

**საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის მინისტრის
ბრძანება №01-59/6
2012 წლის 30 აგვისტო ქ. თბილისი**

ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტების დამტკიცების შესახებ

„სოციალური დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის „დ“ ქვეპუნქტისა და „საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2005 წლის 31 დეკემბრის №249 დადგენილებით დამტკიცებული დებულების მე-3 მუხლის „ო“ ქვეპუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 61-ე მუხლის შესაბამისად, **ვბრძანებ:**

1. დამტკიცდეს ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტები (დანართი №1).

2. ამ ბრძანების პირველი პუნქტით დამტკიცებული ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტები სავალდებულოა ყველა პირისთვის (მიუხედავად ორგანიზაციულ-სამართლებრივი და საკუთრების ფორმისა), რომელიც ახორციელებს ბავშვთა 24-საათიან მომსახურებას (გარდა მინდობით აღზრდისა, ნებართვის მქონე სტაციონარული დაწესებულებისა, ავტორიზებული საგანმანათლებლო დაწესებულებისა, სკოლა-პანსიონისა და ისეთი მომსახურებისა, რომელიც ხორციელდება წელიწადში არა უმეტეს 3 თვისა) ან/და შესაბამისი სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებულია არაშეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვთა დღის ცენტრად.

3. ამ ბრძანებით დამტკიცებული სტანდარტები შესაბამისი სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში რეგისტრირებული დღის ცენტრებისთვის სავალდებულოა 2013 წლის 1 იანვრიდან.

4. ამ ბრძანებით დამტკიცებული სტანდარტების მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტი ამოქმედდეს 2013 წლის 1 იანვრიდან.

5. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული სსიპ „ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის“ იმ ფილიალებს, რომლებიც ვერ აკმაყოფილებენ ამ ბრძანებით დამტკიცებული „ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტების“ მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ.ა“ ქვეპუნქტითა და მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ.ბ.ბ“, „გ.ბ.გ“ და „გ.დ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრულ მოთხოვნას, 2014 წლის 1 იანვრამდე: (14.02.2013 N 01-5/6)

ა) ბენეფიციართა/აღმზრდელთა თანაფარდობა განისაზღვროს ყოველ 10 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთი აღმზრდელი;

ბ) საძინებელ ოთახში განთავსდეს არა უმეტეს 10 ბენეფიციარისა და ერთი კარადა არა უმეტეს 5 – ბენეფიციარისათვის;

გ) ტუალეტს/ტუალეტებს, საშხაპეს/საშხაპეებს, პირსაბანს/პირსაბანებს 16 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთისა, ხოლო შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე 10 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთისა, რომელ(ებ)იც მორგებულია შშმ ბენეფიციართა საჭიროებებზე.

6. 2016 წლის 1 იანვრამდე ამ ბრძანებით დამტკიცებული სტანდარტების მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ.ა“ ქვეპუნქტით განსაზღვრულ მომსახურების ადგილზე ცალკე მდგომი შენობის არსებობა არ ვრცელდება 2012 წლის 1 ივლისამდე სააღმზრდელო საქმიანობის ლიცენზიის მქონე პირებზე.

7. ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2009 წლის 26 აგვისტოს №281/ნ ბრძანება.

8. ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2012 წლის 1 სექტემბრიდან.

ზ. ჭიბერაშვილი

დანართი №1

ბავშვზე ზრუნვის სტანდარტები

მუხლი 1. ინფორმაცია მომსახურების შესახებ (სტანდარტი №1)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარმა (მათ შორის, პოტენციურმა) და/ან მისმა კანონიერმა წარმომადგენელმა იცის მომსახურების მიზანი, განსახორციელებელი ღონისძიებები და მხარეთა უფლება-მოვალეობები. მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან ინფორმაციის გაზიარება დაინტერესებული პირისთვის ხელს უწყობს ბენეფიციართა მოთხოვნილებების სათანადოდ დაკმაყოფილებას და საჭირო გადაწყვეტილების მიღებას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს:

ა.ა) დეტალური საინფორმაციო ფურცელი (დანართი №1.1);

ა.ბ) სააღმზრდელო პროგრამა, სადაც აღწერილი უნდა იყოს აღზრდის მეთოდოლოგია და დღის წესრიგი;

ა.გ) შინაგანაწესი, რომელიც სხვა საკითხებთან ერთად შეიცავს:

ა.გ.ა) ბენეფიციართა მხრიდან სოციალურად მიუღებელი ქცევების მართვის წესებსა და მეთოდებს;

ა.გ.ბ) უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურებს;

ა.გ.გ) ინფექციური დაავადებების თავიდან აცილების მიზნით შემუშავებულ წესებს;

