ძალადობისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულებების მონიტორინგის ანგარიში

საქართველოს სახალხო დამცველი
2024 წელი

UN WOMEN

ძალადობისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულებების მონიტორინგის ანგარიში

საქართველოს სახალხო დამცველი
2024 წელი

გაეროს ქალთა ორგანიზაცია (UN Women) არის გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის სააგენტო, რომელიც გენდერული თანასწორობის ხელშეწყობისა და ქალთა გაძლიერების საკითხებზე მუშაობს. ორგანიზაციის დაარსების მიზანს მთელი მსოფლიოს მასშტაბით ქალებისა და გოგოების ინტერესების დაცვა და მათი საჭიროებების დაკმაყოფილება წარმოადგენს. გაეროს ქალთა ორგანიზაცია მხარს უჭერს გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის წევრ სახელმწიფოებს გენდერული თანასწორობის მიღწევის საყოველთაო სტანდარტების შემუშავებაში; თანამშრომლობს მთავრობებსა და სამოქალაქო საზოგადოებასთან ამ სტანდარტების შესაბამისი კანონმდებლობის, პოლიტიკის, პროგრამებისა და მომსახურების შექმნის პროცესში. ორგანიზაცია ხელს უწყობს ყველა სფეროში ქალთა თანაბარ მონაწილეობას და განსაკუთრებულ აქცენტს აკეთებს ხუთ ძირითად მიმართულებაზე: ქალთა ლიდერობისა და მონაწილეობის გაზრდა საზოგადოებრივ ცხოვრებაში, ქალთა მიმართ ძალადობის აღმოფხვრა, სამშვიდობო და უსაფრთხოების პროცესების ყველა ასპექტში ქალთა მონაწილეობის უზრუნველყოფა, ქალთა ეკონომიკური გაძლიერება და გენდერული თანასწორობის პრინციპების ინტეგრირება ქვეყნის განვითარების დაგეგმვისა და ბიუჯეტის განსაზღვრის პროცესებში. გარდა ამისა, გაეროს ქალთა ორგანიზაცია კოორდინირებას უწევს და ხელს უწყობს გაეროს სისტემაში გენდერულ თანასწორობასთან დაკავშირებულ საქმიანობას.

ანგარიში მოამზადა საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმა გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მხარდაჭერით. პუბლიკაციაში გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და, შესაძლოა, არ გამოხატავდეს გაეროს ქალთა ორგანიზაციის შეხედულებებს.

გაეროს ქალთა ორგანიზაცია (UN Women) 2025 წ.

სარჩევი

შესავალი	5
მეთოდოლოგია	6
ძირითადი მიგნებები	8
ძალადობის მსხვერპლთა წვდომა დაცვისა და დახმარების სერვისებზე	9
სერვისით მოსარგებლეთა სტატისტიკა და თავშესაფარში არსებული გარემო	11
ჯანმრთელობის დაცვა	13
იურიდიული, სოციალური და ფსიქოლოგიური სერვისი	14
ადეკვატური, უსაფრთხო და დაცული საცხოვრებელი პირობები, ჰიგიენა და კვება	17
კრიზისული ცენტრების შეფასება	20
ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების სერვისი	22
თავშესაფარში/კრიზისულ ცენტრში დასაქმებული პირების მდგომარეობა და მათი საჭიროებები	23
რეკომენდაციები	25

შესავალი

ქალთა მიმართ ძალადობისა და ოჯახში ძალადობის შემთხვევების გამოვლენის მაღალი მაჩვენებლის ფონზე,[1] ძალადობის მსხვერპლებისთვის დაცვის და დახმარების ადეკვატური სერვისების შეთავაზებას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება.

ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა თავშესაფრებს და კრიზისულ ცენტრებს მნიშვნელოვანი წვლილი მიუძღვით მსხვერპლთა გაძლიერებასა და ფსიქოსოციალურ რეაბილიტაციაში. თავშესაფრების მიერ სწორად დაგეგმილ და გამართულ სერვისზეა დამოკიდებული, რამდენად შეძლებენ ძალადობაგამოვლილი ადამიანები ტრავმულ გამოცდილებასთან გამკლავებას და დამოუკიდებელი ცხოვრების დაწყებას.

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატი პერიოდულად ატარებს დაწესებულებების მონიტორინგს და აფასებს, რამდენად სრულყოფილად ხორციელდება თავშესაფრის/კრიზისული ცენტრის სერვისის მიწოდება. ამ მიზნით, 2024 წელს, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის გენდერის დეპარტამენტის წარმომადგენლები, გაეროს ქალთა ორგანიზაციის მხარდაჭერით, მონიტორინგის მიზნით ეწვივნენ ძალადობისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, საქართველოში მოქმედ ყველა სახელმწიფო თავშესაფარსა და კრიზისულ ცენტრს.

ჩატარებული მონიტორინგი ცხადყოფს, რომ თავშესაფრების და კრიზისული ცენტრების უმრავლესობაში არსებული მდგომარეობა წლიდან წლამდე არსებითად არ უმჯობესდება და სერვისი არაერთი გამოწვევით ხასიათდება. იკვეთება როგორც ფიზიკური გარემოს გაუმჯობესების, ისე სერვისით მოსარგებლე პირთა სათანადო რეაბილიტაციის კუთხით მუშაობის გაძლიერების საჭიროება.

საქართველოს სახალხო დამცველი იმედოვნებს, რომ სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტო გაითვალისწინებს ჩატარებული მონიტორინგის ანგარიშის მიგნებებს და რეკომენდაციებს და ხელს შეუწყობს სერვისის დახვეწას.

1 2024 წელს, ოჯახში ძალადობის ფაქტებზე, 8744 შემაკავებელი ორდერი გამოიცა, ხოლო გამოძიება 7723 საქმეზე დაიწყო. საქართველოს სახალხო დამცველის ანგარიში, საქართველოში ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვის მდგომარეობის შესახებ, 2024 წელი, გვ. 245. მისაწვდომია ბმულზე: https://ombudsman.ge/res/docs/2025040121291438156.pdf

მეთოდოლოგია

„სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-18 მუხლის საფუძველზე, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის გენდერის დეპარტამენტი ატარებს ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) და ძალადობის მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულების მონიტორინგს.

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის გენდერის დეპარტამენტის წარმომადგენლებმა ძალადობის მსხვერპლთა თავშესაფრები და კრიზისული ცენტრები ადმინისტრაციასთან შეუთანხმებლად მოინახულეს. კერძოდ, მონიტორინგის წევრებმა მოინახულეს თბილისის 2, ბათუმის, ქუთაისის, გორისა და სიღნაღის თავშესაფრები, ასევე, თბილისის, გორის, ქუთაისის, ოზურგეთის, მარნეულის, თელავისა და ზუგდიდის კრიზისული ცენტრები.

მონიტორინგისას შეფასდა შემდეგი საკითხები:

- ადეკვატური, უსაფრთხო და დაცული საცხოვრებელი გარემო;
- თავშესაფრის/კრიზისული ცენტრის მომსახურება - ზოგადი სერვისები (კვებით, ჰიგიენის, მედიკამენტებისა და პირველადი მოხმარების სხვა საშუალებებით, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში, ტანსაცმლით უზრუნველყოფა);
- მსხვერპლის დახმარებასა და მხარდაჭერაზე ორიენტირებული სპეციალური სერვისები:
  - იურიდიული დახმარება
  - ფსიქოლოგიურ-სოციალური დახმარება/რეაბილიტაცია;
  - სამედიცინო მომსახურების ორგანიზება/მიღება;
  - ოჯახსა და საზოგადოებაში რეინტეგრაციის ხელშეწყობა;
- თავშესაფრის/კრიზისული ცენტრის თანამშრომელთა მიერ შემთხვევის მართვა და სხვა პროცედურები;
- თავშესაფარში/კრიზისულ ცენტრში დასაქმებული პირების მდგომარეობა და მათი საჭიროებები;
- კრიზისულ სიტუაციებში რეაგირება.

სახალხო დამცველის თანამშრომლებმა თავშესაფარში/კრიზისულ ცენტრში მონიტორინგი განახორციელეს[2] და ინფორმაცია შეაგროვეს პირადი დაკვირვების მეთოდით, ასევე, წინასწარ შემუშავებული, ნახევრად დახურული ტიპის კითხვარის გამოყენებით, ინდივიდუალურად

2 2024 წლის 3 ივლისს სახალხო დამცველის აპარატის წარმომადგენლებმა ვიზიტი განახორციელეს მარნეულის კრიზისულ ცენტრში, 4-5 ივლისს - ქუთაისის თავშესაფარსა და კრიზისულ ცენტრში, 17 ივლისს - ოზურგეთის კრიზისულ ცენტრში, 18 ივლისს - ბათუმის თავშესაფარში, 23 ივლისს - თელავის კრიზისულ ცენტრში, 24 ივლისს - სიღნაღის თავშესაფარი, 30 ივლისს - გორის თავშესაფარსა და კრიზისულ ცენტრში, 31 ივლისს - ზუგდიდის კრიზისულ ცენტრში, 5 და 8 ნოემბერს მოინახულეს თბილისში მდებარე ორივე თავშესაფარი და კრიზისული ცენტრი. 12 ნოემბერს განმეორებით განახორციელდა ვიზიტი ქუთაისის თავშესაფარში, 15 ნოემბერს - სიღნაღის თავშესაფარში, ხოლო 4 დეკემბერს ბათუმის თავშესაფარში. გორის თავშესაფარში განმეორებითი ვიზიტი ვერ განხორციელდა, რადგან თავშესაფარში მიმდინარეობდა სარემონტო სამუშაოები. დამატებით, სახალხო დამცველის აპარატის წარმომადგენლები, 2025 წლის 18, 19 და 21 თებერვალს გაესაუბრნენ ცხელი ხაზის ოპერატორებს.

გამოჰკითხეს დაწესებულების თანამშრომლები და სერვისით მოსარგებლე პირები. ადგილზე გაეცნენ სერვისით მოსარგებლე პირების პირად დოკუმენტაციას და მართვის გეგმებს.

მონიტორინგისას გამოიკითხა სერვისით მოსარგებლე ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის 13 მსხვერპლი/დაზარალებული,[3] ასევე გამოიკითხნენ თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების თანამშრომლები და ხელმძღვანელი პირები.

მონიტორინგის ფარგლებში, სახალხო დამცველის აპარატმა სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოდან გამოითხოვა ინფორმაცია თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების მომსახურებებით მოსარგებლეთა სტატისტიკის შესახებ, ცხელის ხაზით მოსარგებლე პირთა რაოდენობის შესახებ, ასევე, ინფორმაცია თავშესაფრის/კრიზისული ცენტრის სერვისით მოსარგებლე პირთა პროფესიული გადამზადებისა და დასაქმების ხელშემწყობი პროგრამების, განხორციელებული სარეკრეაციო და გასართობი ღონისძიებების შესახებ. აპარატმა ასევე გამოითხოვა ინფორმაცია თავშესაფრების პერსონალისა და კრიზისული ცენტრის თანამშრომელთათვის ჩატარებული თემატური ტრენინგების/სემინარების და კვლევისთვის რელევანტური სხვა საკითხების თაობაზე. მონიტორინგის ფარგლებში აპარატმა ასევე გამოითხოვა შესაძლო მსხვერპლთა გამოკითხვის წინასწარ განსაზღვრული კითხვარი, რომლის შეფასება და ანალიზი ასევე წარმოდგენილია წინამდებარე ანგარიშში.

