერიტორიულ ერთეულს

¹⁸ იქვე, პარაგრაფი 53;

¹⁹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/27946>

²⁰ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2391345>

²¹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1008810>

²² „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 13 თებერვლის N146 დადგენილება, მუხლი 2, პუნქტი „დ“; იხ.

[<http://www.atipfund.gov.ge/index.php/ka/about-us/regulations>]

²³ იქვე, მუხლი 3, პუნქტი „ზ“;

ხელმძღვანელობს უფროსი, რომელსაც თანამდებობაზე ნიშნავს და ათავისუფლებს დირექტორი.²⁴

სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამის (შემდგომში ქვეპროგრამა) სამიზნე ჯგუფს მიეკუთვნება ხანდაზმულები (ქალები – 60 წლიდან, მამაკაცები – 65 წლიდან).²⁵ პროგრამის ბიუჯეტი 2014 წელს განისაზღვრა 836 000 ლარით, ხოლო 2015 წლისათვის ის 1 044 300 ლარს შეადგენს²⁶. ქვეპროგრამის ამოცანაა სამიზნე ჯგუფისათვის ოჯახურ გარემოსთან მიახლოებული პირობების შექმნა, დამოუკიდებელი ცხოვრების ხელშეწყობა და სოციალური ინტეგრაცია. ამ მიზნით უნდა განხორციელდეს ბენეფიციართა საცხოვრებლით, ყოველდღიური მომსახურებითა და სამჯერადი კვებით უზრუნველყოფა; საჭიროებისამებრ, პირველადი სამედიცინო დახმარების გაწევა, ამბულატორიული და სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების მიღების ორგანიზება; დამოუკიდებლობის ხარისხის ამაღლებისთვის ინდივიდუალური მომსახურების პროგრამის შედგენა და განხორციელება; პროფესიული უნარ-ჩვევების განვითარება (ბენეფიციარების ინდივიდუალური შესაძლებლობებისა და სურვილის გათვალისწინებით – ხელობის შერჩევა, სწავლება და პრაქტიკული გამოყენების ხელშეწყობა); ასაკის, სქესისა და სეზონის შესაბამისი სამოსით და პირადი ჰიგიენისათვის აუცილებელი ნივთებით უზრუნველყოფა; საზოგადოებაში ინტეგრაციის ხელშეწყობი სხვა ღონისძიებები²⁷.

ქვეპროგრამას განახორციელებს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო²⁸. ხოლო ქვეპროგრამით გათვალისწინებული მომსახურების მიმწოდებელი შეიძლება იყოს საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროში (შემდგომში სამინისტრო) კანონმდებლობით დადგენილი წესით რეგისტრირებული პირი.²⁹ მომსახურების მიმწოდებლად რეგისტრაციისათვის მსურველი პირი განაცხადს და ინფორმაციას შეთავაზებული მომსახურების შესახებ წარუდგენს მარეგისტრირებელ ორგანოს (სამინისტროს),³⁰ რომელიც განიხილავს განაცხადს, წარუდგენს ინფორმაციას და იღებს გადაწყვეტილებას ქვეპროგრამით გათვალისწინებული მომსახურების მიმწოდებლად პირის რეგისტრაციის თაობაზე.³¹ მარეგისტრირებელი ორგანო უფლებამოსილია, გააუქმოს მიმწოდებლის რეგისტრაცია მის მიერ პირობათა არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში.³²

²⁴ იქვე, მუხლი 4, პუნქტები 2, 4 და 5;

²⁵ „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2015 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 14 აპრილის N291 დადგენილება, დანართი 1.12, მუხლი 3, პუნქტი 1, „ბ“ ქვეპუნქტი; იხ. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2791238>

²⁶ იქვე, დანართი 1.12, მუხლი 4, პუნქტი 1;

²⁷ იქვე, დანართი 1.12, მუხლი 2;

²⁸ იქვე, დანართი 1.12, მუხლი 6;

²⁹ იქვე, დანართი 1.12, მუხლი 5;

³⁰ იქვე, დანართი 1, მუხლი 3, პუნქტი 3;

³¹ იქვე, დანართი 1, მუხლი 3, პუნქტი 3, „ბ“ ქვეპუნქტი;

³² იქვე, დანართი 1, მუხლი 3, პუნქტი 3, „ე“ ქვეპუნქტი;

ექვეპროგრამის ფარგლებში გაწეული მომსახურების დაფინანსების აუცილებელი პირობა შეიძლება იყოს მიმწოდებლის მიერ გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სააგენტოში წარდგენა სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ფორმით.³³

ხანდაზმული ადამიანების პანსიონატებში მიღების საკითხებს კოორდინაციას უწევს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო, რომელიც უზრუნველყოფს განაცხადების მიღებას, საჭიროებების დადგენას და გადაწყვეტილების მიღებას მათი კონკრეტულ დაწესებულებაში განთავსების შესახებ. აღნიშნულ საკითხს არეგულირებს „სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის N52/ნ ბრძანება³⁴.

ხანდაზმულთა პანსიონატში და სათემო ორგანიზაციაში მოთავსებას ექვემდებარება ხანდაზმული, ასევე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი 60 წლის ასაკიდან, გარდა ფსიქიკური აშლილობის მქონე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა. ამ პირების დაწესებულებაში მოსათავსებლად საჭირო დოკუმენტების ნუსხა დადგენილია ზემოაღნიშნული ბრძანებით.³⁵

სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსების შესახებ შესაბამისი განცხადებისა და თანდართული დოკუმენტების სააგენტოში წარდგენიდან არაუმეტეს 1 თვის ვადაში სოციალური მუშაკი ამზადებს დასკვნას პირის სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მოთავსების მიზანშეწონილობის შესახებ.³⁶

პირის სახელმწიფო ბიუჯეტის დაფინანსებაზე მყოფ სპეციალიზებულ დაწესებულებაში განთავსებაზე გადაწყვეტილებას იღებს რეგიონული საბჭო.³⁷ აღნიშნული საკითხი რეგიონული საბჭოს მიერ განიხილება ხანდაზმულთა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა პანსიონატებში და სათემო ორგანიზაციებში მოსათავსებელი მამიებლების რეესტრის რიგითობის მიხედვით.³⁸ სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებასთან ერთად რეგიონული საბჭო იღებს გადაწყვეტილებას ბენეფიციარის სრული სახელმწიფო დაფინანსებით/თანადაფინანსებით/დაფინანსების გარეშე მოთავსების თაობაზე.³⁹ პირს შეუძლია დატოვოს ხანდაზმულთა პანსიონატი მისი ან კანონიერი წარმომადგენლის სურვილით, ასევე

³³ იქვე, დანართი 1.12, მუხლი 4, პუნქტი 4;

³⁴ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1008810>

³⁵ „სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის N52/ნ ბრძანება, დანართი N1, მუხლი 3, პუნქტი 1;

<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1008810>

³⁶ იქვე, დანართი N1, მუხლი 4, პუნქტი 7;

³⁷ იქვე, დანართი N1, მუხლი 2, პუნქტი 2;

³⁸ იქვე, დანართი N1, მუხლი 4, პუნქტი 9;

³⁹ იქვე, დანართი N1, მუხლი 4, პუნქტი 10;

მეურვის/მზრუნველის დანიშვნის ან სხვა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში გადაყვანის შემთხვევაში.⁴⁰

ხანდაზმული ადამიანების სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მომსახურებასთან დაკავშირებულ საკითხებს არეგულირებს საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის N01-54/ნ ბმანებით დამტკიცებული სტანდარტები⁴¹. აღნიშნული რეგულაცია სავალდებულოა სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებული ყველა მიმწოდებლისთვის, რომელიც ახორციელებს ხანდაზმულთა და/ან შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა 24-საათიან მომსახურებას, ასევე ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ფილიალებისთვის, გარდა რამდენიმე პუნქტისა, რომელიც ძირითადად უკავშირდება ბენეფიციართა საცხოვრებელი ფართობით, სანიტარული კვანძებითა და მზრუნველებით უზრუნველყოფას.

სტანდარტი არეგულირებს სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში ხანდაზმული ადამიანების ცხოვრების თითქმის ყველა სფეროს, კერძოდ: მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, კონფიდენციალობის დაცვას, ბენეფიციარზე ორიენტირებული გარემოს შექმნას, უსაფრთხოებას და სანიტარული მდგომარეობას, მომსახურებისას ინდივიდუალურ მიდგომას, კვებას, სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობას, ჯანმრთელობის დაცვას, ძალადობისგან და დისკრიმინაციისგან დაცვას, უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს, პერსონალის მიმართ მოთხოვნებს. ჩამოთვლილი სტანდარტების პრაქტიკაში აღსრულების დეტალური განხილვა მოცემულია შემდეგ თავებში.

სტანდარტების შესრულებაზე ზედამხედველობის მექანიზმის არარსებობა

პასუხისმგებელი სახელმწიფო სტრუქტურების მიერ ხანდაზმულთა მომსახურების სტანდარტების შესრულებაზე ზედამხედველობის ნაკლებობის გამო, შემოწმებულ სათემო ორგანიზაციებში ხანდაზმულთა ცხოვრების ხარისხი დაბალია. დაწესებულებების მონიტორინგთან/შემოწმებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია გამოვითხოვეთ⁴² საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროდან. მიღებული პასუხის⁴³ თანახმად: „2014 წელს, სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის პროგრამების მონიტორინგის სამმართველოს მიერ განხორციელდა ხანდაზმულ პირთა ერთი სათემო მომსახურების (ა(ა)იპ „ადამსის“) მონიტორინგი, სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოდან შემოსული შეტყობინების საფუძველზე.“ აღსანიშნავია, რომ მოცემული დაწესებულება ამჟამად

⁴⁰ იქვე, დანართი N1, მუხლი 8, პუნქტი 3;

⁴¹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2391345>

⁴² 2015 წლის 8 აპრილის N09-3/2858 წერილი.

⁴³ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2015 წლის 20 აპრილის N01/26994 წერილი.

არ არის სერვისის მიმწოდებელი. სამინისტროს კორესპონდენციაში არაფერია ნათქვამი სხვა დაწესებულებების მონიტორინგთან დაკავშირებით, ხაზგასმულია მხოლოდ „სადღელამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტების“ გარკვეული მუხლების შესრულებისათვის სათემო მომსახურებისთვის მიცემულ ვადაზე.⁴⁴ ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ვასკვნით, რომ სამინისტრო არ ახორციელებს მის მიერ დადგენილი სტანდარტების პრაქტიკაში სათანადოდ აღსრულების ზედამხედველობას.

საყურადღებოა ის გარემოება, რომ „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2014 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 3 მარტის N138 დადგენილების მიხედვით, „სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამების“ მომსახურების მიმწოდებლად რეგისტრაციისათვის მსურველი პირი განაცხადს და ინფორმაციას შეთავაზებული მომსახურების შესახებ წარუდგენს მარეგისტრირებელ ორგანოს (სამინისტროს),⁴⁵ რომელიც განიხილავს განაცხადს, წარდგენილ ინფორმაციას და იღებს გადაწყვეტილებას ქვეპროგრამით გათვალისწინებული მომსახურების მიმწოდებლად პირის რეგისტრაციის შესახებ. მარეგისტრირებელი ორგანო უფლებამოსილია, გააუქმოს მიმწოდებლის რეგისტრაცია მის მიერ პირობათა არაჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში.⁴⁶ ამასთან, ქვეპროგრამის ფარგლებში გაწეული მომსახურების დაფინანსების აუცილებელი დამატებითი პირობა შეიძლება იყოს მიმწოდებლის მიერ გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სააგენტოში წარდგენა, სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ფორმით.⁴⁷

სახალხო დამცველის აპარატმა სამინისტროდან გამოითხოვა⁴⁸ დაწესებულებების მიერ სერვისის მიმწოდებლად რეგისტრაციისთვის წარსადგენი დოკუმენტაცია, ასევე რეგისტრაციის ავტომატურად გაგრძელების შემთხვევაში, ამ ორგანიზაციების მიერ სააგენტოში წარდგენილი ინფორმაცია მანამდე გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებით.

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროდან გვეცნობა, რომ უკვე რეგისტრირებულ სერვისის მიმწოდებლებს ახალი პროგრამის დამტკიცებისას რეგისტრაცია უგრძელდებათ ავტომატურად და მათ მიერ სააგენტოში გაწეული მომსახურების შესახებ დამატებითი ინფორმაციის წარდგენა სავალდებულო არ არის.⁴⁹ ასევე, სათემო

⁴⁴ იგულისხმება საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის N01-545 ბმანების მე-3 მუხლი, რომლის მიხედვით „ბენეფიციარზე ორიენტირებულ გარემოს“ და „პერსონალის მიმართ მოთხოვნების“ გარკვეული პუნქტები ბრძანების ამოქმედებამდე სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებელი მომწოდებლებისთვის, რომლებიც ვერ აკმაყოფილებენ ამ ქვეპუნქტებით განსაზღვრულ სტანდარტებს სავალდებულოა 2015 წლის 1 სექტემბრიდან.

⁴⁵ „სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2014 წლის სახელმწიფო პროგრამის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 14 აპრილის N291 დადგენილება, დანართი 1, მუხლი 3, პუნქტი 3;

⁴⁶ იქვე, დანართი 1, მუხლი 3, პუნქტი 3, „ბ“ და „ე“ ქვეპუნქტები;

⁴⁷ იქვე, დანართი 1, მუხლი 4, პუნქტი 9

⁴⁸ 2015 წლის 8 აპრილის N09-3/2858 წერილი

⁴⁹ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2015 წლის 20 აპრილის N01/26994 წერილი

ორგანიზაციების მიერ სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოსთვის გაწეული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის წარდგენა, მოქმედი პროცედურებით არ არის გათვალისწინებული.⁵⁰ შესაბამისად, ვასკვნით, რომ სერვისის მიმწოდებლად ორგანიზაციის რეგისტრაციისა და დაფინანსების დროს სამინისტრო არ ითხოვს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ინფორმაციას გაწეული მომსახურების შესახებ, რის საფუძველზეც შესაძლებელი იქნებოდა მათ მიერ შეთავაზებული მომსახურების ხარისხზე და ადეკვატურობაზე მსჯელობა.

სერვისის მიმწოდებელსა და სახელმწიფოს შორის ურთიერთობის მნიშვნელოვან ხარვეზს წარმოადგენს ისიც, რომ ხშირად სათემო ორგანიზაციების მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთან თანამშრომლობა მხოლოდ ვაუჩერის მატერიალიზებით ამოიწურება. ხანდაზმულის სერვისში ჩარიცხვის შემდეგ სრულიად წყდება სოციალური სამსახურის ხანდაზმულთა მომსახურებაში მონაწილეობა, მომსახურების პროცესზე ზედამხედველობა და კონტროლი.

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებების მიერ ხანდაზმულთათვის მომსახურების მიწოდების რეგულარული მონიტორინგი და დარღვევების აღმოჩენის შემთხვევაში მოახდინოს ადეკვატური რეაგირება
- ორგანიზაციის მომსახურების მიმწოდებლად დარეგისტრირებამდე მოითხოვოს სრულყოფილი დოკუმენტაციის წარდგენა, რაც შესაძლებელს გახდის შეთავაზებული სერვისის ხარისხის და ადეკვატურობის წინასწარ შეფასებას
- მომსახურების მიმწოდებლად რეგისტრაციის ავტომატურად გაგრძელებამდე მოითხოვოს სერვისის მიმწოდებლის მიერ მანამდე გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებით ამომწურავი ინფორმაციის წარდგენა

სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს:

- უზრუნველყოს ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებულ მომსახურებაში სოციალური სამსახურის ადეკვატური მონაწილეობა და კომპეტენციის ფარგლებში, მომსახურების ზედამხედველობა.

ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი N1)

ბენეფიციარები (მათ შორის პოტენციური) და/ან მათი კანონიერი წარმომადგენლები ინფორმირებულნი უნდა იყვნენ მომსახურების შესახებ, რომელსაც მათ სადღეღამისო

⁵⁰ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2015 წლის 11 მაისის N01/32836 წერილი

სპეციალიზებული დაწესებულებები სთავაზობენ. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს: საინფორმაციო ფურცელი; მომსახურების პროგრამა, სადაც აღწერილი უნდა იყოს მომსახურების შინაარსი და დღის წესრიგი; დაწესებულების შინაგანაწესი და შესაბამის სახელმწიფო პროგრამაში რეგისტრაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

ადმინისტრაციას მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისა და ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისთვის ხელმისაწვდომად უნდა ჰქონდეს: ბენეფიციართა პირადი საქმე; ბენეფიციართა დაწესებულებაში მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალი; დაწესებულებიდან დროებითი გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალი; თანამშრომელთა კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მათთან გაფორმებული ხელშეკრულებები; ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში); აზრის გამოხატვის პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა; ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა; უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალი; ბენეფიციარსა და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება უფლება-მოვალეობების განმარტებით.

შემოწმებულ დაწესებულებათა უმრავლესობაში დოკუმენტაცია ინახება უსისტემოდ და საჭირო მასალების მოძიება არსებით დროით რესურსთანაა დაკავშირებული. პანსიონატებს, როგორც წესი, შემუშავებული აქვთ შინაგანაწესი (გარდა რამდენიმე გამონაკლისისა), სადაც დარეგულირებულია ფუნქციონირებისთვის მნიშვნელოვანი საკითხები, თუმცა სიტუაციის ადგილზე გაცნობა ბადებს გონივრულ ეჭვს, რომ შინაგანაწესი ძირითადად ფორმალურად არის შედგენილი და დაწესებულებაში ნაკლებად ხდება მასში მოცემული დებულებების დაცვა. არ არის მოწესრიგებული ბენეფიციართა პირადი საქმეები და კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა დოკუმენტაცია (აღრიცხვის ჟურნალები, მომსახურების პროგრამა, ხელშეკრულებები ბენეფიციარებთან და პერსონალთან, სამედიცინო დოკუმენტაცია და სხვა).

ამ მხრივ გამონაკლისს წარმოადგენს ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის“ სათემო მომსახურება. აღნიშნულ დაწესებულებაში დაცულია სტანდარტით დადგენილი მოთხოვნები. დაინტერესებული პირებისთვის ხელმისაწვდომია საინფორმაციო ფურცელი და მომსახურების პროგრამა, სახელმწიფო პროგრამაში რეგისტრაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი. დაწესებულების შინაგანაწესი სრულად პასუხობს სტანდარტს. გამართულია ბენეფიციართა პირადი საქმეების წარმოების წესი. ასევე ბენეფიციარსა და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებები, რომლებშიც ნათლად არის განმარტებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები. შეიძლება ითქვას, რომ სანიმუშოა ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვის პრაქტიკა და ზოგადად შემთხვევების მართვის მხრივ განხორციელებული ქმედებები. დაწესებულება აწარმოებს ე.წ. „შემთხვევის ოქმებს“. ძალადობის ფაქტის დროს, რომელსაც უმეტესად ადგილი აქვს ბენეფიციარებს შორის,

ხდება საპატრულო პოლიციის, უზნის ინსპექტორის გამოძახება. ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“-ს მიმართვის საფუძველზე სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს ადგილობრივ სამსახურში იმართება შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, სადაც მხარეთა მონაწილეობით წარმოებს ძალადობის ფაქტების განხილვა და შესაბამისი გადაწყვეტილებების მიღება.