ა.გ.დ) კონფიდენციალურობის დაცვის საკითხებს;

ა.გ.ე) თანამშრომლების, მოხალისეებისა და პრაქტიკაზე მყოფი სტუდენტების ქცევის წესებს;

ა.დ) დღის ცენტრის მომსახურების შემთხვევაში – შესაბამისი სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მოქმედი სხვა დღის ცენტრების საკონტაქტო ინფორმაცია (დღის ცენტრებისთვის აღნიშნული განახლებული ინფორმაციის მიწოდებაზე პასუხისმგებელია საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო (შემდგომში – სამინისტრო);

ა.ე) შესაბამისი ლიცენზია და/ან შესაბამის სახელმწიფო პროგრამაში რეგისტრაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

ბ) მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისა და სალიცენზიო პირობების ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისთვის ხელმისაწვდომად ჰქონდეს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა) ბენეფიციართა პირადი საქმე;

ბ.ბ) ბენეფიციართა სპეციალიზებულ დაწესებულებაში მოთავსებისა და ამ დაწესებულებიდან გაყვანის აღრიცხვის ჟურნალი;

ბ.გ) თანამშრომელთა კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მათთან საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებული ხელშეკრულებები;

ბ.დ) ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ბ.ე) აზრის გამოხატვის პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა;

ბ.ვ) ძალადობის ფაქტების პასუხად გატარებული ღონისძიებების წერილობითი აღრიცხვა;

ბ.ზ) უბედური შემთხვევების აღრიცხვის ჟურნალი.

მუხლი 2. მომსახურების ინკლუზიურობა (სტანდარტი №2)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარი სარგებლობს მომსახურებით, რომელიც აკმაყოფილებს მის ინდივიდუალურ საჭიროებებს და შეესაბამება მის შესაძლებლობებს. ბენეფიციარებს აქვთ მომსახურებით სარგებლობის თანაბარი შესაძლებლობა. მათ ხელი მიუწვდებათ თემში არსებულ სხვადასხვა მომსახურებაზე. მომსახურების მიმწოდებელი აღიარებს რა ბავშვის უფლებათა კონვენციით განსაზღვრულ პრინციპებს, მომსახურების მიწოდების პროცესში იცავს თითოეული ბენეფიციარის უფლებებსა და თავისუფლებებს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ბენეფიციარებს მიაწოდოს ინდივიდუალურ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე დაფუძნებული მომსახურება, რომლის პროცესში მომსახურების მიმღები დაცულია დისკრიმინაციის, მიკერძოებული ან უარყოფითი დამოკიდებულების თუ ქმედებისაგან, რამაც შეიძლება თავი იჩინოს მომსახურების მიწოდებისას მომსახურების მიმწოდებლისგან, სხვა ბენეფიციარისგან ან სხვა პირისგან;

ბ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარებს თემში არსებულ სხვა სოციალურ მომსახურებებთან (განათლება, ჯანმრთელობა და სხვა) დაკავშირებაში;

გ) ბენეფიციარს მიაწოდოს მომსახურება, მიუხედავად მისი რასის, კანის ფერის, სქესის, ენის, რელიგიის, პოლიტიკური თუ სხვა მრწამსის, ეროვნული, ეთნიკური და სოციალური წარმოშობის, ქონებრივი მდგომარეობის, ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის ჯანმრთელობის ან სხვა რამ ვითარებისა.

მუხლი 3. კონფიდენციალობის დაცვა (სტანდარტი №3)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციართა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის უფლების დაცვა უზრუნველყოფილია. ბენეფიციარი/მისი კანონიერი წარმომადგენელი ინფორმირებულნი არიან, რომ მათი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაცულია. ასევე, ისინი საქმის კურსში არიან იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აცნობოს მომსახურებისას მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალობის შესახებ, ასევე იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც კონფიდენციალობა შეიძლება დაირღვეს;

ბ) დაიცვას ბენეფიციარის კორესპონდენციების, საუბრებისა და პირადი შეხვედრების კონფიდენციალობა;

გ) იქონიოს შესაბამისი გარემო (ოთახი ან გამოყოფილი ადგილი) ინდივიდუალური კონსულტაციებისათვის, რაც უზრუნველყოფს ბენეფიციარის საუბრების კონფიდენციალობას;

დ) ბენეფიციარის პირადი საქმე შეინახოს არახელმისაწვდომ ადგილას;

ე) ბენეფიციარის პირადი ინფორმაცია (ჯანმრთელობის, ოჯახის, ქცევითი თავისებურებების და ა.შ.) საჯაროდ არ განიხილოს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების ნაწილია (მაგ.: შემთხვევის შესახებ კონფერენცია, ჯგუფური კონსულტაცია, საქმის ინტერესებიდან გამომდინარე, სხვა სამსახურისთვის გადაგზავნა (მაგ.: პოლიციისთვის, სამედიცინო დაწესებულებისთვის, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთვის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატისთვისა და სალიცენზიო პირობების ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელი უწყებისთვის);