საბოლოოდ, გამოთხოვილი ინფორმაციისა და დოკუმენტირებული ინტერვიუების ანალიზის საფუძველზე, მომზადდა მონიტორინგის ანგარიში, ძირითადი მიგნებებითა და თანმდევი რეკომენდაციებით.

სპეციალური ანგარიში წერილობით გაზიარდა სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოსთან, შედეგად, ანგარიშში ასევე აისახა უწყების მიერ მოწოდებული უკუკავშირი.

3 გამოიკითხნენ მხოლოდ ის ბენეფიციარები, რომლებიც ნებაყოფლობით ჩაერთნენ მონიტორინგის პროცესში და რომლებიც სახალხო დამცველის რწმუნებულების ვიზიტის დროს თავშესაფარში იმყოფებოდნენ. სულ გამოიკითხა 13 ბენეფიციარი, რომელთაგანაც 10 სრულწლოვანი იყო, 3 - არასრულწლოვანი. 1 ბენეფიციარი გამოიკითხა გორის თავშესაფარში, 4 - ქუთაისში, 2 - ბათუმში, 1 - სიღნაღში, 3 - თბილისში და 2 - თბილისის ახლად გახსნილ თავშესაფარში.

ძირითადი მიგნებები

მისასალმებელია, რომ 2024 წლიდან ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის ახალმა თავშესაფარმა და კრიზისულმა ცენტრებმა დაიწყეს ფუნქციონირება. თუმცა, აქვე გასათვალისწინებელია, რომ თავშესაფრის ადგილმდებარეობის განსაზღვრისას ყურადღების მიღმა დარჩა თავშესაფრების რეგიონული დაფარვის საკითხი. ასევე, ახლად გახსნილი დაწესებულებები შშმ პირებისთვის არ არის ადაპტირებული, რაც მათ სერვისებზე წვდომის დამატებით ბარიერს უქმნის.

მონიტორინგი ცხადყოფს, რომ თავშესაფრის სერვისით მოსარგებლე პირები თავს მშვიდად და უსაფრთხოდ გრძნობენ, კმაყოფილები არიან სერვისით და თავშესაფრის ადმინისტრაციის წარმომადგენელებთან კარგი დამოკიდებულება აქვთ, რაც ცალსახად მისასალმებელია, თუმცა სერვისი არაერთი გამოწვევით ხასიათდება:

- საანგარიშო პერიოდში, დროის გარკვეულ პერიოდებში, პრობლემად გამოიკვეთა თავშესაფრებში თავისუფალი ადგილების არარსებობა, რის გამოც მსხვერპლები ვერ განთავსდნენ თავშესაფარში;
- იკვეთება ცხელ ხაზზე დარეკვისას თვითმოვლის უნარის არმქონე მსხვერპლებისთვის შესაძლო ბარიერის შექმნა თავშესაფარში განთავსებაზე;
- იკვეთება ქალთა მიმართ ძალადობის, ოჯახში ძალადობის, სექსუალური ხასიათის ძალადობის მსხვერპლთა მიმართ ძალადობის რისკების შეფასების, მათი საჭიროებებისა და მისაწოდებელი მომსახურებების დასადგენი სტანდარტიზებული კითხვარის გადახედვის საჭიროება და უფრო მეტად მორგება მსხვერპლებზე, მათ შორის, შშმ პირებზე;
- წინა წლების მსგავსად, მიმდინარე წელსაც, განსაკუთრებით პრობლემურია ფსიქოსოციალური რეაბილიტაცია. მწირია საგანმანათლებლო და დასაქმების შესაძლებლობები, სარეკრეაციო, სპორტული და შემეცნებითი აქტივობები;
- თავშესაფრებში კვლავ მნიშვნელოვან პრობლემად რჩება ბავშვთა გასართობი სივრცეების განახლება და სათამაშოების სიმცირე;
- თავშესაფრებში საცხოვრებელი გარემო მნიშვნელოვნად არ გაუმჯობესებულა. რიგი თავშესაფრები კვლავ საჭიროებენ სარემონტო სამუშაოებს და ინვენტარის გამოცვლას;
- გადასახედია თავშესაფრებისთვის განკუთვნილი საბაზო ჰიგიენური და პირადი საჭიროების ნივთების ერთიანი ჩამონათვალი;
- იკვეთება თავშესაფრებისთვის მისაწოდებელი პირველადი მედიკამენტების ერთიანი სტანდარტის შემუშავების საჭიროება;
- მისასალმებელია, რომ გადაიჭრა თბილისის თავშესაფრის ეზოს ღობის პრობლემა, თუმცა კვლავ პრობლემური იყო ბათუმის და ქუთაისის თავშესაფრების ადგილმდებარეობა და ეზოს მოწყობა;
- მონიტორინგისას გამოიკვეთა, რომ რეგიონში მდებარე კრიზისულ ცენტრებში მიმართვიანობა გაიზარდა, თუმცა კვლავ დაბალია და საჭიროა კრიზისული ცენტრების თანამშრომელთა მხრიდან ძალადობის საკითხებზე მომუშავე სახელმწიფო სტრუქტურებთან თანამშრომლობის კომპონენტის გაძლიერება;
- გასული წლის მსგავსად, პრობლემად იკვეთება ტრენინგების ნაკლებობა და ყველა თანამშრომლისთვის (მათ შორის, მედდები, ძიძები) პროფესიული გადამზადების შესაძლებლობა.

ძალადობის მსხვერპლთა წვდომა დაცვისა და დახმარების სერვისებზე

2024 წელს ძალადობის მსხვერპლთათვის განკუთვნილი სერვისების გეოგრაფიული არეალი გაფართოვდა, სრულყოფილი ფუნქციონირება დაიწყო ზუგდიდის და თელავის ძალადობის მსხვერპლთა მომსახურების კრიზისულმა ცენტრებმა. ამასთანავე, თბილისის მასშტაბით ფუნქციონირება დაიწყო კიდევ ერთმა თავშესაფარმა, რომელიც განკუთვნილია 10 ბენეფიციარისთვის.[4]

2023 წლიდან ძალადობის მსხვერპლები კრიზისული ცენტრის და თავშესაფრის სერვისს სპეციალური სტატუსის მიუნიჭებლად იღებენ. მომსახურების მიმწოდებელი სპეციალური ინსტრუმენტის (ქალთა მიმართ ძალადობის, ოჯახში ძალადობის, სექსუალური ხასიათის ძალადობის მსხვერპლთა მიმართ ძალადობის რისკების შეფასების, მათი საჭიროებებისა და მისაწოდებელი მომსახურებების დასადგენი სტანდარტიზებული კითხვარი) საშუალებით[5] იღებს გადაწყვეტილებას თავშესაფრის/კრიზისული ცენტრის მომსახურების მიწოდების ან ამ მომსახურების მიწოდებაზე უარის თქმის შესახებ. მონიტორინგის ფარგლებში, შეფასდა სტანდარტიზებული კითხვარი, რომლის მოქნილობასთან დაკავშირებითაც სახალხო დამცველის წარმომადგენლებმა მოისმინეს თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრის თანამშრომლების შეფასებებიც. აღსანიშნავია, რომ თანამშრომლების უმეტესობამ კითხვარი დადებითად შეაფასა, თუმცა პრობლემად დასახელდა კითხვარის მოცულობა.[6] სააგენტოს პოზიციით, კითხვარის მოცულობა იმ სირთულითა და სენსიტიურობით არის განპირობებული, რაც ძალადობის შემთხვევების შეფასებას ახლავს თან. კითხვარში თავმოყრილია მრავალმხრივი ფაქტორები, რაც მაღალი სიზუსტის უზრუნველსაყოფად და რისკების სწორად შესაფასებლადაა აუცილებელი. ამდენად, კითხვარის მოცულობა მიზნობრივი ინსტრუმენტული გადაწყვეტაა. სახალხო დამცველის წარმომადგენლების შეფასებით, საჭიროა კითხვარის გადახედვა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის ადაპტირების კუთხით.[7]

---

4 აღსანიშნავია, რომ თავშესაფარში გათვალიწინებულია მაღალი სტანდარტი კეთილმოწყობის თვალსაზრისით და ბენეფიციართა ოთახები აღჭურვილია ინდივიდუალური სველი წერტილებით.

5 საქართველოს კანონი, ქალთა მიმართ ძალადობის ან/და ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ, მუხლი 18, პუნქტი 3.

6 მოცულობის პრობლემა თანამშრომელთა დიდმა ნაწილმა დაასახელა. ერთ-ერთმა გამოკითხულმა თანამშრომელმა აღნიშნა, რომ კითხვარი ძალიან ღლის ადამიანს და უწევს უკარნახოს, ზოგჯერ კითხვა ისეა დასმული, რომ მსხვერპლები ვერ იგებენ და გასამარტივებელია.

7 მათ შორის მნიშვნელოვანია, რომ მომმართველის შესახებ ინფორმაციაში, გარდა თარჯიმნის საჭიროებისა, შშმ პირს შესაძლოა ჰქონდეს სხვა ტიპის ინდივიდუალური საჭიროებაც, რომლის იდენტიფიცირება მნიშვნელოვანია (განსაკუთრებით, თუ პირს კომუნიკაციის პრობლემა აქვს, მათ შორის, სმენის პრობლემის, მეტყველების პრობლემის, გონებრივი განვითარების შეფერხების და სხვ. გამო), რათა კითხვარი სწორად შეივსოს. ამასთანავე, შემდგომში პირის საჭიროებების გათვალისწინებისთვის, დასაწყისში, პირის ინდივიდუალური საჭიროების გამოსავლენად კითხვების დასმა აუცილებელია: მაგალითად, გაქვთ თუ არა რაიმე სახის ინდივიდუალური საჭიროება: გადაადგილების კუთხით, მხედველობის კუთხით, სმენის კუთხით, კომუნიკაციის კუთხით, ხომ არ უჭირს წერა-კითხვა, ხომ არ ესაჭიროება ტექნიკური დამხმარე საშუალება. ასევე, ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და ამბულატორიულ აღრიცხვაზე ყოფნის შემთხვევაში, მნიშვნელოვანია ზომების მიღება პირის შესაბამის უბანზე დასარეგისტრირებლად, იმგვარად, რომ მედიკამენტის მიღებასა და ფსიქიატრის კონსულტაციაში წყვეტა არ ჰქონდეს. უსინათლო პირის შემთხვევაში, გასათვალისწინებელია მობილობის საკითხების და ასევე პერსონალური ასისტირების საკითხი, ისევე როგორც ეტლით მოსარგებლე და თვითმოვლის უნარების არმქონე პირთა შემთხვევაში და სხვა. ასევე, შშმ პირების შემთხვევაში, დამატებით მნიშვნელოვანია ძალადობის ფორმებთან დაკავშირებით ჩაკითხვა. მაგალითად, პრაქტიკაში, გადაადგილების ან კომუნიკაციის დამხმარე საშუალების ჩამორთმევის გზით, შესაძლებელია, რომ ადამიანს აღეკვეთოს თავისუფლება. ამიტომ, შშმ პირის შემთხვევაში, ეს გარემოება დამატებით დასაზუსტებელია და საჭიროა კითხვარიც ითვალისწინებდეს. ითვალისწინებდეს. ასევე, თუ პირველადი იდენტიფიცირების დროს გამოვლინდება, რომ პირს აქვს ინტელექტუალური ნიშნით შესაძლებლობის შეზღუდვა, მაშინ შეიძლება საჭირო გახდეს კითხვარის გამარტივება, ამიტომ რეკომენდებულია ამავე კითხვარის გამარტივებული ვერსიის შემუშავება.

