



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურება სანდაზმულების და შშმ პირებისთვის

საერთაშორისო და საქართველოს გამოცდილება
კვლევის შეჯამება



კვლევა ჩატარდა ევროკავშირის მხარდაჭერით მიმდინარე სამწლიანი პროექტის (2019-2022წ) “უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების განვითარება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების და ხანდაზმულებისთვის“ ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებს „საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრი“ ორ პარტნიორ ორგანიზაციასთან – „საქართველოს საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის ასოციაციასა“ (თელავი, კახეთი) და „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირთან“ (ოზურგეთი, გურია) ერთად.

პროექტის მიზანია საქართველოში ისეთი სოციალური მომსახურებების განვითარება, სადაც ხელს უწყობენ და პატივს სცემენ მოწყვლადი ჯგუფების, კერძოდ, შშმ პირების და ხანდაზმულების სოციალურ, კულტურულ და ეკონომიკურ უფლებებს.

წინამდებარე ანგარიში წარმოადგენს კვლევის ვრცელი ანგარიშის მოკლე შეჯამებას, სადაც მოცემულია კვლევის ძირითადი ასპექტები, მიგნებები და რეკომენდაციები.

კვლევა ჩატარდა და ანგარიში მოამზადა მკვლევართა გუნდმა შემდეგი შემადგენლობით:

- Ⓒ **თამარ მახარაძე** წამყვანი მკვლევარი, ანგარიშის ავტორი
- Ⓒ **ზურაბ ტატანაშვილი** მკვლევართა გუნდის ხელმძღვანელი / ანგარიშის თანაავტორი
- Ⓒ **ქეთევან კალანდაძე** კვლევის კოორდინატორი
- Ⓒ **ნიკა მექვაბიშვილი** კვლევის ასისტენტი
- Ⓒ **კესო კუჭუხიძე** კვლევის ანგარიშის ვიზუალური დიზაინერი

კვლევა ჩატარდა ევროკავშირის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრი და არ ნიშნავს, რომ იგი ასახავს ევროკავშირის შეხედულებებს.



შესავალი

კვლევის მიზნები და მეთოდოლოგია

კვლევის ძირითადი დასკვნები და რეკომენდაციები

1. უფლებების განხორციელების ხელშეწყობა
2. თანამონაწილეობა
3. ინდივიდუალური შედეგები
4. უკუკავშირი
5. მომსახურების ხელმისაწვდომობა
6. მომსახურების მართვა

4

5

7

7

10

12

15

17

19



21-ე საუკუნეში განვითარებული ქვეყნებისა და საერთაშორისო ორგანიზაციების/მისიების დღის წესრიგში ახალი საკითხი დადგა - ადამიანის ფუნდამენტური უფლებების არა მხოლოდ დაცვა, არამედ მათი ასახვა საქმიანობის ყველა სფეროში და მოქმედ პროგრამებსა და პროექტებში დანერგვა. ამ თვალსაზრისით მნიშვნელოვანი ძალისხმევა გასწია ევროკავშირმა.

უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის დანერგვა აქტიურად დაიწყო ჯანმრთელობისა და სოციალური მომსახურების სფეროში. სხვადასხვა ქვეყანამ დანერგა ამ სფეროებში უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის ძირითადი ღირებულებები. ამ მხრივ კარგ მაგალითს წარმოადგენს ირლანდიისა და ავსტრალიის მთავრობების მიერ გადადგმული ნაბიჯები - სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფის სოციალური მომსახურებისთვის შექმნეს სტანდარტები, რომლებიც უფლებებზე დაფუძნებულ მიდგომას ეყრდნობა. მაგალითად, ირლანდიაში ჯანდაცვისა და სოციალური დაცვის სფეროში ჩამოყალიბდა უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის ძირითადი ღირებულებები, ცნობილი როგორც FREDA - Fairness, Respect, Equality, Dignity and Autonomy. ავსტრალიის მთავრობამ შშმ პირთა სოციალური მომსახურებისთვის შეიმუშავა ეროვნული სტანდარტები (National Standards for Disability Services) - დოკუმენტში მოცემული ექვსივე სტანდარტი ადამიანის ძირითად უფლებებს ეფუძნება.

საქართველოსთვის მეტად მნიშვნელოვანი და დროულია პროექტი „უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების განვითარება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისა და ხანდაზმულებისთვის“, რომელსაც ევროკავშირის მხარდაჭერით საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი საქართველოს საზოგადოებრივ ინტერესთა დაცვის ასოციაციასა და ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირთან ერთად ახორციელებს. პროექტის მიზანია „მოწყვლადი სოციალური ჯგუფების, კერძოდ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისა (შშმ პირების) და ხანდაზმულების სოციალური, კულტურული და ეკონომიკური უფლებების რეალიზების ხელშეწყობა, მათთვის თანაბარი შესაძლებლობების შექმნა და სოციალური ინტეგრაცია“. პროექტის ფარგლებში დაგეგმილი წინამდებარე კვლევა წარმოადგენს პროექტის აქტივობების საფუძველს. მისი ძირითადი მიზანია საქართველოში შშმ პირებთან და ხანდაზმულებთან მომუშავე ორგანიზაციებში უფლებებზე დაფუძნებული მომსახურების კომპონენტებისა და შესაძლებლობების შესწავლა და ადგილობრივი პრაქტიკის გაანალიზება საერთაშორისო გამოცდილების ჭრილში. შედეგად, პოლიტიკისა და ორგანიზაციული ტიპის რეკომენდაციების შემუშავება, რაც საქართველოს სოციალურ პოლიტიკაში უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის სინქრონიზაციისკენაა მიმართული. კვლევის ფარგლებში შემუშავდა ინსტრუმენტი, რომელიც ზომავს შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალურ მომსახურებაში უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის ხარისხს. კვლევის მიგნებები საფუძვლად დაედება პროექტის ფარგლებში დაგეგმილი აქტივობების დეტალურ დაგეგმვას.

კვლევის მიზნები და მეთოდოლოგია

მოცემული კვლევა ორი მიმართულებით წარიმართა: (1) არსებული რელევანტური საერთაშორისო და ადგილობრივი ლიტერატურის მიმოხილვა და (2) კვლევის პირველადი მონაცემების შეგროვება და ანალიზი. სოციალური მომსახურების სფეროში უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის ძირითადი სტანდარტები გაანალიზებული იყო ისეთი ფუნდამენტური დოკუმენტების შეჯამებით, როგორებიცაა: ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაცია, ბავშვთა უფლებების კონვენცია, შებლუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია, დაბერების მადრიდის საერთაშორისო სამოქმედო გეგმა და მისი განხორციელების რეგიონული სტრატეგია. ასევე, შესწავლილი იყო სხვადასხვა განვითარებული ქვეყნის მიერ შემუშავებული დოკუმენტები და მიდგომები.

კვლევის მიზანი და ამოცანები შემდეგი სახით ჩამოყალიბდა:

კვლევის მიზანი

შშმ პირებთან და ხანდაზმულებთან მომუშავე ორგანიზაციებში უფლებებზე დაფუძნებული მომსახურების კომპონენტებისა და მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების შესაძლებლობების ანალიზი საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის პერსპექტივიდან.

კვლევის ამოცანები

1.1 რამდენად გათვალისწინებულია უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომა მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელებისა და შეფასებისას შშმ პირთა და ხანდაზმულთა ცენტრალურ და მუნიციპალურ დღის სოციალურ მომსახურებებში;

1.2 რამდენად გათვალისწინებულია უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომა მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელებისა და შეფასებისას შშმ პირთა და ხანდაზმულთა ცენტრალურ და მუნიციპალურ **24 საათიან მომსახურებებში;**

1.3 რამდენად პასუხობს მომსახურების მიმწოდებელთა ორგანიზაციული განვითარება და არსებული რესურსები (მატერიალური და ადამიანური) უფლებებზე დაფუძნებული მომსახურების სტანდარტებს.