ვ) ბენეფიციარის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებამდე ბენეფიციარისგან/მისი კანონიერი წარმომადგენლისგან მიიღოს წერილობითი თანხმობა;

ზ) ბენეფიციარის შესახებ 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;

თ) ბავშვისთვის მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში, მის შესახებ არსებული ინფორმაცია სამი წლის ვადით ინახება მომსახურების მიმწოდებელთან. იმ

შემთხვევაში, თუ ორგანიზაცია წყვეტს საქმიანობას და ბენეფიციარები გადადიან სხვა მომსახურებაში მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსთან შეთანხმებით ყველა დოკუმენტაცია გადადის მომსახურების ახალ მიმწოდებელთან, ხოლო თუ ბენეფიციარი ბრუნდება ბიოლოგიურ ოჯახში, ბავშვის კანონიერ წარმომადგენელთან შეთანხმებით (თანხმობით) ხდება დოკუმენტაციის გატანა/განადგურება.

მუხლი 4. მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა (სტანდარტი №4)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარის მიერ მიღებული მომსახურება მორგებულია მის განსაკუთრებულ საჭიროებებზე. მომსახურების ინდივიდუალური მიდგომა ზრდის ბენეფიციარის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის მოტივაციას – მონაწილეობა მიიღონ მომსახურების დაგეგმვის პროცესში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული შეფასების საფუძველზე, ასევე, ბავშვის საჭიროებების გათვალისწინებით, ბენეფიციართან/მის კანონიერ წარმომადგენელთან და ოჯახთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ერთად, მომსახურებაში ჩარიცხვიდან 30 დღის განმავლობაში შეიმუშავოს მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა (შემდგომში – გეგმა); დღის ცენტრის მომსახურების მიმწოდებელმა შეიძლება მიმართოს მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს და გამოითხოვოს ბენეფიციარის შესახებ სოციალური მუშაკის მიერ წარმოებული შეფასების დოკუმენტი.

ბ) გეგმა ნათლად აღწერს:

ბ.ა) რა სახის მომსახურებას (მხარდაჭერას) მიიღებს ბენეფიციარი;

ბ.ბ) გეგმით გათვალისწინებული მომსახურების განხორციელების განრიგს;

ბ.გ) მომსახურების მიწოდების მოსალოდნელ შედეგებს;

ბ.დ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დასახული გეგმის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირ(თა)ის ვინაობას და ვალდებულებებს;

გ) მოთხოვნის შესაბამისად მიაწოდოს ბენეფიციარს გეგმის ასლი;

დ) პერიოდულად, შეთანხმებული განრიგის შესაბამისად (სულ მცირე 6 თვეში ერთხელ, თუ საჭიროება არ მოითხოვს ამ ვადის შემცირებას), ბენეფიციართან და/ან კანონიერ წარმომადგენელთან და მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს წარმომადგენელთან ერთად გადახედოს/შეაფასოს ბენეფიციარის გეგმა;

ე) აწარმოოს ბენეფიციართა პირადი საქმეები, სადაც დაცული იქნება გეგმები, მათი განხორციელებისა და მიღწევების შესახებ ჩანაწერები, აღნიშნულთან დაკავშირებული სხვა დამატებითი ინფორმაცია, მაგალითად, ინფორმაცია ბენეფიციარის განათლების, ჯანმრთელობის, სოციალიზაციისა და სხვა საკითხებთან დაკავშირებით, ასევე „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 ბრძანებით განსაზღვრული დოკუმენტები.

მუხლი 5. ემოციური და სოციალური განვითარება (სტანდარტი №5)

1. მოსალოდნელი შედეგი – მომსახურებაში შექმნილი გარემო უზრუნველყოფს ბენეფიციართა ემოციურ და სოციალურ განვითარებას, ამზადებს მათ დამოუკიდებელი ცხოვრებისთვის, ხელს უწყობს მათ სოციალურ ინტეგრაციას და ოჯახთან კონტაქტების გაძლიერებას (თუ ეს არ ეწინააღმდეგება ბავშვის ინტერესებს). ბენეფიციარები კეთილგანწყობას გამოხატავენ ერთმანეთისადმი, ასევე, გარშემომყოფებისადმი. გამოხატავენ ნდობაზე და პატივისცემაზე დამყარებულ ურთიერთობას. ჩართულნი არიან ყოველდღიურ საქმიანობაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შექმნას გარემო, რომელიც უზრუნველყოფს ბენეფიციართა შორის, ასევე, თანამშრომლებისადმი ნდობაზე და კეთილგანწყობაზე დაფუძნებული მჭიდრო ურთიერთობების ჩამოყალიბებას;