მონიტორინგის ფარგლებში მიღებული ინფორმაციით,[8] საანგარიშო პერიოდში მაღალი მიმართვიანობის პირობებში, იკვეთება შემთხვევები, როდესაც ადგილების არარსებობის გამო თავშესაფრებში მსხვერპლთა მოთავსება ვერ ხერხდება.[9] ამ მხრივ, სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, დაიწყოს მსჯელობა და გაიწეროს კონკრეტული სამოქმედო გეგმა, მსხვერპლებისთვის არსებული რესურსების პირობებში, რა ალტერნატიული დახმარების შეთავაზებაა შესაძლებელი. ასევე, აუცილებელია აღირიცხოს ადგილების ნაკლებობის გამო თავშესაფარში განთავსებაზე უარის შემთხვევათა ზუსტი სტატისტიკა და დაიწყოს მუშაობა გრძელვადიან პერსპექტივაში პრობლემის მოგვარების გზებზე.

აღსანიშნავია, რომ მონიტორინგის ფარგლებში გამოვლინდა თვითმოვლის უნარის არმქონე იმ მსხვერპლებისთვის თავშესაფარში განთავსებაზე ბარიერის შექმნა, რომლებიც თავშესაფარში მოხვედრას ცხელ ხაზზე (116 006) დარეკვის გზით ცდილობენ. სააგენტოს ინფორმაციით კი,[10] თავშესაფარში შესაძლებელია თვითმოვლის უნარის არმქონე ბენეფიციართა განთავსება და პრაქტიკაში ჰქონიათ განთავსების შემთხვევები, თუმცა ცხელი ხაზის ოპერატორებმა აღნიშნეს, რომ მსგავსი საჭიროების მქონე ძალადობის მსხვერპლებს არა ძალადობის მსხვერპლთა თავშესაფარში, არამედ სხვა სპეციალიზებულ დაწესებულებაში ამისამართებენ (საკონტაქტო ინფორმაციის გადაცემის გზით).

სახალხო დამცველის აპარატის მიერ თავშესაფარში მყოფ ძალადობის მსხვერპლებთან და დაზარალებულებთან გასაუბრებისას მიღებული ინფორმაციის ანალიზი ცხადყოფს, რომ მსხვერპლების ნაწილი თავშესაფარში მოხვედრამდე არ ფლობდა ინფორმაციას თავშესაფრებისა და ცხელი ხაზის შესახებ.[11] ძალადობის მსხვერპლთა დაცვის და დახმარების სერვისებზე მისაწვდომობა უშუალოდ არის დაკავშირებული ქალების ინფორმირებულობასთან, შესაბამისად, სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია მუდმივად ხორციელდებოდეს თავშესაფრისა და კრიზისული ცენტრების სერვისების შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება.[12] მნიშვნელოვანია, რომ ამ საკითხზე საქართველოს სახალხო დამცველმა 2023 წლის თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების მონიტორინგის ანგარიშშიც აღნიშნა და გასცა შესაბამისი რეკომენდაცია.[13]

სააგენტოს ინფორმაციით,[14] აქტიურად მუშაობენ საზოგადოებაში ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით. მოწოდებული ინფორმაციით, ტრეფიკინგთან ბრძოლის ევროპული დღის (18 ოქტომბერი) ფარგლებში, გაიმართა 25 საინფორმაციო შეხვედრა, რომელშიც 800-ზე მეტმა ადამიანმა მიიღო მონაწილეობა. ასევე, 2024 წელს ჩატარდა 30-ზე მეტი საინფორმაციო და სამუშაო შეხვედრა, რომლებიც ეხებოდა ქალთა მიმართ ძალადობის, ოჯახში ძალადობისა და ტრეფიკინგის საკითხებს.

---

8 გასაუბრება 116 006 ცხელი ხაზის ოპერატორებთან.

9 სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, ბენეფიციართათვის განკუთვნილი ოთახების რაოდენობა თავშესაფრებში (საძინებელი, ბიბლიოთეკა, საერთო ოთახი) შეადგენს 60-ს, ხოლო საწოლფონდის რაოდენობა 103-ია.

10 სააგენტოს ინფორმაციით, თავშესაფრებში განთავსებულან თვითმოვლის უნარის არმქონე ხანდაზმული პირები. წერილი: SCA 4 25 00381819, 04/04/2025.

11 ერთ-ერთი ბენეფიციარის დაცვის მიზნით წარსულში განხორციელებულ ძალადობის ფაქტებზე 2 შემაკავებელი ორდერი იყო გამოცემული თავშესაფარში მოხვედრამდე, თუმცა მას წლების განმავლობაში არ ჰქონია ინფორმაცია არც თავშესაფრების, არც კრიზისული ცენტრებისა და ცხელი ხაზის შესახებ.

12 116006 ცხელი ხაზის ოპერატორმა აღნიშნა, რომ როდესაც მიმდინარეობს ცნობიერების ამაღლების კამპანია, ან სარეკლამო რგოლები გადის, ცხელ ხაზზე იმატებს ზარების რაოდენობა.

13 იხ. ძალადობისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულებების მონიტორინგის ანგარიში https://www.ombudsman.ge/res/docs/2024072316230683824.pdf [ბოლოს ნანახია: 20.06.2025].

14 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

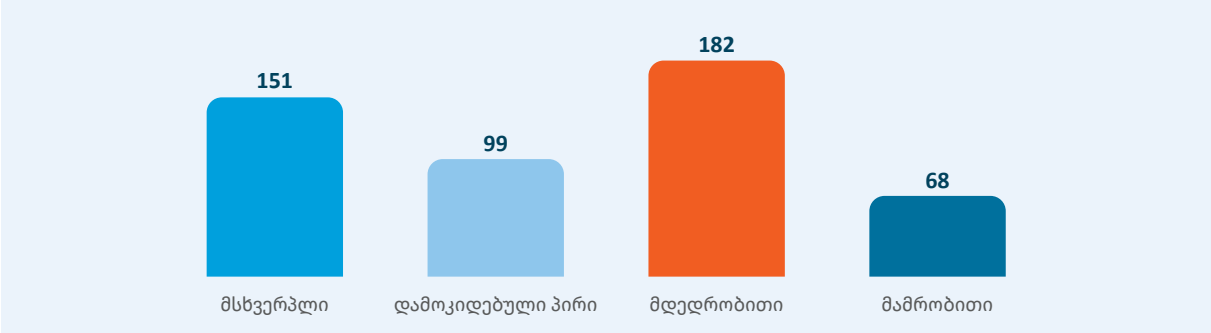
აღსანიშნავია, რომ მონიტორინგის პროცესში გამოკითხული რიგი ბენეფიციარებისა კვლავ საუბრობს პოლიციასთან ურთიერთობის უარყოფით გამოცდილებაზე.[15] სამწუხაროდ, საზოგადოების სტერეოტიპული დამოკიდებულება ოჯახში ძალადობის შემთხვევებზე კვლავ გამოწვევად რჩება.[16] ხშირად ძალადობის მსხვერპლებს არ ჰყავთ მხარდამჭერთა წრე. გამოკითხულ ბენეფიციართა ნაწილი საუბრობდა ოჯახისა და ნათესავების მხრიდან მათ გარიყვაზე და თანადგომის არარსებობაზე.

სერვისით მოსარგებლეთა სტატისტიკა და თავშესაფარში არსებული გარემო

2024 წელს ძალადობის მსხვერპლთა თავშესაფრის მომსახურებით სულ ისარგებლა 151-მა მსხვერპლმა და 99 დამოკიდებულმა პირმა. ქვეყანაში არსებული თავშესაფრებიდან ყველაზე მეტი სერვისი გასცა თბილისის ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) და ძალადობის მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულებამ (35), ხოლო ყველაზე ნაკლები თბილისის ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) და ძალადობის მსხვერპლთა ახლად გახსნილმა თავშესაფარმა (16). სერვისით მოსარგებლე პირების სტატისტიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:.

დიაგრამა 1:

ძალადობის მსხვერპლთა თავშესაფრის მომსახურებით მოსარგებლეთა სტატისტიკა



2024 წელს სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს ძალადობის საკითხებზე საკონსულტაციო ცხელ ხაზზე (116006) 4762

15 ერთ-ერთი ბენეფიციარის თქმით, პოლიციელი მისი მეუღლის ახლობელი იყო და აშინებდა, რომ პირიქით მას შეექმნებოდა პრობლემები, ასევე არ უჯერებდა, როდესაც განცდილ ძალადობაზე უყვებოდა. მისივე თქმით, პოლიციელები მხოლოდ მაშინ დაეხმარნენ, როდესაც თავის მოკვლა სცადა და ამ ფაქტზეც მხოლოდ შემაკავებელი ორდერი გამოსცეს. სხვა ბენეფიციარმა აღნიშნა, რომ პოლიციელს მის მიმართ აგდებული დამოკიდებულება ჰქონდა, მოუწოდებდა მოძალადე მეუღლეს სახლში გაჰყოლოდა, მართლაც მოუწია სახლში გაყოლა, თუმცა მეუღლემ კვლავ იძალადა, რის გამოც ისევ მიმართა პოლიციას და ამჯერად მოძალადე დააკავეს.

16 ხშირად ეუბნებოდნენ, რომ შვილების გამო უნდა მოეთმინა ძალადობა, ასევე, რომ მრავალი წლის ოჯახი არ უნდა დაენგრია და სხვ. ერთ-ერთმა ბენეფიციარმა კი აღნიშნა, რომ ქირით ცხოვრობდა, სახლის მეპატრონე ძალადობას შეესწრო, თუმცა დახმარების ნაცვლად გააფრთხილა, მსგავსად თუ მოიქცევით, ბინის დაცლა მოგიწევთო.

შეტყობინება შევიდა. აღსანიშნავია, რომ 2023 წელთან შედარებით 16.1 %-ით არის გაზრდილი ცხელ ხაზზე შესული შეტყობინებების რაოდენობა.[17]

თავშესაფარში გამოკითხულ ბენეფიციართა სრული უმრავლესობა დადებითად აფასებს თავშესაფარში არსებულ გარემოს. აღნიშნავენ, რომ თავს უსაფრთხოდ გრძნობენ, რადგან არის ოჯახური გარემო. ბენეფიციარებს თავშესაფრის თანამშრომლებთან კარგი დამოკიდებულება აქვთ, დადებითად აღინიშნა მათი მხრიდან ყურადღება.

წინა წლებისგან განსხვავებით არ გამოვლენილა ბენეფიციარებს შორის კონფლიქტები. თუმცა მონიტორინგისას აღინიშნა ფსიქიკური პრობლემების მქონე ბენეფიციარებთან თანაცხოვრების სირთულე, ბენეფიციარებმა გაიხსენეს სტრესული სიტუაციები, რამაც მათში შიში გამოიწვია.[18] თავშესაფარში სტრესულ ვითარებაში ცხოვრება კი, წინარე ძალადობრივი გამოცდილების გათვალისწინებით, მათ ფსიქოლოგიურ მდგომარეობაზე უარყოფითად აისახება.