კვლევა დაეფუძნა თვისებრივი კვლევის მეთოდებს, კერძოდ, ნახევრად სტრუქტურირებულ სიღრმისეულ ინდივიდუალურ და ჯგუფურ ინტერვიუებს. COVID-19 პანდემიის გამო, რიგ შემთხვევაში პირისპირ ინტერვიუებისთვის გამოყენებული იყო Zoom-ის ელექტრონული პლატფორმა. კვლევის ინსტრუმენტი - სიღრმისეული ინტერვიუების გზამკვლევი - დაეყრდნო 2019 წელს სსიპ ადამიანთ ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის (ახლანდელი სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტო) მიერ შექმნილ ხარისხის მართვის სახელმძღვანელოს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სათემო მომსახურებისთვის, რომელიც, თავის მხრივ, ეფუძნება ადამიანის უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების საერთაშორისო სტანდარტებს. კვლევის დაგეგმვისას შემუშავდა ცალკე გზამკვლევი სამი სამიზნე ჯგუფისთვის: (1) მომსახურების მიმწოდებლები, (2) მომსახურების მიმღებები & მათი ოჯახის წევრები და (3) ცენტრალური და ადგილობრივი მთავრობების შესაბამისი სამსახურების წარმომადგენლები. სულ კვლევაში მონაწილეობდა 106 რესპოდენტი.

კვლევის ფარგლებში შესასწავლი მომსახურებები განისაზღვრა კვლევის ამოცანებისა და სამიზნე ჯგუფის მიხედვით. სოციალური რეაბილიტაციისა და ბავშვზე ზრუნვის 2020 წლის სახელმწიფო პროგრამიდან შერჩეული იყო შშმ პირებისა და ხანდაზმულებისთვის განკუთვნილი დღის და 24 საათიანი მომსახურებები.

თითოეულ მომსახურებაში მონაცემების შეგროვება ხდებოდა: ა) ორგანიზაციის ხელმძღვანელისგან, ბ) მომსახურების მიწოდებაში უშუალოდ ჩართული თანამშრომლებისგან (მზრუნველი, სოციალური მუშაკი, სოციალური თერაპევტი, მზარეული) და გ) მომსახურების მიმღებებისგან/მათი ოჯახის წევრებისგან. კვლევაში ჩართვის თხოვნით მომსახურების მიმღებებს მიმართავდნენ მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის წარმომადგენლები და მხოლოდ მათგან მიღებული თანხმობის შემდეგ უკავშირდებოდა მათ კვლევითი ჯგუფი. ცენტრალური და ადგილობრივი მთავრობის წარმომადგენლები კვლევაში მონაწილეობისათვის შეირჩნენ მათი თანამდებობებისა და კომპეტენციის მიხედვით. კვლევა ჩატარდა თბილისსა და 10 რეგიონის 13 მუნიციპალიტეტში/თვითმმართველ ქალაქში. მონაცემები გროვდებოდა 2020 წლის ივნის - აგვისტოში. კვლევის ყველა ეტაპზე (დაგეგმვა, განხორციელება და ანალიზი) წამყვან მკვლევართან ერთად მონაწილეობდა საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის თანამშრომელთა გუნდი.

აღსანიშნავია, რომ კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე კვლევა განიხილავს იმ ფაქტორებს, რომლებიც გავლენას ახდენს შშმ და ხანდაზმული პირების ძირითად უფლებებზე სოციალური მომსახურების მიღებისას და არ იძლევა ამ ფაქტორების სიღრმისეული ანალიზის საშუალებას მომსახურებების მიმწოდებლების მიხედვით, რაც შეიძლება მის შემზღვევად ჩაითვალოს.

მონაცემები შეგროვდა და გააანალიზდა შემდეგი თემების მიხედვით: (1) უფლებების განხორციელების ხელშეწყობა, (2) თანამონაწილეობა, (3) ინდივიდუალური შედეგები, (4) უკუკავშირი, (5) მომსახურების ხელმისაწვდომობა და (6) მომსახურების მართვა. აღნიშნული თემები დაეყრდნო 2019 წელს სსიპ ადამიანთ ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდის (ახლანდელი სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტო) მიერ შექმნილ ხარისხის მართვის სახელმძღვანელოს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სათემო მომსახურებისთვის, რომელიც, თავის მხრივ, ეყრდნობა ადამიანის უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურების საერთაშორისო სტანდარტებს.

1. უფლებების განხორციელების ხელშეწყობა

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა დღისა და 24 საათიან სათემო მომსახურებებში პერსონალი ინფორმირებულია, რომ მომსახურების მიმღებებს ღირსების დაცვითა და პატივისცემით უნდა მოემსახუროს. ამ დამოკიდებულების ერთ-ერთი გამოხატველია მათი კომუნიკაცია - უმრავლეს შემთხვევაში ეს ურთიერთობა არაფორმალური და „შინაურულია“, თუმცა ზოგჯერ ერთმანეთის მიმართ პატივისცემის გამოსახატავად მიმართავენ კომუნიკაციის უფრო ფორმალურ გზებს. ეფექტური კომუნიკაცია განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანია სენსიტიურ თემებთან მიმართებით, მაგალითად, ჰიგიენური ნორმების დაცვის, სექსუალური ქცევის მართვის დროს და სხვ.

- სათემო მომსახურებაში ხანდახან თავს იჩენს სერვისის მიმღებებს შორის დაძაბულობა და კონფლიქტი, რაც მხარეებისთვის ღირსების შემლახავია. ასეთ სიტუაციაში, განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანი ხდება პერსონალის ინტერპერსონალური კონფლიქტის კონსტრუქციულად მოგვარების უნარი.

- სათემო მომსახურებაში მომსახურებების მიმღებთა მიერ გამოთქმული სურვილები ძირითადად ეხება ყოველდღიურ ყოფით საკითხებს, როგორცაა მენიუში ცვლილებების შეტანა, დღის დაგეგმვა, კულტურულ ღონისძიებებში მონაწილეობა და სხვ. ეს სურვილები ხშირად გათვალისწინებულია მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის მიერ.

- როგორც დღის, ისე სათემო მომსახურებებში მომსახურებების მიმღებთა ბაზისური საჭიროებები მეტწილად დაკმაყოფილებულია - კვებასთან, ფართთან და მის მოწყობასთან დაკავშირებული სახელმწიფო სატანდარტებით გათვალისწინებული მოთხოვნები ძირითადად შესრულებულია, თუმცა ხანდაზმულთა სათემო მომსახურების გამწვევი ორგანიზაცია ზოგჯერ არ ფლობს საჭირო დამხმარე საშუალებებს, მაგალითად, ეტლს - გადაადგილების შეზღუდვის მქონე პირისთვის - საჭირო ინვენტარის გარეშე მომსახურება კი ღირსების შემლახავია. ასევე აღსანიშნავია, რომ ადგილობრივი მთავრობის მიერ დაფინანსებული დღისა და სათემო მომსახურებისთვის უმეტეს შემთხვევაში, არ არის დაწესებული მომსახურების სტანდარტები, რაც შეიძლება უარყოფითად აისახოს როგორც მიწოდებული მომსახურების ხარისხზე, ისე მომსახურების მიმღებთა ბაზისური საჭიროებების დაკმაყოფილებაზე, მაგალითად, მომსახურება შესაძლოა მიეწოდოს არასაკმარის სივრცეში.