ბ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარების თანატოლებთან და თემის სხვა წევრებთან ურთიერთობების ჩამოყალიბებასა და შენარჩუნებას;

გ) დაეხმაროს ბენეფიციარებს სოციალური და ყოფითი უნარების (თვითმოვლა, საკუთარი კუთხის დალაგება, ტანსაცმლის მოწესრიგება/გარეცხვა და სხვა) შეძენაში. ასევე, საკუთარი შესაძლებლობების გამოვლენა/განვითარებაში;

დ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარის კანონიერ წარმომადგენელს, ოჯახს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ბენეფიციართან მჭიდრო ურთიერთობების შენარჩუნებასა და მშობლის ვალდებულებათა რეალიზებაში (თუ ეს არ ეწინააღმდეგება ბავშვის ინტერესებს, რაც არის ასახული გეგმაში). აღნიშნულთან დაკავშირებით მომსახურების მიერ წარმოებს ჩანაწერები, რაც თავს იყრის გეგმაში.

მუხლი 6. კვება (სტანდარტი №6)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარებს აქვთ ხარისხიანი, უსაფრთხო და სათანადო ოდენობის საკვები, რომელიც შეესაბამება მათ მოთხოვნილებებს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ბენეფიციარები, მათი სურვილის გათვალისწინებით, უზრუნველყოს:

ა.ა) 24-საათიანი მომსახურებისას – ოთხჯერადი ჯანსაღი კვებით;

ა.ბ) 8-საათიანი მომსახურებისას – სამჯერადი ჯანსაღი კვებით;

ა.გ) 5-საათიანი მომსახურებისას – ორჯერადი ჯანსაღი კვებით;

ბ) საკვების შეზღუდვა არ გამოიყენოს ბენეფიციარისთვის დისციპლინური ზომის სახით;

გ) კვების მიწოდების პროცესში გაითვალისწინოს ბენეფიციართა ასაკი, სურვილი და ჯანმრთელობის მდგომარეობა (მაგ., დიეტა ან სხვა) შესაბამისი სპეციალისტის რეკომენდაციით ან რელიგიური მრწამსით განსაზღვრული თავისებურებები;

დ) დღე-ღამის განმავლობაში ბენეფიციარები უზრუნველყოს საკმარისი რაოდენობის უსაფრთხო სასმელი წყლით;

ე) განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბენეფიციარებს დაეხმაროს ჭამის პროცესში.

მუხლი 7. დასვენებისა და გაჯანსაღების შესაძლებლობები (სტანდარტი №7)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარები ჩართულნი არიან არაფორმალურ აქტივობებში (მაგ.: საზაფხულო ბანაკები, გასართობი ღონისძიებები, ექსკურსია, ლაშქრობა და სხვა), რაც ეხმარება მათ ემოციურ, ფიზიკურ, სოციალურ, ინტელექტუალურ და შემოქმედებით განვითარებაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) დაგეგმოს და განახორციელოს თამაშები და ღონისძიებები, რომლებიც ხორციელდება როგორც შენობაში, ისე მის გარეთ (ღია ცის ქვეშ);

ბ) მომსახურების ფიზიკური გარემოს გათვალისწინებით, აღჭურვოს იგი ბენეფიციარის ასაკისა და ინტერესების შესაბამისი რესურსებით (მაგ.: სათამაშოები, სპორტული ინვენტარი, წიგნები და სხვა). იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურება ვერ უზრუნველყოფს ბენეფიციარებს ამგვარი აქტივობებისთვის საჭირო რესურსით, მომსახურებამ უნდა უზრუნველყოს მათი ჩართვა თემში არსებულ მომსახურებებში (მაგ.: ბიბლიოთეკა, სპორტული/შემოქმედებითი წრეები და სხვა);

გ) 24-საათიანი მომსახურების გაწევისას უზრუნველყოს ბენეფიციართა ჯგუფური დასვენება საქართველოს კურორტებზე წელიწადში არანაკლებ 12 დღის განმავლობაში;

დ) ასაკობრივი მოთხოვნილებების გათვალისწინებით, ბენეფიციართათვის ხელმისაწვდომი გახადოს ტელევიზორის, კომპიუტერის და სხვა ტექნიკის მოხმარება, რაც დაბალანსებულია დასვენება-გაჯანსაღების სხვა ღონისძიებებთან მიმართებაში.