დაწესებულების თანამშრომლებთან საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებულია შრომითი ხელშეკრულებები. პერსონალის პირადი საქმეების წარმოება შეესაბამება სტანდარტს. ყველა პირის საქმეში ინახება კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, ასევე სხვა ინფორმაცია (მათ შორის ცნობა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ).

სერვისის მიმწოდებელი აწარმოებს ნორმატიული აქტით დადგენილ აღრიცხვის ჟურნალებს.

ა(ა)იპ „უზრუნველი სიბერეში“ არსებული მდგომარეობა, მოცემული სტანდარტის ფარგლებში, არ შეესაბამება კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებს.

დაწესებულების შინაგანაწესი არ შეიცავს საჭირო ინფორმაციას. ვერ მოიძებნა მომსახურების პროგრამა და სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში სერვისის მიმწოდებლად რეგისტრაციის დოკუმენტი. უნდა ითქვას, რომ აღნიშნულ დაწესებულებაში დოკუმენტების წარმოების და მათი უსაფრთხოდ შენახვის წესი უხეშად არის დარღვეული.

გაუმართავია ბენეფიციართა პირადი საქმეების წარმოება. საქმეებში არ დევს საჭირო დოკუმენტაცია. მათ შორის საოქმო გადაწყვეტილება მომსახურებაში ჩარიცხვის თაობაზე, სამედიცინო დოკუმენტაცია, ასევე ინდივიდუალური განვითარების პროგრამა, სტატუსის დამადასტურებელი დოკუმენტი. ბენეფიციარსა და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებებში ნათლად არ არის განმარტებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები.

დაწესებულებაში მომსახურებას იღებს უსინათლო პირი (ყ.მ.), რომელსაც ადმინისტრაციის გადმოცემით ჰყავს კანონიერი წარმომადგენელი, თუმცა საქმეში არ დევს აღნიშნულის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

ა(ა)იპ „მოხუცებულთა და შშმ პირთა პანსიონატი ჩემი ოჯახი“ მოცემულ სტანდარტში ჩამოთვლილ თითქმის ვერცერთ მოთხოვნას ვერ აკმაყოფილებს. დაწესებულებაში არ მოიძებნა საინფორმაციო ფურცელი, მომსახურების პროგრამა და სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში სერვისის მიმწოდებლად რეგისტრაციის დოკუმენტი. პანსიონატს არ აქვს შემუშავებული შინაგანაწესი.

შედარებით მოწესრიგებულია ბენეფიციართა პირადი საქმეები და მათთან გაფორმებული ხელშეკრულებები. დაწესებულების ხელმძღვანელი აწარმოებს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ჟურნალებიდან მხოლოდ ერთს – დროებითი გაყვანის აღრიცხვას, თუმცა

დოკუმენტის ფორმა არ შეესაბამება დადგენილ სტანდარტს⁵¹, მასში ხდება მხოლოდ დროებით გასული ბენეფიციარის ვინაობის, გასვლის თარიღის და ხელმოწერის დაფიქსირება. არაფერია ნათქვამი დროებითი გაყვანის საფუძვლებზე, ხანგრძლივობაზე, დროებით გამყვანი/დამბრუნებელი პირის ვინაობაზე და დაბრუნების თარიღზე, ასევე არ ფიქსირდება სპეციალიზებული დაწესებულების უფლებამოსილი პირის ხელმოწერა.

ა(ა)იპ „დიოდორას“ ადმინისტრაცია აწარმოებს გარკვეულ დოკუმენტაციას, თუმცა რეალურად შევსებულია მხოლოდ ბენეფიციართა დაწესებულებაში მოთავსებისა და გაყვანის და დროებითი გაყვანის ჟურნალები, სხვა ჟურნალები (უბედური შემთხვევების აღრიცხვის, ბენეფიციართა გარდაცვალების ფაქტების აღრიცხვის, მომვლელებს შორის ცვლის მიღება–გადაბარების ჟურნალები) კი ცარიელია. დაწესებულებაში არ არის გამოკრული საინფორმაციო ფურცელი და მომსახურების პროგრამა.

„დიოდორას“ 6 თანამშრომელიდან მხოლოდ ორთან არის გაფორმებული შრომითი ხელშეკრულება, თუმცა მათ თან არ ერთვის თანამშრომელთა კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია. დაწესებულების ხელმძღვანელი განმარტავს, რომ სხვა თანამშრომლებთან ხელშეკრულების გაფორმება არ მოხდა მათი გამოსაცდელი ვადით დასაქმების გამო.

სერვისის მიმწოდებელს მომსახურების მიმღებთა უმრავლესობასთან არ აქვს გაფორმებული ხელშეკრულება. დირექტორმა, მონიტორინგის პერიოდში, მხოლოდ 5 ბენეფიციართან გაფორმებული ხელშეკრულება წარმოადგინა და განმარტა, რომ ამ პროცესის დასრულება ვერ მოასწრო გადატვირთული რეჟიმის გამო.

„დიოდორას“ შემუშავებული აქვს შინაგანაწესი, რომელიც ფუნქციონირებისთვის დარეგულირებულია მნიშვნელოვან ყველა საკითხს შეიცავს, თუმცა სიტუაციის ადგილზე გაცნობა იძლევა საფუძველს დასკვნისთვის, რომ შინაგანაწესის დებულებები პრაქტიკაში ხშირად ირღვევა. მაგალითად: შინაგანაწესით გარანტირებულია ბენეფიციართა და მათი ნათესავების მიერ აზრის/უკმაყოფილების გამოხატვა წერილობითი ფორმით და მისი მოთავსება სპეციალურ, დალუქულ ყუთში, თუმცა ასეთი ყუთი (ე.წ. „საჩივრების ყუთი“) დაწესებულებაში არ არსებობს. ასევე, შინაგანაწესით გარკვეული ფუნქციების შესრულება ეკისრება მომსახურების მენეჯერს და სოციალურ მუშაკს, მაგრამ ასეთი პერსონალი „დიოდორას“ არ ჰყავს. გარდა ამისა, შინაგანაწესით ბენეფიციარსა და ადმინისტრაციას შორის ხელშეკრულების გაფორმებისთვის დადგენილია ერთკვირიანი ვადა, მომსახურებაში მიღების დღიდან, თუმცა ბენეფიციართა უმრავლესობასთან ასეთი ხელშეკრულებები ჯერაც არ გაფორმებულია.

ა(ა)იპ „ბეთელის“ ადმინისტრაცია აწარმოებს ბენეფიციართა ჩარიცხვისა და მათი იქ ყოფნის დამადასტურებელ დოკუმენტაციას. ამასთან, დაწესებულებიდან ბენეფიციარის დროებითი

⁵¹ სტანდარტი მოცემულია „სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის N52/ნ ბრძანების, დანართი N3 მეორე ნაწილში; იხ. [\[https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1008810\]](https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1008810)

გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალს, თუმცა მისი წარმოება ხარვეზებით მიმდინარეობს, რიგ შემთხვევებში არ არის მითითებული ბენეფიციარის დაწესებულებაში დაბრუნების თარიღი.

ადმინისტრაციისგან ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის გამოთხოვის შედეგად გამოვლინდა რიგი დარღვევები. კერძოდ, სათემო ორგანიზაციას საინფორმაციო ფურცელი არ აქვს ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის ხელმისაწვდომად⁵². აღნიშნული დოკუმენტის შესახებ ინფორმაციას არ ფლობს ადმინისტრაციის უფლებამოსილი წარმომადგენელი. ამასთან, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს ცალკე ხელმისაწვდომად მომსახურების პროგრამა, სადაც აღწერილი იქნებოდა მომსახურების შინაარსი და დღის წესრიგი. აღნიშნული ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია მხოლოდ ბენეფიციართა პირადი საქმის გამოთხოვით და მასთან დადებული ხელშეკრულების შინაარსის გაცნობით, რის უფლებამოსილებასაც ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს კანონმდებლობა არ ანიჭებს.

არასრულყოფილია და ხარვეზებს შეიცავს სხვა დოკუმენტაციაც. ა(ა)იპ „ბეთელის“ შინაგანაწესი არ მოიცავს სტანდარტით გათვალისწინებული საკითხების ნუსხას. მათ შორის: ბენეფიციართა მხრიდან სოციალურად მიუღებელი ქცევის მართვის წესებსა და მეთოდებს, უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს, ინფექციური დაავადებების თავიდან აცილების მიზნით შემუშავებულ წესებს, კონფიდენციალობის დაცვის საკითხებს, ზრუნვისა და მოვლის უზრუნველყოფის მიზნით შემუშავებულ წესებსა და პროცედურებს. დაწესებულების ადმინისტრაცია არ ახორციელებს აზრის გამოხატვისა და ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობით აღრიცხვას. ასევე არ აწარმოებს უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალს.

ბენეფიციართა პირადი საქმეები არ შეიცავს ინდივიდუალური განვითარების პროგრამას, სტატუსის დამადასტურებელ დოკუმენტს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), საკონტაქტო ინფორმაციას ნათესავების შესახებ.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატს აქვს შინაგანაწესი, რომელიც მოიცავს სტანდარტით გათვალისწინებულ საკითხებს. შინაგანაწესში ასახულია ფილიალიდან ბენეფიციარის დროებითი გაყვანის პროცედურები, ბენეფიციართა კანონიერი წარმომადგენლებისა და ახლობლების უფლება-მოვალეობები, ბენეფიციართა ძალადობისგან, დისკრიმინაციისა და უგულვებელყოფისგან დაცვის საკითხები, უსაფრთხოებისა და სანიტარულ-ჰიგიენური წესების დაცვასთან დაკავშირებით არსებული მოთხოვნები და კრიზისული სიტუაციების მართვა.

რაც შეეხებ ბენეფიციარების პირად საქმეებს, მათი წარმოება ხდება ხარვეზებით. პირადი საქმეები იშვიათ შემთხვევაში შეიცავს სამედიცინო დოკუმენტაციას (ფორმა №IV-100/ა-ცნობა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ), მათში უმეტესად არ არის ასახული სრულყოფილი მონაცემები. დაწესებულების უფლებამოსილ წარმომადგენელთან გასაუბრების შედეგად

⁵² „სადღელამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის N01-54/ნ ბრძანების დანართი.

დადგინდა, რომ მათ არ აქვთ ინფორმაცია სამედიცინო დოკუმენტაციის ბენეფიციართა პირად საქმეში მოთავსების საჭიროების შესახებ.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატი აწარმოებს ბენეფიციართა დაწესებულებაში მოთავსებისა და დაწესებულების აღრიცხვის, ასევე ბენეფიციართა სპეციალიზებული დაწესებულებიდან დროებითი გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალს. 2014 წლიდან ხდება უბედური შემთხვევების აღრიცხვა, ძალადობის ფაქტების აღრიცხვის ჟურნალის წარმოება და აზრის გამოხატვის პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა. პანსიონატში ფუნქციონირებს სპეციალური უკუკავშირის ჟურნალიც. ამასთან, ინახება ბენეფიციარსა და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებები უფლება-მოვალეობების განმარტებით.

პანსიონატიდან ბენეფიციარის რამდენიმე საათიანი გასვლა ხდება ზეპირი შეთანხმების საფუძველზე და ფაქტს აფიქსირებს დაწესებულების უსაფრთხოების უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატს დაწესებულების შესასვლელში, თვალსაჩინო ადგილზე გამოკრული აქვს საინფორმაციო ფურცელი. პანსიონატში ინფორმაციისთვის გამოკრული იყო ბრძანება „თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის“ მომსახურების პროგრამის თაობაზე, ასევე ფონდის ტერიტორიული ერთეულების შინაგანაწესი.

ბენეფიციართა პირადი საქმეები არ შეიცავს ბენეფიციარების ინდივიდუალური განვითარების პროგრამას. ფილიალის ფსიქოლოგის განმარტებით, სრულყოფილი ინდივიდუალური სამოქმედო გეგმის შედგენას ხელს უშლის ის გარემოება, რომ დაწესებულებას შტატში არ ჰყავს სოციალური მუშაკი.

მიუხედავად იმისა, რომ მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისა და ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისათვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს თანამშრომელთა კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაციისა და მათთან საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებული ხელშეკრულებები, აღნიშნული დოკუმენტაცია დაწესებულაში არ ინახება. დაწესებულების ადმინისტრაციის (დირექტორის მოადგილის) განმარტებით, თანამშრომლების შერჩევას და კონკურსის ჩატარებას უზრუნველყოფს ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდი, შესაბამისად, მათი კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მათთან დადებული ხელშეკრულებები ფონდში ინახება.

დაწესებულების ადმინისტრაცია არ აწარმოებს აზრის გამოხატვის პასუხად გატარებული ღონისძიებების და უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალებს. ადმინისტრაციის წარმომადგენლის განმარტებით, კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის ფაქტები, ისევე როგორც უბედური შემთხვევის ფაქტები დაწესებულებაში არ დაფიქსირებულა, რაც განაპირობებს შესაბამისი აღრიცხვის დოკუმენტების არარსებობას. მონიტორინგის ჯგუფი მიიჩნევს, რომ დაწესებულება სტანდარტის შესაბამისად ვალდებულია აწარმოებდეს ამ ტიპის ჟურნალებს.

რეკომენდაციები

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს დოკუმენტაციის წარმოებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების დაცვა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტებით დადგენილი წესის შესაბამისად
- ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს დასახელებული სტანდარტით გათვალისწინებული მონაცემები
- კანონმდებლობის მოთხოვნათა სრული დაცვით შეიმუშაოს დაწესებულების შინაგანაწესი
- უზრუნველყოს შინაგანაწესში მოცემული დებულებების დაცვა დაწესებულებაში მყოფი ყველა პირის მხრიდან
- აწარმოოს ბენეფიციარების პირადი საქმეები სტანდარტით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად
- დაწესებულების ბენეფიციარსა და სერვისის მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებში ნათლად განმარტოს მხარეთა უფლება-მოვალეობები
- დაწესებულების პერსონალთან ხელშეკრულებების გაფორმების დროს დაიცვას საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესი

ბენეფიციარებზე ორიენტირებული გარემო (სტანდარტი N2), უსაფრთხოება და სანიტარული მდგომარეობა (სტანდარტი N3)

სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულების ადმინისტრაცია ვალდებულია სერვისი განახორციელოს ისეთ გეოგრაფიულ გარემოში, სადაც ბენეფიციარებს მიუწვდებათ ხელი ჯანდაცვისა და თემში არსებულ სხვა მომსახურებებზე (მაღაზია, აფთიაქი და სხვა), ამავდროულად, ფიზიკური გარემო უნდა იყოს მაქსიმალურად მიმსგავსებული ოჯახურ პირობებთან და ითვალისწინებდეს ბენეფიციართა თავისუფალი გადაადგილების შესაძლებლობას. საცხოვრებელი ფართობი და აღჭურვილობა უნდა შეესაბამებოდეს ბენეფიციართა რაოდენობას და საჭიროებებს.

მონიტორინგის შედეგად გაირკვა, რომ რიგ პანსიონატებში მნიშვნელოვანი პრობლემებია ინფრასტრუქტურისა და ფიზიკური გარემოს სანიტარულ-ჰიგიენური მდგომარეობის მხრივ. ზოგიერთ მათგანში გამოიკვეთა მომსახურებებზე ხელმისაწვდომობის პრობლემა. კერძოდ, ა(ა)იპ მოხუცებულთა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა პანსიონატი „ჩემი ოჯახი“

მდებარეობს სოფლის ტიპის დასახლებაში⁵³, გეოგრაფიულად შემადგენელ ადგილზე, სადაც მისასვლელ გზაზე წყალგაყვანილობის სარემონტო სამუშაოები მიმდინარეობს და წვიმიან ამინდში მსუბუქი ავტომანქანით გადაადგილება ფაქტობრივად შეუძლებელია. შედეგად პანსიონატის მოსახლეობა მოწყვეტილია გარე სამყაროს. გარდა ამისა, საჭიროების შემთხვევაში, ძნელდება დროული და ადეკვატური სამედიცინო მომსახურების მიღება. აღნიშნულთან დაკავშირებით, სახალხო დამცველის აპარატმა მიმართა⁵⁴ ქალაქ თბილისის მერიის კეთილმოწყობის საქალაქო სამსახურს, საიდანაც გვეცნობა⁵⁵, რომ „გიორგიწმინდას დასახლებაში წყალსადენი ქსელის რეაბილიტაციას ახორციელებს შპს „ჯორჯიან ვოთერ ენდ ფაუერ“, რომელმაც უნდა მოიყვანოს პირვანდელ მდგომარეობაში სამუშაოების წარმოების შედეგად დაზიანებული გზები“. მოგვიანებით სახალხო დამცველის აპარატს მერიამ კვლავ გადმოუგზავნა შპს „ჯორჯიან ვოთერ ენდ ფაუერის“ წერილი⁵⁶, სადაც აღნიშნულია, რომ შპს „ჯორჯიან ვოთერ ენდ ფაუერმა“ დაასრულა წყალმომარაგებისა და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის სამშენებლო სამუშაოები, რომლის შემდგომაც გზები დატოვებულ იქნა პირვანდელ მდგომარეობაში. თუმცა, „გამომდინარე იქედან, რომ აღნიშნულ დასახლებაში არ არსებობს საკანალიზაციო/სანიაღვრე სისტემები ან წარმოდგენილია ფრაგმენტულად, ჩამდინარე წყლები მოედინება გზებზე, რაც აზიანებს და/ან სამომავლოდ დააზიანებს გზების მდგომარეობას. გზის პირვანდელი სახით აღდგენის სამუშაოები დროებითი ხასიათისაა და გზების მდგომარეობის გაუარესება მოსალოდნელია ნებისმიერ დროს.“

პანსიონატი „ჩემი ოჯახის“ ადმინისტრაციის განმარტებით, მათ არ აქვთ საკმარისი რაოდენობის ხელჯოხები, ყავარჯნები და ეტლები, რის გამოც ვერ ახერხებენ ყველა საჭიროების მქონე პირის დამხმარე საშუალებებით უზრუნველყოფას.

გარკვეული პრობლემებია ეზოს მოწყობის და უსაფრთხოების დაცვის მხრივაც. კერძოდ, პანსიონატ „ჩემი ოჯახის“ ეზოს უმეტეს ნაწილზე განთავსებულია სამშენებლო მასალები და ნარჩენები. მიმდებარე ტერიტორია არის უსწორმასწორო (დაქანებული).



⁵³ ქ.თბილისი, გლდანი, გიორგიწმინდის დასახლება

⁵⁴ 2015 წლის 15 აპრილის N09-3/2918 წერილი.

⁵⁵ ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის კეთილმოწყობის საქალაქო სამსახურის უფროსის 2015 წლის 27 აპრილის N06/15107425-18 წერილი.

⁵⁶ 2015 წლის 14 ივლისის N6504/09

რამდენიმე პანსიონატის შენობაში შეინიშნებოდა არასასიამოვნო სუნი და ნესტი, არ არსებობს ცენტრალური გათბობა და სარგებლობენ ელექტრო გამათბობლებით („დიოდორა“, „უზრუნველი სიბერე“, თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატი, ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატი).

პანსიონატების (გარდა ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირისა“) საცხოვრებელი გარემო, ეზოები არ არის ადაპტირებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ხანდაზმულებისთვის, რაც არათანაბარ მდგომარეობაში აყენებს მათ სხვა ბენეფიციარებთან შედარებით.



პანსიონატი „უზრუნველი სიბერე“

ყველა პანსიონატი, რომლებშიც განხორციელდა ვიზიტი, მდებარეობს დასახლებულ პუნქტებში. მიუხედავად ამისა პანსიონატში „უზრუნველი სიბერე“⁵⁷ მცხოვრებ ბენეფიციარებს აფთიაქზე ხელი არ მიუწვდებათ, რადგან უახლოესი აფთიაქი მეზობელ სოფელში მდებარეობს. ასევე, ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატი ქალაქის განაპირა მხარეს მდებარეობს.