- სათემო მომსახურებებში ყოველთვის ვერ ხერხდება პირადი სივრცის დაცვა. მაგალითად მაშინ, როცა 24 საათიანი მომსახურების მიმღებები საძინებელს იყოფენ ერთ და მეტ პირთან. ზოგჯერ მეზობლების პიროვნული თვისებები ან ჯანმრთელობის მდგომარეობა მობინადრებს ხელს უშლით ძილსა და დასვენებაში, არ ეძლევათ განმარტოვების საშუალება. ამ სირთულეებს მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციები განსხვავებულად აგვარებენ. ზოგიერთი ორგანიზაცია ცდილობს ერთ ოთახში ერთმანეთისთვის უფრო სასურველი პირები მოათავსონ, განალაგონ ოთახში გამყოფები („შირმები“), ზრუნავენ ერთადგილიანი ოთახების მოწყობაზე. ზოგ ორგანიზაციაში კი მომსახურების მიმღებების მიერ გამოთქმულ მსგავს სურვილებს მარტივად პასუხობენ: „თუ არ მოგწონს, წადი“.

- მომსახურების მიმღებები და მათი ოჯახის წევრები ძირითადად ინფორმირებულნი არიან მომსახურების შესახებ. შშმ ბავშვთა დღის მომსახურების შემთხვევაში, მშობლები ძირითად ინფორმაციას არაფორმალური გზებით - სოციალურ ქსელებში მოქმედები მშობელთა ჯგუფების დახმარებით იღებენ.

ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებებში არის შემთხვევები, როცა მომსახურების მიმღებებმა არაფერი იციან მათი, როგორც მომსახურების მიმღების ძირითადი უფლებების შესახებ, მაგალითად, რამდენი უნდა იყოს საძინებლის მინიმალური ფართი და სხვ. როგორც შშმ პირების, ისე ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებებში, მომსახურების მიმღებები ინფორმირებულნი არიან სახალხო დამცველის ცხელი ხაზის შესახებ, თუმცა კვლევის მონაწილეები ამ ნომრით ნაკლებად სარგებლობენ. როგორც შშმ პირთა, ისე ხანდაზმულთა დღისა და სათემო მომსახურების მიმღებები ნაკლებად ფლობენ ინფორმაციას მომსახურების არსებული ალტერნატივის შესახებ - შეფასების სხვადასხვა ინსტრუმენტის, განსხვავებული თერაპიული მიდგომის და ა.შ.

- მომსახურების მიმღებები და მათი ოჯახის წევრები ინფორმირებულნი არიან პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის შესახებ, ძირითადად ხელშეკრულებაში არსებული შესაბამისი მუხლების საშუალებით, თუმცა, როგორც აღმოჩნდა, მომსახურების მიმღებები ნაკლებად ეცნობიან ისეთ დოკუმენტებს, როგორიცაა ორგანიზაციის შინაგანაწესი ან ორგანიზაციის მომსახურების ხელშეკრულება. როგორც პერსონალი, ისე მომსახურების მიმღებები, ნაკლებად არიან საქმის კურსში თუ როდის ითვლება კანონიერად მომსახურების მიმღებთა პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დარღვევა.

- როგორც დღის, ისე სათემო მომსახურებების პერსონალი თვლის, რომ ინფორმირებულია ადამიანის ძირითადი უფლებების შესახებ, თუმცა ძირითად აქცენტს პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობასა და ძალადობისგან დაცვზე აკეთებენ. მომსახურების მიმღების ისეთი უფლებები, როგორიცაა: მომსახურებაში სათანადო მტკიცებულებების გარეშე შეზღუდვების დაწესების დაუშვებლობა და ხარისხიანი მომსახურების მიღება ნაკლებად განიხილება უფლებრივ დარღვევად.

- სხვა მომსახურებებთან შედარებით, შშმ პირთა დღის ცენტრის პერსონალი უფრო ხშირად ავლენს სერვისის მიმღებთა მიმართ მათი ოჯახის წევრების მხრიდან გამოვლენილ ფიზიკურ და ემოციურ ძალადობას, თუმცა როგორც კვლევამ აჩვენა, ასეთ შემთხვევებში ორგანიზაციები არ ახდენენ იმ რეაგირებას, რაც შესაბამისობაშია ძალადობასთან დაკავშირებულ საქართველოს მთავრობის მიერ დადგენილ პროცედურებთან. მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის თანამშრომლები ხშირად ხედავენ ფსიქიკური პრობლემების მქონე პირთა მიმართ ნათესავების მხრიდან ეკონომიკური ძალადობის საფრთხეს და ოფიციალურად მიმართავენ სახელმწიფო სოციალურ მუშაკს რეაგირებისთვის, თუმცა ბევრ შემთხვევაში, რეაგირება ადეკვატური არ არის.

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა როგორც დღის, ისე სათემო მომსახურებებში პერსონალი ინფორმირებულია, რომ სასურველი არ არის მომსახურებაში შეზღუდვების შემოტანა. მოქმედი შეზღუდვები ძირითადად უკავშირდება მომსახურების სტანდარტებსა და ორგანიზაციის შინაგანაწესში მოცემულ წესებს, თუმცა გვხვდება პერსონალის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები (შეთანხმებული მომსახურების მიმღების მზრუნველთან) გარკვეული შეზღუდვის შემოტანის შესახებ, რომელიც მხოლოდ მის/მათ ვარაუდს ეფუძნება, მაგალითად, დღის ცენტრის მომსახურების მიმღები შშმ ბავშვის ეზოში არ გაშვება, რადგან ეს შეიძლება მისთვის საშიში აღმოჩნდეს. დაუსაბუთებელი შეზღუდვები შემოდის სექსუალური ქცევის მართვის დროსაც, როდესაც პერსონალს არ ჰყოფნის კომპეტენცია (და ორგანიზაციაში არ არის ჩამოყალიბებული სუპერვიზიის სისტემა) მსგავსი შემთხვევების ეფექტურად მართვის.

ორგანიზაციულ დონეზე

- მომსახურებაში ჩართული პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით, მომსახურების მიმღებებთან ეფექტური კომუნიკაციის გაუმჯობესებისა და მომსახურების მიმღებთა შორის კეთილგანწყობილი ატმოსფეროს განვითარების ხელშესაწყობად ტრენინგების ორგანიზება შემდეგ თემებზე:

1. რას გულისხმობს ეფექტური კომუნიკაცია;
2. პირადი სივრცის მნიშვნელობა ადამიანისთვის;
3. ინტერპერსონალური კონფლიქტის კონსტრუქციულად გადაწყვეტის გზები;
4. გერონტოლოგიასთან დაკავშირებული საკითხები;
5. შეზღუდულ შესაძლებლობებთან დაკავშირებული საკითხები;
6. რას გულისხმობს უფლებებზე დაფუძნებული სოციალური მომსახურება;
7. საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცებული ბავშვთა დაცვის მიმართვიანობის (რეფერირების) პროცედურები.

- სათემო მომსახურებებში მომსახურების მიმღებთა მონაწილეობა მათსავე საძინებლებში პირადი სივრცეების უკეთ ორგანიზებაში. ორგანიზაციული რესურსების მიმართვა ერთადგილიანი საძინებლების მოსაწყობად.

- შშმ ბავშვთა/პირთა დღის მომსახურების მიმღებთა მშობლების/მზურნველების ინფორმირების გაზრდისა და ფსიქოლოგიური მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით:

1. თემატური საინფორმაციო მასალების ბეჭდვა და გავრცელება, მაგალითად, ორგანიზაციის მიერ მიწოდებული მომსახურებების დეტალები, განვითარების კონკრეტული დარღვევების შესახებ ინფორმაცია, ადამიანის/ბავშვის ძირითადი უფლებები, ძალადობის სახეები და ნიშნები და სხვ.