სერვისით მოსარგებლე პირების მიერ შინაგანაწესის უგულებელყოფა მონიტორინგის პროცესში არ გამოვლენილა. ბენეფიციარების უმრავლესობას ზეპირად და წერილობით განემარტათ უფლება-მოვალეობების შესახებ,[19] გამოკითხულმა პირებმა აღნიშნეს, რომ თავშესაფარში მოქმედი წესები მათთვის მისაღებია.

გამოკითხული ბენეფიციარები რაიმეს გასაჩივრების საჭიროებაზე არ საუბრობდნენ, როგორც აღნიშნეს, მათ აქვთ შესაძლებლობა დაწესებულებაში არსებულ პრობლემებზე დაწესებულების თანამშრომლებთან ისაუბრონ, თუმცა ზოგიერთმა ბენეფიციარმა მიუთითა, რომ არ ფლობს ინფორმაციას საჩივრების ყუთის და გასაჩივრების მექანიზმების შესახებ. მნიშვნელოვანია, რომ თავშესაფარში მყოფი პირი კარგად იყოს ინფორმირებული პრეტენზიებისა და საჩივრების სისტემის თაობაზე, რათა მან შეძლოს ინფორმირებული გადაწყვეტილებების მიღება.

სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, 2024 წელს თავშესაფრებიდან მხოლოდ 1 საჩივარი შევიდა, ამ საკითხზე ჩატარდა სამსახურებრივი შემოწმება, თუმცა შემოწმების შედეგად დისციპლინური წარმოების დაწყების საფუძვლები არ გამოვლენილა.[20]

17 2023 წელს საკონსულტაციო ცხელ ხაზზე (116006) შევიდა 4100 შეტყობინება.

18 ერთ-ერთი ბენეფიციარის თქმით, ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე ბენეფიციარის ქცევამ (ყვიროდა, აბრახუნებდა) ძალიან შეაშინა, თუმცა იგი მეორე დღესვე გადაიყვანეს ფსიქიატრიულ დაწესებულებაში. ასევე, ერთ-ერთი ბენეფიციარის ინფორმაციით, მას მთელი ღამე კარზე უკაკუნებს იმავე თავშესაფარში მცხოვრები ბენეფიციარი, რაც აშინებს.

19 მხოლოდ ერთმა ბენეფიციარმა აღნიშნა, რომ უფლება-მოვალეობები სხვა ბენეფიციარებმა გააცნეს, თავშესაფარში გადასცეს ხელშეკრულება, თუმცა არ წაუკითხავს.

20 შესწავლის შედეგად, დადასტურდა, რომ გორის თავშესაფარში ადგილი ჰქონდა გათბობის და ცხელი წყლის ტექნიკურ გაუმართაობას.

ჯანმრთელობის დაცვა

თავშესაფარში მიღებისას ბენეფიციარების ჯანმრთელობის მდგომარეობა მოწმდება ზეპირი გასაუბრების საფუძველზე და ივსება სპეციალური ფორმა, ჯანმრთელობის ჩივილებისას კი, ბენეფიციარს ამისამართებენ შესაბამის სპეციალისტთან. გამოკითხული ბენეფიციარების ნაწილმა ისარგებლა შეთავაზებული სამედიცინო სერვისებით - ექიმთან კონსულტაციით, სტაციონალური მომსახურებით, ასევე ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული კვლევების დაფინანსებით და, ამ მხრივ, სერვისის მიმღებ პირებს პრეტენზიები არ გამოუთქვამთ.

გამონაკლისი იყო ბენეფიციარი, რომელმაც საჭირო სამედიცინო სერვისი ვერ მიიღო, რადგან, როგორც აღნიშნა, არ არის საქართველოს მოქალაქე. ამ მხრივ, მნიშვნელოვანია, რომ თავშესაფრის ადმინისტრაციის ინფორმაციით, თავშესაფრებს აქვთ გარკვეული თანხა საქართველოს მოქალაქეობის არმქონე პირების სამედიცინო სერვისის უზრუნველსაყოფად. შესაბამისად, შესაძლოა, პრობლემა ბენეფიციარისთვის ინფორმაციის არასათანადოდ მიწოდებით იყო გამოწვეული.

გასული წლების მსგავსად, სექსუალური ექსპლუატაციის (ტრეფიკინგის) და სექსუალური ხასიათის ძალადობის მსხვერპლებს თავშესაფარში მიღებიდან 48 საათის განმავლობაში უტარდებათ სამედიცინო შემოწმება სქესობრივი გზით გადამდებ დაავადებებზე.

სააგენტოს ინფორმაციით, 2024 წელს საერთო ჯამში სამედიცინო მომსახურებით მხოლოდ 61-მა ბენეფიციარმა ისარგებლა.[21] მნიშვნელოვანია, რომ სახალხო დამცველის მონიტორინგის ფარგლებში გამოკითხულ ზოგიერთ ბენეფიციარს არ ჰქონდა ინფორმაცია სამედიცინო სერვისის მიღების შესაძლებლობასთან დაკავშირებით, მათ შორის, არც საჭირო მედიკამენტებით სარგებლობის კუთხით. მნიშვნელოვანია თავშესაფრებმა მსხვერპლებს ჯანმრთელობის უფლებასთან დაკავშირებით მეტი ინფორმაცია მიაწოდონ. მნიშვნელოვანია იმის გააზრებაც, რომ ბენეფიციარის ძალადობისგან თავისუფალი შემდგომი ცხოვრება უშუალოდ არის დაკავშირებული მისი ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობის მდგომარეობასთან. შესაბამისად, თავშესაფარი მაქსიმალურად უნდა ცდილობდეს ბენეფიციართა ჯანმრთელობის გაუმჯობესებას და თავშესაფარში ყოფნის განმავლობაში, ამ მხრივ, მათი ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილებას.

მონიტორინგისას პირველადი მედიკამენტების გარკვეული მარაგი დაწესებულებებში იყო, თუმცა არსებული მედიკამენტების რაოდენობა და სახეობა დაწესებულებების მიხედვით განსხვავდებოდა. სააგენტოს ინფორმაციით, პირველადი მედიკამენტების განსაზღვრული საბაზო ჩამონათვალი გაწერილი არ არის, თუმცა იმგვარი საბაზო მედიკამენტები, რომლებიც მიიღება ინსტრუქციის შესაბამისად (მოხმარება შესაძლებელია ექიმის დანიშნულების გარეშე და გაიცემა ურეცეპტოდ) აქვთ თითოეულ თავშესაფარში.

მოწოდებული ინფორმაციით, თავშესაფარში პრეპარატის მიწოდების შეფერხების ფაქტები არ გამოვლენილა, თუმცა, ამ მხრივ, აღსანიშნავია, რომ ქუთაისის თავშესაფრის ბენეფიციარის

21 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

თქმით, მისთვის გამოწერილი მედიკამენტების შესყიდვას საკმაოდ დიდი დრო (დაახლოებით 2-3 კვირა) დასჭირდა. ეს ინფორმაცია ქუთაისის თავშესაფრის ადმინისტრაციამაც დაგვიდასტურა. შესაბამისად,, მნიშვნელოვანია, რომ სერვისით მოსარგებლე პირები საჭირო მედიკამენტებით დროულად იყვნენ უზრუნველყოფილები.

მიუხედავად იმისა, რომ საჭიროების შემთხვევაში ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე ბენეფიციარებს ამისამართებენ შესაბამის დაწესებულებაში, კვლავ გამოწვევად დასახელდა ფსიქიკური ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე ბენეფიციართა ქცევის მართვის სირთულე და ამ მიმართულებით თავშესაფრის თანამშრომელთა დამატებით გადამზადების საჭიროება.

იურიდიული, სოციალური და ფსიქოლოგიური სერვისი

თავშესაფრები სერვისით მოსარგებლე პირებს ადეკვატური, უსაფრთხო და დაცული საცხოვრებელი გარემოს გარდა სთავაზობენ უფლებების და კანონიერი ინტერესების დაცვას, ფსიქოლოგიურ–სოციალურ რეაბილიტაციას და ოჯახსა და საზოგადოებაში ინტეგრაციას.

თავშესაფრის იურისტი ბენეფიციარებს უწევს სამართლებრივ კონსულტაციებს, აწვდის ინფორმაციას სხვადასხვა საკითხზე, მათ შორის, აცნობს ძალადობის მსხვერპლთათვის არსებულ დაცვის და დახმარების მექანიზმებს, იურისტი სერვისით მოსარგებლე პირს ეხმარება ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი საკითხების მოგვარებაში, როგორიცაა განქორწინება, ალიმენტის დანიშვნა, ბავშვის საცხოვრებელი ადგილის განსაზღვრა და სხვ. სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს ინფორმაციით, 2024 წლის განმავლობაში, იურიდიული მომსახურებით ისარგებლა 118-მა ბენეფიციარმა.[22]

მნიშვნელოვანია, რომ ერთ-ერთი თავშესაფრის იურისტმა გამოწვევად დაასახელა ქონებრივი დავის საქმეებზე ბაჟის გადახდის საკითხი. იურისტმა აღნიშნა, რომ გადასახდელი ბაჟის გამო ზოგჯერ მსხვერპლები უარს ამბობენ ქონებრივი დავის წამოწყებაზე.

დადებითად უნდა აღინიშნოს, რომ გამოკითხული ბენეფიციარები კმაყოფილები არიან იურიდიული მომსახურებით. მათი თქმით, მუდმივად აქვთ შესაძლებლობა მათთვის მნიშვნელოვან საკითხებზე მიიღონ კონსულტაცია.

ფსიქოლოგიურ დახმარებას გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება სერვისით მოსარგებლე პირთა ფსიქორეაბილიტაციის პროცესში. სააგენტოს ინფორმაციით, 2024 წლის განმავლობაში ფსიქოლოგიური მომსახურებით 139-მა ბენეფიციარმა ისარგებლა.[23] გამოკითხული პირები, რომლებმაც ისარგებლეს ამ სერვისით, კმაყოფილებას გამოთქვამდნენ ფსიქოლოგის სერვისთან დაკავშირებით. გამოკითხულ ბენეფიციართაგან მხოლოდ 2-მა განაცხადა, რომ არ იღებს ფსიქოლოგის

22 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

23 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

სერვისს. ერთ-ერთი მათგანის თქმით, არ აქვს ფსიქიკურ ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პრობლემები, შესაბამისად, არ საჭიროებს ფსიქოლოგის სერვისს. ფსიქოლოგის სერვისის მიმართ არსებული სტერეოტიპული წარმოდგენების გათვალისწინებით, შესაძლოა, რიგ შემთხვევებში საჭირო იყოს მეტი ძალისხმევა სერვისით მოსარგებლე პირთათვის ინფორმაციის სწორად მისაწოდებლად.

გასული წლის მსგავსად, სიღნაღის თავშესაფარში პრობლემად რჩება ფსიქოლოგის სერვისისთვის ცალკე სივრცის არარსებობა. ასევე, აღსანიშნავია, რომ ერთ-ერთი ფსიქოლოგის თქმით, სასურველია ჰქონდეთ არტთერაპიის მასალა (მძივები, საქარგავები, საქსოვი ჩხირები, ძაფები), ფსიქოლოგის თქმით, ხშირად მას თავად მოაქვს ეს ნივთები.