მუხლი 8. განათლება (სტანდარტი №8)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარს აქვს სათანადო გარემო განათლების მიღებისთვის, ვინაიდან, განათლება ეხმარება მას უნარებისა და შესაძლებლობების განვითარებაში და რეალიზებაში, რაც წარმოადგენს დამოუკიდებელი ცხოვრების განმსაზღვრელ კომპონენტს. ბენეფიციარი, ასაკისა და შესაძლებლობის გათვალისწინებით ჩართულია საგანმანათლებლო/პროფესიული სწავლების პროცესში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს ბენეფიციარის ჩართვა სკოლამდელ ან ზოგადსაგანმანათლებლო პროცესში და ხელი შეუწყოს მას პროფესიული ან უმაღლესი განათლების მიღებაში;

ბ) უფლებამოსილ ორგანოთა ჩართულობით უზრუნველყოს განსაკუთრებული საგანმანათლებლო საჭიროებების მქონე ბენეფიციარის დაკავშირება შესაბამის საგანმანათლებლო დაწესებულებასთან ან სპეციალისტთან;

გ) ინდივიდუალური სასწავლო გეგმის არსებობის შემთხვევაში, ითანამშრომლოს საგანმანათლებლო დაწესებულებასთან გეგმის განხორციელების მიზნით;

დ) სისტემატური ზედამხედველობა გაწიოს ბენეფიციარის საგანმანათლებლო დაწესებულებაში დასწრებაზე;

ე) წახალისოს და დაეხმაროს ბენეფიციარს ფორმალური და არაფორმალური (მაგ.: სპორტული, სამხატვრო, მუსიკალური, სახელობო და სხვა წრეები) განათლების მიღებაში. საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს იგი დამატებითი მეცადინეობებით;

ვ) გაეროს „ბავშვის უფლებათა კონვენციით“ გათვალისწინებული უფლებები და მოვალეობები და ბავშვთა დაცვის მოქმედი კანონმდებლობის პრინციპები ბენეფიციარებს მიაწოდოს მათთვის გასაგები ფორმით.

მუხლი 9. ჯანმრთელობის დაცვა (სტანდარტი №9)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარები იზრდებიან გარემოში, სადაც წახალისებულია ცხოვრების ჯანსაღი წესი და სათანადოდ ექცევა ყურადღება მათ ჯანმრთელობის მდგომარეობას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს ბენეფიციართა იმუნიზაციისა და სამედიცინო პროფილაქტიკური შემოწმების პროცესის ხელშეწყობა;

ბ) საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს ბენეფიციართა სამედიცინო მომსახურების გაწევის ხელმისაწვდომობა;

გ) ბენეფიციარს მისცეს რჩევები პირადი ჰიგიენისა და სექსუალური განათლების, აივ/შიდსისა და სხვა სქესობრივი გზით გადამდები დაავადებების შესახებ, ასევე ალკოჰოლის, ნარკოტიკების, თამბაქოს და სხვა მავნე ნივთიერებების გამოყენების მოსალოდნელ შედეგებზე და ჯანსაღი ცხოვრების წესზე;

დ) სპეციალურ ჟურნალში აღრიცხოს უბედური შემთხვევები, რამაც გამოიწვია ბენეფიციართა დაზიანება;

ე) აწარმოოს ინფექციებზე კონტროლი ექიმის მიერ რეკომენდებული ღონისძიებებით;

ვ) საჭიროების შესაბამისად რეგულარული კავშირი ჰქონდეს ოჯახის/უბნის ექიმთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

მუხლი 10. უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები (სტანდარტი №10)

1. მოსალოდნელი შედეგი:

ა) ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს აქვს პროტესტისა და მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის გამოხატვის საშუალება;

ბ) უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები ცნობილია ბენეფიციარისთვის/მისი კანონიერი წარმომადგენლისთვის და მომსახურების მიწოდებაში ჩართული ნებისმიერი პირისთვის.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) ჩამოაყალიბოს უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის მარტივი და ნათელი პროცედურა, რომელიც მოცემულია შინაგანაწესში და ცნობილია ბენეფიციარებისთვის;

ბ) მომსახურებაში შექმნას პირობები იმისათვის, რათა ბენეფიციარს/მის კანონიერ წარმომადგენელს შეეძლოს მომსახურების სტრუქტურისა და შინაარსის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის მიწოდება (მაგ.: არსებობს კითხვარი, უკუკავშირის ჟურნალი ან ყუთი ანონიმური კომენტარებისთვის);

გ) ბენეფიციარის კომენტარები რეგულარულად განიხილებოდეს, სულ მცირე, თვეში ერთხელ;

დ) გაითვალისწინოს ბენეფიციარის აზრი და შეხედულებები მასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას და უზრუნველყოს მისი ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;

ე) აწარმოოს პროტესტის/უკუკავშირის ყველა გონივრული შემთხვევის აღრიცხვა.