დაწესებულებებს აქვთ სასადილო და სამზარეულო ოთახები, ბენეფიციარები უზრუნველყოფილი არიან ინდივიდუალური საწოლით, ნივთების შესანახი სათავსოებით და საკმარისი საცხოვრებელი ფართობით.

ცენტრალური გათბობის სისტემით სრულად აღჭურვილი იყო პანსიონატების „ჩემი ოჯახის“, „დიოდორას“, „ბეთელის“ და „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის“ შენობები. თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის შენობაში არ არის ცენტრალური გათბობა და სარგებლობენ ელექტრო გამათბობლებით.

⁵⁷ სიღნაღის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ბოდბისხევი



თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატი

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში სველი წერტილები, საცხოვრებელი ოთახები და აივნები საჭიროებს კეთილმოწყობას. ოთახებში არსებული ინვენტარი მოძველებული, არასაკმარისი და არაერთგვაროვანია.

პანსიონატ „უზრუნველი სიბერის“ შენობის ძირითად ნაწილში, მოსასვენებელი ოთახის გარდა, ფუნქციონირებს ცენტრალური გათბობა, ხოლო ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის მხოლოდ ერთი შენობა⁵⁸ აღჭურვილი ცენტრალური გათბობის სისტემით, მეორეში სარგებლობენ ელექტრო გამათბობლებით.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატს, პანსიონატებს „ბეთელი“ და „უზრუნველი სიბერე“ წყალი მიეწოდება გრაფიკით, აქედან გამომდინარე არსებობს რეზერვუარში წყლის დაგროვების საჭიროება.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის ცენტრალურ შესასვლელთან არსებული გარე კიბეები დაზიანებულია და საჭიროებს შეკეთებას. პანსიონატში მყოფი ბენეფიციარების ძირითადი ნაწილი სარგებლობს საერთო სველი წერტილით, რადგან პანსიონატის საცხოვრებელ ოთახებს არ გააჩნიათ/ამორტიზებულია ინდივიდუალური სველი წერტილები. ოთახები არ არის აღჭურვილი კონდიციონერების და ხელოვნური სავენტილაციო სისტემით.

⁵⁸ პანსიონატი განლაგებულია ორ დამოუკიდებლად მდგომ შენობაში



ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატი



ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“

დაბერების შესახებ მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმის თანახმად, ხანდაზმული ადამიანებისთვის საცხოვრებელი და გარემო პირობების უზრუნველყოფისას, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ისეთი ფაქტორების გათვალისწინება, როგორიცაა: მისაწვდომობა და ფიზიკური და ფსიქოლოგიური უსაფრთხოება. აღიარებულია, რომ კარგი საცხოვრებელი პირობები ხელს უწყობს ჯანმრთელობასა და კეთილდღეობას.⁵⁹

სახალხო დამცველის აპარატის მონიტორინგის ჯგუფის მიერ შესწავლილ დაწესებულებებში (გარდა „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირისა“) არსებული საცხოვრებელი გარემო და პირობები

⁵⁹ „პოლიტიკური დეკლარაცია და მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმა დაბერების შესახებ“, დაბერების თაობაზე გაეროს მეორე მსოფლიო ასამბლეა, 2002 წ. პარაგრაფი 95;

დადებითად ვერ შეფასდება, რაც ინსტიტუციებში მცხოვრები ხანდაზმული ადამიანების ჯანმრთელობაზე, ემოციურ მდგომარეობასა და კეთილდღეობაზე ნეგატიურ გავლენას ახდენს.



ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“

რეკომენდაციები

ხანდაზმულთა სადღელამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს ბენეფიციარების თავისუფალი ორიენტაციისა და გადაადგილებისთვის უსაფრთხო გარემოს შექმნა
- უზრუნველყოს შენობებში სეზონის შესაბამისი ტემპერატურის არსებობა
- შენობის ყველა ნაწილში, მათ შორის სველ წერტილებში, მკაცრად იქნას დაცული სანიტარული ნორმები
- უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები, ასევე ხანდაზმულები (საჭიროების შემთხვევაში) სპეციფიკური ინვენტარით
- უზრუნველყოს შენობის ოთახების აღჭურვა კონდიციონერების და ხელოვნური სავენტილაციო სისტემით
- ხელი შეუწყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბენეფიციარებისთვის ადაპტირებული გარემოს შექმნას
- უზრუნველყოს ოთახების აღჭურვა სტანდარტით დადგენილი ინვენტარით

ქალაქ თბილისის მერიას:

- უზრუნველყოს ა(ა)იპ მოხუცებულთა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა პანსიონატამდე— „ჩემი ოჯახი“ მისასვლელი გზის კეთილმოწყობა, რათა ხანდაზმულ პირებს მიეცეთ თემში გადაადგილების შესაძლებლობა და საჭიროების შემთხვევაში მიეწოდოთ გადაუდებელი დახმარება.

კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი N4)

სადელდამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში განთავსებულ ხანდაზმულ პირთა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის უფლება კანონმდებლობით არის უზრუნველყოფილი. სტანდარტის მიხედვით სავალდებულოა ბენეფიციართა და მათი წარმომადგენლების ინფორმირება აღნიშნული უფლების თაობაზე, ასევე იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იქონიოს შესაბამისი გარემო (ოთახი ან გამოყოფილი ადგილი) ინდივიდუალური კონსულტაციებისათვის, რაც უზრუნველყოფს ბენეფიციარის საუბრების კონფიდენციალურობას; მათი პირადი საქმეები შეინახოს არახელმისაწვდომ ადგილას; საჯაროდ არ განიხილოს ბენეფიციარის პირადი ინფორმაცია; პირადი ინფორმაციის გამჟღავნებამდე ბენეფიციარისგან/მისი კანონიერი წარმომადგენლისგან მიიღოს წერილობითი თანხმობა. კონფიდენციალურად მიჩნეული ინფორმაცია ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის გარეშე გასცეს მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევებში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, რაც აუცილებელია სახელმწიფო უშიშროების ან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

ა(ა)იპ „უზრუნველი სიბერის“ ადმინისტრაცია საერთოდ არ ფლობს ინფორმაციას აღნიშნული სტანდარტისა და მისი დაცვის საჭიროების შესახებ.

ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის“ ადმინისტრაციას, მომსახურე პერსონალს აქვს სათანადო ცოდნა ბენეფიციარების შესახებ კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვის თაობაზე. სტანდარტით დადგენილი მოთხოვნები გაწერილია როგორც დაწესებულების შინაგანაწესში, ასევე ბენეფიციარებთან და პერსონალთან გაფორმებულ ხელშეკრულებებში. ხანდაზმულთა პირადი საქმეების შენახვის წესი სრულად არის დაცული.

ა(ა)იპ „მოხუცებულთა და შშმ პირთა პანსიონატი ჩემი ოჯახის“ და ა(ა)იპ „დიოდორას“ ხელმძღვანელები განმარტავენ, რომ ხანდაზმულებთან პირად თემებზე ინდივიდუალური საუბრები მიმდინარეობს სხვებისგან განცალკევებით. მათი თქმით, ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის უფლება დაცულია და მისი გამჟღავნების საჭიროება არ ყოფილა, შესაბამისად, დაწესებულებებში არ მოიპოვება კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემაზე ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

ა(ა)იპ „ბეთელში“ არ არის გამოყოფილი ოთახი ინდივიდუალური კონსულტაციებისთვის, რაც უზრუნველყოფდა, როგორც ბენეფიციარებთან, ასევე სახელმწიფო სტრუქტურის წარმომადგენლებთან გასაუბრებას კონფიდენციალობის დაცვის გარანტირებით. გარდა ამისა,

თანამშრომლები არ ფლობენ ინფორმაციას ბენეფიციარისათვის მომსახურების შეწყვეტის შემდეგ მის შესახებ არსებული დოკუმენტაციის შენახვის წესების შესახებ.

ბენეფიციართა პირადი საქმეების შენახვის სტანდარტი არ არის დაცული. დოკუმენტაცია არ არის განთავსებული სეიფში ან ისეთ ადგილას, რომელიც უზრუნველყოფდა მის დაცულობას.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის ბენეფიციარები არ არიან ინფორმირებულნი მომსახურებისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის, ასევე იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს. მათგან/მათი კანონიერი წარმომადგენლისგან ხდება ზეპირი და არა სავალდებულო წერილობითი თანხმობის მიღება.

დადებითად უნდა შეფასდეს ის ფაქტი, რომ დაწესებულებაში გამოყოფილია ადგილი ინდივიდუალური კონსულტაციებისთვის, რაც უზრუნველყოფს შესაბამისი საუბრების კონფიდენციალობას. ამ ოთახში აცნობენ პანსიონატში ახლად ჩარიცხულ ბენეფიციარებს მომსახურების პროგრამას.

დაწესებულების ადმინისტრაციასთან გასაუბრების შედეგად დადგინდა, რომ უფლებამოსილი პირი არ იცნობს და არ იცავს მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში ბენეფიციართა შესახებ არსებული დოკუმენტაციის შენახვასთან დაკავშირებულ მოთხოვნებს. მათივე განმარტებით, მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში (გარდაცვალების, სხვა დაწესებულებაში გადასვლის, ოჯახში დაბრუნების საფუძვლით) პირის შესახებ მონაცემებს ინახავენ 5 წლის ვადით და შემდგომ ხდება მათი დაარქივება.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან ინტერვიუს დროს გამოიკვეთა შემდეგი გარემოებები: ბენეფიციარებთან გასაუბრებისათვის გამოყოფილია ინდივიდუალური ოთახი, თუმცა გასაუბრებების უმრავლესობა ბიბლიოთეკაში ტარდება, ბენეფიციარის ან/და მისი კანონიერი წარმომადგენლის ინფორმირება მომსახურებისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობისა და იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს, ზეპირსიტყვიერად არ ხდება.

დაწესებულების ფსიქოლოგის ინფორმაციით, ბენეფიციარების ფოტოების გავრცელებისას მათთან იდება ურთიერთშეთანხმების ხელშეკრულება.

ბენეფიციარებისთვის მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, მათ შესახებ არსებული ინფორმაცია ინახება არქივში. არქივზე ზედამხედველობას ახორციელებს ფონდი.

ბენეფიციართა უმრავლესობა აცხადებს, რომ მათთვის არავის მიუწოდებია ინფორმაცია პირადი საქმეების და მათ შესახებ არსებული დოკუმენტაციის კონფიდენციალობის, ან კონფიდენციალობის დარღვევის შესაძლო შემთხვევების შესახებ.

რეკომენდაციები

სსიპ ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდს:

- უზრუნველყოს ხანდაზმულთა რეზიდენტული დაწესებულებების ადმინისტრაციის წარმომადგენლების ცნობიერების ამაღლება, კონფიდენციალობის მოთხოვნების დაცვა. მათ შორის, ბენეფიციარისგან/კანონიერი წარმომადგენლისგან შესაბამისი ინფორმაციის გამჟღავნებამდე წერილობითი თანხმობის მიღების პრაქტიკის დანერგვა.

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აცნობოს მომსახურებისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის შესახებ, ასევე იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს
- იქონიოს შესაბამისი გარემო (ოთახი ან გამოყოფილი ადგილი), ინდივიდუალური კონსულტაციებისთვის, რაც უზრუნველყოფს ბენეფიციარის საუბრების კონფიდენციალურობას
- მკაცრად დაიცვას ბენეფიციართა პირადი საქმეების შენახვის წესი

მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი N5)

ბენეფიციარების მიერ მიღებული მომსახურება მორგებული უნდა იყოს მათ განსაკუთრებულ საჭიროებებზე, ისე რომ ინდივიდუალური მიდგომა ზრდიდეს ბენეფიციარის მოტივაციას მონაწილეობა მიიღოს მომსახურების დაგეგმვის პროცესში.

მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შემუშავება უნდა ხდებოდეს პირის დაწესებულებაში ჩარიცხვიდან 30 დღის განმავლობაში, სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული შეფასების საფუძველზე, ბენეფიციარის საჭიროებების გათვალისწინებით და ამ უკანასკნელის უშუალო მონაწილეობით. ამასთან, გეგმა ნათლად უნდა აღწერდეს მომსახურების (მხარდაჭერის) ხასიათს, მისი განხორციელების განრიგს, მომსახურების მიწოდების მოსალოდნელ შედეგებს, გეგმის შესრულებაზე პასუხისმგებელ პირთა ვინაობას და მათ ვალდებულებებს.

მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის ასლი, მოთხოვნის შესაბამისად, უნდა გადაეცეს ბენეფიციარს. მისი გადახედვა/შეფასება უნდა წარმოებდეს პერიოდულად, არაუგვიანეს 6 თვეში ერთხელ.

მომსახურების მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია აწარმოოს პირადი საქმეები, სადაც დაცული იქნება გეგმები, მათ განხორციელებისა და მიღწევების შესახებ ჩანაწერები, ინფორმაცია ბენეფიციარის ჯანმრთელობის, ემოციური მდგომარეობის, სოციალიზაციისა და სხვა საკითხებთან დაკავშირებით.

მონიტორინგის ჯგუფის მიერ ხანდაზმულთა რეზიდენტული დაწესებულებების დოკუმენტაციის შეფასებითა და სერვისის მიმწოდებელთა ინტერვიუებით ირკვევა, რომ პანსიონატების უმრავლესობაში არასათანადოდ სრულდება მომსახურების ინდივიდუალურ მიდგომასთან დაკავშირებით სტანდარტით დადგენილი მოთხოვნები.

ხანდაზმულთა მომსახურების დაბალი სტანდარტები, სავარაუდოდ განპირობებულია სამართლებრივ რეგულაციებში დაშვებული ხარვეზებითაც. კერძოდ, ბენეფიციარის ჩარიცხვისას ჯანდაცვის მინისტრის N52/ნ ბრძანების თანახმად, მომსახურების მიწოდებაზე პასუხისმგებელ პირს აღნიშნულ დაწესებულებაში ხანდაზმულის განთავსებაზე რეგიონული საბჭოს გადაწყვეტილებასთან (ოქმიდან ამონაწერი) ერთად გადაეცემა პირადი დოკუმენტების ასლები, მათ შორის ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ ცნობის ასლი და სრული შეფასების საფუძველზე სოციალური მუშაკის დასკვნის ასლი. ხანდაზმულთა მომსახურების მიმწოდებელს, განსხვავებით ბავშვის მომსახურებაში განთავსებისას განსაზღვრული სოციალური მუშაკის მიერ შევსებული ბავშვის სრული შეფასების ფორმის ასლისა, (მუხლი 6. 1. დ) ხანდაზმულის განთავსებისას გადაეცემა მხოლოდ სოციალური მუშაკის დასკვნის ასლი (მუხლი 6.1.ე), რაც არ აძლევს საშუალებას მომსახურების მიმწოდებელს ფლობდეს ინფორმაციას ხანდაზმული ბენეფიციარის ბიო-ფსიქო-სოციალური საჭიროებების შესახებ. ამავე ბრძანებით არ არის გათვალისწინებული სოციალური სამსახურის მიერ ხანდაზმულის ინდივიდუალური განვითარების გეგმის შედგენა. მნიშვნელოვანი ხარვეზია ისიც, რომ ხანდაზმულის სერვისში ჩარიცხვის შემდეგ სრულად წყდება მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს – სოციალური მომსახურების სააგენტოს წარმომადგენლების ხანდაზმულთა მომსახურებაში მონაწილეობა, აღნიშნულ პროცესზე ზედამხედველობა და კონტროლი.

ბენეფიციართა პირადი საქმეები არ შეიცავს ინფორმაციას ხანდაზმულთა ინდივიდუალური საჭიროებების შესახებ. ასევე სტანდარტით დადგენილ დოკუმენტაციას სრულყოფილად. პირად საქმეებში არ დევს ბენეფიციართა სოციალური შეფასების შესახებ დასკვნა და მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა.

ხშირ შემთხვევაში, სოციალური მუშაკის დასკვნა შედგენილი არ არის (ხანდაზმულთა პანსიონატი „ჩემი ოჯახი“), არსებული კი ნაკლებად ინფორმატიულია. იგი არ ასახავს ხანდაზმულთა ძირითად საჭიროებებს, მომსახურების მიზნების და შედეგების შესახებ ინფორმაციას (პანსიონატი „უზრუნველი სიბერე“, ხანდაზმულთა პანსიონატი „დიოდორა“).

გეგმის შედგენაში არ მონაწილეობენ ბენეფიციარები.

სერვისის მიმწოდებლები საუბრობენ, რომ არა აქვთ მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შედგენისთვის საკმარისი ცოდნა. არ ფლობენ ინფორმაციას ვის მიმართონ საკითხის გარკვევაში დახმარების მიზნით. ხანდაზმულთა პირად საქმეებში არსებული ცნობები ბენეფიციართა ჯანმრთელობის შესახებ (ფორმა № IV-100/ა), სრულყოფილად არ ასახავს ხანდაზმულთა ფსიქო-სომატური ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ ინფორმაციას. ამასთან, პირადი დოკუმენტაცია არ შეიცავს მომსახურების პერიოდში ბენეფიციარის ფსიქო-ფიზიკური

ჯანმრთელობის, ემოციური მდგომარეობის ან სოციალიზაციის ან სერვისის მიმწოდებელთა მიერ ჩატარებული აქტივობის ამსახველ დინამიურ ჩანაწერებს.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის ფსიქოლოგი ინტენსიურად აწარმოებს შესაბამის დოკუმენტაციას, თუმცა არ/ვერ ხდება ბენეფიციართა მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შედგენა და განხორციელება.

დაწესებულებაში ბენეფიციარის მოთავსებიდან 1 თვის განმავლობაში ფსიქოლოგის მიერ ხდება ხანდაზმულთა ფსიქო-ემოციური შეფასება, რასაც პერიოდული ხასიათი აქვს (ხორციელდება 6 თვეში ერთხელ), თუმცა მას არ მოჰყვება ინდივიდუალური გეგმის შედგენა ან რაიმე სახის კორექტივების შეტანა მომსახურების თავისებურებებში.

ა(ა)იპ „ბეთელსა“ და თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში არ ხდება ბენეფიციართა მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შედგენა. თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატს ჰყავს ერთი ფსიქოლოგი, რომელსაც ასევე აქვს სოციალური მუშაკის კვალიფიკაცია. ფსიქოლოგმა საკუთარი ინიციატივით შეიმუშავა ბენეფიციარის ინდივიდუალური მომსახურების მიწოდების გეგმის ფორმა, მაგრამ მისი დანერგვა და გამოყენება პანსიონატში დღემდე არ მომხდარა. მიწოდებული სერვისი არის უნიფიცირებული ყველა ხანდაზმულისათვის და არ არის მორგებული ბენეფიციართა ინდივიდუალურ საჭიროებებზე. ბენეფიციარები არ მონაწილეობენ მომსახურების დაგეგმვის პროცესში. ამასთან, მათთვის არ ხდება გეგმის ასლის მიწოდება. ბენეფიციარები აღნიშნავენ, რომ მათ აქვთ საკმაოდ იშვიათი კონტაქტი პანსიონატის ფსიქოლოგთან (დაახლოებით თვეში ერთხელ). ზოგიერთი ბენეფიციარი აღნიშნავს, რომ 2 თვეა, რაც ფსიქოლოგი არ უნახავს. აღნიშნულს შესაძლოა განაპირობებდეს ის ფაქტი რომ ფსიქოლოგი, თავისი უშუალო პროფესიული მოვალეობების გარდა, პრაქტიკულად ასრულებს სოციალური მუშაკის, ბიბლიოთეკარის და კულტმუშაკის ფუნქციებსაც.

ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირში“ სტანდარტების დაცვით ხდება ექვს თვეზე გაწერილი ინდივიდუალური მომსახურების გეგმის შედგენა, რომელიც ხანდაზმულის პირველადი შეფასების შემდეგ დგება. ამასთან, ის მორგებულია ხანდაზმულის ინდივიდუალურ ფსიქო-ფიზიკურ და სოციალურ საჭიროებებზე. დასახული მიზნების მიღწევა უზრუნველყოფილია მულტიდისციპლინური გუნდის მიერ და შესრულების ხარისხი ფასდება შესაბამისი ინდიკატორებით.

ხანდაზმულთა მულტიდისციპლინურ მომსახურებაში მზრუნველობის გარდა 2014 წლის 30 ივნისამდე, ჩართული იყო ფსიქოლოგი, სოციალური მუშაკი, ოკუპაციური თერაპევტი, რომლის დაფინანსებას უზრუნველყოფდა „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ დამატებითი პროექტის ფარგლებში. დღეისათვის ზრუნვის პროცესში უშუალოდ ჩართულნი არიან მზრუნველები. ორგანიზაცია თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლებისა და სტანდარტების შესაბამისად პერიოდულად იწვევს სხვადასხვა სპეციალისტს.

ბენეფიციარის მომსახურების პერიოდში წარმოქმნილი საჭიროებები და სპეციალისტების მიერ განხორციელებული შესაბამისი აქტივობა სპეციალურ ჟურნალში აისახება, რომელიც პირად საქმეებთან ერთად ინახება.

პანსიონატის თანამშრომლებს გავლილი აქვთ ტრენინგი გერონტოლოგიის, ფსიქიატრიის, ძალადობის, ოკუპაციური თერაპიის, არტთერაპიის, ხანდაზმულთა უფლებებისა და ხანდაზმულთა მულტიდისციპლინური ზრუნვის საკითხებში.

რეკომენდაციები

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს სოციალური მუშაკის შეფასების საფუძველზე, ასევე ბენეფიციარის საჭიროებების გათვალისწინებით, მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შემუშავება
- მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის შემუშავების პროცესში ჩართოს ბენეფიციარი, მიაწოდოს მას გეგმის ასლი
- მომსახურების ინდივიდუალური გეგმის განხორციელების შესახებ ინფორმაცია, ასევე ჩანაწერები მიღწევების შესახებ დაცულ იქნას ბენეფიციართა პირად საქმეებში
- უზრუნველყოს პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით გასატარებელი ღონისძიებების დაგეგმვა

კვება (სტანდარტი N6)

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში მყოფი ხანდაზმული ბენეფიციარები უზრუნველყოფილნი უნდა იყვნენ ხარისხიანი, უსაფრთხო და სათანადო ოდენობის საკვებით, რომელიც დააკმაყოფილებს მათ მოთხოვნილებებს.

ხანდაზმულთა რეზიდენტული დაწესებულებების ადმინისტრაციამ უნდა განახორციელოს ბენეფიციართათვის ყოველდღიურად მინიმუმ სამჯერადი, ხარისხიანი საკვების მიწოდება, კვების მიწოდების პროცესში უნდა მოხდეს მათი სურვილის, ჯანმრთელობის მდგომარეობისა და რელიგიური მრწამსით განპირობებული თავისებურებების გათვალისწინება. ბენეფიციარები უზრუნველყოფილ უნდა იქნენ საკმარისი რაოდენობის უსაფრთხო სასმელი წყლით, ხოლო განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბენეფიციარებმა უნდა მიიღონ დახმარება ჭამის პროცესში.

წნორის სათემო ორგანიზაცია „ბეთელში“ არ არის დაცული კვების უსაფრთხოების წესები, ყურადღება არ ექცევა სანიტარულ-ჰიგიენურ ნორმებს, ადმინისტრაცია არ ახდენს საკვების ხარისხის მონიტორინგს. დარღვეულია პროდუქტის შენახვის წესები. ერთ მაცივარშია მოთავსებული სხვადასხვა სახის (ხორცის, თევზის და რძის) ნაწარმი, არ არის საკმარისი რაოდენობით კვების პროდუქტების დასამუშავებელი ინვენტარი (ქვაბები, დაფები, დანები, მაგიდები).

დაწესებულებაში არ გააჩნიათ მენიუ დიეტური კვებისათვის. პერსონალის განცხადებით დიეტური საკვები მზადდება საჭიროების მიხედვით.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის სასადილოში დაცულია სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმები. სამზარეულოში დგას სხვადასხვა პროდუქტების დასამუშავებელი მაგიდები, აქვთ ახალი და საკმარისი რაოდენობის ინვენტარი. პროდუქტი ინახება სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმების დაცვით, სასადილოს აქვს სპეციალური სამრეცხო ოთახები, სადაც საკვებ პროდუქტებს და ინვენტარს რეცხავენ. ასევე მოწესრიგებულია საკვები პროდუქტის სამარაგო ოთახები, პროდუქტები მოთავსებულია სპეციალურ თაროებზე. სასადილოს არსებული მდგომარეობა უზრუნველყოფს კვების უსაფრთხოების დაცვას და ხარისხს.

კვების ბლოკის თანამშრომლები უზრუნველყოფილნი არიან, წინსაფრებით და თავსაბურავით.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის სასადილო შედგება რამდენიმე ოთახისაგან – სამზარეულო, ჭურჭლის სარეცხი ოთახი და პროდუქტების სათავსო. მწყობრიდანაა გამოსული ჭურჭლის სარეცხი მანქანა. სამზარეულოს ინვენტარი და საკვები პროდუქტი ირეცხება ერთ ნიჟარაში. სასადილოს სანიტარულ-ჰიგიენური მდგომარეობა არაა დამაკმაყოფილებელია, ერთსა და იმავე მაგიდაზე ხდება ყველა სახის საკვები პროდუქტის დამუშავება, მაცივარში ერთად ინახება სხვადასხვა სახის (რძისა და ხორცის) საკვები ნაწარმი, რითაც ირღვევა საკვების უსაფრთხოების კომპონენტი. მოძველებულია სამზარეულოს ინვენტარი.

ა(ა)იპ „ჩემი ოჯახი“ კვების პროდუქტებს (ფქვილს, ბურღულეულს, კვერცხს, პურს, ტკბილეულს, ორცხოხილას, ცხიმს) სუპერმარკეტში იძენს; ხორცს, ხორცპროდუქტებს, ბოსტნეულს, თევზს და ხილს, ასევე რძის ნაწარმს კი კერძო პირებისაგან.

დაწესებულებას აქვს გარკვეული პროდუქტების მარაგი. თუმცა დარღვეულია მათი შენახვის წესები. მალფუჭებადი პროდუქცია–ხორცეული, თევზეული, რძის ნაწარმი და მზა პროდუქცია ინახება ერთად.

დაწესებულებაში მენიუ არ დგება. არა ჰყავთ მზარეული და საკვებს ამზადებს ორგანიზაციის ხელმძღვანელი. პანსიონატის ბენეფიციარები იკვებებიან დღეში სამჯერ.

პანსიონატში **„უზრუნველი სიბერე“** სამზარეულო განთავსებულია მცირე ზომის ოთახში, სადაც არ არის გამწოვი, კედლები ნესტიანია. გარეცხილი ჭურჭელი ძველ ნესტიან მაგიდაზეა

განთავსებული. საკვებისათვის განკუთვნილი ინვენტარი არის საკმარისი რაოდენობით.



პანსიონატი „უზრუნველი სიბერე“

სასადილო ოთახი გამოყოფილი არ არის, ვინაიდან ბენეფიციართა უმეტესობა მწოლიარეა. ხუთ ბენეფიციარს სჭირდება დახმარება საკვების მიღებისას. საერთო ოთახში გადაადგილების შეზღუდვის არმქონე ბენეფიციართათვის გამოყოფილია მაგიდა. ერთ-ერთი ბენეფიციარი დაავადებულია დიაბეტით, დაწესებულების პერსონალის განმარტებით, ვინაიდან იგი არ იცავს დიეტას და არ ითვალისწინებს ექიმის რეკომენდაციებს, მისთვის არ მზადდება დიეტური საკვები. დაწესებულებაში მენიუ არ არის გამოკრული თვალსაჩინო ადგილზე.

ა(ა)იპ „დიოდორაში“ საკვები პროდუქტების შეძენა ხდება თვეში რამდენჯერმე. ბურღულეული და ბოსტნეული ინახება საწყობში. ხანდაზმულთა სახლის დირექტორის გადმოცემით კვების ბლოკის ფუნქციონირებაზე და მენიუს შედგენაზე პასუხისმგებლობა აღებული აქვთ პირადად მას და დაწესებულების მზარეულს. მენიუ არ არის გამოკრული თვალსაჩინო ადგილზე, ინახება დირექტორის კაბინეტში. დაწესებულების ხელმძღვანელის განცხადებით ბენეფიციართა სურვილების გათვალისწინებით მენიუ ხშირად იცვლება.

ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირში“ კარგ მდგომარეობაშია კვების ბლოკი და სასადილო. სამზარეულოსა და სასადილო ოთახში არის სისუფთავე და საკმარისი ფართი. დაწესებულების ოცი ბენეფიციარიდან მხოლოდ ერთი ბენეფიციარი არის მწოლიარე და სჭირდება დახმარება საკვების მიღების დროს. პანსიონატს ჰყავს მზარეული და მზარეულის დამხმარე.

სამზარეულო და სასადილო ოთახში არის სისუფთავე და საკმარისი ფართი. დაწესებულების ოცი ბენეფიციარიდან მხოლოდ ერთი ბენეფიციარი არის მწოლიარე და სჭირდება დახმარება საკვების მიღების დროს. პანსიონატს ჰყავს მზარეული და მზარეულის დამხმარე.

ბენეფიციარები უზრუნველყოფილნი არიან სამჯერადი კვებით. საჭონლის ხორცილ მომზადებული სადილი ბენეფიციარებს ეძლევათ კვირაში ორჯერ, ხოლო ქათამი და თევზი კი ერთხელ. პანსიონატში არის ორი დიაბეტით დაავადებული ბენეფიციარი, თუმცა მათთვის არ

არის შედგენილ დიეტური მენიუ. მიუხედავად ამისა, მზარეულს განმარტებით ისინი იღებენ დიეტურ საკვებს.



„აზალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“

მონიტორინგის დროს ადგილზე იყო "ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის" მიერ შემუშავებული კვების პროდუქტების მიღებისა და ხარჯვის ჟურნალი, რომელშიც მითითებული იყო ბენეფიციართა მიმართ გაცემული პროდუქტები – დასახელებისა და რაოდენობის მითითებით.

სამზარეულოში დამონტაჟებულია ვენტილაცია. დაწესებულებაში საკმარისი რაოდენობით არის სამზარეულოს ინვენტარი.

ბენეფიციართა სურვილის შემთხვევაში, მზარეულისა ან დამხმარის მეშვეობით, ბენეფიციარებს კვირაში ერთხელ შეუძლიათ მაღაზიაში საკუთარი სახსრებით შეიძინონ მათთვის სასურველი პროდუქტი.



„ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს აღნიშნული დაწესებულებებისთვის კვების მინიმალური სტანდარტის შემუშავება და შესაბამისი ნორმატიული აქტით დამტკიცება

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- კვების მიწოდების პროცესში გაითვალისწინოს ბენეფიციართა სურვილი

- ბენეფიციარის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გათვალისწინებით, შესაბამისი სპეციალისტის რეკომენდაციის საფუძველზე შეადგინოს დიეტული კვების მენიუ
- უზრუნველყოს კვების ბლოკში (სამზარეულო, სასადილო) სანიტარულ-ჰიგიენური წესების დაცვა

სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობა (სტანდარტი N7)

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში განთავსებული ბენეფიციარები უნდა მონაწილეობდნენ კულტურულ, გასართობ და სხვა ღონისძიებებში, რაც დაეხმარება მათ ფიზიკური, სოციალური, ინტელექტუალური და შემოქმედებითი აქტიურობის შენარჩუნებაში. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად საჭიროა ფიზიკური გარემო აღიჭურვოს ბენეფიციარის ინტერესების და საჭიროების შესაბამისი რესურსებით (მაგ.: წიგნები, ინტელექტუალური თამაშები, სპორტული ინვენტარი და სხვა); ხელმისაწვდომი იყოს ტელევიზორის, კომპიუტერის და სხვა ტექნიკის მოხმარება; ხელი შეეწყოს ბენეფიციართა თემის სხვა წევრებთან დაახლოებას და მჭიდრო ურთიერთობების ჩამოყალიბებას.

მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს ბენეფიციართათვის სხვადასხვა მიზნობრივი ღონისძიებების შეთავაზება, როგორც მომსახურებაში, ისე მის ფარგლებს გარეთ, მათი ინტერესებისა და შესაძლებლობების გათვალისწინებით, ხელი შეუწყოს მათ ჩართვას სხვადასხვა შრომით აქტივობებში.

დაწესებულებების უმრავლესობაში არ ხდება ბენეფიციართა სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობა, არ ტარდება მიზნობრივი ღონისძიებები და არ ხორციელდება შრომითი აქტივობების ორგანიზება. პრობლემას წარმოადგენს დაწესებულებების აღჭურვა ფიზიკური, სოციალური, ინტელექტუალური და შემოქმედებითი აქტივობებისათვის საჭირო რესურსებითა და ინვენტარით, ისევე როგორც ასეთი ღონისძიებების ორგანიზებაზე პასუხისმგებელი პერსონალის ნაკლებობა.

გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც ბენეფიციარები არ იყვნენ უზრუნველყოფილნი დამხმარე საშუალებებით, რის გამოც ხანდაზმულთა უმრავლესობა დროის უმეტეს ნაწილს საწოლში ატარებს, მათზე ზრუნვა კი ფიზიოლოგიური მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებით ამოიწურება.

მონიტორინგის დროს ჩვენი ყურადღება მიიქცია იმ ფაქტმა, რომ პანსიონატში გერიატრიული ასაკისათვის დამახასიათებელი ფიზიოლოგიური ცვლილებები, როგორიცაა მხედველობისა და სმენის სიმახვილის შემცირება, პრობლემები კბილების პროტეზირებასთან დაკავშირებით არ არის განხილული, როგორც აუცილებლად შესაცვლელი მოვლენები, რომელთა მკურნალობა და

დამხმარე საშუალებებით უზრუნველყოფა ყოველდღიური ცხოვრებისეული ადაპტაციის აუცილებელი პირობაა. უფრო მეტიც, ზოგიერთი დაწესებულების („დიოდორა“, „ჩემი ოჯახი“) ადმინისტრაციის განმარტებით, ბენეფიციარები არ გამოხატავენ დამხმარე საშუალებებით სარგებლობისა და სტომატოლოგიური პროცედურების ჩატარების სურვილს. აუცილებელია სადაზღვევო ვაუჩერით ხანდაზმულთა სპეციალური (გერიატრიული ასაკისთვის დამახასიათებელი) საჭიროებების დაფინანსება და ხანგრძლივი მკურნალობის უზრუნველყოფა.

ბენეფიციარებს შორის მხედველობისა და სმენის დაქვეითების/დაკარგვის მაღალი სიხშირე, სათანადო სამედიცინო მომსახურებისა და დამხმარე საშუალებების დეფიციტი, ერთმანეთთან კომუნიკაციის ხელშეშლელ ფაქტორს წარმოადგენს, რაც ამცირებს ბენეფიციარის მიერ ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას და იწვევს სენსორულ დეპრივაციას. ეს უკანასკნელი განაპირობებს მათ იზოლირებას გარემოსგან.

სოციუმისგან იზოლაციის დიდი რისკის ქვეშ ცხოვრობენ „ჩემი ოჯახის“ ბენეფიციარები, დაწესებულებამდე მისასვლელი უკიდურესად კეთილმოუწყობელი გზის გამო. აღნიშნული ფაქტორი მათ სრულად უზღუდავს თემში გადაადგილების შესაძლებლობას. სტუმრების ნაკლებობასა და ოჯახის წევრების იშვიათ ვიზიტებსაც ბენეფიციარები უგზოობით ხსნიან. თემში ჩატარებულ კულტურულ ღონისძიებებში ბენეფიციარების ჩართვის ორგანიზება არ ხდება და სურვილის შემთხვევაში ეკლესიაში ან სამედიცინო სერვისებში მათი გადაყვანის გაძნელების მიზეზადაც უგზოობა სახელდება.

„თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში“ მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე შეიძლება დავასკვნათ, რომ დაწესებულებაში ბენეფიციართა უმრავლესობის ჩართულობა სხვადასხვა ტიპის აქტივობებში შემოიფარგლება პასიური მაყურებლის როლით. მიზნობრივი ღონისძიებები არ ტარდება. ადმინისტრაციის ინფორმაციით, არის შემთხვევები, როცა ბენეფიციარებს იწვევენ კულტურულ ღონისძიებებზე. ასეთ შემთხვევაში ბილეთების გადანაწილება ხდება მათი ინტერესების მიხედვით, თუმცა თავად ბენეფიციარებმა ვერ გაიხსენეს ასეთი ფაქტები. გამოკითხული ბენეფიციარები ადასტურებენ, რომ დაწესებულებაში ხშირად მოდიან სტუმრები და ტარდება სხვადასხვა ღონისძიებები (მაგალითად დღესასწაულების მილოცვა), სადაც რამდენიმე ხანდაზმული მონაწილეობს. დანარჩენები კი ძირითადად მაყურებლის როლში არიან. ეტლით მოსარგებლე პირთა უმრავლესობა ვერ ესწრება ასეთ ღონისძიებებს გადაადგილებასთან დაკავშირებული დაბრკოლებების გამო.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის დეპუტატების თანახმად, მომსახურება მოიცავს: შემოქმედებითი უნარების განვითარებას; ჯანსაღი ცხოვრების წესის სწავლებას და პრაქტიკული ყოფითი უნარების განვითარებას; დამოუკიდებელი ცხოვრებისათვის საჭირო უნარების განვითარებას; კულტურულ-სპორტულ ღონისძიებებში ჩართვას.⁶⁰

⁶⁰ საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – ადამიანთა ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ტერიტორიული ერთეულის

აღნიშნულის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი კონკრეტული თანამშრომელი/თანამშრომლები დაწესებულებას არ ჰყავს. შესაბამისად, არ ხდება ბენეფიციართა დაინტერესება სპორტულ და შრომით აქტივობებში ჩასართავად. პრობლემას წარმოადგენს დაწესებულების აღჭურვა ფიზიკური, სოციალური, ინტელექტუალური და შემოქმედებითი აქტივობებისათვის საჭირო რესურსებითა და ინვენტარით. სპორტული აქტივობებისთვის განკუთვნილი ოთახი მდებარეობს მე-3 სართულზე. ერთ-ერთი თანამშრომლის ინფორმაციით, უკვე 2 წელია აღნიშნული ოთახით არავის უსარგებლია, ინტერესის არ ქონის გამო. დაწესებულებას არ ჰყავს სპორტული ინსტრუქტორი და შრომათერაპიის პედაგოგი.