ბენეფიციართა **გადამზადებასა და დასაქმებაზე** სოციალური მუშაკი ზრუნავს. თავშესაფრის მონიტორინგისას მოწოდებული ინფორმაციით, თანამშრომლები ბენეფიციართა დასაქმებას უმეტესად პირადი კონტაქტებით ახერხებენ. ამავე ინფორმაციის თანახმად, 2024 წელს თავშესაფრების მომსახურებით სარგებლობის ფარგლებში დასაქმდა მხოლოდ 7 მსხვერპლი, ხოლო 5-მა ბენეფიციარმა გაიარა პროფესიული გადამზადება. მონიტორინგისას მიღებული ინფორმაციით, ზოგიერთი ბენეფიციარი არ ფლობდა სრულყოფილ ინფორმაციას იმ შესაძლებლობებთან დაკავშირებით, რასაც მათ თავშესაფრის სერვისი სთავაზობთ, მაგალითად, ერთმა ბენეფიციარმა მიუთითა, რომ არ ჰქონდა ინფორმაცია იმის შესახებ, იყო თუ არა შესაძლებელი თავშესაფარი პროფესიული გადამზადების მიმართულებით დახმარებოდა. ბენეფიციარმა აღნიშნა, რომ რამდენიმე სამსახურზე მოუწია უარის თქმა, რადგან არასამუშაო საათებში თავშესაფარში არ არის ძიძა და ბავშვის დატოვების პრობლემა აქვს.

როგორც სტატისტიკა, ისე თავშესაფრებში მონიტორინგისას მიღებული ინფორმაცია ცხადყოფს, რომ თავშესაფრებმა უფრო მეტად უნდა იზრუნონ სერვისით მოსარგებლე პირთა დასაქმებასა და გაძლიერებაზე, მათ შორის, მაქსიმალურად უნდა შეეწყოთ ხელი იმ ბენეფიციარებს, რომელთაც მცირეწლოვანი შვილები ჰყავთ.

კვლავ პრობლემად დასახელდა თავშესაფრებში **საგანმანათლებლო/გასართობი/სარეაბილიტაციო ღონისძიებების არარსებობა**. მონიტორინგის დროს გამოკითხული თავშესაფრის თანამშრომლები სხვადასხვა სარეაბილიტაციო თუ გასართობ ღონისძიებას ასახელებენ, თუმცა ბენეფიციარები თავშესაფრის მიერ დაგეგმილ რაიმე ღონისძიებაში მონაწილეობის ფაქტს ვერ იხსენებენ.[24]

მონიტორინგის ფარგლებში, სახალხო დამცველის აპარატისთვის წერილობით მოწოდებული ინფორმაცია ასევე მოწმობს წლის განმავლობაში განხორციელებული სარეკრეაციო და გასართობი ღონისძიებების სიმწირეს. მოწოდებული ინფორმაციით, 2024 წელს, არასრულწლოვანმა ბენეფიციარებმა მონაწილეობა მიიღეს ბავშვთა საერთაშორისო დღისადმი (1 ივნისი) მიძღვნილ ღონისძიებაში. ასევე დაესწრნენ მუნიციპალიტეტის ორგანიზებულ სამ კულტურულ ღონისძიებას - თოჯინების თეატრში, მუზეუმსა და თეატრში. სააგენტოს ცნობით, ასევე მხარდაჭერილია ბენეფიციარების ხშირი ვიზიტები გასართობ პარკებსა და სკვერებში.

24 ერთ-ერთმა გამოკითხულმა ბენეფიციარმა აღნიშნა - „რაიმე აქტივობა არ არის თავშესაფარში, ვინც მუშაობს, ის კიდევ კარგად არის, წარმოიდგინეთ უმუშევარი ხარ და სულ უსაქმურად უნდა იჯდე“. ბენეფიციარების ნაწილის თქმით, თავისუფალ დროს სეირნობს ან ტელევიზორს უყურებს.

საგანმანათლებლო და გასართობი ღონისძიებების სიმწირესთან ერთად, მაგალითად, გორის თავშესაფარში ბენეფიციარს არ ჰქონია ინფორმაცია თავშესაფარში არსებულ ბიბლიოთეკაზე.

მიუხედავად იმისა, რომ სამართლებრივი დახმარება, ფსიქოლოგის სერვისი და სოციალური მუშაკის მომსახურება თავშესაფარში მუდმივად მისაწვდომი უნდა იყოს, პრაქტიკაში სერვისებით სარგებლობისას ვლინდება ხარვეზები, რაც ხელს უშლის თავშესაფრის სტანდარტებთან შესაბამის ფუნქციონირებას. გასული წლის მსგავსად, მიმდინარე საანგარიშო წელს, თვალშისაცემი იყო თავშესაფრებში ისეთი საკვანძო თანამშრომლების არარსებობა, როგორიც არის იურისტი, ფსიქოლოგი და სოციალური მუშაკი. მონიტორინგისას ფსიქოლოგი აღარ ჰყავდათ სიღნაღისა და ქუთაისის თავშესაფარში. აღსანიშნავია, რომ წლების განმავლობაში სიღნაღის თავშესაფარში ვაკანტური იყო სოციალური მუშაკის პოზიცია, სააგენტოს ინფორმაციით, სიღნაღის მუნიციპალიტეტის თავშესაფარში 2025 წლის მონაცემებით სოციალური მუშაკის პოზიცია ვაკანტური აღარ არის, რაც მისასალმებელია. აღსანიშნავია, რომ ბათუმის თავშესაფარში სამი წლის განმავლობაში ვაკანტური იყო იურისტის პოზიცია. სააგენტოდან გვეცნობა, რომ ბათუმის ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა მომსახურების დაწესებულების (თავშესაფარი) 24-საათიანი მომსახურების სერვისი დაიხურა და მიმდინარეობს მუშაობა ბათუმის ადამიანის ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) და ძალადობის მსხვერპლთა მომსახურების კრიზისულ ცენტრად გარდაქმნის პროცედურებზე. ამ პროცესების გამო, ამ ეტაპზე, ახალი კადრების შერჩევა დროებით შეჩერებულია. თუმცა, ბენეფიციართა საჭიროებიდან გამომდინარე, იურიდიული დახმარება უზრუნველყოფილია პარტნიორ ორგანიზაციასთან - სსიპ იურიდიული დახმარების სამსახურთან გაფორმებული მემორანდუმის საფუძველზე.[25]

ვაკანსიების ნაწილში მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ, მართალია, რეგიონში პროფესიონალი კადრების მოძიება გარკვეულ სირთულეებთან არის დაკავშირებული, თუმცა წლების განმავლობაში ვაკანტური ადგილები იმაზე მიანიშნებს, რომ თავშესაფრებში კადრის აყვანა პრიორიტეტული არ არის . გასული წლების მსგავსად, სახალხო დამცველი ყურადღებას ამახვილებს თავშესაფრებში თანამშრომელთა დროულად აყვანის მნიშვნელობაზე იმისათვის, რათა თავშესაფრის ბენეფიციარებს სრულყოფილი და ქმედითი დახმარება გაეწიოთ, სხვა შემთხვევაში, თავშესაფარი მხოლოდ სადღეღამისო საცხოვრისად რჩება და აზრი ეკარგება სერვისის მნიშვნელობას.

დამატებით გამოწვევად დასახელდა მუნიციპალურ დონეზე მსხვერპლთა მხარდამჭერი პროგრამების სიმწირე. ამ ნაწილში, მნიშვნელოვანია ადგილობრივ მუნიციპალიტეტებთან უფრო მჭიდრო თანამშრომლობა, მათ შორის, მსხვერპლთათვის საჭირო სერვისების ადვოკატირება. გამოითქვა მუნიციპალიტეტთან მემორანდუმის გაფორმების იდეაც, რაც გააღრმავებს თანამშრომლობას და ხელს შეუწყობს პრობლემების ეფექტიანად გადაჭრას.

25 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 4 25 00769341, 09/07/2025.

ადეკვატური, უსაფრთხო და დაცული საცხოვრებელი პირობები, ჰიგიენა და კვება

მონიტორინგისას განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო ფიზიკური გარემოს, ჰიგიენური ნივთების უზრუნველყოფისა და კვების საკითხებს.

მონიტორინგს არ გამოუვლენია თავშესაფრის კონფიდენციალობის დარღვევის ან მოძალადის მხრიდან ბენეფიციარების უსაფრთხოების რისკის ქვეშ დაყენების შემთხვევები. თუმცა, ბათუმისა[26] და ქუთაისის თავშესაფრების ადგილმდებარეობა, წინა წლების მსგავსად, კვლავ პრობლემურია. მნიშვნელოვანია, რომ ბათუმის თავშესაფარში მიმდინარეობდა გამმიჯნავი ღობის მოწყობის ღონისძიებები. ასევე, მისასალმებელია, რომ მოგვარდა თბილისის თავშესაფრის ეზოს ღობის საკითხი, რაც ბენეფიციარებისთვის სიმშვიდის და უსაფრთხოების დამატებითი გარანტიაა.

მონიტორინგისას თავშესაფრებში უმეტესწილად დაცული იყო სანიტარიულ-ჰიგიენური ნორმები, თუმცა სარემონტო სამუშაოების, ასევე, ინვენტარის გამოცვლის საჭიროება იკვეთება ყველა თავშესაფარში, გარდა თბილისში ახლად გახსნილი თავშესაფრისა.

ბათუმის თავშესაფარი მთლიანად სარემონტოა. მონიტორინგისას საერთო ოთახში კედლიდან ნესტისგან ბათქაში იყო ჩამოცვენილი, გათბობის სისტემა მოძველებულია, რის გამოც ხშირად ფუჭდება.[27] მნიშვნელოვანია, რომ ბათუმის თავშესაფრისთვის World Vision-მა შეიძინა ტელევიზორები და საწოლები, ბენეფიციართა ოთახებში განსათავსებლად. სააგენტომ, თავის მხრივ, თავშესაფარში განაახლა თეთრეული, ბალიშები, ლეიბები და საბნები.

სარემონტო იყო **გორის თავშესაფარიც**, აქ გამოსაცვლელი იყო ინვენტარი და სანტექნიკა.[28] დადებითად უნდა აღინიშნოს, რომ 2024 წელს გორის თავშესაფარში დაიწყო სარემონტო სამუშაოები.

სიღნაღის თავშესაფარში გარემონტდა საერთო ოთახი და ამავე ოთახში მოეწყო ბიბლიოთეკა. თუმცა ბენეფიციართა საცხოვრებელ ოთახებში კედლები სარემონტოა, ხოლო ავეჯი შესაცვლელი.

---

26 ერთ-ერთმა ბენეფიციარმა მიუთითა, რომ ერთხელ უკვე იყო ბათუმის თავშესაფარში, 2023 წელს, თუმცა მხოლოდ 1 დღით. თქვა, რომ თავშესაფარი შეუფერებელ ადგილზეა, ბავშვებისთვის შესაბამისი გარემო არ იყო, ბავშვებს არ მოეწონათ და არ მოისურვეს იქ დარჩენა, რის გამოც ბავშვები მამამ წაიყვანა, ხოლო თავად დედასთან წავიდა. მისივე თქმით, ბავშვები ასევე ექვემდებარებოდნენ ძალადობას მამის მხრიდან.

27 აღსანიშნავია, რომ ბათუმის თავშესაფარში სველი წერტილები მოწესრიგებულია, სანტექნიკაც გამართულია.