მუხლი 11. ძალადობისგან დაცვა (სტანდარტი №11)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ყველა ბენეფიციარი დაცულია ნებისმიერი სახის ძალადობისგან (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური, იძულება) როგორც მომსახურებაში, ისე მის ფარგლებს გარეთ.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) იცნობდეს და იხელმძღვანელოს მოქმედი კანონმდებლობით („ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონი, „ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის, საქართველოს შინაგან საქმეთა მინისტრისა და საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2010 წლის 31 მაისის ერთობლივი ბრძანება №152/ნ – №496 – №45/ნ);

ბ) საჭიროების შემთხვევებში, უზრუნველყოს სათანადო ღონისძიებების გატარება ბენეფიციართა ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით;

გ) ძალადობის ყველა ფაქტი თუ განცხადება ასევე, მის საპასუხოდ გატარებული ღონისძიება, წერილობით აღრიცხოს სპეციალურ ჟურნალში.

მუხლი 12. ზრუნვა და მეთვალყურეობა (სტანდარტი №12)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარები სათანადო ზრუნვისა და მეთვალყურეობის ქვეშ იმყოფებიან. მომსახურება იყენებს ქცევის მართვის პოზიტიურ ფორმებსა და ქცევის შეზღუდვის წესებს, რასაც იცნობენ ბენეფიციარები და თანამშრომლები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) შინაგანაწესით განსაზღვროს ბენეფიციართა ქცევის მართვის მეთოდები და გააცნოს ბენეფიციარებს და თანამშრომლებს;

ბ) ბენეფიციართა მიმართ გამოიყენოს ქცევის მართვის პოზიტიური ფორმები (მაგ.: წახალისება, შექება, დაჯილდოება და სხვა);

გ) ბენეფიციარის მიერ ქცევის წესების დარღვევისას, გამოიყენოს ქცევის შეზღუდვა არამძალადობრივი მეთოდებით;

დ) ბენეფიციარის მიმართ არ გამოიყენოს ფიზიკური შეზღუდვა, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც არსებობს ბენეფიციარის მხრიდან საკუთარი თავის ან სხვათა დაზიანების საშიშროება;

ე) ბენეფიციარის გაუჩინარების შემთხვევაში, გონივრულ ვადაში, მაგრამ არა უმეტეს გაუჩინარებიდან 24 საათისა, შეატყობინოს საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს შესაბამის სამსახურს, კანონიერ წარმომადგენელს და/ან მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს.

მუხლი 13. დამოუკიდებელი ცხოვრებისთვის მომზადება და მომსახურების დატოვება (სტანდარტი 13)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარები მზად არიან დაბრუნდნენ ოჯახში, გადავიდნენ სხვა მომსახურებაში ან დატოვონ მომსახურება დამოუკიდებელი ცხოვრების დასაწყებად საგანგებოდ შემუშავებული გეგმის მიხედვით. მოცემული გეგმის შემუშავების პროცესში ჩართულნი არიან სოციალურ მუშაკი, მომსახურების მიმწოდებელი, ბენეფიციარი და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი/ოჯახი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და სხვა პირები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების მიწოდების პროცესში ხელი შეუწყოს ბენეფიციარებს დამოუკიდებელი ცხოვრებისთვის საჭირო უნარების განვითარებისათვის;

ბ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარებს 14 წლის ასაკიდან განავითარონ თავისი შესაძლებლობები უმაღლესი განათლების მიღების ან პროფესიული ინტერესების გამოვლენის თვალსაზრისით, რაც აისახება გეგმაში;

გ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარებს მომსახურებიდან გასვლის პროცესში, იქნება ეს სხვა მომსახურებაში გადასვლა, ოჯახში დაბრუნება, დამოუკიდებელი ცხოვრების დაწყება თუ სხვა;

დ) ხელი შეუწყოს ბენეფიციარს და/ან მის კანონიერ წარმომადგენელს ჩართული იყოს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რომელიც ეხება მისი მომსახურებიდან გასვლას;

ე) მომსახურებიდან გასვლისას ბენეფიციარს და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენლის მოთხოვნის შესაბამისად, მიაწოდოს მომსახურებაში დაცული პირადი საქმის ყველა დოკუმენტი ან/და მისი ასლი.