2. მშობელთა კლუბების ჩამოყალიბება.

- ხანდაზმულთა და შშმ პირთა სათემო მომსახურებების მიმღებთა ინფორმირებულობის ამაღლების მიზნით:

1. საინფორმაციო შეხვედრების მოწყობა საკუთარი ძალებითა და მოწვეული სტუმრების მონაწილეობით, სადაც განხილული იქნება ისეთი საკითხები, როგორცაა: მიწოდებული მომსახურების დეტალები და სტანდარტები, ადამიანის/ბავშვის ძირითადი უფლებები, ძალადობის სახეები და ნიშნები, აქტუალური საკითხები ქვეყანასა და ადგილობრივ თემში, მაგალითად: პანდემია, ადგილობრივი მნიშვნელობის საკითხები და სხვა.

ადგილობრივი მთავრობის დონეზე

- სათემო მომსახურების მიმღები შშმ პირების და ხანდაზმულების ბაზისური სამედიცინო საჭიროების დაკმაყოფილების ხელშეწყობა - ქრონიკული დაავადებებისთვის საჭირო მედიკამენტების ხარჯების რეგულარულად დაფარვა.

- შშმ ბავშვთა / პირთა მშობლების კლუბების ჩამოყალიბებაში ხელშეწყობა.

ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციებთან რეგულარული საინფორმაციო შეხვედრების ორგანიზება, სადაც პერსონალს გააცნობენ სიახლეებს მომსახურების დეტალებთან, სტანდარტებთან, მონიტორინგის შედეგად ყველაზე ხშირად გამოვლენილ გამოწვევებთან დაკავშირებით და სხვა.

- სოციალურ მუშაკებთან მონიტორინგის სამსახურის თანამშრომელთა რეგულარული შეხვედრები, სადაც განხილული იქნება შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალური მომსახურებების მიმწოდებელი ორგანიზაციებისგან შემოსული მიმართვები (ოფიციალური თუ არაოფიციალური) და მათზე რეაგირება.

2. თანამონაწილეობა

- მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელებისა და შეფასების პროცესში შშმ პირთა და მათი ოჯახის წევრების ჩართულობის მიხედვით განსხვავებული სურათია. მეტი ჩართულობით გამოირჩევიან შშმ ბავშვების მშობლები ისეთ მომსახურებებში, რომლებიც ინდივიდუალურად მიეწოდება მომსახურების მიმღებს, მაგალითად, ბავშვის ადრეული განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა. დღის ცენტრში ჩართული შშმ ბავშვების მშობლები ნაკლები აქტიურობით გამოირჩევიან. ისინი ნაკლებად არიან ჩართულნი მათი შვილების ინდივიდუალური განვითარების გეგმების შედგენასა და განხორციელებაში.
- იმ შემთხვევებში, როდესაც მშობლები აქტიურად არიან ჩართულნი მომსახურებაში, განსაკუთრებით ისეთ მომსახურებებში, რომლებიც შშმ/სსსმ ბავშვებს ინდივიდუალურად მიეწოდებათ (ბავშვის ადრეული განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა, შინ მოვლა) ისინი მომსახურების თანამონაწილენი ხდებიან და მონიტორინგის პროცესში ერთვებიან. შესაბამისად, კარგად ხედავენ როგორც ჩავარდნებს, ისე ბავშვის მიერ მიღწეულ პროგრესს.
- შშმ ბავშვთა მომსახურების პროცესში მშობელთა ჩართულობაზე მნიშვნელოვნად მოქმედებს მიკრო, მეზო და მაკრო ფაქტორები, კერძოდ, მშობლის ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობა, ოჯახის მხარდაჭერა, მისი მატერიალური მდგომარეობა და მხარდაჭერი სოციალური ქსელი.
- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებებში მომსახურების მიმღებები ძირითადად მონაწილეობენ რუტინულ და კულტურულ საკითხებთან დაკავშირებული გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში, მაგალითად, ექსკურსიების დაგეგმვაში, მენიუს შედგენაში და სხვ.
- შშმ ბავშვთა დღისა და სათემო მომსახურებებს ნაკლებად აქვთ განვითარებული სისტემური თანამშრომლობა სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებებთან და სკოლებთან. არ არსებობს ერთიანი სისტემა, რომელიც ორივე მხარეს ინფორმაციის გაცვლისა და მოქმედებების კოორდინირების საშუალებას მისცემს. ამ პროცესში მედიატორის როლში შშმ ბავშვის მშობლები მოიაზრებიან, რომელთა ნაწილი აქტიურობითა და თანმიმდევრულობით არ გამოირჩევა. შშმ პირთა დასაქმების ხელშესაწყობად, მომსახურებები ძირითადად ეყრდნობიან ორგანიზაციის ხელმძღვანელის ავტორიტეტსა და ნაცნობობას. ამ შემთხვევაშიც ნაკლებად გვხვდება სისტემური მიდგომა და თანმიმდევრული ნაბიჯები. ამიტომ შეიძლება ითქვას, რომ უმრავლეს შემთხვევაში, ნაკლები აქცენტი კეთდება მომსახურების შედეგად განვითარებული უნარების დამოუკიდებელ გარემოში გამოყენებასა და მომსახურების მიმღების სოციალური ფუნქციონირების ამაღლებაზე.
- ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებები ადგილობრივ თემში მომსახურებების მიმღებთა ჩასართავად ძირითადად მიმართავენ კულტურულ ღონისძიებებს, მასპინძლობენ კონცერტებს, პოეზიის საღამოებს და ა.შ. მომსახურების მიმღებები ნაკლებად მოიაზრებიან აქტიურ მოქალაქეებად, რომლებიც შეიძლება ჩაერთონ ადგილობრივი თემის ეკონომიკურ, სოციალურ და პოლიტიკურ ცხოვრებაში.
- ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებებში ნაკლები ყურადღება ეთმობა მომსახურების მიმღებებისთვის ისეთი ახალი ცოდნის მიწოდებას, რომელიც მნიშვნელოვნად ამაღლებს მათ დამოუკიდებელ სოციალურ ფუნქციონირებას. მაგალითად: მობილური ტელეფონისა და ინტერნეტის მოხმარება და ზოგადად, ციფრულ ტენოლოგიებთან მუშაობის უნარები - ამ უკანასკნელის მნიშვნელობა კარგად გამოჩნდა COVID-19 პანდემიის დროს.
- როგორც შშმ პირთა, ისე ხანდაზმულთა მომსახურებების მიმღებები წარმოადგენენ უფრო მომსახურების პასიურ მიმღებებს და ნაკლებად არიან ჩართულნი მომსახურების დაგეგმვასა და განხორციელებაში, რაც მიმართულია მათი სოციალური ფუნქციონირების ამაღლებისკენ.

ზემოაღნიშნულ დასკვნებზე დაფუძნებით, მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა:

ორგანიზაციულ დონეზე

- მომსახურების მიმღებთა ძირითად მზრუნველებთან ეფექტური კომუნიკაციის დამყარება და ურთიერთდობის გაძლიერება, მაგალითად, ღირშესანიშნავი თარიღების მილოცვა მოკლე ტექსტური შეტყობინებით და ტელეფონით, მათი მოწვევა ორგანიზაციაში სხვადსხვა ღონისძიებებზე, გამასპინძლება და სხვ.
- შშმ ბავშვის შემთხვევაში ძირითად მზრუნველებისაგან ინფორმაციის მიღება ბავშვის სასკოლო ცხოვრებაზე, მიღწევებსა და სირთულეებზე.
- მომსახურების მიმღებთა ოჯახებისა და ძირითადი მზრუნველების მხარდაჭერა, მათი ძირითადი საჭიროებების იდენტიფიცირება და საჭიროების შემთხვევაში სოციალურ მუშაკთან დაკავშირება.
- შშმ ზრდასრულ პირთა და ხანდაზმულთა სათემო მომსახურებაში სერვისის მიმღებთა მაქსიმალურად ჩართვა ყოველდღიურ საქმიანობაში, მათი სურვილებისა და ინტერესების შესაბამისად, მაგალითად სამზარეულოში, ეზოსა და ბაღში საქმიანობა.
- შშმ ბავშვების დღისა და სათემო მომსახურების შემთხვევაში, თანამშრომლობის დამყარება სკოლებთან და სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებებთან, კერძოდ, შშმ ბავშვთან მიმართებაში ინფორმაციის გაცვლა ბავშვის პროგრესისა და გამოწვევების შესახებ, მოქმედებების კოორდინაცია და მიღწეული შედეგების ანალიზი
- ხანდაზმულთა სოციალური მომსახურების შემთხვევაში ადგილობრივი თემის ეკონომიკურ, საზოგადოებრივ და პოლიტიკურ ცხოვრებაში ხანდაზმულთა ჩართვის ხელშეწყობა. კერძოდ, სურვილის მიხედვით მათი დასაქმების ან თვითდასაქმების ხელშეწყობა, ადგილობრივ დონეზე გამართულ სოციალურ და პოლიტიკურ დისკუსიებში ჩართვა და სხვ.
- მომსახურების მიმღებთა დასაქმებისას, პირად ნაცნობობასთან ერთად მხარდაჭერითი დასაქმების მომსახურების ეფექტურად გამოყენება.
- სათემო მომსახურების მიმღებებში, განსაკუთრებით ხანდაზმულებში, ციფრულ ტექნოლოგიებსა და ინტერნეტთან მუშაობის უნარების განვითარების ხელშეწყობა (რისი საჭიროება კარგად გამოჩნდა პანდემიის დროს).

ადგილობრივი მთავრობის დონეზე

- ბაღებსა და სკოლებში ინკლუზიური განათლების მხარდაჭერა - ტრანსპორტირების უზრუნველყოფა, პირადი ასისტენტის დაფინანსება და სხვა.
- სათემო მომსახურების მიმღები მარტოხელა ხანდაზმულებისთვის მობილური ტელეფონებისა და ციფრული ტექნოლოგიებისადმი ხელმისაწვდომობის მხარდაჭერა.

ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- შშმ ბავშვების სოციალურ მომსახურებებსა და ბაღებს/სკოლებს შორის ინფორმაციის ურთიერთგაცვლის ხელშეწყობა - ელექტრონული პორტალის შექმნა, სადაც შესაბამისი რეგულაციების დაცვით შესაძლებელი იქნება შშმ ბავშვის შესახებ სოციალურ მომსახურებებსა და საგანმანათლებლო დაწესებულებებში შესრულებული სამუშაოსა და მიღწეული შედეგების შესახებ ინფორმაციის მიღება და საქმიანობის კოორდინირება.

3. ინდივიდუალური მიღწევები

- როგორც შშმ პირთა, ისე ხანდაზმულთა დღისა და სათემო მომსახურებებში ინდივიდუალური მიდგომის გამოყენება მოთხოვნილია სახელმწიფო სტანდარტებით. მომსახურების გამწვევი ორგანიზაციები მომსახურების მიმღებთა ინდივიდუალური საჭიროებების შესაფასებლად სხვადასხვა ინსტრუმენტს იყენებენ. მომსახურების ინდივიდუალური გეგმა შეფასების შედეგებზე დაფუძნებით დგება - ეს პრაქტიკა ბევრ ორგანიზაციაშია გავრცელებული, თუმცა რამდენად სწორად არის წარმართული შეფასების პროცესი და რამდენად სწორად არის შედგენილი ინდივიდუალური მომსახურების გეგმა - ამის დადგენა რთულია, რადგან ამ თემების შესწავლა არც სახელმწიფო მონიტორინგის ფარგლებში ხდება და არც მშობლების მხრიდან კონტროლდება (გამონაკლისი შემთხვევების გარდა). მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციებს კი უმეტესად, არ გააჩნიათ ჩამოყალიბებული სუპერვიზიის შიდა სისტემა, რომელიც ამ თემებს სწავლობს. თუ გავითვალისწინებთ იმას, რომ სოციალურ მომსახურებებს არა აქვთ სისტემური თანამშრომლობა მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების ძირითად ადგილებთან (ბაღები, სკოლები, პროფესიული სასწავლებლები) გაურკვეველი რჩება, თუ რამდენად იყენებენ მომსახურების მიმღებები მომსახურების ფარგლებში განვითარებულ უნარებს დამოუკიდებლად ფუნქციონირებისას. შესაბამისად, შეიძლება ითქვას, რომ სოციალური მომსახურებების მიერ დეკლარირებული ინდივიდუალური მიდგომის რეალური შეფასება რთულია, ხელმისაწვდომი მონაცემების არაარსებობის გამო.

- ინდივიდუალური მიდგომაზე დაფუძნებული მომსახურების უზრუნველყოფისთვის, მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციას უნდა გააჩნდეს შესაბამისი მატერიალური და ადამიანური რესურსები. იქიდან გამომდინარე, რომ შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალური მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების დიდი ნაწილი მხოლოდ სახელმწიფოს მიერ გაცემული ვაუჩერებით მიღებული დაფინანსებით მუშაობს, მათ არ შეუძლიათ საჭირო მატერიალური ბაზის უზრუნველყოფა და შესაფერისი სპეციალისტების დაქირავება. შესაბამისად, ასეთ პირობებში, შეუძლებელია მომსახურებების მიმღებთა ინდივიდუალური საჭიროებების დაკმაყოფილება და მათი ინდივიდუალური განვითარების ხელშეწყობა. ზოგიერთ შემთხვევაში პრობლემურია ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული ბაზისური მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაც.

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა დღის და სათემო მომსახურებებში ინდივიდუალური მიდგომის უზრუნველყოფას მნიშვნელოვნად უშლის ხელს, დედაქალაქსა და დიდი ქალაქების გარდა, ისეთი ვიწრო სპეციალისტების დეფიციტი, როგორცაა: ფსიქოლოგი, ოკუპაციური თერაპევტი, ფსიქიატრი და სხვ.

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურებების მიერ გაწეული საქმიანობის სახელმწიფო მონიტორინგი ძირითად აქცენტს აკეთებს შესაბამისი სტანდარტებით გათვალისწინებული პროცედურების დაცვასა და მომსახურების მიმღებთა/მათი ოჯახის წევრთა კმაყოფილებაზე. ამ მიდგომით ნაკლებად შესაძლებელია გაწეული ინდივიდუალური მომსახურების ხარისხის შეფასება. შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ მომსახურების მონიტორინგის ეს მიდგომა ნაკლებად განაწყობს მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციებს მეტად იზრუნონ მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასა და ამ მიმართულებით რესურსების მობილიზაციაზე.

- შშმ პირთა და ხანდაზმულებისთვის არსებულ მომსახურებებზე სახელმწიფოს მიერ დაწესებული მინიმალური სტანდარტები თავისთავად არ გულისხმობს მაღალი სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების მიწოდებას, რაც ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების მიმღებთა უფლებას მიიღონ ინდივიდუალური საჭიროებებზე მორგებული მაღალი ხარისხის მომსახურება. მოცემული ეკონომიკური და ადამიანური რესურსებით სახელმწიფო მონიტორინგს არ შეუძლია მომსახურების ხარისხისა და ინდივიდუალური შედეგების შეფასება.

ზემოაღნიშნულ დასკვნებზე დაფუძნებით, მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა:

ორგანიზაციულ დონეზე

- მომსახურებაში ჩართული პერსონალის პროფესიული კვალიფიკაციის ამაღლებისათვის არსებული შესაძლებლობების უკეთ გამოყენება - რელევანტურ თემებზე პროფესიული ტრენინგების ჩამტარებელ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა, მათი განრიგისთვის თვალის მიდევნება.
- ორგანიზაციაში არსებული მატერიალური და ადამიანური რესურსების ანალიზი მომსახურების მიმღებთა ინდივიდუალური საჭიროებების გათვალისწინებით.
- მომსახურებების მიმღებთა ინდივიდუალური საჭიროებებისა და ორგანიზაციის მატერიალური და ადამიანური რესურსების შედარება და თანხვედრაზე ზრუნვა (matching).
- მიწოდებული მომსახურების ანალიზი უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომის პერსპექტივიდან - ძირითადი გამოწვევების იდენტიფიცირება.
- ორგანიზაციის შიგნით სუპერვიზიის სისტემის ჩამოყალიბება, რომელიც მომსახურებაში ჩართულ პერსონალს სწორი პროფესიული რჩევების მიღების შესაძლებლობას მისცემს.
- ორგანიზაციაში არსებული ყველა შეზღუდვის იდენტიფიცირება და მათი გაანალიზება საერთაშორისო სამეცნიერო მტკიცებულებებზე დაყრდნობით.
- მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების მნიშვნელოვანი სფეროების იდენტიფიცირება და მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების გაუმჯობესების გაზომვის კრიტერიუმების განსაზღვრა. მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების შეფასება გამოყოფილი კრიტერიუმების მიხედვით.

ადგილობრივი მთავრობის დონეზე

- ადგილობრივ დონეზე დეფიციტური კადრების მოძიება - უმაღლეს სასწავლებლებთან თანამშრომლობა, რეგიონულ უნივერსიტეტებში დეფიციტური სპეციალობების აკადემიური პროგრამების განვითარების ხელშეწყობა, რეგიონებიდან სხვა ქალაქებში სასწავლებლად წასული სტუდენტების შინ დაბრუნებაზე ზრუნვა და სხვა.
- ადგილობრივი მომსახურებების კადრების პროფესიული განვითარების ხელშეწყობა - ტრენინგების ორგანიზება მუნიციპალიტეტის მერიის შენობაში, თანადაფინანსება და სხვ.
- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა ცენტრალური მთავრობის მიერ დაფინანსებული და ადგილობრივი მთავრობის მიერ თანადაფინანსებული მომსახურებების ხარისხის მიმართ ადგილობრივი მთავრობის ინტერესის გაზრდა - სულ მცირე, ცენტრალური მთავრობის მიერ ჩატარებული მონიტორინგის ანგარიშების გაცნობა, გამოვლენილი ხარვეზების ანალიზი და მომსახურების გამწევი ორგანიზაციებისთვის მხარდაჭერა ხარვეზების აღმოფხვრაში.
- ხარისხის სტანდარტების დაწესება ადგილობრივი მთავრობის მიერ დაფინანსებული სოციალური მომსახურებებისთვის.

ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომისთვის მნიშვნელოვანი პრიორიტეტის მინიჭება სოციალური მომსახურების სახელმწიფო სტანდარტებზე მუშაობისას და მომსახურების მონიტორინგის განხორციელებისას.
- მომსახურებების მონიტორინგის პროცესში ყურადღების გამახვილება - მომსახურების მიმღებთა სოციალურ აქტივობაზე და იმაზე, თუ რა გავლენას ახდენს მომსახურება ინდივიდის სოციალურ ფუნქციონირებაზე. საჭირო ინსტრუმენტების შემუშავება და გამოყენება მონიტორინგის პროცესში.
- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალური მომსახურებების პროგრამაში ასაკის შესაბამისი სოციალური ფუნქციონირების მნიშვნელოვანი სფეროების იდენტიფიცირება და ამ მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების შეფასების ინდიკატორების განსაზღვრა.

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალური მომსახურებების მონიტორინგის პროცესში ფოკუსირება მომსახურების მიღების შედეგად მომსახურების მიმღებთა სოციალური ფუნქციონირების გაუმჯობესების შეფასებაზე. ამ პროცესის უზრუნველყოფა შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე პირებით დაკომპლექტებული გუნდით ან/და თანამშრომელთა გადამზადება მსგავსი მონიტორინგის ჩასატარებლად.
- სოციალური მომსახურების მონიტორინგის ალტერნატიული მექანიზმის განხილვა, კერძოდ, მონიტორინგის ჩასატარებლად შესაბამისი პროფილისა და გამოცდილების მქონე დამოუკიდებელი ორგანიზაციის დაქირავება.
- სოციალური მომსახურებისთვის ზოგადი სუპერვიზიისა და კვლევის სისტემის განვითარება, რომელიც მომსახურებაში ჩართულ პერსონალს სწორი პროფესიული გადაწყვეტილების მიღებაში დაეხმარება. ამ სისტემის ნაწილი იქნება პროფესიული კონფერენციებისა და დისკუსიების ორგანიზება, კვლევების ჩატარება, პროფესიული ჟურნალის გამოცემა და სხვ. აღნიშნული მიდგომა პრაქტიკოსებს დაეხმარება გაეცნონ სიახლეებს და მუშაობაში მტკიცებულებაზე დაფუძნებული მიდგომით იხელმძღვანელონ.

4. უკუკავშირი

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურება ძირითადად მსგავს მექანიზმებს იყენებს მომსახურების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრებისგან უკუკავშირის მისაღებად. ყველაზე კარგად მუშაობს პირისპირ შეხვედრები და საკითხების ღიად განხილვა. უკუკავშირის ანონიმური გზით მიწოდების ისეთი მექანიზმი, როგორცაა ორგანიზაციაში თვალსაჩინო ადგილზე მოთავსებული დალუქული ყუთი - ეფექტური არ არის.
- ის გახსნისას თითქმის ყველგან და ყოველთვის ცარიელია. ეს პრაქტიკა წლების განმავლობაში ხორციელდება, თუმცა უფრო ეფექტური მექანიზმების ძებნა მხოლოდ რამდენიმე ორგანიზაციაში გამოცდილებაში გვხვდება. მათ მიმართეს ონლიან გამოკითხვებს, რომლებიც რესპონდენტების ანონიმურობას უზრუნველყოფს. არაეფექტური მექანიზმის შეცვლის თაობაზე რეკომენდაცია არც მონიტორინგის ჯგუფის მხრიდან გაკეთებულა. ანონიმური უკუკავშირის ეფექტური გზების დანერგვის ინიციატივა არც მომსახურების მიმღებებს გამოუჩენიათ და არც სახელმწიფო უწყებებს.
- მომსახურების მიმღებთა მხრიდან გამოთქმული მოსაზრებები, ძირითადად ყოველდღიურ ყოფით საკითხებს ეხება. ბავშვთა ადრეული განვითარების ხელშეწყობის პროგრამის შემთხვევაში, მომსახურებაში აქტიურად ჩართული მშობლები გამოთქვამენ მოსაზრებებს მათი შვილების მომსახურების გაუმჯობესების კონკრეტული გზებთან დაკავშირებით, რასაც მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია ყოველთვის არ უთმობს სათანადო ყურადღებას.
- ხანდაზმულთა სათემო მომსახურების მიმღებები ყოველთვის უსაფრთხოდ არ გრძნობენ თავს თავისი მნიშვნელობის ღიად გამოსახატავად, ამიტომ, ასეთ დროს უკუკავშირის ანონიმურად მიწოდების ეფექტური მექანიზმების არსებობა ძალიან მნიშვნელოვანია. ასევე მნიშვნელოვანია მომსახურებაში ნდობის მოპოვებისკენ და დაცულობისკენ მიმართული ღონისძიებები, რათა ბენეფიციარები უფრო აქტიურად ჩაერთონ საკუთარი სერვისის დაგეგმვაშიც და გაუმჯობესებაშიც.
- ის, რომ შშმ პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურებებში, მომსახურებასა და სხვა თემებთან დაკავშირებული უკუკავშირი (ღიად თუ ანონიმურად) ნაკლებად ფიქსირდება - უკავშირდება მომსახურების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრების ნაკლებ ჩართულობას; სავარაუდოდ, ისინი თავს გრძნობენ უფრო მომსახურების პასიურ მიმღებებად, ვიდრე პროცესში ჩართულ და საკუთარი ცხოვრების განმსაზღვრელ პირებად.
- მომსახურების მიმწოდებელ ორგანიზაციებში მნიშვნელოვან პრიორიტეტს არ წარმოადგენს მომსახურების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრების გააქტიურება და მათგან მეტი უკუკავშირის მიღება - შესაბამისად, ამას ნაკლები მნიშვნელობა ენიჭება.

ზემოაღნიშნულ დასკვნებზე დაფუძნებით, მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა:

ორგანიზაციულ დონეზე

- უკუკავშირის არსებული მექანიზმების ეფექტურობის შეფასება და შედეგებზე დაყრდნობით შეფასების ახალი მეთოდების გამოყენება - მაგალითად, კითხვარების გამოყენება, ანონიმური გამოკითხვა, როლური თამაშების გამოყენება და სხვ.
- მოსაზრებების გამოთქმის თვალსაზრისით მომსახურების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრთა გააქტიურებისთვის ისეთი მაგალითების მოყვანა, როცა ორგანიზაციამ კონკრეტული პირის უკუკავშირის საპასუხოდ კონკრეტული ზომები მიიღო. ასევე, საჯაროდ მადლობის გადახდა და სხვა წამახალისებელი ქმედებები.

ადგილობრივი მთავრობის დონეზე

- შშმ პირებისა და ხანდაზმულებისთვის ადგილობრივი მთავრობის მიერ დაფინანსებული მომსახურების ხარისხის სტანდარტებში მომსახურების მიმღებთა უკუკავშირის კვლევაზე მნიშვნელოვანი აქცენტების გაკეთება.
- ადგილობრივი მთავრობის მიერ გატარებული სოციალური პოლიტიკისა და სხვადასხვა ჯგუფებისთვის არსებული მომსახურებების შესახებ ადგილობრივი დაინტერესებული პირების მოსაზრებების შესწავლა - ონლაინ გამოკითხვის ჩატარებით, პენსიის აღებისას მოკლე კითხვარის შევსებით და სხვ.

ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- სოციალური მომსახურების მონიტორინგის პროცესში უკუკავშირის, განსაკუთრებით კი ანონიმური უკუკავშირის მექანიზმების ეფექტურობის ანალიზი. სათემო მომსახურებებში სპეციალური ფოკუსირება ანონიმური უკუკავშირის ეფექტური მექანიზმის დანერგვაზე.

5. მომსახურების ხელმისაწვდომობა

- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა სოციალურ მომსახურების მიღებაზე არსებობს მომლოდინეთა გრძელი სიები, რის გამოც მომსახურების მსურველებს თვეებისა და ზოგჯერ, წლების განმავლობაში უწევთ რიგში ყოფნა. ეს გარემოება განსაკუთრებით საზიანოა ბავშვების შემთხვევაში, რადგან გვიან მიწოდებული მომსახურება მნიშვნელოვნად აფერხებს მათი მკურალობა-რეაბილიტაციის პროცესს.
- შშმ პირთა და ხანდაზმულთა მომსახურებების უმეტესობა თავმოყრილია დედაქალაქსა და დიდ ქალაქებში, ამიტომ ბევრი არსებული მომსახურება ფიზიკურად ხელმიუწვდომელია მოსახლეობის დიდი ნაწილისთვის, განსაკუთრებით სოფლად მცხოვრები ოჯახებისთვის.
- განვითარების მძიმე დარღვევების მქონე პირებისათვის ნაკლებად ხელმისაწვდომია დღისა და სათემო მომსახურებები.
- ბავშვებთან შედარებით, ზრდასრული შშმ პირებისთვის სოციალური მომსახურებები კიდევ უფრო ნაკლებად არის ხელმისაწვდომი.
- ფსიქიკური პრობლემების მქონე პირების მიმართ საზოგადოებაში არსებული სტიგმა უარყოფითად მოქმედებს თემში ამ პირებისთვის სხვადასხვა მომსახურების დანერგვასა და განვითარებაზე და შესაბამისად, ზღუდავს ამ ჯგუფისთვის ხელმისაწვდომობას სხვადასხვა მომსახურებაზე
- არ არსებობს ისეთი სოციალური მომსახურება შშმ პირთა მშობლებისა და მზრუნველებისათვის, რაც მათ საჭირო ინფორმაციის მიღებასა და ფსიქოლოგიური მდგომარეობის გაუმჯობესებაში დაეხმარება.

ზემოაღნიშნულ დასკვნებზე დაფუძნებით, მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა:

ორგანიზაციულ დონეზე

- შშმ პირთა დღის ცენტრების შემთხვევაში მომსახურების მიმღებთა ადგილზე და შინ ტრანსპორტირებისას მაქსიმალურად ეფექტური მარშრუტის შედგენა ისე, რომ მომსახურების მიმღებები დიდ დროს არ ატარებდნენ გზაში.
- არაქართულენოვან პირებთან მომსახურების გაწევისთვის საჭირო კადრების მოძიება. ამ კუთხით არსებული კადრების გაძლიერება.
- საპილოტე პროექტების განხორციელება ახალი მომსახურებების დასაწერად, განსაკუთრებით ბრდასრული შშმ და განვითარების მძიმე დარღვევის მქონე პირებისათვის.

ადგილობრივი მთავრობის დონეზე

- ადგილობრივ დონეზე შშმ პირებსა და ხანდაზმულებთან მომსახურებების საჭიროებების კვლევა, შემდგომი თანმიმდევრული ნაბიჯების დასაგეგმად.
- ადგილობრივ დონეზე ახალი მომსახურების განვითარების ხელშეწყობა. იმ შემთხვევაში თუ ადგილობრივი მთავრობის ბიუჯეტი არ იძლევა ამის საშუალებას, ცენტრალური პროგრამის ფარგლებში არსებული მომსახურების დანერგვის ხელშეწყობა, კერძოდ, ადგილობრივი მთავრობის ბალანსზე არსებული ფართების გამოყენება სხვადასხვა სახის მომსახურების განვითარებისთვის, თანადაფინანსების მექანიზმების შემუშავება და სხვ.
- დონორ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა პილოტური მომსახურებების განვითარებისთვის.

ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- მომსახურებებზე მომლოდინეთა სიების შესამცირებლად ქვეყნის მასშტაბით ახალი მომსახურებების შექმნა და უკვე არსებულის გაძლიერება. ამ მიზნით, ადგილობრივ მთავრობებთან საქმიანობის კოორდინაცია, მათი მატერიალური და ფინანსური რესურსების გამოყენება. ასევე, სახელმწიფო უწყებების ბალანსზე არსებული ფართების გამოყენება სხვადასხვა სახის მომსახურებების განვითარებისათვის. რეგიონების საჭირო კადრებით უზრუნველყოფის მიზნით, სპეციალური ხელშემწყობი პროგრამების დაწყება, მაგალითად, დეფიციტურ სპეციალობაზე სახელმწიფოს მიერ სწავლის საფასურის გადახდა. ასევე, სასურველია სტარტაპ სოციალური მომსახურებების დაფინანსების მექანიზმების შემუშავება, განსაკუთრებით რეგიონებში, სადაც ამის დეფიციტია.
- შშმ პირთა ოჯახის წევრებისთვის მხარდაჭერი მომსახურების განვითარება, რაც მიმართული იქნება მათი ინფომირებისა და ფსიქოლოგიური გაძლიერებისკენ - ამ მიზნით, დონორ ორგანიზაციებთან მჭიდრო თანამშრომლობა, საპროექტო განაცხადების მომზადება პილოტური პროექტების განსახორციელებლად.
- შშმ პირებისათვის ინდივიდუალურად მიწოდებული მომსახურებების (მაგალითად, ბავშვთა ადრეული განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა) ადაპტირება არაქართულენოვანი პირებისათვის .
- შშმ პირთა (განსაკუთრებით ფსიქიკური პრობლემების მქონე პირთა) და ხანდაზმულთა მიმართ საზოგადოებაში არსებული სტერეოტიპული ხედვის შესამცირებლად ცნობიერების ასამაღლებელი კამპანიების რეგულარულად წარმართვა, რათა ადგილობრივი თემი მტრულად არ შეხვდეს მათ ტერიტორიაზე ამ სამიზნე ჯგუფისთვის სხვადასხვა მომსახურებების არსებობას და განვითარებას.

6. მომსახურების მართვა

- შშმ პირთა და ხაღმანაზღაურებელი მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების დიდი ნაწილი მუშაობს მხოლოდ სახელმწიფო დაფინანსებაზე, რაც მნიშვნელოვნად ზღუდავს მათ მატერიალურ და ადამიანურ რესურსებს. ასეთ ორგანიზაციებში აქტუალური პრობლემებია კადრების გადინება, კადრების პროფესიული კომპეტენციის ნაკლებობა, შეზღუდული მატერიალური და ადამიანური რესურსები, რაც აუცილებელია მომსახურების მიმღებებთან ინდივიდუალური საჭიროებების შესაბამისად სამუშაოდ.
- მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციები სრულად არ იყენებენ პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების იმ შესაძლებლობებს, რასაც ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციები ქმნიან.
- კადრების გადინების გამო, მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციები თავს არიდებენ პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლებაში ინვესტიციის ჩადებას, ხშირ შემთხვევაში, ასეთი ინვესტირება მათთვის შეუძლებელია შეზღუდული ფინანსური შესაძლებლობების გამო.
- არასაკმარისი და ნაკლებად კვალიფიციური პერსონალი გავლენას ახდენს მომსახურების ხარისხსა და ორგანიზაციული პროცესების მართვაზე. მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების უმრავლესობაში არ არსებობს სუპერვიზიის სისტემა. ორგანიზაციის ხელმძღვანელი განიხილება ძირითად პასუხისმგებელ პირად ყველა საკითხზე, რაც ორგანიზაციას მხოლოდ ამ ადამიანთან ასოცირებულს ხდის.
- ადამიანური რესურსებით შედარებით ძლიერ ორგანიზაციებში, სადაც მართვაში მეტი თანამშრომელია ჩართული, მართვის პროცესში არ მოიაზრება მომსახურების მიმღებებისა და მათი ოჯახის წევრების ჩართვა. საუკეთესო შემთხვევაში, მომსახურების მიმღებები მონაწილეობენ მხოლოდ ისეთი გადაწყვეტილებების მიღებაში, რომელიც უშუალოდ მათ ეხებათ და არც კი განიხილებიან ორგანიზაციის ზოგადი მართვის პროცესში.
- მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების ნაწილს აქვს ადგილობრივ მთავრობებთან ეფექტური თანამშრომლობის გამოცდილება - რის შედეგადაც გაძლიერდა არსებული მომსახურებები და განხორციელდა რამდენიმე საპილოტე პროგრამა. თუმცა, როგორც კვლევა აჩვენებს, გამოცდილებისა და საუკეთესო პრაქტიკის შესახებ ინფორმაციის გაცვლა არ ხდება, არც მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციებსა და არც ადგილობრივ მთავრობებს შორის.
- მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების უმრავლესობას არ აქვს ორგანიზაციული საქმიანობის რეგულარულად შეფასებისა და სამომავლო გეგმების დასახვის გამოცდილება. საპროექტო განაცხადებსა და ამ მიმართულებით პარტნიორ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა ძირითადად ქაოტურად მიმდინარეობს.

ზემოაღნიშნულ დასკვნებზე დაფუძნებით, მნიშვნელოვანია შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა:

ორგანიზაციულ დონეზე

- ძალაუფლებისა და პასუხისმგებლობის ეფექტური დელეგირება შუა მენეჯერულ რგოლზე, რაც მნიშვნელოვნად შეასუსტებს ორგანიზაციის მხოლოდ მის ხელმძღვანელთან ასოცირებას.
- ორგანიზაციის მართვის პროცესში მომსახურებების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრთა ჩართვა, მაგალითად სამეთვალყურეო საბჭოში.
- გარემოსთან ორგანიზაციის აქტიური კავშირის უზრუნველყოფა - ადგილობრივ თუ ქვეყნის კონტექსტში სიახლეების სწრაფი გაგება და მათზე ეფექტური რეაგირება - მაგალითად: საკანონმდებლო ცვლილებებზე, უფასო სატრენინგო პროგრამებზე, რელევანტურ თემებზე და სხვ.
- შემოსავლების წყაროების გამრავალფეროვნებაზე ზრუნვა - სოციალური საწარმოების შექმნა და გაძლიერება, საპილოტე პროექტების განხორციელება, კერძო მომსახურების შექმნა და სხვ.
- ორგანიზაციულ განვითარებაზე ზრუნვა - საქმიანობის ყოველწლიური შეფასება და დაგეგმვა. ამ პროცესში, მთელი პერსონალისა და მომსახურების მიმღებთა და მათი ოჯახის წევრთა ჩართვა.

ადგილობრივი და ცენტრალური მთავრობის დონეზე

- სოციალური საწარმოების მუშაობის ხელშეწყობა - მომსახურების მიმწოდებელ ბევრ ორგანიზაციას ჩამოყალიბებული აქვს სოციალური საწარმო, თუმცა მისი ეფექტიანობა ბევრი მაკრო ფაქტორის, მათ შორის, მარეგულირებელი ჩარჩოს მოწესრიგებას საჭიროებს.
- მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების ეკონომიკურ მდგომარეობას მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს კომუნალური გადასახადების სპეციალური ტარიფით გადახდა. დაზოგილი თანხა ორგანიზაციებს მატერიალური და ადამიანური რესურსების გაძლიერების საშუალებას მისცემს.
- მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციების შემოსავლის წყაროს გამრავალფეროვნების მიზნით, სოციალური საწარმოების დაფუძნებისა და გაძლიერების ხელშეწყობა - სოციალური საწარმო წარმოადგენს როგორც დამატებით შემოსავალს ორგანიზაციებისთვის, ისე ახალი სამუშაო ადგილების შექმნის შესაძლებლობას, რაც განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია პატარა ქალაქებსა და სოფლებში.