28 საერთო სივრცეებსა და ბენეფიციარების ოთახებში კედლები სარემონტო იყო. ფარდა ჟალუზები დაზიანებული, კარადები შესაცვლელი, კიბეზე ფეხის მოცურების საწინააღმდეგო ლენტები დაზიანებული. ერთ-ერთ ოთახში, სადაც ბენეფიციარები იყვნენ განთავსებულნი, ფარდა საერთოდ არ ყოფილა ჩამოფარებული. პრობლემური იყო სველ წერტილებში არსებული მდგომარეობა - შშმ პირის საბაზანოში უნიტაზს არ ჰქონდა თავი, დაზიანებული იყო ჩასარეცხი სისტემაც. მეორე სართულზე მდებარე 1 საშხაპე გაფუჭებული იყო, მეორე საშხაპეში კი არ იყო დუშის სამაგრი. საბაზანო ოთახში დაზიანებული იყო ჟალუზები. მეორე სართულზე მდებარე 1 საპირფარეშოში არ მუშაობდა ჩასარეცხი სისტემა, ასევე, საპირფარეშოში უნიტაზს არ ჰქონდა თავსახური. თავშესაფარში მეორე სართულზე საბავშვო ოთახში/ბიბლიოთეკაში ასასვლელი კიბის მოაჯირი არ არის უსაფრთხო ბავშვებისთვის, მოაჯირი დაბალია, მოაჯირებს შორის კი დიდი დაშორებაა. ფიზიკური გარემოს შემოწმებისას საჩივრების ყუთი კვლავ ისეთ სიმაღლეზე იყო განთავსებული, რომ ყველასთვის მისაწვდომი არაა, განსაკუთრებით კი შშმ პირებისთვის.

სიღნაღის თავშესაფარში ასევე გამოიკვეთა სანტექნიკის მოწესრიგების საჭიროება[29] თავშესაფრის ეზოში ბავშვებისთვის მოწყობილია გასართობი სივრცე, თუმცა ეზოს გასართობი სათამაშოები დაზიანებული და გასაახლებელია.

ქუთაისის თავშესაფრის ეზო კვლავ მოუწესრიგებელია და არ არის შემოღობილი. თავშესაფარში ავეჯი შესაცვლელია, კედლები საჭიროებს სარემონტო სამუშაოებს. საერთო ოთახში არ არის ე.წ. პლინტუსები, დაზიანებულია გათბობის რადიატორები და ჟალუზები. მოუწესრიგებელია სველი წერტილები, განსაახლებელია ინვენტარი.

თბილისის ძალადობის მსხვერპლთა და ტრეფიკინგის თავშესაფარში - ასევე საჭიროა როგორც სარემონტო სამუშაოები, ისე ინვენტარის გამოცვლა.[30]

მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტოს ინფორმაციით, თავშესაფრებსა და კრიზისულ ცენტრებში 2024 წელს ინვენტარის ნაწილი განახლდა.[31]

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს მიერ დამატებით მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, **გორის თავშესაფარში სარემონტო სამუშაოები, ასევე, ბათუმის თავშესაფრის ტერიტორიის ღობით გამიჯვნა დასრულებულია**. რაც შეეხება სანტექნიკის მოწესრიგებასა და ინვენტარის განახლებას, ეს სამუშაოები თავშესაფრების ნაწილში აღმოფხვრილია, ხოლო დანარჩენ დაწესებულებებში, ამ პრობლემის მოგვარების მიზნით შესაბამისი ღონისძიებები ტარდება.[32]

თავშესაფრებში კვლავ მნიშვნელოვან პრობლემად რჩება ბავშვთა გასართობი სივრცეების განახლება და ბავშვისთვის საჭირო განვითარებაზე ორიენტირებული და უსაფრთხო სათამაშოების შეძენა. მონიტორინგის შედეგად დადგინდა, რომ კვლავ მწირია ბავშვების (მათ შორის, მოზარდების) გასართობი სათამაშოები/საშუალებები.

მნიშვნელოვანია, რომ თავშესაფრებში განთავსებულია კომპიუტერები, რომლითაც თავშესაფრის ბენეფიციარებმა უნდა ისარგებლონ.[33] ამის პარალელურად, ბათუმის, ქუთაისის და გორის (გორის თავშესაფრის მეორე სართულზე) თავშესაფარში ბენეფიციარებმა დაასახელეს ინტერნეტის პრობლემა.

ყველა თავშესაფარში იყო ჰიგიენის საშუალებების საკმარისი მარაგი, მათ შორის, მნიშვნელოვანია, რომ სახალხო დამცველის რეკომენდაციის შესაბამისად, დაემატა საბაზო საჭიროების კონკრეტული ნივთი (საცვალი), თუმცა კვლავ არ არის სტანდარტიზებული ჰიგიენური და პირადი საჭიროების ნივთების საკმარისი ჩამონათვალი, რომელიც ყველა თავშესაფარს სავალდებულოდ,

29 მონიტორინგისას პირველი სართულის სააბაზანო ოთახში მუშაობდა 1 საშხაპე. მეორე საშხაპის სისტემა გაფუჭებული იყო. პირველ სართულზე, შშმ პირის საპირფარეშოში უნიტაზის ჩასარეცხ სისტემას არ ჰქონდა თავსახური. მეორე სართულზე ბენეფიციარებისთვის განკუთვნილი სააბაზანო იყო დაზიანებული და მხოლოდ საპირფარეშოები იყო გამართული.

30 საერთო ოთახში სარემონტოა კედლებიც, დაზიანებულია დივანის ფეხი, კარის ჩარჩო და საკეტი. სამზარეულოში კედლებიდან კაფელი იყო ჩამოცვენილი, სამზარეულოს ჟალუზი გატეხილი, მე-2 სართულის საპირფარეშოში უნიტაზის თავსახური გატეხილი.

31 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

32 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 4 25 00769341, 09/07/2025.

33 აღსანიშნავია, რომ მონიტორინგისას, კომპიუტერები არ იყო მზად გამოსაყენებლად, უმეტეს შემთხვევაში ჩასართავი იყო ინტერნეტი.

მოთხოვნათა შესაბამისად, მიეწოდება.[34] დამატებით, უნდა აღინიშნოს, რომ გორის თავშესაფარში პრობლემად დასახელდა ბენეფიციარებისთვის გარკვეული ჰიგიენური პროდუქტების შეზღუდული რაოდენობით გაცემა, რაც თვიდან თვემდე არ არის საკმარისი. სააგენტოს ინფორმაციით, ზრუნვის სააგენტომ უზრუნველყო თავშესაფრების სტანდარტიზებული საბაზო ჰიგიენური და პირადი საჭიროების ნივთების განსაზღვრა და როგორც გვეცნობა, დღეის მდგომარეობით, კვლავ მიმდინარეობს შესაბამისი საბაზო ჰიგიენური საშუალებების ჩამონათვალის გაფართოება.[35]

მონიტორინგისას მიღებული ინფორმაციით, სეზონის შესაბამისი ტანსაცმლისა და ფეხსაცმლის მარაგი, კვლავ გარე შემოწირულობებსა და თავად პერსონალზეა დამოკიდებული. ერთ-ერთმა ბენეფიციარმა აღნიშნა, რომ ტანსაცმლის გარეშე მივიდა თავშესაფარში, თუმცა თავშესაფარს მისი საჭიროება არ დაუკმაყოფილებია. ამის საპირისპიროდ, სააგენტოს ინფორმაციით, სეზონური ტანსაცმლითა და ფეხსაცმლით უზრუნველყოფა ხდება საჭიროების შესაბამისად და არ არის დამოკიდებული მხოლოდ გარე შემოწირულობებზე. ბენეფიციართა საჭიროებების დაკმაყოფილება უზრუნველყოფილია სააგენტოს პასუხისმგებლობის ფარგლებში.[36]

მონიტორინგისას ყველა სახელმწიფო თავშესაფარში ჰქონდათ საკვები პროდუქტების მრავალფეროვანი მარაგი.[37] მონიტორინგის დროს, თავშესაფრებში იყო სეზონური ხილისა და ბოსტნეულის არჩევანი. ასევე, თავშესაფრებში გამოკითხული პირების უმრავლესობა კვებით კმაყოფილია, თუმცა კვლავ აღინიშნა გორის და ქუთაისის თავშესაფარში საკვების დამატების, ხოლო გორის თავშესაფარში საკვების ჩანაცვლების პრობლემა. სააგენტოს ინფორმაციით, თავშესაფრებისთვის კვლავ გაიცა რეკომენდაცია, რომ ბენეფიციართა სურვილისა და ჯანმრთელობის მდგომარეობის გათვალისწინებით, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებები შევიდეს სტანდარტულ მენიუში და ეს საკითხი მუდმივად კონტროლდება სააგენტოსგან.[38]

34 საბაზო ჰიგიენური და პირადი საჭიროების ნივთების ჩამონათვალში გათვალისწინებული უნდა იყოს ისეთი ნივთები, როგორიცაა, სავარცხელი, დეოდორანტი, წინდები, ჩუსტები, ბიუსჰალტერი, საღამური და სხვ.

35 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 4 25 00769341, 09/07/2025.

36 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 4 25 00769341, 09/07/2025.

37 რძის პროდუქტები, ხორცი, კვერცხი, ბურღულეული და სხვ.

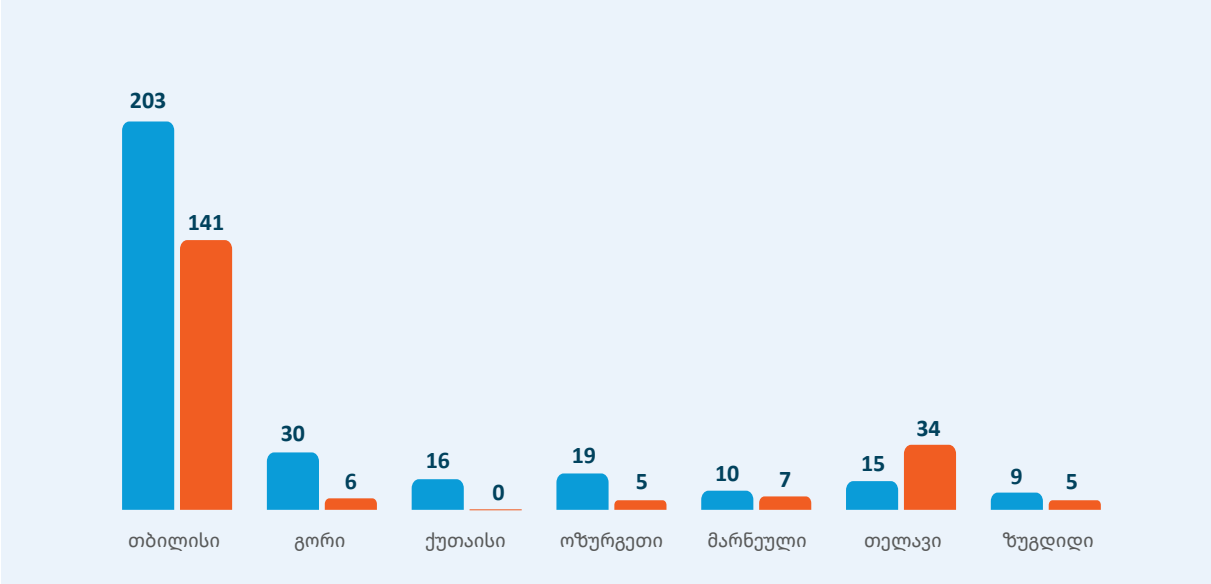
38 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

კრიზისული ცენტრების შეფასება

2024 განმავლობაში ძალადობის მსხვერპლთათვის განკუთვნილი 7 კრიზისული ცენტრი ფუნქციონირებდა, მათ შორის ახლად გახსნილი კრიზისული ცენტრები თელავსა და ზუგდიდში, სადაც გასული წლისგან განსხვავებით დასაქმებული იყო საჭირო პერსონალი. უნდა აღინიშნოს, რომ ინფრასტრუქტურის კუთხით ახლად გახსნილი კრიზისული ცენტრები გასაუმჯობესებელია.[39]

გასულ წელთან შედარებით, რეგიონში მდებარე კრიზისულ ცენტრებში მიმართვიანობა გაზრდილია, თუმცა კვლავ დაბალია.

დიაგრამა 2:
ძალადობის მსხვერპლთა კრიზისული ცენტრების მომსახურებით მოსარგებლეთა რაოდენობა.



მონიტორინგისას გამოკითხული კრიზისული ცენტრების თანამშრომლები აცხადებენ, რომ კრიზისულ ცენტრებში ბენეფიციარებს ამისამართებენ ძირითადად სახელმწიფო ზრუნვის სააგენტოდან, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვის ცხელი ხაზიდან, პროკურატურიდან, შინაგან საქმეთა სამინისტროდან, ასევე, ბენეფიციარები ჩაირიცხებიან მსხვერპლის იდენტიფიცირების კითხვარის საშუალებით.

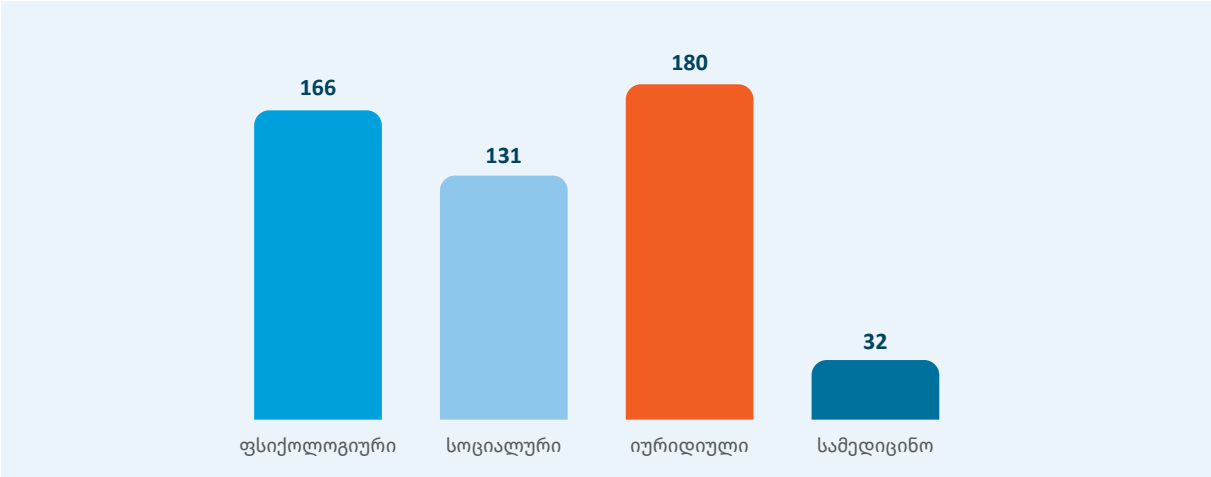
39 თელავის და ზუგდიდის კრიზისული ცენტრები კვლავ არ არის ადაპტირებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის, ამასთანავე, თელავის კრიზისულ ცენტრში არ არის გათბობა/გაგრილების სისტემა. ზუგდიდის კრიზისულ ცენტრში მონიტორინგისას არ ჰქონდათ მაგიდები ყველა პერსონალისთვის, ასევე, არ ჰქონდათ პრინტერი. აქვე, აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციით, თელავის კრიზისული ცენტრი, როგორც სხვა მსგავსი დაწესებულებები, ინფრასტრუქტურული თვალსაზრისით ნაწილობრივ უკვე განახლებულია, ხოლო დარჩენილი კომპონენტების გაუმჯობესება აქტიურ ფაზაშია. რაც შეეხება გათბობის სისტემას, ცენტრი სრულად უზრუნველყოფილია შესაბამისი გათბობის საშუალებებით, რომლებიც შეესაბამება როგორც უსაფრთხოების ნორმებს, ისე მოქმედ მინიმალურ სტანდარტებს. ასევე, როგორც გვეცნობა, თელავის კრიზისული ცენტრის საოფისე ინვენტარით აღჭურვის სამუშაოები დასრულებულია. ზუგდიდის კრიზისული ცენტრი კი უკვე უზრუნველყოფილია კომპიუტერული ტექნიკით, მათ შორის პრინტერით. წერილი SCA 4 25 00769341, 09/07/2025.

გურიის კრიზისულ ცენტრში აღინიშნა, რომ ადგილობრივი მუნიციპალიტეტიდან არ ხდება მათთან მსხვერპლთა გადამისამართება, თელავის კრიზისულ ცენტრში აღნიშნეს, რომ არ ჰქონიათ კომუნიკაცია შინაგან საქმეთა სამინისტროსთან.

მონიტორინგისას მიღებული ინფორმაცია და სტატისტიკის ანალიზი აჩვენებს, რომ მნიშვნელოვანია კრიზისული ცენტრების მიერ საინფორმაციო კამპანიების კომპონენტის კიდევ უფრო გაძლიერება, მათ შორის, ძალადობის საკითხებზე მომუშავე სახელმწიფო სტრუქტურებთან პროაქტიული თანამშრომლობა, რაც რეგიონში მდებარე კრიზისულ ცენტრებში მიმართვიანობის ზრდის წინაპირობა იქნება.

კრიზისულ ცენტრებში ყველაზე მეტმა ბენეფიციარმა ისარგებლა იურიდიული სერვისით, ხოლო ყველაზე ნაკლებმა სამედიცინო სერვისით.

დიაგრამა 3:
ძალადობის მსხვერპლთა კრიზისული ცენტრების მომსახურება



აღსანიშნავია, რომ კრიზისული ცენტრების მომსახურების შედეგად დასაქმებულთა სტატისტიკა კრიტიკულად დაბალია, სააგენტოს ინფორმაციით, დასაქმდა მხოლოდ 3 მსხვერპლი. კრიზისული ცენტრის ფარგლებში ბენეფიციართა პროფესიული გადამზადების შესახებ ინფორმაცია სააგენტოს არ მოუწოდებია.

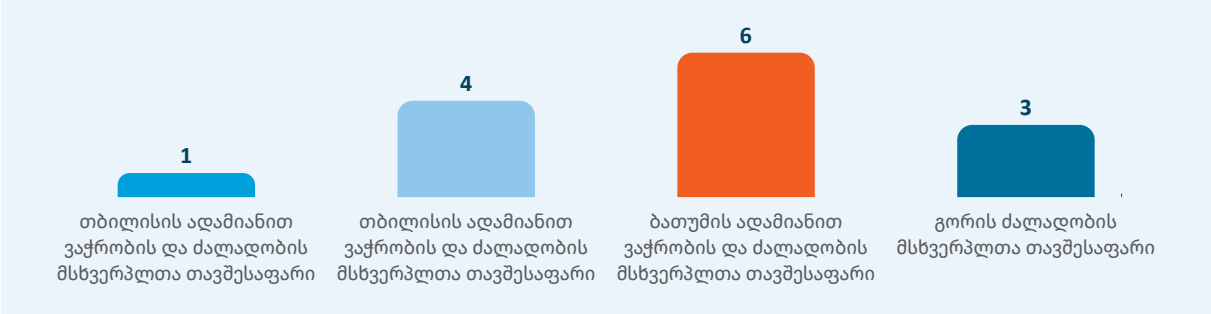
მონიტორინგისას კვლავ პრობლემად დასახელდა ძალადობის მსხვერპლის მიერ კრიზისული ცენტრის მომსახურებაზე უარის თქმა ტრანსპორტირების ფინანსების უქონლობის გამო. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია ამ პრობლემის მოგვარების გზებზე ზრუნვა.

კრიზისული ცენტრის თანამშრომლებმა ასევე გაამახვილეს ყურადღება კრიზისული ცენტრის მომსახურების მიღმა მსხვერპლთა მხარდაჭერაზე. აღინიშნა, რომ სახსრების არარსებობის გამო ხშირია მოძალადესთან დაბრუნების შემთხვევები. ხაზი გაესვა მუნიციპალურ დონეზე სერვისების სიმწირეს, ამ პრობლემაზე განსაკუთრებით მწვავედ ისაუბრა ოზურგეთის კრიზისული ცენტრის წარმომადგენელმა.

ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების სერვისი

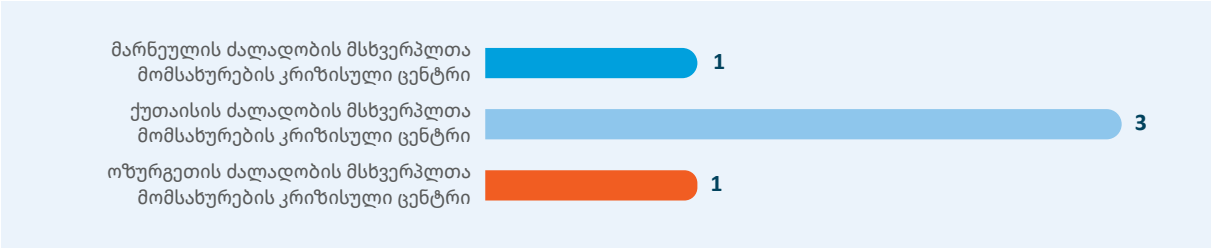
2024 წელს 14-მა ტრეფიკინგის მსხვერპლმა ისარგებლა თავშესაფრის სერვისით,[40] საიდანაც 10 შემთხვევა ეხებოდა შრომით, ხოლო 4 სექსუალურ ექსპლუატაციას. მომსახურების მიმღები პირებიდან სამართლებრივი დახმარება გაეწია 6 პირს, სოციალური მომსახურებით ისარგებლა 11-მა პირმა, ფსიქოლოგიური მომსახურებით - 10-მა, სამედიცინო მომსახურებით კი, 8 პირმა. აღსანიშნავია, რომ მოწოდებული ინფორმაციით, სერვისით მოსარგებლე 2 პირი დასაქმდა.

დიაგრამა 4:
ტრეფიკინგის მსხვერპლთა თავშესაფრის მომსახურებით მოსარგებლეთა სტატისტიკა.



დამატებით, 5-მა ტრეფიკინგის მსხვერპლმა ისარგებლა კრიზისული ცენტრების მომსახურებით.[41]

დიაგრამა 5:
ტრეფიკინგის მსხვერპლები კრიზისულ ცენტრებში.



მონიტორინგისას თავშესაფარში გამოიკითხა 1 ტრეფიკინგის მსხვერპლი, რომელიც კმაყოფილი იყო არსებული სერვისით.

რაც შეეხება შეფასებებს ტრეფიკინგის მსხვერპლთათვის ადეკვატური, უსაფრთხო და დაცული საცხოვრებელი პირობების, ჰიგიენის და კვების შესახებ, ისინი ზემოხსენებულ შესაბამის თავებშია წარმოდგენილი.

40 საიდანაც 10 პირი იყო მდედრობითი სქესის, ხოლო 4 მამრობითი. სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

41 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

თავშესაფარში/კრიზისულ ცენტრში დასაქმებული პირების მდგომარეობა და მათი საჭიროებები

თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების მონიტორინგისას ყურადღება გამახვილდა თავშესაფარში/კრიზისულ ცენტრში დასაქმებულ პირთა სამუშაო პირობებზე.

სახალხო დამცველის აპარატის მიერ გამოკითხული თანამშრომლების უმეტესობამ ყურადღება გაამახვილა ტრენინგების და გადამზადების შესაძლებლობის ნაკლებობაზე. ამ მხრივ გამონაკლისი იყო თბილისის კრიზისული ცენტრის, ასევე, თბილისის ახლად გახსნილი თავშესაფრის თანამშრომლები, რომელთაც მიუთითეს, რომ ტრენინგების და გადამზადების შესაძლებლობა მუდმივად აქვთ. სააგენტოს ინფორმაციით, 2024 წელს 40-მდე თანამშრომელმა გაიარა ტრენინგები, რომლებიც მოიცავდა ტრეფიკინგის მსხვერპლთა გამოვლენას, ტრავმებზე რეაგირების მულტიდისციპლინურ მიდგომებსა და მსხვერპლზე ორიენტირებული მხარდაჭერის მექანიზმებს. ტრენინგების სამიზნე აუდიტორია იყო **სოციალური მუშაკები, ფსიქოლოგები და იურისტები.**[42]

სახალხო დამცველმა არაერთხელ გასცა რეკომენდაცია თავშესაფრების მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ოჯახში ძალადობის საკითხებზე, მის ფორმებსა და გამოვლინებაზე, სწავლება ჩაუტარდეს თავშესაფარში ყველა დასაქმებულს. დამატებით, მნიშვნელოვანია, აქცენტი გაკეთდეს მედდების გადამზადებაზე, რომელთაც არაერთი პასუხისმგებლობა აქვთ დაკისრებული. არასამუშაო საათებსა და დასვენების დღეებში თავშესაფარში მხოლოდ მედდა რჩება და მათთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვანია სხვადასხვა მიმართულებით ცოდნის გაღრმავება, განსაკუთრებით კი, კრიზისულ სიტუაციებთან ეფექტიანად გასამკლავებლად.

მნიშვნელოვანია, რომ დაწესებულებებში დასაქმებული პერსონალი პერიოდულად გამოიკითხოს ტრენინგების საჭიროებასთან დაკავშირებით და თემატურად, მათი პროფესიისა და უფლებამოვალეობების გათვალისწინებით, მიმდინარეობდეს მათი გადამზადება.[43]

აღსანიშნავია, რომ ოზურგეთის კრიზისულ ცენტრში მომუშავე ფსიქოლოგი ერთადერთია, რომელიც სერტიფიცირებულია არასრულწლოვნების მართლმსაჯულების საკითხებზე, რაც მის დატვირთულობას ზრდის. ხშირად უწევს სასამართლოში წასვლა, რის გამოც მისი რესურსი კრიზისული ცენტრის ბენეფიციარებს აკლდებათ, რაც ასევე გამოიხატება გრაფიკის ხშირად შეცვლაში. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია სააგენტომ უზრუნველყოს, რომ კრიზისული ცენტრის ფსიქოლოგის რესურსი მხოლოდ კრიზისული ცენტრების ბენეფიციარებს მოხმარდეთ.

მონიტორინგისას ხაზი გაესვა კრიზისულ ცენტრებს და თავშესაფრებს შორის ერთმანეთის გამოცდილების გაზიარების და ცენტრალურ დონეზე ხელმძღვანელობასთან მეტი კომუნიკაციის

42 მოწოდებული ინფორმაციით, გადამზადება განხორციელდა გაეროს ლტოლვილთა უმაღლესი კომისარიატის (UNHCR), მიგრაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (IOM), აშშ-ის სახელმწიფო ანტინარკოტიკული და სამართალდამცავ ორგანოებთან თანამშრომლობის ბიუროს, "World Vision საქართველოს", დაავადებათა კონტროლისა და საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის ეროვნული ცენტრის, ეუთოსა და საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მხარდაჭერით. სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

43 მაგალითად, აღინიშნა ძიძებისთვის ბავშვებთან, მათ შორის ქცევითი სირთულის მქონე ბავშვებთან კომუნიკაციის საკითხებზე ტრენინგების საჭიროების შესახებ. ასევე, მედდებს არ აქვთ გავლილი ტრენინგები პირველადი დახმარების საკითხებზე.

საჭიროებას. კომუნიკაციის საჭიროება განსაკუთრებით იკვეთება ახლად გახსნილ კრიზისულ ცენტრებში და ახალი თანამშრომლებისთვის, რომელთაც თავიანთი რესურსით მოუწიათ საქმიანობის სპეციფიკაში გარკვევა.

მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, 2024 წელს სააგენტოში შეიქმნა და აპრილიდან ფუნქციონირებს ტრეფიკინგისა და ძალადობის მსხვერპლთა სერვისების სამმართველო. სამმართველოს ეტაპობრივი დაკომპლექტების შემდეგ, იგი უზრუნველყოფს თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების წარმომადგენლებთან შეხვედრებს, საუკეთესო პრაქტიკის გაზიარებისა და დანერგვის მიზნით.[44]

მონიტორინგისას აღინიშნა არასამთავრობო ორგანიზაციების მონაწილეობით შეხვედრების ორგანიზების საჭიროება, ინფორმაციის მიღებისა და თანამშრომლობის გაძლიერების მიზნით.

სამუშაო პირობების მხრივ, უნდა აღინიშნოს მედდების დატვირთულობა, რომელთაც, მათ შორის, შეთავსებული აქვთ მზარეულის ფუნქციები. ამ ნაწილში აღინიშნა მზარეულის კადრის ცალკე არსებობის საჭიროება. დამატებით, მნიშვნელოვანია, რომ მედდების პასუხისმგებლობაა თვითმოვლის უნარების არმქონე ბენეფიციარებზე ზრუნვა,[45] მიუხედავად იმისა, რომ მედდებს არ გააჩნიათ სპეციალიზებული კვალიფიკაცია გერიატრიული მოვლის მიმართულებით. ამასთანავე, მოვლის ფუნქცია არც მედდების სამუშაო აღწერილობაშია გაწერილი. მნიშვნელოვანია, რომ ამ სერვისის მიწოდებას უზრუნველყოფდნენ არა მედდები, არამედ გერიატრიული მოვლის სპეციალისტები.

ამასთანავე, მართალია, ცხელი ხაზის ოპერატორების სამუშაო გრაფიკი რეგულირებულია შრომის კოდექსის შესაბამისი ნორმების დაცვით, მაგრამ სამუშაო გრაფიკი რთულია, რადგან გულისხმობს 4 დღეში ერთხელ 24-საათიან მორიგეობას 1-საათიანი შესვენების უფლებით.

დამატებით, თანამშრომლებმა მიუთითეს სხვადასხვა საჭიროებაზე, მაგალითად, თბილისის ტრეფიკინგის თავშესაფარში აღინიშნა, რომ ძველი კომპიუტერები აქვთ, ბათუმის თავშესაფრის საკუთრებაში არსებული ავტომანქანა ხშირად ფუჭდება, გორში აღინიშნა პრინტერის საჭიროების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ კვლავ გამოწვევად დასახელდა დაბალი ანაზღაურება, ასევე, დაზღვევის არარსებობა, რითაც, შესაძლოა, ასევე იყოს გამოწვეული პროფესიონალი კადრების მუდმივი დეფიციტი. აღინიშნა ანაზღაურების მნიშვნელობა თავშესაფარსა და კრიზისულ ცენტრებში არსებულ სტრესულ გარემოში მუშაობის დასაბალანსებლად და თანამშრომელთა მოტივაციისთვის.

44 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 8 25 00263779, 10/03/2025.

45 სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს წერილი SCA 4 25 00381819, 4/04/2025.

რეკომენდაციები

სსიპ სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს:

- ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის თემაზე აწარმოოს ცნობიერების ასამაღლებელი კამპანია, მათ შორის, ქვეყანაში არსებული მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების სერვისების შესახებ;
- აღმოიფხვრას ცხელი ხაზის (116006) ოპერატორების მხრიდან შესაძლო ბარიერის შემქნა თვითმოვლის უნარის არმქონე ბენეფიციართა თავშესაფარში განთავსების კუთხით;
- აღირიცხოს ადგილების შევსების გამო თავშესაფარში განთავსებაზე უარის შემთხვევათა ზუსტი სტატისტიკა;
- გაიწეროს კონკრეტული სამოქმედო გეგმა თავშესაფრებში ადგილების შევსებისას, მსხვერპლებისთვის ალტერნატიული დახმარების შეთავაზების შესაძლებლობების თაობაზე;
- თვითმოვლის უნარების არმქონე ბენეფიციარებზე ზრუნვის პასუხისმგებლობა მოეხსნათ მედდებს და ამ სერვისის მიწოდება უზრუნველყონ გერიატრიული მოვლის სპეციალისტებმა;
- გადაიხედოს ქალთა მიმართ ძალადობის, ოჯახში ძალადობის, სექსუალური ხასიათის ძალადობის მსხვერპლთა მიმართ ძალადობის რისკების შეფასების, მათი საჭიროებებისა და მისაწოდებელი მომსახურებების დასადგენი სტანდარტიზებული კითხვარი, რათა მოერგოს შშმ პირთა საჭიროებებს;
- დაწესებულებებში დასაქმებული პერსონალი გამოიკითხოს ტრენინგების საჭიროებასთან დაკავშირებით და გადამზადდეს თემატურად;
- გადაიხედოს მედდის დატვირთული სამუშაო გრაფიკი და დაემატოს მზარეულის შტატი;
- გაიწეროს პირველადი მედიკამენტების განსაზღვრული საბაზო ჩამონათვალი და მიეწოდოს ყველა თავშესაფარს;
- განახლდეს ჰიგიენისა და პირადი ნივთების საბაზო ჩამონათვალი, რომელიც სავალდებულო იქნება ყველა თავშესაფრისთვის;
- ყველა თავშესაფარში უზრუნველყოს მოზარდებისთვის გასართობ-შემეცნებითი თამაშები;
- დაიგეგმოს და განხორციელდეს თავშესაფრების ბენეფიციარებისთვის სარეაბილიტაციო, სარეკრეაციო და გასართობი პროგრამები/ღონისძიებები;
- ყველა თავშესაფარში მოწესრიგდეს ეზო იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს არასრულწლოვანი ბენეფიციარის გართობა-რეაბილიტაციისთვის საჭირო ინვენტარის განთავსება ან /და განახლება;
- ჩატარდეს შესაბამისი სამუშაოები გორის თავშესაფარში ინტერნეტის ყველა წერტილზე მიწოდების გასაუმჯობესებლად, ასევე აღმოიფხვრას ინტერნეტის პრობლემა ქუთაისსა და ბათუმში;

- გადაიხედოს თავშესაფრებისა და კრიზისული ცენტრების ინვენტარი და განახლდეს საჭიროებისამებრ;
- გაძლიერდეს თავშესაფრების და კრიზისული ცენტრების თანამშრომლობა ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებთან და განხორციელდეს მსხვერპლთათვის საჭირო სერვისების ადვოკატირება.
- კრიზისულმა ცენტრებმა უზრუნველყონ პროაქტიული თანამშრომლობა ძალადობის საკითხებზე მომუშავე სახელმწიფო სტრუქტურებთან.