მუხლი 14. ბენეფიციარზე ორიენტირებული გარემო (სტანდარტი №14)

1. მოსალოდნელი შედეგი – მომსახურების მიწოდება ხორციელდება ისეთ გარემოში, რომელიც შეესაბამება მომსახურების მიზანს და სათანადოდ აკმაყოფილებს ბენეფიციარის საჭიროებებს. მომსახურება ხორციელდება კეთილმოწყობილ, სუფთა და კომფორტულ გარემოში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურება განახორციელოს ისეთ გეოგრაფიულ გარემოში, სადაც ბენეფიციარებს ადვილად მიუწვდებათ ხელი ფორმალური/არაფორმალური განათლებისა და ჯანდაცვის ობიექტებზე;

ბ) მომსახურებისთვის განკუთვნილი შენობა აკმაყოფილებდეს შემდეგ ნორმებს:

ბ.ა) ფიზიკური გარემო ჰქონდეს მაქსიმალურად მიმსგავსებული ოჯახურ პირობებს;

ბ.ბ) უზრუნველყოფილი იყოს სეზონის შესაბამისი ტემპერატურა (მათ შორის, ზამთრის პერიოდში არანაკლებ 18 გრადუსისა);

ბ.გ) დაცული იყოს ტოქსიკური ნივთიერებებისგან;

გ) მომსახურების ფართობი და აღჭურვილობა შეესაბამებოდეს ბენეფიციართა რაოდენობას, რაც მოიცავს:

გ.ა) სამზარეულოს/სასადილოს:

გ.ა.ა) არის შესაბამისად აღჭურვილი სამზარეულო სამზადითა და სამრეცხაოთი, ჰქონდეს ადგილი მშრალი პროდუქტებისთვის, მაცივარი, გამწოვი ვენტილაცია (აღნიშნული არ ვრცელდება იმ დღის ცენტრზე, სადაც ადგილზე არ ხდება საკვების მომზადება);

გ.ა.ბ) უნდა ჰქონდეს ბენეფიციართა ერთდროული კვებისათვის საკმარისი სასადილო ფართობი, სასადილო მაგიდასთან (მაგიდებთან) ბენეფიციარის ინდივიდუალური ადგილი და სკამი, იქონიოს და გამოიყენოს სათანადო რაოდენობის ჩაისა და სადილის ჭურჭელი (მაგ.: თეფშები, ფინჯნები, ლანგრები და სხვა) და უქანგავი ლითონის კოვზები, დანები და ჩანგლები;

გ.ბ) 24-საათიანი მომსახურებისას – სამინებელ ოთახს (ოთახებს):

გ.ბ.ა) ერთ ბენეფიციარზე არანაკლებ 6 კვ.მ ფართობისა;

გ.ბ.ბ) ერთ ოთახში უნდა განთავსდეს არა უმეტეს სამი ბენეფიციარისა;

გ.ბ.გ) თითოეული ბენეფიციარისთვის ლოგინს, საწოლს, ტუმბოს და ერთ კარდას, არა უმეტეს სამი ბენეფიციარისათვის;

გ.გ) საერთო მოხმარების ფართს (სხვადასხვა აქტივობებისთვის), გარდა, სააბაზანოს, ტუალეტისა და სხვა სათავსებისა, რომელიც 24-საათიანი მომსახურების შემთხვევაში არის არანაკლებ 3 კვ.მ-ისა ერთ ბენეფიციარზე, ხოლო დღის ცენტრის შემთხვევაში – 6 კვ.მ-ისა ერთ ბენეფიციარზე;

გ.დ) საშხაპეს/საშხაპეებს (მხოლოდ 24-საათიანი მომსახურებისას), ტუალეტს/ტუალეტებს (ვენტილაციით), პირსაბანს/პირსაბანებს(ცივი/ცხელი წყლით) – 5 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთისა (24-საათიანი მომსახურებისას) და 15 ბენეფიციარზე არანაკლებ ერთისა (დღის ცენტრის მომსახურებისას). შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ბენეფიციართა შემთხვევაში, აღნიშნული გარემო მორგებული უნდა იყოს ამ კატეგორიის ბენეფიციართა საჭიროებებზე;

გ.ე) სპეციალურ ოთახს ან ადგილს, სადაც შესაძლებელია ბენეფიციართან ინდივიდუალური მუშაობა, კონფიდენციალური გასაუბრება და კონსულტირება;

დ) შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ბენეფიციარებს შეუქმნას თავისუფალი ორიენტაციისა და გადაადგილების პირობები. მომსახურების გარემო და მოწყობილობები შეესაბამება შშმ ბავშვთა მომსახურების შინაარსსა და მათ შესაძლებლობებს, საჭიროებებსა და ინტერესებს;

ე) ჰქონდეს ბენეფიციართა ასაკისა და საჭიროების შესაბამისი სააღმზრდელო, საგანმანათლებლო, საინფორმაციო და შემეცნებითი დანიშნულების ნივთები;

ვ) 24-საათიანი მომსახურებისას – თითოეული ბენეფიციარი უზრუნველყოს პირადი ჰიგიენისათვის საჭირო ინდივიდუალური ნივთებით (მაგ.: პირსახოცი, კბილის ჯაგრისი, საპონი და სხვა), ასევე სუფთა თეთრეულით;

ზ) დღის ცენტრის მომსახურებისას გამოყოფილია ბენეფიციარების პირადი ნივთების შენახვისთვის განკუთვნილი დაცული ადგილი;

თ) შენობაში აკრძალულია თამბაქოს მოხმარება – გამოკრულია შესაბამისი ნიშანი ან წარწერა.