ინსტიტუციას აქვს ბიბლიოთეკა, მაგრამ ბიბლიოთეკარის შტატი რამდენიმე წლის წინ გაუქმდა და მის ფუნქციას ამჟამად ფსიქოლოგი ასრულებს, რომელმაც თავისი კაბინეტი განათავსა ბიბლიოთეკაში. ფსიქოლოგის მიერ ბიბლიოთეკარის ფუნქციების შეთავსება იწვევს მისი დროის არამიზნობრივ ხარჯვას. ბიბლიოთეკარის არყოფნის გამო ვერ ხერხდება დაწესებულებაში არსებული ლიტერატურის, ასევე ახლად შემოსული ჟურნალ-გაზეთების ეფექტური გადანაწილება; ჟურნალ-გაზეთების სისტემატური მიწოდება და წაკითხვა გადაადგილების, მხედველობის და სმენის პრობლემების მქონე პირებისთვის. ბენეფიციარებმა წერილობით მიმართეს სამინისტროს ბიბლიოთეკარის შტატის აღდგენის თხოვნით, მაგრამ მიღებული პასუხის თანახმად, მოქმედი სახელფასო ფონდის ფარგლებში ვერ მოხერხდა აღნიშნული თანამშრომლის დამატება. ყველა ბენეფიციარისთვის არ აქვთ ტელევიზორი. ხანდაზმულებს არასაკმარისი რაოდენობით მიეწოდება ბეჭდური მედია. დაწესებულებაში შემოდის ჟურნალ-გაზეთების 10 დასახელება, 1-5 ცალი, რაც 78 ბენეფიციარისთვის არასაკმარისია. მონიტორინგის დროს ერთ-ერთმა ბენეფიციარმა გამოხატა უკმაყოფილება 3 თვის მანძილზე პრესის ვერ მიღების გამო.

გასართობი, კულტურული და სხვა მიზნობრივი ღონისძიებები არც „ბეთელში“ ტარდება. ერთადერთი სასიამოვნო მოგონება ბენეფიციარებს ახალ წელს მერიის თანამშრომლების ვიზიტთან დაკავშირებით შემორჩათ. ადმინისტრაციის თქმით, ბენეფიციარებს არ სურთ ღონისძიებებში მონაწილეობა, თუმცა ხანდაზმულებთან გასაუბრების შედეგად საპირისპირო იკვეთება. ისინი არც შრომით აქტივობებში არიან ჩართულები.

დაწესებულებაში არ ფუნქციონირებს ბიბლიოთეკა და სპორტული დარბაზი. ბენეფიციარები ვერ იღებენ პრესას. მათთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომია მხოლოდ ერთი ტელევიზორი, რომელსაც ყველა ბენეფიციარი შეძლებისდაგვარად ერთად უყურებს, ამიტომ სატელევიზიო პროგრამების შერჩევა მათი ინდივიდუალური სურვილების გათვალისწინებით ვერ ხდება.

პოზიტიურად უნდა შეფასდეს ხანდაზმულთა სოციალური აქტიურობის ხელშეწყობის კუთხით „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირში“ არსებული მდგომარეობა. დაწესებულებაში არსებობს მცირე ბიბლიოთეკა და ვიდეოთეკა; ამასთან, ხდება ყოველკვირეული პრესის მიწოდება; ბენეფიციარებს აქვთ შესაძლებლობა, მონაწილეობა მიიღონ ვარდების ბაღის, ვაზის, ხეხილისა

და ფუტკრის მოვლაში; დანერგილია არტთერაპიის მეთოდი, რაც გულისხმობს ხანდაზმულებისთვის პირობების შექმნას, თავისი ხელით გამოძერწონ, აპლიკაციებითა და ბუნებრივი მასალებით გააფორმონ ნივთები, პერიოდულად ეწყობა გამოფენები; ახალგაზრდა მოხალისეების მონაწილეობით ხანდაზმულებისთვის ტარდება სხვადასხვა ტიპის გასართობი საღამოები. ყოველ შაბათს იმართება "ჩაის საღამო", სადაც ხდება წინასწარ შერჩეული თემების განხილვა ან პოეზიის წაკითხვა.



„ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ – ვარდების ზალი

ხანდაზმულებს შეუძლიათ ნებისმიერ დროს, ადმინისტრაციასთან შეთანხმებით, მონაწილეობა მიიღონ კულტურულ-გასართობ ღონისძიებებში; დამოუკიდებლად გავიდნენ ხანდაზმულთა სახლიდან და დაესწრონ ღვთისმსახურებას (თავისი რელიგიური აღმსარებლობის შესაბამისად), კინოჩვენებასა თუ თეატრალურ წარმოდგენას ქ. ოზურგეთში. დაწესებულების ბენეფიციარები სტუმრობენ ნათესავებს. პანსიონატი, ხანდაზმულის სურვილის შემთხვევაში, უზრუნველყოფს ბიოლოგიურ ოჯახთან მათ კომუნიკაციას.

პანსიონატების „ჩემი ოჯახი“ და „დიოდორა“ ბენეფიციართა გასართობ ღონისძიებებში მონაწილეობას ფრაგმენტული ხასიათი აქვს. დაწესებულების გარეთ განხორციელებულ მიზნობრივ ღონისძიებებში ბენეფიციართა ჩართულობა უზრუნველყოფილი არ არის. დაწესებულებაში არ ფუნქციონირებს ბიბლიოთეკა და სპორტული დარბაზი.

რაც შეეხება ინფორმაციის მიღების საშუალებებს, პანსიონატ „ჩემ ოჯახში“ აქვთ მხოლოდ ერთი ტელევიზორი და რადიომიმღები (კერძო საკუთრებაში).

„დიოდორაში“ ვიზიტის დროს ყველა საძინებელ ოთახში იდგა ტელევიზორი. ადმინისტრაციის თქმით დაწესებულებაში ბეჭდური პრესა ყოველკვირეულად შემოდის, თუმცა მონიტორების მიერ გადამოწმებული ჟურნალები 2014 წლით თარიღდებოდა. იმის გამო, რომ დაწესებულებას ბიბლიოთეკა არ აქვს, ბენეფიციარები ძირითადად საკუთარი სახლებიდან მოტანილი წიგნებით სარგებლობენ.

სოციალური აქტიურობის კუთხით ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატის ბენეფიციარებში უკმაყოფილებას იწვევს დაწესებულებიდან დროებითი გასვლის წლიური ლიმიტი (20 დღე).

ფილიალის დირექტორის გადმოცემით, ბენეფიციარების სურვილია კანონმდებლობით გათვალისწინებული 20 დღიანი ვადის⁶¹ გაზრდა, რადგან მათთვის აღნიშნული რეგულაცია ხდება სოციალიზაციის პროცესის დამაბრკოლებელი გარემოება. ამასთან, ლიმიტის ამოწურვის შემთხვევაში, დროში გაწელილი პროცედურების არსებობა იწვევს მათი მოთხოვნის დაკმაყოფილების გაჭიანურებას (მაგალითად, როცა ბენეფიციარს ესაჭიროება დაკრძალვაზე წასვლა). ყოველივე ზემოაღნიშნული კი ხელს უშლის ხანდაზმულ პირებს სასურველი ვადის განმავლობაში იქონიონ კონტაქტი ოჯახის წევრებთან ან წავიდნენ სოფლებში მნიშვნელოვანი თარიღების აღსანიშნავად. შედეგად, იკვეთება არსებული მექანიზმის დახვეწის და წლიური ლიმიტის გაზრდის საჭიროება.

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებიდან ბენეფიციართა დროებითი გაყვანის საერთო ლიმიტის (20 დღიანი ვადა) გაზრდა. ლიმიტის ამოწურვის შემთხვევაში კი, დამატებით დღეებზე, დაწესებულებიდან დროებითი გაყვანის მიზნით, ნებართვის მიღების არსებული მექანიზმის დახვეწა
- გათვალისწინებულ იქნას ცალკე საშტატო ერთეულის გამოყოფა, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება ბენეფიციართა უნარების განვითარებაზე, კულტურული, სპორტული და შრომითი აქტივობების ორგანიზებაზე

სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს:

- უზრუნველყოს ზრუნვის პროცესში სოციალური სამსახურების აქტიური მონაწილეობის, ზედამხედველობისა და კონტროლის მექანიზმების დანერგვა

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

⁶¹ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის N01-26/ნ ბრძანებით, „სპეციალიზებულ დაწესებულებაში პირის მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან მისი გაყვანის წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2010 წლის 26 თებერვლის №52/ნ ბრძანებაში ცვლილებების შეტანის შედეგად შეიცვალა მე-7 მუხლის რეგულაცია – სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებიდან ბენეფიციარის დროებითი გაყვანის წესი და აღნიშნული მუხლის 1-ლი ნაწილის გ.პ პუნქტის თანახმად, დაწესებულებიდან ბენეფიციარის დროებითი გაყვანა შესაძლებელია წელიწადში ზედიზედ არა უმეტეს 10 დღისა, ხოლო წლის განმავლობაში დროებითი გაყვანის საერთო ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 20 დღეს. მოცემული ვადების ამოწურვის შემთხვევაში, დამატებით დღეებზე, საჭიროა მეურვეობისა და მზრუნველობის ადგილობრივი ორგანოს წერილობითი თანხმობა, რომელიც გაიცემა დასაბუთებული აუცილებლობიდან გამომდინარე.

- უზრუნველყოს ბენეფიციართა უნარების განვითარებაზე, კულტურული, სპორტული და შრომითი აქტივობების ორგანიზებაზე პასუხისმგებელი შესაბამისი პროფესიონალების დასაქმება დაწესებულებებში
- ყველა ბენეფიციარისთვის ტელევიზორის ხელმისაწვდომობა
- ჟურნალ-გაზეთების ახალი გამოცემების ხელმისაწვდომობა, გონივრული რაოდენობით
- ბენეფიციართა ჯგუფური აქტივობების ორგანიზება მათი სოციალური და სხვა უნარების განვითარების და შენარჩუნების მიზნით
- კულტურულ, გასართობ და სხვა მიზნობრივი ღონისძიებების გეგმის შედგენა
- ბენეფიციართა აქტიური ჩართულობით კულტურული და გასართობი ღონისძიების (ფილმის, წიგნის განხილვა, ექსკურსია) რეგულარულად ჩატარება
- ბიბლიოთეკის ფუნქციონირება ბენეფიციარებისთვის ხელმისაწვდომ ადგილზე
- წიგნების და ჟურნალ-გაზეთების კატალოგის შექმნა, რათა გადაადგილების პრობლემების მქონე ბენეფიციარებისთვის შესაძლებელი გახდეს წიგნის ან ჟურნალის არჩევა
- სამაგიდო თამაშების ხელმისაწვდომობა
- შრომითი აქტივობების ორგანიზება

ჯანმრთელობის დაცვა (სტანდარტი N8)

ყველა ბენეფიციარი უნდა ცხოვრობდეს გარემოში, სადაც წახალისებულია ცხოვრების ჯანსაღი წესი და სათანადო ყურადღება ექცევა მათი ჯანმრთელობის მდგომარეობას⁶².

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებების ადმინისტრაცია ვალდებულია, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს ბენეფიციართა სამედიცინო მომსახურების გაწევის ორგანიზება, მისცეს ბენეფიციარებს რჩევები პირადი ჰიგიენისა და გადამდები დაავადებების შესახებ, ასევე ალკოჰოლის, ნარკოტიკების, თამბაქოს და სხვა მავნე ნივთიერებების გამოყენების მოსალოდნელ შედეგებზე და ჯანსაღი ცხოვრების წესზე. დაწესებულების სამედიცინო პერსონალმა უნდა აწარმოოს ინფექციებზე კონტროლი ექიმის მიერ რეკომენდებული ღონისძიებებით, აგრეთვე სპეციალურ ჟურნალში აღრიცხოს უბედური შემთხვევები, რომლებმაც გამოიწვია ბენეფიციართა ფიზიკური დაზიანება.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ოჯახის/უბნის ექიმთან კავშირი, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

აღნიშნული სტანდარტით დადგენილი წესის გარდა საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 23 ივლისის N226/ნ ბრძანების შესაბამისად დამტკიცებულია “მოზრდილთა სპეციალიზებულ სადღეღამისო დაწესებულებებში სამედიცინო დოკუმენტაციის ფორმების, მათი წარმოებისა და შევსების წესი“. მოცემული წესი შესასრულებლად სავალდებულოა ქვეყანაში არსებული ყველა ტიპის მოზრდილთა

⁶² საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის ბრძანება №01-54/ნ. სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურების მინიმალური სტანდარტების დამტკიცების შესახებ

სპეციალიზებული სადღეღამისო დაწესებულებებისათვის მიუხედავად საკუთრებისა და ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმისა, რომლებიც პირველად სამედიცინო მომსახურებას უწევენ ამ დაწესებულებების ბენეფიციარებს⁶³.

სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის სახელმწიფო პროგრამის თანახმად სათემო ორგანიზაციების ქვეპროგრამის ერთ-ერთ ღონისძიებას წარმოადგენს სამიზნე ჯგუფის საჭიროებისამებრ, პირველადი სამედიცინო დახმარების გაწევა, ამბულატორიული და სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების მიღების ორგანიზება; აღნიშნულიდან გამომდინარე, ხანდაზმულთა პანსიონატებში, ზემოთ დასახელებული წესის მიხედვით უნდა მოხდეს სამედიცინო დოკუმენტაციის წარმოება. კერძოდ, დაწესებულება უნდა აწარმოებდეს შემდეგ ფორმებს: ა) ბენეფიციარის სამედიცინო ბარათი (ფორმა N 1); ბ) ბენეფიციართა რეგისტრაციის ჟურნალი (ფორმა N2); მინისტრის ბრძანებით დამტკიცებულია აღნიშნული ფორმების შევსების წესი.

ჯანმრთელობის დაცვის სტანდარტითა და საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის ბრძანებით დადგენილი მოთხოვნების შესრულებასთან დაკავშირებით პრობლემები გამოვლინდა თითქმის ყველა დაწესებულებაში.

პანსიონატების უმეტეს ნაწილში ფაქტიურად არ ხდება სამედიცინო დოკუმენტაციის წარმოება. ბენეფიციარების სამედიცინო ბარათები არ არის მოწესრიგებული, არ იკითხება მკურნალობის დინამიკა, ბარათებში არ ინახება ფორმა #IV-100/ა. ბენეფიციარებს არ ეძლევათ რჩევები პირადი ჰიგიენის, გადამდები დაავადებების, ალკოჰოლის, თამბაქოს და სხვა მავნე ნივთიერებების გამოყენების თაობაზე.

სამედიცინო დოკუმენტაციის არარსებობის გამო, ხშირ შემთხვევაში, ვერ დგინდება რეალურად არის თუ არა უზრუნველყოფილი ბენეფიციართათვის პირველადი სამედიცინო მომსახურების მიწოდება, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში ამბულატორიული და სტაციონარული სამედიცინო მომსახურების ორგანიზება.

ყველა დაწესებულებაში დაფიქსირდა ბენეფიციარებისთვის საჭირო მედიკამენტებზე ხელმისაწვდომობის პრობლემა. მედიკამენტები არ არის საკმარისი რაოდენობით, შესაბამისად ბენეფიციარებს უწევთ თავიანთი სახსრებით წამლების შეძენა.

მნიშვნელოვანი გამოწვევაა პანსიონატების უზრუნველყოფა საჭირო რაოდენობის სამედიცინო პერსონალით (ექიმის, ექთნის). დაწესებულებების უმეტეს ნაწილს 24 საათიან რეჟიმში არ ემსახურება ექიმი, ექთანი.

სათემო ორგანიზაცია „ბეთელში“ ფაქტიურად არ ხდება სამედიცინო დოკუმენტაციის წარმოება. დაწესებულებაში სამედიცინო დოკუმენტაციის არარსებობის გამო, არ დასტურდება რეალურად არის თუ არა უზრუნველყოფილი ბენეფიციარებისთვის პირველადი სამედიცინო მომსახურების მიწოდება, საჭიროების შემთხვევაში კი ამბულატორიულ და სტაციონარული

⁶³ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/71998>

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 23 ივლისის N226/ნ ბრძანება. მუხლი პირველი, პ.1. ბოლოს ნაწილი 24.08.2015

სამედიცინო მომსახურების ორგანიზება. პანსიონატის შტატით გათვალისწინებულია ერთი ექიმი და ექვსი მზრუნველი. არ არის ექთნის სამშატო ერთეული. ორგანიზაციის ხელმძღვანელის განმარტებით ექიმი სათემო ორგანიზაციაში მიდის დილით და დღის მეორე ნახევარში. მისივე ინფორმაციით საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოფილია ბენეფიციართა სტაციონარში გადაყვანა და სამედიცინო მომსახურების უწყვეტობა. დაწესებულების ექიმმა, ინტერვიუს დროს აღნიშნა, რომ ბენეფიციარები საჭირო სამედიცინო მომსახურებას იღებენ საყოველთაო ჯანმრთელობის დაცვის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში, შპს „არქიმედეს კლინიკაში“.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატში სულ მოთავსებული 86 ბენეფიციარიდან 12 პირი აღრიცხვაზე იმყოფება ფსიქონევროლოგიურ დისპანსერში, 7 ეტლით მოსარგებლეა, 20 მწოლიარე, 15 ბენეფიციარს ესაჭიროება ჰიგიენური საფენი.

პანსიონატის სამედიცინო პერსონალი შედგება ერთი ექიმისა და ოთხი ექთნისგან.

პანსიონატში ფუნქციონირებს სამედიცინო ოთახი, რომელიც აღჭურვილია სამედიცინო ინვენტარით: სამედიცინო ტახტი, წამლების კარადა, წნევის აპარატი.

მთავარი ექიმის კაბინეტში ინახება ბენეფიციარების სამედიცინო ბარათები, სხვადასხვა სამედიცინო აღრიცხვის ჟურნალები და ასევე, სპეციალურ კონტროლს დაქვემდებარებული მედიკამენტებისთვის სპეციალური რკინის კარადა.

პანსიონატში გამოყოფილია წამლების სამარაგო ოთახი, სადაც კარადებში და მაცივარში მოთავსებულია მედიკამენტები.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატში ჟურნალების წარმოება ხდება ყოველდღიურად. დაწესებულებაში დაცულია “მოზრდილთა სპეციალიზებულ სადღეღამისო დაწესებულებებში სამედიცინო დოკუმენტაციის ფორმების, მათი წარმოებისა და შევსების წესი“.

პანსიონატში გამოიკვეთა მედიკამენტების საკმარისი რაოდენობით უზრუნველყოფის პრობლემა. ბენეფიციარები (გ.პ.; დ.ე.; ც.კ. და ფ.მ.) საკუთარი სახსრებით იძენენ წამლებს.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის სამედიცინო პერსონალი წარმოდგენილია ერთი ექიმით და ექვსი ექთნით.

ბენეფიციარების სამედიცინო ბარათები არ არის მოწესრიგებული, ბარათებში არ ინახება ფორმა #IV-100/ა. როგორც სამედიცინო პერსონალმა განმარტა, 2014 წლის აგვისტოდან დეკემბრის ჩათვლით დაწესებულებას არ ჰყავდა ექიმი, მონიტორინგის მიმდინარეობისას დადგინდა, რომ ახალი ექიმი ერთი თვის დანიშნული იყო. იგი ცდილობს მოაწესრიგოს სამედიცინო ბარათები. თუმცა, მისი განმარტებით პროცესი იმდენად შრომატევადია, რომ წარმოუდგენელია მხოლოდ მან შეძლოს აღნიშნული პრობლემის მოგვარება.

პანსიონატ „ჩემ ოჯახში“ არ ხდება ბენეფიციარებისთვის პირველადი სამედიცინო მომსახურების მიწოდება. სამედიცინო პერსონალი სისტემატიურად არ ემსახურება დაწესებულებას. გადაუდებელი აუცილებლობის შემთხვევაში ხდება უბნის ექიმის, სასწრაფო სამედიცინო ბრიგადის გამოძახება. პანსიონატში სამედიცინო განათლება არავის აქვს,

ბენეფიციარებს არ ეძლევათ რჩევები პირადი ჰიგიენის, გადამდები დაავადებების, ალკოჰოლის, თამბაქოს და სხვა მავნე ნივთიერებების გამოყენების თაობაზე.

ბოდბეში მდებარე პანსიონატ „**უზრუნველ სიბერეში**“ მონიტორინგის დროს გამოვლინდა, რომ არ ხდება სამედიცინო დოკუმენტაციის წარმოება დადგენილი წესით. დაწესებულების სამედიცინო პერსონალს არ აქვს ინფორმაცია რა სახის დოკუმენტაცია უნდა აწარმოოს. არსებული სამედიცინო დოკუმენტაცია ძალიან მწირ ინფორმაციას მოიცავს. ზოგ შემთხვევაში არ იყო გათვალისწინებული ფორმა #IV-100/ა-ს რეკომენდაციები მედიკამენტების მიღებასთან ან შემდგომ დინამიურ მეთვალყურეობასთან დაკავშირებით. ბენეფიციართა მდგომარეობის გაცნობისას ყურადღება მიიქცია იმ ფაქტმა, რომ ქრონიკული დაავადებების დიაგნოზები: გლავუკომა, კატარაქტა, ინსულტის შემდგომი მდგომარეობა – საჭიროებდა მუდმივ სამედიცინო მეთვალყურეობასა და მზრუნველობას. რიგ შემთხვევებში დღის წესრიგში დგას პალიატიური მზრუნველობის საჭიროება.

თითქმის ყველა ბენეფიციარი ახდენს საკუთარი სახსრებით მედიკამენტების (მეზიმფორტე, სენადექსინი, დასამშვიდებელი და სხვა სიმპტომური საშუალებები) შეძენას.

ა(ა)იპ „**დიოდორაში**“ ბენეფიციართა სამედიცინო დოკუმენტები არ ასახავს მათი ჯანმრთელობის მდგომარეობას, არ ხდება მათი შევსება ბრძანებით დადგენილი წესის მიხედვით.

დაწესებულების დირექტორმა აღნიშნა, რომ ბენეფიციარები პირველადი ჯანდაცვის მომსახურებას იღებენ ოჯახის ექიმთან.

სათანადოდ არ არის მოწესრიგებული ბენეფიციარების მიერ მედიკამენტების მიღების პროცესი. ამასთან მედიკამენტების შეძენა ბენეფიციარებისთვის იწვევს ხარჯების ზრდას.

„**ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირში**“ წარმოებს ბენეფიციარების პირადი საქმეების რეესტრი. დაწესებულებას ჰყავს მოწვეული ექიმი. აქვთ სამედიცინო კაბინეტი, სადაც ინახება ყველა აუცილებელი ჟურნალი და მედიკამენტები. დაწესებულებაში დასაქმებულია ოჯახის ექიმი, რომელიც საჭიროების და ბენეფიციართა ჩივილების შემთხვევაში აკეთებს ჩანაწერებს. ხდება მედიკამენტების ხარჯვის აღრიცხვის ჟურნალის წარმოება. დაწესებულებაში არის უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალი, რომელშიც დაფიქსირებულია გარდაცვალების ფაქტები.

საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოფილია ბენეფიციართა სამედიცინო მომსახურების გაწევა.

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- სტანდარტით დადგენილ იქნას დაწესებულებების საჭირო რაოდენობის სამედიცინო პერსონალით (ექიმის, ექთნის) უზრუნველყოფა; ამასთან გაწერილ იქნას მათი უფლება-მოვალეობები

- უზრუნველყოს ხანდაზმულთა სახლებში ბენეფიციართა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესწავლა და სამედიცინო მომსახურების ობიექტური საჭიროებების განსაზღვრა როგორც ჩარიცხვისას, ასევე ეტაპობრივად
- უზრუნველყოს საყოველთაო ჯანმრთელობის დაცვის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში სამედიცინო სერვისების ხანდაზმულთა საჭიროებებთან შესაბამისობაში მოყვანა, მედიკამენტოზური მკურნალობის ხელმისაწვდომობა

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს დაწესებულებებში სამედიცინო დოკუმენტაციის ფორმების, მათი წარმოებისა და შევსების წესის დაცვა
- უზრუნველყოს ბენეფიციარებისთვის პირველადი სამედიცინო მომსახურების დროული მიწოდება
- საჭიროების შემთხვევაში უზრუნველყოს ბენეფიციართა სამედიცინო მომსახურების (ამბულატორიული/სტაციონარული) გაწევის ორგანიზება

უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი N9)

სტანდარტის შესაბამისად ხანდაზმულთა სათემო ორგანიზაციებში განთავსებულ პირებსა და მათ კანონიერ წამომადგენლებს უნდა ჰქონდეთ პროტესტისა და მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის გამოხატვის საშუალება. დაწესებულების ადმინისტრაცია ვალდებულია: ჩამოაყალიბოს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათელი პროცედურა, რომელიც მოცემულია შინაგანაწესში და ცნობილია როგორც ბენეფიციარებისთვის, ისე მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირისთვის; შექმნას ბენეფიციარების მიერ მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდების პირობები; ბენეფიციარის კომენტარები რეგულარულად განიხილებოდეს, სულ მცირე, თვეში ერთხელ; გაითვალისწინოს ბენეფიციარის აზრი და შეხედულებები მასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას და უზრუნველყოს მისი ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში; აწარმოოს პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა.

ინსტიტუციების უმრავლესობაში იკვეთება უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებთან დაკავშირებული სტანდარტების დაუცველობა. დაწესებულებების შინაგანაწესში მოცემული უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის პროცედურა არ არის დეტალური და მარტივად აღსაქმელი. ხანდაზმული პირები არ არიან დარწმუნებულნი უკუკავშირის ანონიმურობაში და არ ფლობენ ინფორმაციას იმის თაობაზე, თუ ვის მიუწვდება ხელი „საჩივრების ყუთში“ განთავსებულ მასალაზე, ვინ განიხილავს და იღებს შესაბამის ზომებს. შესაბამისად, სტანდარტით დადგენილი უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები პრაქტიკაში ეფექტურად ვერ ფუნქციონირებს.

ბენეფიციართა ინტერვიუების საფუძველზე შეიძლება ითქვას, რომ მათ არ აქვთ ინფორმაცია საკუთარი უფლებების, შეთავაზებული სერვისის ფორმისა და ხარისხის შესახებ, შესაბამისად ნიჰილისტურად არიან განწყობილი და მიიჩნევენ, რომ უნდა დაკმაყოფილდნენ მინიმალური საცხოვრებელი პირობებით და საკვებით. მათ უმრავლესობას, აზრადაც არ მოსვლია საკუთარი აზრის ან მოთხოვნების გამოხატვა, უფრო მეტიც, თავს არიდებენ ამაზე ფიქრსაც კი. გარკვეული უთანხმოებები კი პიროვნულად წყდება და არა შესაბამის პროცედურათა დაცვით. ზოგიერთ დაწესებულებაში („დიოდორა“, „ჩემი ოჯახი“, „ბეთელი“) არ არსებობს „საჩივრის ყუთი“.

ა(ა)იპ „მოხუცებულთა და შშმ პირთა პანსიონატ ჩემი ოჯახის“ ხელმძღვანელის განმარტებით, ბენეფიციარებს არასოდეს გამოუხატავთ პროტესტი ან საკუთარი პოზიცია მომსახურების ფორმასა და ხარისხთან დაკავშირებით. ისინი მხოლოდ ერთმანეთის მიმართ გამოთქვამენ მცირე საყვედურებს, ყოფით საკითხებზე. ასეთ შემთხვევაში დირექტორს მათთან აქვს ინდივიდუალური კონსულტაციები და არეგულირებს ურთიერთობებს.

ბენეფიციარებთან გასაუბრებით ირკვევა რომ ისინი არ ფლობენ ინფორმაციას საკუთარი უფლებების, შეთავაზებული სერვისის ფორმისა და ხარისხის შესახებ. დაწესებულებას არ აქვს შინაგანაწესი, სადაც ჩამოყალიბებული იქნება უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის პროცედურა.

ა(ა)იპ „დიოდორას“ შინაგანაწესით საკმაოდ დეტალურად რეგულირდება „აზრის (უკუკავშირის)/უკმაყოფილების გამოხატვის პროცედურები“ როგორც ზეპირი, ასევე წერილობითი ფორმით, თუმცა პროცედურებში ნახსენები „სპეციალურად განკუთვნილი დალუქული ყუთი, რომელიც განთავსებულია თვალსაჩინო და ყველასთვის ხელმისაწვდომ ადგილზე“, დაწესებულებაში არ არსებობს. შინაგანაწესი დეტალურად საუბრობს ზემოაღნიშნული ყუთის გახსნის პროცედურებზე და „უფლებამოსილი ჯგუფის“ მიერ განხილვის წესებსა და ვადებზე, მაგრამ, ბუნდოვანია ვინ იგულისხმება „უფლებამოსილ ჯგუფში“. დაწესებულების დირექტორი განმარტავს, რომ ჯერ არ ყოფილა ბენეფიციართა მხრიდან აზრის/უკმაყოფილების/უკუკავშირის გამოხატვის შემთხვევა, რის გამოც, ასევე, არ არსებობს ასეთი შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალი.

ყოველივე ზემოაღნიშნული იძლევა საფუძველს დასკვნისათვის, რომ „დიოდორას“ შინაგანაწესში ჩამოყალიბებული „აზრის (უკუკავშირის)/უკმაყოფილების გამოხატვის პროცედურები“ პრაქტიკაში არ გამოიყენება, ბენეფიციარები არ იცნობენ აღნიშნულ პროცედურებს და არ აქვთ შესაძლებლობა გამოხატონ საკუთარი მოსაზრებები თუ უკმაყოფილება.

ა(ა)იპ „ბეთელის“ ადმინისტრაციას არ აქვს შემუშავებული უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათელი პროცედურა, რომელიც აისახებოდა შინაგანაწესში სტანდარტის მოთხოვნათა დაცვით. ამასთან, დაწესებულების ორ ბენეფიციართან გასაუბრების შედეგად დადგინდა, რომ ისინი არ ფლობენ ინფორმაციას მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით,

გარკვეული უთანხმოებები კი პიროვნულად წყდება და არა გარკვეულ პროცედურათა დაცვით. ამასთან, არ არის უზრუნველყოფილი ბენეფიციართათვის მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ საკუთარი პოზიციის გამოხატვა.

ა(ა)იპ „ბეთელში“ არ არსებობს საჩივრების ყუთი და არც ანონიმური უკუკავშირის მიწოდებაა შესაძლებელი. შესაბამისად, არ ხდება ბენეფიციართა კომენტარების განხილვა შესაბამისი მოთხოვნების დაცვით (სულ მცირე, თვეში ერთხელ) და ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატში შინაგანაწესის შესაბამისად ფუნქციონირებს შენიშვნებისა და რეკომენდაციების ორი ყუთი. მათი დანიშნულების შესახებ ბენეფიციარები ზეპირად არიან ინფორმირებულნი, თუმცა დაწესებულების წარმომადგენელთან და ბენეფიციარებთან გასაუბრების შედეგად დადგინდა, რომ ისინი იშვიათად იყენებენ ამ მექანიზმს და პირდაპირ მიმართავენ შესაბამის პირებს მათი მოთხოვნების დაკმაყოფილების მიზნით. აღნიშნულს ხელს უწყობს ის გარემოება, რომ ყუთები განლაგებულია ისეთ ტერიტორიაზე, სადაც მუდმივად იმყოფებიან სხვა პირები (მაგალითად სასადილოში), რაც ვერ უზრუნველყოფს კონფიდენციალობის დაცვას.

ბენეფიციარები არ არიან დარწმუნებული უკუკავშირის ანონიმურობაში და არ ფლობენ ინფორმაციას იმის თაობაზე, თუ ვის მიუწვდება ხელი ამ მასალაზე, ვინ განიხილავს და იღებს შესაბამის ზომებს. ზოგიერთი ბენეფიციარის მოსაზრებით, წერილებს თავად ადმინისტრაცია კითხულობს და არ სურთ მათთან ურთიერთობის დაძაბვა. ადმინისტრაციის წარმომადგენლები განმარტავენ, რომ სპეციალური ყუთის გახსნა ხდება შინაგანაწესის მოთხოვნათა დაცვით და ისინი არ ეცნობიან მასში განთავსებულ ინფორმაციას.

სპეციალური უკუკავშირის ჟურნალის გაცნობის შედეგად დადგინდა, რომ ის შეიცავს მხოლოდ პოზიტიურ ინფორმაციას (თანამშრომელთა ქების გამომხატველი). ამასთან, გამოიკვეთა შემდეგი გარემოებები: უმეტესად ერთი და იგივე ბენეფიციარის ჩანაწერი, თავად პანსიონატის თანამშრომლების მიერ ფილიალის ხელმძღვანელ პირთან მიმართებით დაფიქსირებული კომენტარები, ერთი და იმავე კალიგრაფიით დაწერილი ტექსტის ქვეშ სხვადასხვა ადამიანის სახელები და გვარები. აღნიშნული გარემოებები ვერ უზრუნველყოფს ჟურნალის დანიშნულებისამებრ გამოყენებას და წარმოშობს გარკვეულ ეჭვებს მონაცემთა ობიექტურობასთან, აზრის/პროტესტის გამოთქმის შემთხვევაში შემდგომ პროცედურათა სტანდარტის მოთხოვნათა დაცვით წარმართვასთან დაკავშირებით.

იმ შემთხვევაში თუ ბენეფიციარს აქვს უკმაყოფილება მომსახურების ხარისხთან ან სხვა საკითხთან დაკავშირებით, ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატში იქმნება კომისია, რომლის შემადგენლობაშიც შედიან: შესაბამისი სპეციალისტი (ექიმი, ფსიქოლოგი), ადმინისტრაციის წარმომადგენელი, დაწესებულების ბენეფიციარები. გადაწყვეტილებათა მიღების პროცესში ხდება თავად ინიციატორი ბენეფიციარის ჩართვა.

სავარაუდო ძალადობის ფაქტის შესახებ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში ადმინისტრაცია დაუყოვნებლივ იღებს შესაბამის ზომებს. 24 საათიან რეჟიმში აქვს კავშირი ფონდთან, საჭიროების შემთხვევაში ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებთან, პატრულთან, კრიმინალური პოლიციის მორიგე განყოფილებასთან. თუმცა, საგულისხმოა, რომ აღნიშნულ დაწესებულებაში ძალადობის ფაქტების აღრიცხვის ჟურნალი ცარიელია.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის შინაგანაწესის⁶⁴ მე-6 მუხლი ითვალისწინებს ბენეფიციართათვის უკუკავშირის/გაპროტესტების სამი ფორმის პროცედურას: სიტყვიერს, წერილობითს და ანონიმურს. შინაგანაწესით განსაზღვრულია უკუკავშირის ჟურნალისა და სპეციალური ყუთის არსებობა და მათი მოხმარების წესი.

დაწესებულების დირექტორის მოადგილემ განაცხადა, რომ ადმინისტრაციის მხრიდან ინსტრუქციები უკუკავშირის პროცედურებით სარგებლობასთან დაკავშირებით პანსიონატის ბენეფიციართათვის არ გაცემულა და ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ თავად ბენეფიციარებმა გაავრცელეს.

ბენეფიციარების ღია კომენტარები თვეში ერთხელ განიხილება ბენეფიციართა საერთო კრებაზე. სხვადასხვაგვარია ბენეფიციართა დამოკიდებულება ადმინისტრაციის მხრიდან საერთო კრების გადაწყვეტილებების გათვალისწინების შესახებ. არ არსებობს საერთო კრების გადაწყვეტილებების ოქმები და დაწესებულების მიერ განხორციელებული საპასუხო ქმედებების ამსახველი დოკუმენტაცია. რაც შეეხება ანონიმურ ყუთში ჩაგდებულ კომენტარებს/საჩივრებს, მათ მხოლოდ ფონდის მონიტორინგისა და კოორდინაციის სამმართველო ამოწმებს და დაწესებულების ადმინისტრაციას მათზე ხელი არ მიუწვდება.

დაწესებულებაში ბენეფიციართა ინიციატივით შეიქმნა „თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის ხანდაზმულთა სათათბირო“, რომლის ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს პანსიონატში მცხოვრები ბენეფიციარების ცხოვრების, დასვენებისა და ჯანმრთელობის, მათი ოჯახის წევრებთან დამოკიდებულების, მათ შორის არსებული პრობლემების შინაარსის, ბენეფიციარებისა და ადმინისტრაციის თანამშრომელთა შორის არსებული პირადი თუ სხვა სახის პრობლემების, გაწეული მომსახურების ხარისხის, ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის მიმდინარეობისა და ბენეფიციართა დასაქმების, დასვენებისა და გართობისათვის ადმინისტრაციის მხრიდან გატარებული ღონისძიებების ხარისხისა და რაოდენობის შესწავლა. საჩივრების ყუთი არის ბენეფიციართათვის ხელმისაწვდომ ადგილას ე.წ. „ტელეფონის ოთახში“, საიდანაც შესაძლებელია საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატთან, თუ ზედამხედველობის ორგანოსთან დაკავშირება, თუმცა გადაადგილების შეზღუდვის მქონე ბენეფიციარებს ადმინისტრაციის ჩარევის გარეშე არ შეუძლიათ მისი გამოყენება.

⁶⁴ სსიპ –ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ტერიტორიული ერთეულების (ფილიალების) შინაგანაწესი

ბენეფიციარების უმრავლესობა საჩივრებს პირდაპირ ადმინისტრაციას აცნობს, უკუკავშირის ჟურნალს და საჩივრების ყუთს ბენეფიციარები პრაქტიკულად არ იყენებენ. 2014 წლის მაისიდან უკუკავშირის ჟურნალში იყო მხოლოდ ერთი ჩანაწერი.

უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურების შესახებ მონიტორინგისას გამოკითხულ ბენეფიციართა უმრავლესობას აქვს გარკვეული ინფორმაცია, თუმცა კონკრეტულად არ იციან, რას გულისხმობს აღნიშნული წესები. ყველა მათგანი აცხადებს, რომ უკუკავშირის/გაპროტესტების პროცედურების შესახებ მათი ინფორმირება არ განხორციელებულა.

ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის“ მიერ დაცულია აღნიშნული სტანდარტით დადგენილი მოთხოვნები. ბენეფიციარებისთვის/მათი კანონიერი წარმომადგენლებისთვის და სერვისის მიწოდებაში ჩართული პირებისთვის ცნობილია უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები, რომლებიც დეტალურად არის ჩამოყალიბებული დაწესებულების შინაგანაწესში. აღნიშნული დოკუმენტის მიხედვით დადგენილია უკუკავშირის/პროტესტის სხვადასხვა ფორმები: სიტყვიერი, წერილობითი და ანონიმური.

პანსიონატში არსებობს ე.წ. საჩივრის ყუთი, წარმოებს პროტესტის/მოსაზრებების/კომენტარების აღიკვეთა და მათი განხილვა. თუმცა ბენეფიციარები ამ სტანდარტის ფარგლებში მინიჭებული უფლების განხორციელების დროს ნაკლები აქტიურობით გამოირჩევიან.

ა(ა)იპ „უზრუნველი სიბერის“ ადმინისტრაციას და პერსონალს, ასევე ბენეფიციარებს არა აქვთ დეტალური ინფორმაცია უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურების შესახებ. შინაგანაწესი არ შეიცავს მოცემულ ინფორმაციას. მიუხედავად იმისა, რომ არსებობს საჩივრის ყუთი, მას არ იყენებენ. სერვისის მიმწოდებელი არ აწარმოებს პროტესტის/უკუკავშირის შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალს.

რეკომენდაციები

ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდს:

- უზრუნველყოს ფონდის ფილიალებში უკუკავშირისა და გასაჩივრების მექანიზმის გამართულად ფუნქციონირება და ანონიმური უკუკავშირის მიწოდების შესაძლებლობა

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურების მოთხოვნათა დაცვა, მათ შორის ანონიმური უკუკავშირის მიწოდების შესაძლებლობა და აღნიშნულ საკითხებთან მიმართებით ბენეფიციართა ინფორმირებულობის დონის ზრდა.
- აწარმოოს პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა

ძალადობისგან და დისკრიმინაციისგან დაცვა (სტანდარტი N10)

ყველა ბენეფიციარი დაცული უნდა იყოს ნებისმიერი სახის ძალადობისგან (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური) და იძულებისგან. მათ უნდა მიეცეთ მომსახურებით სარგებლობის თანაბარი შესაძლებლობა.

მომსახურების მიმწოდებელი უნდა იცნობდეს და ხელმძღვანელობდეს მოქმედი კანონმდებლობით („ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონი). ამასთან, ბენეფიციარებს უნდა მიეწოდებოდეთ ინდივიდუალურ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე დაფუძნებული მომსახურება, რომლის მიღების პროცესში მომსახურების მიმღები დაცული იქნება ნებისმიერი ნიშნით დისკრიმინაციისგან, ასევე, მიკერძოებული ან უარყოფითი დამოკიდებულებისა თუ ქმედებისგან, რასაც შეიძლება ადგილი ჰქონდეს მომსახურების მიმწოდებლისგან, სხვა ბენეფიციარისგან ან სხვა პირისგან.

ხანდაზმულთა რეზიდენტული დაწესებულების ადმინისტრაციამ უნდა უზრუნველყოს სათანადო ღონისძიებების გატარება ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით. ძალადობის ყველა ფაქტი თუ განცხადება, ასევე მის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებები წერილობით უნდა აღირიცხოს სპეციალურ ჟურნალში.

მონიტორინგის შედეგად პანსიონატების ბენეფიციართა შორის ურთიერთძალადობის და დისკრიმინაციის შემთხვევები გამოვლინდა. დაფიქსირდა ფაქტები, როდესაც ხანდაზმულთა მიმართ მოპყრობა შესაძლოა განხილულ იქნეს არასათანადო მოპყრობად. რიგ შემთხვევაში ბენეფიციარები ვერ იღებდნენ ადეკვატურ ზრუნვას, იმყოფებოდნენ ღირსების შემლახველ პირობებში.

„თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში“ გამოვლინდა მზრუნველების მხრიდან ხანდაზმულებთან კომუნიკაციის პრობლემა, რაც გამოიხატება ბენეფიციართა მიმართ უხეშ და ხმამაღლა მიმართვაში, საყვედურებში. აღნიშნულ ფაქტს ადასტურებს დაწესებულების ფსიქოლოგის მიერ 2014 წლის 17 ოქტომბერს პანსიონატის დირექტორის სახელზე დაწერილი განცხადება, რომელშიც იგი ადმინისტრაციისგან ითხოვს მზრუნველთათვის კომუნიკაციის საკითხებზე სპეციალური ტრენინგის ჩატარების ნებართვას აღნიშნული პრობლემების მოსაგვარებლად.

ბენეფიციარები (ინტერვიუებულ იქნა 8) აღნიშნავენ, რომ დირექცია და მომსახურე პერსონალი მათ მიმართ ნაკლებ გულისხმიერი და ყურადღებიანია.

მიუხედავად ადმინისტრაციის განცხადებისა, რომ ბენეფიციართა ინფორმირების მიზნით ძალადობის ფაქტების შემთხვევაში გათვალისწინებულ პროცედურულ საკითხებზე

ინფორმაცია გამოკრულია შენობის შესასვლელში, მსგავსი ვიზუალური მასალა შენობაში არ მოიძებნა.

დაწესებულების ადმინისტრაცია აწარმოებს ძალადობის ფაქტების რეგისტრაციის სპეციალურ ჟურნალს, თუმცა მასში ძალადობის ფაქტები არ არის დაფიქსირებული.

ადმინისტრაციამ ვერ წარმოადგინა ძალადობის ფაქტების ან მის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიებების ამსახველი ჟურნალი. ამასთან, ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით არანაირი ღონისძიება არ ტარდება.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატის რამდენიმე ეტლით მოსარგებლე ბენეფიციარი აღნიშნავს, რომ ისინი წლების მანძილზე ვერ ახერხებენ პანსიონატიდან კოლექტიურ გასვლებში მონაწილეობას პანსიონატის საკუთრებაში არსებული არაადაპტირებული მიკროავტობუსის გამო, რაც შესაძლოა მიჩნეული იქნას მათ მიმართ დისკრიმინაციულ მოპყრობად შეზღუდული შესაძლებლობის საფუძველზე.

ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური ან ეკონომიკური ძალადობის ფაქტებს ადმინისტრაციის ან სხვა ბენეფიციართა მხრიდან არც ერთი ხანდაზმული არ ადასტურებს.

ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატში ფიზიკური, ფსიქოლოგიური თუ სექსუალური სახის ძალადობას ან იძულებას ადმინისტრაციის მხრიდან ბენეფიციარები არ აღნიშნავენ, თუმცა რამდენიმე მათგანი გამოთქვამს პრეტენზიას მომსახურე პერსონალის მხრიდან უხეშად მიმართვის ფაქტების გამო. ხანდაზმულები იხსენებენ მომსახურე პერსონალის მიერ მათგან ფულის სესხების ფაქტებს, თუმცა თანხის მითვისებას ადგილი არ ჰქონია.

ხანდაზმულთა პანსიონატებში: „**ჩემი ოჯახი**“, „**უზრუნველი სიბერე**“ და „**დიოდორა**“ ბენეფიციართა უსაფრთხოებაზე, მათ ემოციურ, ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობასა და ფსიქიკურ ჯანმრთელობაზე ზრუნვა, ასევე სერვისის მიმწოდებელთა ძალადობის სამართლებრივი რეგულაციებისა და სტანდარტების ცოდნის დონე უკიდურესად დაბალია. ბენეფიციარები არ არიან ინფორმირებული საკუთარი უფლებების შესახებ.

პანსიონატ „**ჩემი ოჯახის**“ ხელმძღვანელი აღიარებს, რომ რეგულაციებსა და სტანდარტებს არ იცნობს. ამასთან, იგი არ აწარმოებს „ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობით აღრიცხვას“ და როგორც ბენეფიციარზე ძალადობის, ასევე ბენეფიციართა ურთიერთძალადობის ფაქტებს გამოიცხადებს, თუმცა შემდგომ ხელმძღვანელის და ბენეფიციართა ინტერვიუებით გაირკვა, რომ ახლო წარსულში პანსიონატის ბენეფიციარი (მამაკაცი) სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს ჩარევის შემდეგ გადაიყვანეს სხვა პანსიონატში, რადგან „სისტემატიურად არღვევდა რეჟიმს, გადიოდა პანსიონატიდან ან სხვაგან ათევდა ღამეს ან მთვრალი ბრუნდებოდა და ჩხუბობდა“, ამინებდა და შეურაცხყოფას აყენებდა ქალ ბენეფიციარებს. თუმცა დაწესებულების ხელმძღვანელს/მზრუნველს აღნიშნული შემთხვევა, როგორც ძალადობა არ შეუფასებია და არც წერილობით დაუფიქსირებია.

მიუხედავად იმისა, რომ პანსიონატ „**დიოდორას**“ ხელმძღვანელი სამართლებრივ რეგულაციებს იცნობს და აქვს ჟურნალი „ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების

წერილობითი აღრიცხვის“ შესახებ, იგი პანსიონატში ძალადობის შემთხვევებს უარყოფს და ჟურნალში ძალადობის არცერთი შემთხვევა რეგისტრირებული არ არის.

ხანდაზმულთა პანსიონატის „უზრუნველი სიბერე“ ხელმძღვანელი აცხადებს, რომ სამართლებრივ რეგულაციებს იცნობს, მაგრამ „ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა“ არ აქვს და პანსიონატში ბენეფიციართა შორის მომხდარი ძალადობის ფაქტების მოკლე აღწერა თაბახის ფურცელზე, ხშირად დათარიღებისა და ხელმოწერის გარეშე, ხელნაწერის ან ბენეფიციარის მიერ ხელმძღვანელის და პანსიონატის ხელმძღვანელის მიერ პოლიციის უფროსის სახელზე დაწერილი განცხადების ან მზრუნველთა მიერ შედგენილი ოქმის სახეს იღებს და სახელმწიფოს მიერ განსაზღვრულ სტანდარტებს არ შეესაბამება.

„ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირის“ ბენეფიციარები კმაყოფილებასა და მადლიერებას გამოხატავენ სერვისის მიმწოდებელთა მიმართ და მათი მხრიდან ფსიქოლოგიური ან ფიზიკური ძალადობის ფაქტებს გამორიცხავენ.

პანსიონატში სტანდარტების შესაბამისად ხდება ძალადობის პრევენცია, სპეციალურ ჟურნალში ნებისმიერი არასტანდარტული სიტუაციისა (მაგ. ბენეფიციართა შორის სიტყვიერი შეკამათება, სტაციონარში გადაყვანაზე, ან ოთახის შეცვლის საჭიროებაზე ხანდაზმულთა ემოციური რეაგირება) და მზრუნველების მიერ გატარებული ღონისძიებების აღრიცხვა.

არასათანადო მოპყრობა

ყოველი სახელმწიფო ვალდებულია თავის იურისდიქციაში შემავალ ნებისმიერ ტერიტორიაზე თავიდან აიცილოს სასტიკი, არაადამიანური და ღირსების შემლახავი მოპყრობისა და დასჯის აქტები.⁶⁵ პრევენციის ეროვნული მექანიზმი თავისი საქმიანობის ფარგლებში ამოწმებს თავისუფლებაზე ზღუდულ პირთა მდგომარეობას და მათდამი მოპყრობას წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობისაგან ან სასჯელისაგან დაცვის მიზნით.⁶⁶

მონიტორინგის ფარგლებში პრევენციის ეროვნული მექანიზმის მიერ მოხდა რამდენიმე ფაქტების იდენტიფიცირება, რომელიც ხანდაზმულ პირთა მიმართ არაადამიანურ ან დამამცირებელ მოპყრობად შეიძლება შეფასდეს.

⁶⁵ გაეროს „კონვენცია წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან ღირსების შემლახავი მოპყრობის და დასჯის წინააღმდეგ“, მუხლი 15, პუნქტი 1;

⁶⁶ გაეროს „წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობის ან სასჯელის წინააღმდეგ კონვენციის ფაკულტატიური ოქმი“, მუხლი 17;

საქმე 1.

ა(ა)იპ „დიოდორას“ ერთ-ერთი ბენეფიციარი (მწოლიარე) მარცხენა კიდურის მუხლსქვედა ამპუტაციის გამო ვერ სარგებლობს ყავარჯნებით. პანსიონატში მოთავსებამდე იყო პროთეზირების მცდელობა, მაგრამ „ვერ მოარგეს“, რის შემდეგაც სპეციალისტს მისი მდგომარეობა არ შეუფასებია და შესაბამისი დახმარება არ გაუწევია. ბენეფიციარი პირადი ჰიგიენის დაცვის და საპირფარეშოთი სარგებლობის დროს იატაკზე მუხლებზე ხოხვით გადაადგილდება, გადაადგილების პრობლემების გამო კი საწოლში იკვებება. მისთვის ეტლის შეძენის საკითხი არ დამდგარა დღის წესრიგში და თვითონაც არ მოუთხოვია, რადგან დარწმუნებულია რომ ეტლს მაინც ვერ გამოიყენებს – გარემო ეტლით მოსარგებლის საჭიროებზე არ არის მორგებული.

საქმე 2.

ერთ-ერთ დაწესებულებაში 6,5 მ² ფართის ოთახში, სადაც ორი საწოლი დგას, უსინათლო ბენეფიციარი ცხოვრობს, რომელიც ფაქტიურად ვერ გადის ოთახიდან და თეთრეულის გარეშე წევს ჭუჭყიან ლეიბზე. საძინებელშივე აქვს მოწყობილი საპირფარეშოს სკამი, რომელიც წარმოადგენს სკამში ჩამონტაჟებულ პლასტმასის სათლს. ხანდაზმული ფიზიოლოგიურ მოთხოვნილებებს საძინებელშივე იკმაყოფილებს. ოთახში არ არის სათავსო მისი პირადი ნივთების შესანახად და იმის გათვალისწინებით, რომ დგას 2 საწოლი, არ რჩება თავისუფალი მცირე სამოდრაო სივრცეც კი. აღნიშნულ საძინებელს არ აქვს შენობის გარეთ გამავალი ფანჯარა, რომელიც უზრუნველყოფს ბუნებრივ ვენტილაციას და განათებას. აღსანიშნავია, რომ ოთახს არც ხელოვნური ვენტილაცია აქვს. საძინებელში მძაფრი, არასასიამოვნო სუნის დგას და ანტისანიტარული გარემოა. როგორც მის მეზობლად განთავსებული ბენეფიციარი ქალის ინტერვიუებით ირკვევა, იგი ღამე ხშირად იატაკზე ეცემა, დამოუკიდებლად ვეღარ დგება და ყვირილით ითხოვს შველას. ქალბატონს ყვირილზე ეღვიძება და ხშირად დამოუკიდებლად უწევს მეზობლის დახმარება. აღსანიშნავია, რომ ხსენებული ბენეფიციარი პანსიონატში ფსიქიატრიული კლინიკიდან გადაიყვანეს. მიუხედავად იმისა, რომ მიღებული ფორმა N100-ის მიხედვით რეკომენდირებული იყო ამბულატორიული ფსიქიატრიული მკურნალობის გაგრძელება, ბენეფიციარს ადეკვატური ფსიქიატრიული დახმარება არ მიუღია, ფსიქიატრის დინამიური მეთვალყურეობის ქვეშ არ იმყოფება, მკურნალობა ანტიდეპრესანტის ძილის წინ მიღებით ამოიწურება. სერვისის მიმწოდებლებმა პრობლემა მძიმე ფსიქო-სომატური ჯანმრთელობის მქონე ბენეფიციარის დისკრიმინაციის და მისი იზოლირებულად, ღირსების შემლახავ პირობებში განთავსებით გადაწყვეტეს, რასაც ბენეფიციარის სურვილით ხსნიან.

საქმე 3.

მონიტორინგის დროს გაირკვა, რომ ა(ა)იპ „დიოდორას“ ბენეფიციარები პირადი ჰიგიენის დაცვას (დაბანას) მხოლოდ ქალი მზრუნველების დახმარებით ახერხებენ (მზრუნველი მამაკაცი დაწესებულებას არ ჰყავს დასაქმებული). დაწესებულების ხელმძღვანელი არ მიიჩნევს საჭიროდ ზრუნვის საკითხებში გენდერული საკითხების გათვალისწინებას, რაც ღირსების შემლახველ პირობებში აყენებს, როგორც ბენეფიციარებს, ასევე მზრუნველებს.

საქმე 4.

ერთ-ერთი პანსიონატის სამ ბენეფიციარს მძიმე სომატური ჯანმრთელობის თანმხლები სერიოზული ფსიქიატრიული დაავადების სიმპტომები აღენიშნება, თუმცა მათ პანსიონატში ყოფნის პერიოდში სრულყოფილი ფსიქიატრიული შეფასება არ ჩატარებიათ და არც შესაბამისი დახმარება მიუღიათ, რის გამოც ერთ-ერთი ბენეფიციარის ფსიქიკური ჯანმრთელობა იმდენად დამძიმდა, რომ გამოავლინა ქცევის დარღვევა, სხვა ბენეფიციარების მიმართ აგრესია და საჭირო გახდა მისი 12 დღით ფსიქიატრიულ სტაციონარულ დაწესებულებაში განთავსება. ხელმძღვანელს სტაციონარიდან ჩატარებული მკურნალობის შესახებ ამონაწერი (ფ. N100) არ აუღია და არც დადგენილი დიაგნოზისა და ფსიქიატრიული დახმარების გაგრძელების აუცილებლობის შესახებ ფლობს ინფორმაციას. ბენეფიციარი მეორე დღეა პანსიონატში იმყოფება, კვლავ ავლენს ფსიქოზის ნიშნებსა და სიმპტომებს, იმყოფება შიშის განცდის ქვეშ, მკურნალობა პანსიონატის ხელმძღვანელის მიერ „დანიშნული“ პრეპარატი დონორმილის⁶⁷ ძილის წინ მიცემით ამოიწურება და ბენეფიციარი ვერ იღებს ადეკვატურ ფსიქიატრიულ დახმარებას, რაც იწვევს, როგორც მისი, ასევე სხვა ბენეფიციარების ტანჯვას.

ადამიანის უფლებათა და ძირითად თავისუფლებათა დაცვის ევროპული კონვენციის მე-3 მუხლი კრძალავს არაადამიანურ და ღირსების შემლახავ მოპყრობას. „ღირსების შემლახავად ითვლება ქმედება, რომელიც მსხვერპლში წარმოშობს შიშის, ტკივილისა და არასრულფასოვნების განცდას, რომელსაც შეუძლია მისი დამცირება და დაკნინება. ის ასევე მოიცავს მოპყრობას, რომელიც არღვევს მსხვერპლის ფიზიკურ და სულიერ ხელშეუხებლობას.“⁶⁸

საქმეში *პრაისი გაერთიანებული სამეფოს წინააღმდეგ* ადამიანის უფლებათა ევროპულმა სასამართლომ დაადგინა, რომ გარკვეული შესაძლებლობების შეზღუდვის მქონე პირების თავისუფლების შეზღუდვა (ამ შემთხვევაში, სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებაში), ისეთ პირობებში, სადაც მას არ შეუძლია საპირფარეშოთი და ჰიგიენური პროცედურებით სარგებლობა დიდი სირთულეების დაძლევის გარეშე, წარმოადგენს ღირსების შემლახავ მოპყრობას და არღვევს კონვენციის მე-3 მუხლს.⁶⁹

საქმეში *ვენსანი საფრანგეთის წინააღმდეგ* სასამართლომ დაადგინა, რომ მიუხედავად ადამიანისტრაციის პირდაპირი განზრახვის არარსებობისა, შშმ პირის (ეტლით მოსარგებლე)

⁶⁷ დონორმილი Doxylamine (Doxylamine succinate) – სისტემური გამოყენების ანტიჰისტამინური (ანტიალერგიული) პრეპარატი (გაიცემა რეცეპტის გარეშე)

⁶⁸ „წამების აკრძალვა – ადამიანის უფლებათა ევროპული კონვენციის მე-3 მუხლის იმპლემენტაციის გზამკვლევი“, ეისლინგ რეიდი, ადამიანის უფლებათა სახელმძღვანელოები N6; [\[http://www.echr.coe.int/LibraryDocs/DG2/HRHAND/DG2-EN-HRHAND-06%282003%29.pdf\]](http://www.echr.coe.int/LibraryDocs/DG2/HRHAND/DG2-EN-HRHAND-06%282003%29.pdf); *Ireland v. the United Kingdom*, p. 66, §167. [\[http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-57506#{"itemid":\["001-57506"\]}\]](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-57506#{)

⁶⁹ *Case of Price v. The United Kingdom*, app. No. 33394/96, 10 July 2001, par. 30; [\[http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-59565#{"itemid":\["001-59565"\]}\]](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-59565#{)

თავისუფლების აღკვეთა ისეთ პირობებში, სადაც მას არ შეუძლია დამოუკიდებლად გადაადგილება ასევე უტოლდება ღირსების შემლახველ მოპყრობას.⁷⁰

ხელისუფლებას ევალება თავისუფლებაზეზღუდული პირების ჯანმრთელობის დაცვაზე ზრუნვა. შესაბამისად, საქმეში *კიინანი დიდი ბრიტანეთის წინააღმდეგ* ადამიანის უფლებათა ევროპულმა სასამართლომ არაადამიანურ ან ღირსების შემლახველ მოპყრობად მიიჩნია თავისუფლებაზეზღუდული პირის ფსიქიკური ჯანმრთელობის გაუარესებაზე არაადეკვატური რეაგირება.⁷¹

მონიტორინგის ჯგუფი მიიჩნევს, რომ ხანდაზმულების ზემოაღნიშნულ პირობებში ყოფნა, წარმოადგენს ღირსების შემლახველ მოპყრობას და საჭიროებს დაუყოვნებლივ რეაგირებას პასუხისმგებელი უწყებების მიერ.

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში ბენეფიციართა მიმართ არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობის ფაქტების იდენტიფიცირება და ადეკვატური რეაგირება
- უზრუნველყოს არაათანადო მოპყრობის, ძალადობისა და დისკრიმინაციის აკრძალვის მარეგულირებელი საკანონმდებლო რეგულაციების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ორგანიზება ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებებისთვის და მათ დაცვაზე ზედამხედველობის ეფექტური სისტემის შექმნა
- მოახდინოს დაწესებულებებში ძალადობის და არასათანადო მოპყრობის რისკ ფაქტორების შეფასება, მსგავსი ფაქტების პრევენციის მიზნით

ხანდაზმულთა სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს ბენეფიციარებისთვის ინდივიდუალურ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე დაფუძნებული მომსახურების მიწოდება
- განახორციელოს მომსახურების მიწოდების დროს ბენეფიციართა დაცვა დისკრიმინაციისგან, ასევე, მიკერძოებული ან უარყოფითი დამოკიდებულებისა, თუ ქმედებისაგან
- უზრუნველყოს სათანადო ღონისძიებების გატარება ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით

⁷⁰ *Case of Vincent v. France*, app no. [6253/03](#), 24/10/2006;

⁷¹ *Case of Keenan v. The United Kingdom*, App. no. [27229/95](#), 3 April 2001, par. 111 [<http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-59365>]

- წერილობით აღრიცხოს ძალადობის ყველა ფაქტი და საპასუხოდ გატარებული ღონისძიება სპეციალურ ჟურნალში

მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი N11)

სადღეღამისო სპეციალიზებულ დაწესებულებებში ბენეფიციართა მომსახურებას უნდა ახორციელებდნენ საკმარისი რაოდენობისა და კვალიფიკაციის თანამშრომლები. ყოველ თვითმოვლის უნარის არმქონე/შეზღუდვის მქონე 7 ბენეფიციარზე უნდა ზრუნავდეს მინიმუმ ერთი მზრუნველი, ხოლო თვითმოვლის უნარის მქონე 15 ბენეფიციარზე - მინიმუმ ერთი მზრუნველი. აღნიშნული მოთხოვნა თბილისისა და ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატებისთვის სავალდებულოა 2017 წლის 1 იანვრიდან, ხოლო სხვა სათემო ორგანიზაციებისთვის – 2015 წლის 1 სექტემბრიდან.

დაწესებულების ადმინისტრაცია ვალდებულია უზრუნველყოს თანამშრომელთა რეგულარული ზედამხედველობა და მათთვის პროფესიული განვითარების შესაძლებლობა.

მონიტორინგის ჯგუფის მიერ ხანდაზმულთა რეზიდენტული დაწესებულებების დოკუმენტაციის შეფასებით, სერვისის მიმწოდებელთა და ბენეფიციართა ინტერვიუებით ირკვევა, რომ ხანდაზმულთა პანსიონატებს (გარდა „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირისა“) არ ჰყავს საკმარისი რაოდენობისა და კვალიფიკაციის პერსონალი. მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2014 წლის 23 ივლისის N01-545 ბრძანების მე-3 მუხლის მიხედვით, „პერსონალის მიმართ მოთხოვნების“ გარკვეული პუნქტები ბრძანების ამოქმედებამდე სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებული მომწოდებლებისთვის, რომლებიც ვერ აკმაყოფილებენ ამ ქვეპუნქტებით განსაზღვრულ სტანდარტებს სავალდებულოა 2015 წლის 1 სექტემბრიდან, ხოლო თბილისისა და ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატებისთვის 2017 წლის იანვრიდან, მონიტორინგის ჯგუფი მიიჩნევს, რომ პერსონალის რაოდენობა ბენეფიციართა საჭიროებების შესაბამისი უნდა იყოს. თანამშრომელთა ნაკლებობა იწვევს ხანდაზმულთა არასათანადო მომსახურებას და საკითხი საჭიროებს დაუყოვნებლივ მოგვარებას.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ სტანდარტით ერთგვაროვნად არ რეგულირდება კონკრეტული პროფესიის მქონე პერსონალის დასაქმების ვალდებულება. ადამიანი ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის ფილიალებში (თბილისისა და ქუთაისის ხანდაზმულთა პანსიონატებში) შინაგანაწესით დადგენილია, რომ დაწესებულებებს უნდა ჰყავდეთ: ფილიალის უფროსი, მისი მოადგილე, ადმინისტრატორი, ბუღალტერი, ექიმი, უფროსი ექთან, ფსიქოლოგი, მომვლელი, დიასახლისი, მზარეული,

მზარეულის დამხმარე, დამლაგებელი, დარაჯი, მძღოლი. აღნიშნულის საპირისპიროდ, სათემო ორგანიზაციებში ხშირია შემთხვევები, როდესაც ერთი პირი ითავებს რამდენიმე თანამშრომლის ფუნქციებს (მაგალითად, „ჩემი ოჯახი“, „დიოდორა“, თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატი, „უზრუნველი სიბერე“ და სხვ.) რაც გვაფიქრებინებს, რომ ერთმანეთისგან რადიკალურად განსხვავებული ფუნქციების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ერთი პირი ვერ უზრუნველყოფს მისთვის დაკისრებული მოვალეობების ჯეროვნად შესრულებას. უფრო მეტიც, ზოგიერთ დაწესებულებას არ ჰყავს არცერთი სამედიცინო განათლების მქონე თანამშრომელი და ფსიქოლოგი, რაც ხანდაზმული ასაკის მქონე პირთა მომსახურების პროცესში ქმნის პრობლემებს.

დაწესებულებების ხელმძღვანელებს და სხვა პოზიციაზე მყოფ პირებს არ აქვთ გავლილი ხანდაზმულზე ზრუნვისა და უფლებების დაცვის საკითხებში პროფესიული მომზადება. სახელმწიფოს მიერ ხანდაზმულთა მომსახურების სათემო ორგანიზაციებისათვის გადაცემის პირობას პერსონალის პროფესიული მომზადება არ წარმოადგენდა, ხოლო სერვისის განხორციელების პროცესში მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს სერვისის მიმწოდებლებისაგან ხანდაზმულთა საკითხებში პროფესიული მომზადება არ მოუთხოვია და არც მათი სწავლების ორგანიზებაზე უზრუნია. სოციალური მუშაკი ხანდაზმულთა სახლებს ერთეულ შემთხვევაში აკითხავს. შესაბამისად, იგი არ მონაწილეობს ბენეფიციართა ინდივიდუალური საჭიროების შეფასებაში, ხანდაზმულთა ინდივიდუალური განვითარების გეგმისა და ინდივიდუალური ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის პროგრამების შედგენაში. ამასთან, არ მონაწილეობს მომსახურებაზე ზედამხედველობის განხორციელებაში.

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ინფორმაციით⁷² სათემო ორგანიზაციებში დასაქმებული კადრების გადამზადებისა და კვალიფიკაციის ამაღლებისათვის გათვალისწინებული ღონისძიებები ხორციელდება სამინისტროს ზედამხედველობით, თავად მომსახურების მიმწოდებლების მიერ. თუმცა დაწესებულებების პერსონალი არ ადასტურებს მათთვის რაიმე სახის სწავლების/გადამზადების ჩატარების ფაქტებს (გამონაკლისია ა(ა)იპ „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“), უფრო მეტიც, თითქმის ყველა მათგანს აქვს სურვილი ჩაერთოს ასეთ აქტივობებში და ითხოვს დახმარებას ორგანიზებაში. მაგალითად, „დიოდორას“ და „უზრუნველი სიბერეს“ ხელმძღვანელების თქმით, დაწესებულების თანამშრომლების პროფესიული განვითარება შესაბამისი ინფორმაციის არქონის გამო ვერ ხერხდება. ისინი შესაბამისი ორგანოებისგან ითხოვენ ტრენინგის ორგანიზებას, სადაც მოხდება დეტალური ინფორმაციის მიწოდება სათემო ორგანიზაციების ვალდებულებების შესახებ.

თბილისის ხანდაზმულთა პანსიონატში სამტატო ნუსხის შესაბამისად დასაქმებული უნდა იყოს 20 მზრუნველი, თუმცა რეალურად 16 მზრუნველი მუშაობს 4 ცვლაში. მონიტორინგის დროს შეგროვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ დანარჩენი 4

⁷² საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2015 წლის 20 აპრილის N01/26994 წერილი.

თანამშრომელი პრაქტიკულად სხვა ფუნქციებს ასრულებს (მრეცხავი, დამხმარე პირადი ჰიგიენის დაცვაში, ექთანი და სტილისტი). ადმინისტრაციის განმარტებით, 5 მომვლელს აქვს ექთნის კვალიფიკაცია და მორიგეობის გრაფიკით გათვალისწინებულია ერთ-ერთი მათგანის დაწესებულებაში ყოფნა ღამის საათებშიც.

დაწესებულებას ჰყავს ფსიქოლოგი, რომელიც ასევე პასუხისმგებელია ბიბლიოთეკარის მოვალეობების შესრულებაზე, რაც იძლევა საფუძველს დასკვნისათვის, რომ ერთმანეთისგან რადიკალურად განსხვავებული ფუნქციების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ერთი პირი ვერ უზრუნველყოფს მისთვის დაკისრებული ვერცერთი მოვალეობის ჯეროვნად შესრულებას.

გამოკითხულ ბენეფიციართა უმეტესობა პერსონალით კმაყოფილია, თუმცა გამონაკლისს წარმოადგენენ თვითმოვლის შეზღუდვის მქონე პირები, რომლებიც საჭიროებენ მეტ ზრუნვას. თავის მხრივ, მზრუნველების უკმაყოფილებას მძიმე სამუშაო პირობები და არაადეკვატური შრომის ანაზღაურება იწვევს.

პერსონალის საქმიანობაზე ზედამხედველობას ახორციელებს დაწესებულების დირექტორი, ამავე დროს, ადმინისტრაციის განმარტებით, მინიმუმ 3 თვეში ერთხელ და ასევე, არაგეგმიურად დაწესებულების მუშაობას ამოწმებს კომისია (ფონდიდან). საყურადღებოა, რომ მსგავსი შემოწმების შესახებ ინფორმაცია არ აქვს პერსონალს. პერსონალის პროფესიული განვითარებისათვის ტრენინგები არ ტარდება.

„ბეთელს“ ჰყავს ერთი ექიმი, რომელიც მუშაობს შეთავსებით და 6 მზრუნველი, რომლებიც პროფესიით ექთნები არიან და ამავდროულად ასრულებენ დამლაგებლის ფუნქციასაც. დაწესებულებაში 16 ბენეფიციარია. მენეჯერის თქმით, აქედან 6 განსაკუთრებულ მოვლას საჭიროებს. ცვლაში მუშაობს 2 მომვლელი, რაც შეესაბამება სტანდარტს. თუმცა გასათვალისწინებელია, რომ მომვლელები ასრულებენ ასევე ექთნის და დამლაგებლის ფუნქციებს, საჭიროების შემთხვევაში – სტილისტისაც კი. პერსონალისთვის კვალიფიკაციის ასამაღლებელი ტრენინგები არ ტარდება.

პანსიონატში **„უზრუნველი სიბერე“** დასაქმებულია 8 ადამიანი, მათ შორის: დირექტორი მენეჯერი, მზარეული, ექიმი, მძღოლი და 3 მზრუნველი, რაც არ არის საკმარისი ბენეფიციართა თვითმოვლის უნარის შეზღუდვის გათვალისწინებით. დაწესებულებას არ ჰყავს ფსიქოლოგი. პერსონალი არ არის კვალიფიციური, ისინი არ არიან ჩართულნი კვალიფიკაციის ამაღლებაზე ორიენტირებულ აქტივობებში (ტრენინგი, სამუშაო შეხვედრა), რაც უზრუნველყოფდა ბენეფიციართა მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას.

დაწესებულებაში მყოფი ხუთი ბენეფიციარი ძირითადად მწოლიარე მდგომარეობაშია, მათ საკვების მიღებაში ეხმარება მზრუნველი. „უზრუნველ სიბერეში“ მწოლიარე ავადმყოფები დამატებით საჭიროებენ მომსახურე პერსონალს და მათი სიმცირე განსაკუთრებით თვალსაჩინოა პალიატიური ზრუნვის აუცილებლობის შემთხვევაში. ინსტიტუციაში მწოლიარე ავადმყოფებისათვის აბსულუტურად არ არის ხელმისაწვდომი შესაბამისი სპეციალისტების კონსულტაცია.

პანსიონატ „დიოდორაში“ ვიზიტის დროს 6 თანამშრომელი იყო დასაქმებული (დირექტორი, ბუღალტერი, დარაჯი, 3 მზრუნველი). ადმინისტრაციის თქმით, დაწესებულების თანამშრომლების პროფესიული განვითარება ვერ ხერხდება სათანადო ინფორმაციის არქონის გამო. ისინი შესაბამისი ორგანოებისგან კონკრეტული ინფორმაციის შესახებ ტრენინგების ჩატარებას ითხოვენ. ადმინისტრაციის მიერ რეგულარულად ხორციელდება პერსონალის ზედამხედველობა. თანამშრომლები ვერ იხსენებენ ისეთ ფაქტს, რომელსაც ადმინისტრაციის მხრიდან შენიშვნის მიცემას სიტუაციის გამოსწორება არ მოჰყოლია.

აღსანიშნავია, რომ ა(ა)იპ „დიოდორას“ შენობაში ცხოვრობს დაწესებულების ხელმძღვანელის მამა (იმყოფება მწოლიარე მდგომარეობაში), რომელიც არ არის სათემო ორგანიზაციის ბენეფიციარი. აღნიშნული გამოწვეულია იმ ფაქტით, რომ „დიოდორა“ მის საკუთრებაში არსებულ სახლში ფუნქციონირებს. მონიტორინგის ჯგუფმა დააფისქირა შემთხვევები, როდესაც დაწესებულების მომვლელები მასზე ისევე ზრუნავენ, როგორც „დიოდორას“ ბენეფიციარებზე, მიუხედავად იმისა, რომ ამის ვალდებულება არ გააჩნიათ. შესაბამისად, მივიჩნევთ, რომ ისედაც მწირი პერსონალის არსებობის პირობებში, დაწესებულების მომვლელების სამუშაო დრო არამიზნობრივად იხარჯება და შედეგად, მზრუნველობა აკლდება სათემო ორგანიზაციის ბენეფიციარებს.

ხანდაზმულთა სახლში „ჩემი ოჯახი“ მხოლოდ ერთი ადამიანია დასაქმებული, რომელიც დაწესებულების ხელმძღვანელია და ამავდროულად ასრულებს მზრუნველის, მზარეულის, მრეცხავის, ექთნის და სხვა საჭირო პერსონალის ფუნქციას, სათანადო კვალიფიკაციის გარეშე. იმის გათვალისწინებით, რომ დაწესებულებაში მონიტორინგის მომენტისთვის ცხოვრობდა 6 ბენეფიციარი, მათთვის შესაბამისი მომსახურების დროულად მიღება გარკვეულ სირთულეებთან არის დაკავშირებული. ადმინისტრაციის განცხადებით პანსიონატს ემსახურება ფსიქოლოგი, რომელთანაც შრომითი ხელშეკრულება ოფიციალურად გაფორმებული არ არის.

„ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირს“ ემსახურება მულტიდისციპლინური გუნდი, რომელშიც შედის სოციალური მუშაკი, ფსიქოლოგი, ოკუპაციური თერაპევტი და ექიმი. მულტიდისციპლინური გუნდის მომსახურება ითვალისწინებს სპეციალისტების მიერ ხანდაზმულის და მისი ოჯახის საჭიროებების შეფასებასა და კონსულტაციას. დაწესებულებაში მუდმივად იმყოფებიან მზრუნველები (6 მზრუნველი (მორიგეობით მუშაობს 2 მომვლელი დილის 8:30 საათიდან მეორე დღის 11:00 საათამდე), რომლებსაც ევალებათ სპეციალისტთა გუნდის მიერ შემუშავებული ინდივიდუალური გეგმის მიხედვით ხანდაზმულთან მუშაობა და მისი სოციალური გარემოს გაუმჯობესება.

დაწესებულების თანამშრომელთა უმრავლესობას აქვს ექთნის კვალიფიკაცია. პერსონალი სისტემატიურად იღებს მონაწილეობას კვალიფიკაციის ასამაღლებლად ჩატარებულ ტრენინგებში და სამუშაო შეხვედრებში, რომლებსაც უტარებენ მოწვეული ფსიქოლოგები და თერაპევტები.

რეკომენდაციები

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს:

- უზრუნველყოს პროფესიონალი კადრების მომზადების ხარისხის ადამიანის უფლებათა საერთაშორისო სტანდარტებსა და სახელმწიფო კანონმდებლობით განსაზღვრული სტანდარტების მოთხოვნებთან შესაბამისობა
- უზრუნველყოს ხანდაზმულთა რეზინდენტული დაწესებულებების პერსონალის კვალიფიკაციის ასამაღლებელი ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება რეგულარულად
- უზრუნველყოს სატრენინგო სასწავლო-მეთოდური პროგრამების მომზადება ხანდაზმულთა სახლების მომსახურე პერსონალისათვის, ადამიანის უფლებების, ასევე, დოკუმენტაციის წარმოების, მომსახურების მიწოდებისა და ჯანმრთელობის მდგომარეობის მონიტორინგის, ძალადობისა და დისკრიმინაციისგან დაცვის საკითხებზე
- ხელი შეუწყოს დაწესებულებათა პერსონალის საშტატო ნუსხის ზრდას, მათ შორის, ყველა დაწესებულებაში ექიმის, ფსიქიატრის, სოციალური მუშაკის, ფსიქოლოგის მომსახურების ხელმისაწვდომობას

სადღეღამისო სპეციალიზებული დაწესებულებების ადმინისტრაციას:

- უზრუნველყოს მომსახურების ხარისხიანად მიწოდებისათვის საჭირო პერსონალის (ექიმი, ფსიქოლოგი, კულტურულ, სპორტული და შრომითი აქტივობების ორგანიზებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლების და სხვა) სათანადო რაოდენობით დასაქმება
- უზრუნველყოს მომვლელების რაოდენობის სტანდარტთან შესაბამისობაში მოყვანა