მუხლი 15 . უსაფრთხოება და სანიტარიული მდგომარეობა (სტანდარტი №15)

1. მოსალოდნელი შედეგი – ბენეფიციარები მომსახურებას იღებენ უსაფრთხო გარემოში, სადაც დაცულია სანიტარიული წესები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების შენობაში უზრუნველყოს ტელეფონით სარგებლობა;

ბ) თვალსაჩინო ადგილზე ჰქონდეს გამოკრული პოლიციის, სახანძროს, სამაშველო სამსახურის, სასწრაფო სამედიცინო დახმარების, გაზის, ელექტროენერჯის, წყლის და კანალიზაციის მომწოდებელი ადგილობრივი სამსახურების, მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს, სახალხო დამცველის აპარატის საკონტაქტო ინფორმაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

გ) გაზის, ელექტროენერჯის, წყლის გაყვანილობისა და გათბობის სისტემების დამონტაჟება მომსახურებაში განახორციელოს მოქმედი წესების დაცვით;

დ) შენობაში და მთელ ტერიტორიაზე შეინარჩუნოს სისუფთავე;

ე) კიბეებს და აივნებს ჰქონდეს მოაჯირი;

ვ) საკვები ადეკვატურად შეინახოს – მალფუჭებადი საკვები ინახება მაცივარში;

ზ) მედიკამენტები ხელმისაწვდომი იყოს მხოლოდ იმ უფლებამოსილი პირისათვის, რომელიც პასუხისმგებელია ბენეფიციართა მედიკამენტებით უზრუნველყოფაზე;

თ) თითოეულ ტუალეტში ჰქონდეს ჰიგიენის შესაბამისი ნივთები;

ი) ნაგავი შეინახოს დახურულ კონტეინერში, სპეციალურად ამისთვის გამოყოფილ ადგილას. ნაგვის გატანა ხდებოდეს, სულ მცირე, დღეში ერთხელ;

კ) უზრუნველყოს ბენეფიციართა პირადი ნივთების ხელშეუხებლობა.

მუხლი 16. მოთხოვნები პერსონალის მიმართ (სტანდარტი №16)

1. მოსალოდნელი შედეგი – მომსახურებაში ბენეფიციართა აღზრდა-განვითარებას ახორციელებენ საკმარისი რაოდენობისა და შესაბამისი კვალიფიკაციის თანამშრომლები.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) მომსახურებაში ჩართულ პერსონალს, გარდა ტექნიკური პერსონალისა, გავლილი აქვს საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ინიციატივით შემუშავებული სატრენინგო კურსი;

ბ) უზრუნველყოს თანამშრომელთა რეგულარული ზედამხედველობა და მათთვის პროფესიული განვითარების შესაძლებლობა;

გ) დაიცვას აღმზრდელებისა და ბენეფიციარების შემდეგი თანაფარდობა:

გ.ა) 24-საათიან მომსახურებაში ყოველ 5 ბენეფიციარზე მინიმუმ ერთი აღმზრდელი. მომსახურების ადგილზე (ცალკე მდგომ შენობაში) ბენეფიციართა საერთო რაოდენობა არ აღემატება 10-ს, გარდა კრიზისული ცენტრისა (სააღმზრდელო დაწესებულება, რომელიც ემსახურება მიუსაფარ და/ან ძალადობის მსხვერპლ ბავშვებს), სადაც ბენეფიციართა საერთო რაოდენობა არ აღემატება 20-ს;

გ.ბ) დღის ცენტრის მომსახურებაში ყოველ 15 ბენეფიციარზე მინიმუმ ერთი აღმზრდელი/პედაგოგი.

დანართი №1.1

საინფორმაციო ფურცელი

1. *მომსახურების* *განმახორციელებელი*
(დასახელება) _____

2. _____ *მისამართი*

3. *ტელეფონის* _____ *ნომერი*

4. _____ *სამიზნე* _____ *ჯგუფი*

5. _____ *ბენეფიციართა* _____ *რაოდენობა*

6. *მომსახურების გეოგრაფიული არეალი (დღის ცენტრების შემთხვევაში)*

7.

სამუშაო

დღეები:

8. სამუშაო საათები: – დან – მდე

9. არდადეგების პერიოდი (დღის ცენტრების შემთხვევაში)

10. მომსახურების შინაარსი:
