

სტანდარტები ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურებების მიმწოდებელთათვის,
რომლებიც მუშაობენ კანონთან კონფლიქტში მყოფ
ან დევნიაციური ქცევის მქონე მოზარდებთან

შესავალი

დანაშაულის პრევენციის ცენტრის ინიციატივითა და გაეროს ბავშვთა ფონდის მხარდაჭერით შემუშავდა სტანდარტები ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურებების მიმწოდებელთათვის, რომლებიც მუშაობენ კანონთან კონფლიქტში მყოფ ან დევნიაციური ქცევის მქონე მოზარდებთან.

აღნიშნულ თემაზე მუშაობა მიმდინარეობდა სამუშაო ჯგუფის ფორმატში, რომელშიც ერთიანდებიან სსიპ დანაშაულის პრევენციის ცენტრის, სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების სამინისტროს სასჯელაღსრულების დეპარტამენტის, სსიპ პრობაციის ეროვნული სააგენტოს, საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს, საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს, სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს, საგანმანათლებლო დაწესებულების მანდატურის სამსახურის ფსიქოლოგიური ცენტრის, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის და გაეროს ბავშვთა ფონდის წარმომადგენლები.

წინამდებარე დოკუმენტი აღწერს სტანდარტებს ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურებების მიმწოდებელთათვის, რომლებიც მუშაობენ კანონთან კონფლიქტში მყოფ ან დევნიაციური ქცევის მქონე მოზარდებთან.

სტანდარტის შინაარსი

ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურების მიწოდების სტანდარტების შემუშავება და ამ სტანდარტებთან შესაბამისობაში მომსახურებების მოყვანა აუცილებელი ეტაპია ქვეყანაში ბავშვებისა და მოზარდების დაცვის ხარისხის გასაუმჯობესებლად. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია მომსახურების მიწოდების სტანდარტების შემუშავება და დამტკიცება შესაბამისი სახელმწიფო უწყების მიერ.

სტანდარტების სამუშაო ვერსია მოიცავს სტანდარტის მოსალოდნელი შედეგისა და შესრულების ინდიკატორების აღწერას და შედგება შემდეგი 9 სტანდარტისგან (იხ. დანართი 1):

სტანდარტი #1: სოციალური ინკლუზია

სტანდარტი #2: მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა

სტანდარტი #3: კონფიდენციალობის დაცვა

სტანდარტი #4: ძალადობისგან დაცვა და ფიზიკური უსაფრთხოება

სტანდარტი #5: ქცევის მართვა და რეაბილიტაცია

სტანდარტი #6: ბენეფიციარის დაცულობა საზოგადოების ინფორმირების პროცესში

სტანდარტი #7: უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები

სტანდარტი #8: კომპეტენცია და ადამიანური რესურსები

სტანდარტი #9: სარეაბილიტაციო მომსახურების ხარისხის, ეფექტიანობის და პოზიტიური ზეგავლენის უზრუნველყოფა

სტანდარტების სამიზნე მოზარდთა ჯგუფები

სტანდარტების სამიზნე მოზარდთა ჯგუფები მოიაზრება პრევენციის მესამე დონეზე, რომელიც მოიცავს ისეთ ჯგუფებს, როგორებიცაა კანონთან კონფლიქტში მყოფი მოზარდები (მსჯავრდებული, ბრალდებული, პრობაციონერი და განრიდებული მოზარდები ან ყოფილი მსჯავრდებულები, ბრალდებული, პრობაციონერი და განრიდებული მოზარდები).

ასევე, სტანდარტების სამიზნე ჯგუფი მოიაზრება პრევენციის მეორე დონეზეც, რომელიც გულისხმობს იმ მოზარდებს, რომელთაც ახასიათებთ დევიაციური - საზოგადოებისათვის მიუღებელი, დაწესებული ნორმიდან გადახრილი ქცევა.

სტანდარტის მიზნებისთვის მოზარდი არის 18 წლამდე ასაკის ბავშვი, ასევე, ის პირი, რომელსაც მოზარდთა მომსახურების სფეროში ყოფნის დროს შეუსრულდა 18 წელი.

სტანდარტების სამიზნე დაწესებულებები და მომსახურებები

სტანდარტების სამიზნე სახელმწიფო დაწესებულებებია:

- სასჯელაღსრულების დაწესებულებები (*არასრულწლოვანთა სარეაბილიტაციო დაწესებულება, არასრულწლოვანთა წინასწარი პატიმრობის განყოფილება, ან ნებისმიერი ტიპის დაწესებულება, სადაც შეიძლება თავისუფლება შეეზღუდოს მოზარდს - პრევენციის მე-3 დონე*)
- პრობაციის ეროვნული სააგენტო (პრევენციის მე-3 დონე)
- დანაშაული პრევენციის ცენტრი (პრევენციის მე-3 და მე-2 დონე)
- შინაგან საქმეთა სამინისტრო (*მოზარდების წინასწარ დაკავების განყოფილება - პრევენციის მე-3 დონე*)
- სამტრედიის საჯარო სკოლა # 15 (პრევენციის მე-3 და მე-2 დონე)
- საგანმანათლებლო დაწესებულების მანდატურის სამსახურის ფსიქოლოგიური ცენტრი (პრევენციის მე-3 და მე-2 დონე)
- ნებისმიერი სახელმწიფო დაწესებულება, რომელიც მომავალში განახორციელებს ან/და შეისყიდის/უსასყიდლოდ მიიღებს ფსიქო-სოციალურ სარეაბილიტაციო მომსახურებას კანონთან კონფლიქტში მყოფი ან დევიაციური ქცევის მქონე მოზარდებისთვის.

სტანდარტების სამიზნე არასახელმწიფო დაწესებულებებია:

- ნებისმიერი არასახელმწიფო დაწესებულება/ერთეული, რომელიც ფსიქო-სოციალურ სარეაბილიტაციო მომსახურებას აწოდებს აღნიშნულ ჯგუფებს.

სტანდარტების სამიზნე მომსახურებებია:

1. მომსახურებები, რომლებიც ხორციელდება მოზარდებისთვის ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებების მიერ;
2. მომსახურებები, რომელთაც ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებები შეისყიდიან მოზარდებისთვის არასამთავრობო და/ან კერძო სექტორისგან;
3. მომსახურებები, რომელთაც ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებები უსასყიდლოდ იღებენ მოზარდებისთვის არასამთავრობო და/ან კერძო სექტორისგან მიუხედავად მათი დაფინანსების წყაროსა;
4. მომსახურებები, რომელთაც არასახელმწიფო უწყებები/ერთეულები აწოდებენ მოზარდებს მიუხედავად მათი დაფინანსების წყაროსა.

სტანდარტების სამიზნე მომსახურებების სფერო

სტანდარტების სამიზნე მომსახურების სფეროა ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაცია. სტანდარტები ეფუძნება ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის შემდეგ განმარტებას:

ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაცია გულისხმობს მოზარდის საზოგადოებაში ოპტიმალური ფუნქციონირების უნარის აღდგენის ხელშეწყობის პროცესს, რომელიც ეხმარება მოზარდს მიაღწიოს ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და სოციალური კომპეტენციის გაუმჯობესებულ შედეგებს და აქცენტს აკეთებს ჰოლისტურ კეთილდღეობასა და მრავალდარგობრივ მომსახურებათა შეთავაზებაზე (პერსონალური ადაპტაციის, ფსიქოლოგიური, სოციალური, პროფესიული, რეკრეაციული, საგანმანათლებლო მომსახურებები).

აღნიშნული დეფინიცია ეყრდნობა შემდეგ ორ ძირითად დაშვებას:

1. ადამიანები მოტივირებული ხდებიან ისწავლონ და დაეუფლონ, როდესაც ისინი თავს უფრო დამოუკიდებლად და საკუთარ ძალებში დარწმუნებულად გრძნობენ;
2. ახალი ქცევისა და უნარების ათვისება/დასწავლა შესაძლებელია და ადამიანებს შესწევთ საკუთარი ქცევის ადაპტირების უნარი.

ასევე, აღსანიშნავია, რომ ტერმინი ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაცია ვიწრო გაგებით გულისხმობს ინდივიდის საზოგადოებაში ოპტიმალური ფუნქციონირების უნარის აღდგენის ხელშეწყობის პროცესს, რომელიც ფოკუსირებულია პრობლემური ქცევის შემცირებასა და პრევენციაზე.

ტერმინი - ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაცია - ვიწრო გაგებით შეიძლება, მოიცავდეს შემდეგ მომსახურებებს:

- ბრაზის და აგრესიის მართვა
- იმპულსთა მართვის უნარების გაუმჯობესება
- დევინტური/ანტი-სოციალური ქცევის მართვა/შემცირება
- ემპათიის და პროსოციალურ უნართა განვითარება
- ნივთიერებათა ავადმობმარებისა და ადიქტიური ქცევის მართვა
- ფსიქოთერაპია და კონსულტირება

- ტრავმული გამოცდილების (წამების, ძალადობის ან ბულინგის მსხვერპლი, ოჯახში ძალადობა, ა.შ.) დამლევა

კლინიკური მიდგომის შემთხვევაში მომსახურება უნდა იყენებდეს მტკიცებულებაზე დაფუძნებულ საუკეთესო პრაქტიკას, როგორცაა ტრავმაზე ფოკუსირებული კოგნიტურ-ბიჰევიორული თერაპია, მოტივაციური ინტერვიუება, დიალექტიკურ-ბიჰევიორული თერაპია, და ა.შ.

ასევე, აღსანიშნავია, რომ ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის მომსახურება შეიძლება მიეწოდოს ინდივიდს, ოჯახს, ჯგუფს.

სტანდარტების გავრცელების სფერო

რეკომენდირებულია, რომ შემუშავებული სტანდარტები გავრცელდეს ქვემო მოცემულ სამივე ფორმის მომსახურებებზე:

1. მომსახურებები, რომლებიც ხორციელდება მოზარდებისთვის ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებების მიერ;
2. მომსახურებები, რომელთაც ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებები შეისყიდიან მოზარდებისთვის არასამთავრობო და/ან კერძო სექტორისგან;
3. მომსახურებები, რომელთაც ზემოაღნიშნული სახელმწიფო უწყებები უსასყიდლოდ იღებენ მოზარდებისთვის არასამთავრობო და/ან კერძო სექტორისგან მიუხედავად მათი დაფინანსების წყაროსა.

ტერმინთა განმარტება

1. **მოზარდი** - 18 წლამდე ასაკის ბავშვი, ასევე, ის პირი, რომელსაც მოზარდთა მომსახურების სფეროში ყოფნის დროს შეუსრულდა 18 წელი.
2. **ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაცია** - მოზარდის საზოგადოებაში ოპტიმალური ფუნქციონირების უნარის აღდგენის ხელშეწყობის პროცესი, რომელიც ეხმარება მოზარდს მიაღწიოს ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და სოციალური კომპეტენციის გაუმჯობესებულ შედეგებს და აქცენტს აკეთებს ჰოლისტურ კეთილდღეობასა და მრავალდარგობრივ მომსახურებათა შეთავაზებაზე (პროფესიული, სოციალური, რეკრეაციული, საგანმანათლებლო და პერსონალური ადაპტაციის სერვისები).
3. **კანონთან კონფლიქტში მყოფი მოზარდი** - მოზარდი, რომელმაც სავარაუდოდ დაარღვია სისხლის სამართლის კანონმდებლობა, ბრალად ედება მისი დარღვევა ან დამნაშავედაა მიჩნეული მის დარღვევაში. გულისხმობს მსჯავრდებულ, ბრალდებულ, პრობაციონერ და განრიდებულ მოზარდებს.

4. **დევიაციური ქცევა** - საზოგადოებისათვის მიუღებელი, დაწესებული ნორმიდან გადახრილი ქცევა.
5. **სოციალური ინკლუზია** - ადამიანის უფლებების აღიარებასა და დაცვაზე დაფუძნებული მიდგომა, რომელიც გვხმარება ისეთი საზოგადოებისა და გარემოს შექმნაში, სადაც ყველა ადამიანი ღირებულია, მათი განსხვავებულობა დაფასებულია და მათი ძირითადი საჭიროებები დაკმაყოფილებულია, რაც უზრუნველყოფს, ადამიანების ღირსეულ ცხოვრებას. სოციალური ინკლუზიის მეშვეობით მიიღწევა ადამიანების საზოგადოებაში ინტეგრაცია.
6. **კულტურული სენსიტიურობა** - ბენეფიციარის კულტურის/სუბ-კულტურის თავისებურებათა ცოდნა და გათვალისწინება მომსახურების მიწოდების პროცესში.
7. **ბენეფიციარი** - მოზარდი, მისი კანონიერი წარმომადგენელი, მისი ოჯახი და/ან სხვა მისთვის მნიშვნელოვანი კონტაქტი/პირი.
8. **უფლებელყოფა** - მშობლის ან/და კანონიერი წარმომადგენლის ან/და მასზე მზრუნველი პირის მიერ ბავშვის ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, საჭიროებების დაუკმაყოფილებლობა, საბაზისო განათლების უფლების შეზღუდვა, საფრთხისგან დაუცველობა დაბადების რეგისტრაციის, სამედიცინო და სხვა სერვისებით სარგებლობისთვის აუცილებელი მოქმედებების განუხორციელებლობა, თუკი მშობლებს, ან/და კანონიერ წარმომადგენელს ან/და მასზე მზრუნველ პირს გააჩნია სათანადო იმფორმაცია, რესურსი და ხელმისაწვდომობა სერვისზე.
9. **ინტერვენცია** - პროფესიონალის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა სახის ჩარევა/ღონისძიება, რომელიც მიმართულია ბენეფიციარის პრობლემის შემცირებასა და მისი ფუნქციონირების გაუმჯობესებაზე.
10. **შემთხვევის მენეჯერი** - პროფესიონალი, ძირითადად სოციალური მუშაკი, რომელიც შემთხვევის მართვის მეთოდის მეშვეობით ბენეფიციარის საჭიროებებისა და ინტერესების შესაბამისად აწოდებს ბენეფიციარს მისთვის აუცილებელი მომსახურების პაკეტს. შემთხვევის მართვის ფარგლებში შემთხვევის მენეჯერი აფასებს შემთხვევას, ინდივიდუალური გეგმის სახით აყალიბებს მიზნებს, განსაზღვრული დროის განმავლობაში უზრუნველყოფს ინდივიდუალური გეგმის განხორციელებაში ჩართული სხვა პროფესიონალების კოორდინირებულ მუშაობას გეგმის განხორციელების უზრუნველყოფის მიზნით, ეხმარება ბენეფიციარს აუცილებელ მომსახურებასთან დაკავშირებაში, და აფასებს მიღწეულ შედეგებს.
11. **მომსახურების გეგმა** - მოზარდის აზრის გათვალისწინებით და მისი საუკეთესო ინტერესების დაცვით სოციალური მუშაკის ან სხვა პროფესიონალის მიერ მოზარდის კანონიერ წარმომადგენელთან და მის ზრუნვაში ჩართულ სხვა პირებთან ერთად შედგენილი მოზარდის ინდივიდუალური განვითარების ხელშეწყობისათვის დაგეგმილი კონკრეტული მიზნებისა და ღონისძიებების ერთობლიობა.

12. **მტკიცებულებაზე დაფუძნებული მეთოდოლოგია/პრაქტიკა** - ინტერვენციების ერთობლიობა, რომელიც ეფუძნება პრაქტიკული გამოცდილებითა და კვლევით დაგროვებულ ბენეფიციარის ფასეულობებთან ინტეგრირებულ მტკიცებულებებს მომსახურების/მეთოდოლოგიის ეფექტურობის შესახებ.
13. **სარეაბილიტაციო მომსახურების შეფასება** გულისხმობს ყველა იმ ღონისძიებას, რომელიც მიმართულია ინტერვენციის (თერაპია, პროგრამა) ეფექტიანობის და ზეგავლენის შეფასებაზე სოციალურ მეცნიერებათა კვლევის მეთოდების და ტექნიკების გამოყენებით და ეყრდნობა მონაცემთა სისტემატურ შეფასებას.
14. **დასკვნითი შეფასება** - ღონისძიება, რომელიც ხორციელდება იმისათვის, რომ მივიღოთ საბოლოო დასკვნა ინტერვენციის/პროგრამის ეფექტიანობის შესახებ (მაგ., რამდენად მიაღწია დასახულ მიზანს ამა თუ იმ პროგრამამ).
15. **მომსახურების ეფექტიანობა** - მომსახურების ეფექტიანობა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დასახული მიზნის შესაბამისი შედეგების შეფასებით. მომსახურების ეფექტიანობის შეფასება მოითხოვს კვლევას. მომსახურება ეფექტიანად ითვლება მაშინ, როდესაც კვლევის შედეგად ვლინდება კავშირი მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებულ ღონისძიებასა და ბენეფიციართან დაკავშირებულ, მიზნის შესაბამის პოზიტიურ ცვლილებას შორის. მომსახურების ეფექტიანობის შეფასება ხორციელდება ინტერვენციის შესატყვისი (მაგ. ინდივიდუალური ფსიქოთერაპია, სარეაბილიტაციო პროგრამა, საგანმანათლებლო ღონისძიება და სხვა), წინასწარ განსაზღვრული ფაქტორების/ცვლადების მიხედვით, რომელიც მოიცავს ინტერვენციის განხორციელების/მიმდინარეობის პროცესის შეფასებასაც.
16. **ზეგავლენის შეფასება (Impact assessment)** - წარმოადგენს ჰოლისტურ მიდგომას და მიმართულია ინტერვენციის ხანგრძლივი ეფექტის ყოველმხრივ შეფასებაზე. ზეგავლენის შეფასება მოითხოვს სხვადასხვა კვლევის მეთოდების (თვისებრივი და რაოდენობრივი) და საზომი ინსტრუმენტების გამოყენებას. ზეგავლენის შეფასება არ ხდება ინტერვენციის განხორციელებასა და მიღწეულ შედეგს შორის პირდაპირი, მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის დადგენით. ზეგავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია როგორც პოზიტიური, ასევე ნეგატიური ფაქტორების გამოვლენა. ზეგავლენის შეფასება დაკავშირებულია გარკვეულ ფინანსურ ხარჯებთან.
17. **მომსახურების ხარისხი** - წინასწარ განსაზღვრული და შეთანხმებული მომსახურების მიწოდება დადგენილ ვადაში, შესაბამისი კვალიფიკაციის პერსონალის მიერ და ამ სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად.

დანართი 1

სტანდარტები ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურებების მიმწოდებელთათვის, რომლებიც მუშაობენ კანონთან კონფლიქტში მყოფ ან დევნიაციური ქცევის მქონე მოზარდებთან

სტანდარტი #1: სოციალური ინკლუზია

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარი იღებს მომსახურებას, რომელიც ეფუძნება მოზარდის უფლებების დაცვას, ინდივიდუალური საჭიროებებისა და თავისებურებების გათვალისწინებას, პიროვნების ღირსებისა და თვითგანსაზღვრის პატივისცემას.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიწოდება ხდება უსაფრთხოდ, არაგანსჯით და კეთილგანწყობილ გარემოში;
2. მომსახურების მიმწოდებელი ეფუძნება მოზარდის უფლებებსა და ძლიერ მხარეებზე ორიენტირებულ მიდგომას და აღიარებს ღირსების პატივისცემას, გამოცდილების გამდიდრების საჭიროებასა და არჩევანის თავისუფლებას;
3. მომსახურების მიმწოდებელი მოზარდს ეპყრობა პატივისცემით და ითვალისწინებს მის ინდივიდუალურ თავისებურებებს (ასაკი, სქესი, ეთნიკური და კულტურული თავისებურებები, რელიგიური მრწამსი, პიროვნული თავისებურებები და სხვა);
4. მომსახურების მიმწოდებელი ხელმძღვანელობს კანონმდებლობის და ამ სტანდარტების შესაბამისი შიდა რეგულაციებით (შიდა განაწესი, ქცევის კოდექსი, ა.შ.), როდესაც სახეზეა ნებისმიერი ადამიანის, მათ შორის მოზარდის, მხრიდან სხვა ადამიანის ღირსების შემლახველი დამოკიდებულება/ქმედება; მოზარდის ღირსების პატივისცემა უზრუნველყოფილია მისი ქცევის შეზღუდვისასაც.

სტანდარტი #2: მომსახურებისას ინდივიდუალური მიდგომა

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარს მიეწოდება მისი საჭიროებებისა და ინტერესების შესაბამისი მომსახურება და უზრუნველყოფილია მისი მონაწილეობა მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელების და შეფასების პროცესში.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიწოდება ეფუძნება მოზარდის ბიო-ფსიქო-სოციალური ასპექტების, მათ შორის დანაშაულის ჩადენის ან/და ზიანის მიყენების რისკის, საჭიროებების, ძლიერი მხარის და ინტერესის შეფასება/განსაზღვრას;

2. მომსახურების მიმწოდებელი ინფორმაციას აწოდებს მოზარდს მომსახურების შესახებ, მათ შორის იმის თაობაზე, თუ რომელ მომსახურებებში მონაწილეობაა სავალდებულო და რომელში - ნებაყოფლობითი. მომსახურების მიმწოდებელი, ასევე, უხსნის მოზარდს, თუ რა შედეგები მოჰყვება მომსახურებებთან თანამშრომლობა/ართანამშრომლობას, რაც მას ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების საშუალებას აძლევს;
3. მომსახურების მიწოდების პროცესში აქცენტი კეთდება მოზარდის მოტივაციის ამაღლებაზე მომსახურებაში მისი ჩართულობის უზრუნველყოფის მიზნით;
4. მომსახურების მიმწოდებელი თანამშრომლობს მოზარდის შემთხვევის მენეჯერთან, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, მოზარდისათვის მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელებისა და შეფასების პროცესში. თავის მხრივ, მოზარდის შემთხვევის მენეჯერი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომსახურების მიმწოდებელთან რეგულარული კონტაქტი მოზარდისათვის მომსახურების მიწოდების პროცესში;
5. მომსახურების მიწოდების პროცესში ინტერვენციების დაგეგმვა და განხორციელება ეფუძნება მულტიდისციპლინარულ და ინტერ-სექტორული თანამშრომლობის პრინციპებს;
6. მოზარდის მონაწილეობა მომსახურების გეგმის შემუშავებასა და განხორციელებაში მხარდაჭერილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ¹;
7. მომსახურების გეგმა მოიცავს მიზნებს, განსახორციელებელ აქტივობებს, პასუხისმგებელ პირებს და მხარეებს, მომსახურების მიწოდების ვადებს და მოსალოდნელ შედეგებს;
8. პერიოდულად, შეთანხმებული განრიგის შესაბამისად, ხდება მოზარდსა და კანონიერ წარმომადგენელთან (ასეთის არსებობის შემთხვევაში, თუ ეს უკანასკნელი არ ეწინააღმდეგება მოზარდის ჭეშმარიტ ინტერესებს) ერთად გეგმის გადახედვა, შეფასება და ცვლილება მიღწეული პროგრესის შესაბამისად;
9. მოთხოვნის შესაბამისად მოზარდს/კანონიერ წარმომადგენელს მიეწოდება მომსახურების გეგმის ასლი;
10. ის მომსახურების მიმწოდებელი, რომლის სპეციფიკიდან გამომდინარე მომსახურების გეგმის შემუშავება არ არის აუცილებელი, უზრუნველყოფს მოზარდის მონაწილეობას ძირითადი სამუშაო პრობლემის, მიზნებისა და ამოცანების განსაზღვრაში;
11. მომსახურების მიწოდების პროცესში წახალისებულია მოზარდის ოჯახის/სხვა მნიშვნელოვანი კონტაქტის მონაწილეობა და მოზარდის ოჯახთან/სხვა მნიშვნელოვან კონტაქტთან ურთიერთობა, თუ ეს უკანასკნელი მომსახურებისთვის რელევანტურია და არ ეწინააღმდეგება მოზარდის ჭეშმარიტ ინტერესებს;

¹ 6,7,8,9 პუნქტები არ ვრცელდება პროფესიულ, საგანმანათლებლო და რეკრეაციულ სარეაბილიტაციო მომსახურებებზე.

12. მომსახურების მიმწოდებელს აქვს შემუშავებული მოზარდთან მუშაობის შედეგების შეფასების/გაზომვის მექანიზმი და იყენებს მას.

სტანდარტი #3: კონფიდენციალობის დაცვა

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარის პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაცულია „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი წესის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსისა და ბავშვთა უფლებათა კონვენციის მე-16 და მე-40 მუხლის მე-2 ნაწილის (ბ) (VII) ქვეპუნქტების შესაბამისად. ბენეფიციარი ინფორმირებულია მისი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის შესახებ; ასევე, იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება გამჟღავნდეს.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მოზარდის პირადი ინფორმაციის (პერსონალური და განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემები) და მომსახურების მიწოდების პროცესში მოზარდის შესახებ მიღებული სხვა ინფორმაციის კონფიდენციალობა დაცულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების პერიოდში და მისი დასრულების შემდეგაც;
2. მოზარდის პირადი ინფორმაცია არ განიხილება მესამე მხარესთან, გარდა:
 - ა) საქართველოს კონსტიტუციის და საქართველოს პატიმრობის კოდექსის მე-16 მუხლით დადგენილი იმ გამონაკლისი შემთხვევებისა, როდესაც ეს აუცილებელია სახელმწიფო უშიშროების ან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად, ჯანმრთელობის, სხვათა უფლებებისა და თავისუფლებების დასაცავად, აგრეთვე, თვით დაზიანების რისკის არსებობისას.
 - ბ) იმ შემთხვევებისა, როდესაც მსგავსი განხილვა მომსახურების მიწოდების ნაწილია (შემთხვევის განხილვის მიზნით შესაბამისი სპეციალისტების შეხვედრა, რომელთა შეხვედრაში მონაწილეობაც აუცილებელია კონკრეტულ შემთხვევასთან დაკავშირებით). შემთხვევის განხილვაში ჩართულ პირებს ევალებათ კონფიდენციალობის დაცვა;
 - გ) იმ შემთხვევებისა, როდესაც მოზარდის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებამდე მოზარდის ჭეშმარიტი ინტერესების გათვალისწინებით მოზარდისგან და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენლისგან მიღებულია წერილობითი თანხმობა;
3. მომსახურების მიმწოდებელი მე-2 პუნქტის ა ქვეპუნქტის შემთხვევებში დაუყოვნებლივ რეაგირებს კანონმდებლობითა და შიდა რეგულაციებით დადგენილი წესით;
4. მომსახურების მიმწოდებელი მისი მხრიდან მოზარდის კონფიდენციალობის დარღვევის შემთხვევაზე დაუყოვნებლივ რეაგირებს შიდა რეგულაციებით დადგენილი წესით;

5. მოზარდი და/ან მისი კანონიერი წარმომადგენელი ინფორმირებულია მისი პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვის თაობაზე, ასევე, იმ შემთხვევების შესახებ, როდესაც პირადი ინფორმაციის კონფიდენციალობა შეიძლება გამჟღავნდეს;
6. დაცულია მოზარდის არაფორმალური/ფორმალური კორესპონდენციების, საუბრებისა და შეხვედრების კონფიდენციალობა, გარდა კანონით დადგენილი გამონაკლისი შემთხვევებისა;
7. არსებობს გარემო (ოთახი ან გამოყოფილი ადგილი) ინდივიდუალური და ჯგუფური მუშაობისთვის, რაც უზრუნველყოფს მოზარდის პირადი საუბრების კონფიდენციალობას;
8. მოზარდის პირადი საქმე ხელმისაწვდომია მხოლოდ განსაზღვრული პირებისათვის, როგორც მომსახურების მიწოდების პროცესში, ისევე, მოზარდის მომსახურებიდან გასვლის შემდეგ არასრულწლოვანთა მიმართ მართლმსაჯულების განხორციელების შესახებ გაეროს მინიმალური სტანდარტული წესების („პეკინის წესების“) 21-ე მუხლის, თავისუფლებადაკვეთილ არასრულწლოვანთა დასაცავად გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის წესების („ჰავანას წესების“) მე-19 მუხლისა და საქართველოს პატიმრობის კოდექსის 36-2 მუხლის პირველი და მე-5 ნაწილის შესაბამისად.
9. მოზარდის პირადი საქმე ინახება მინიმუმ მოზარდის სრულწლოვანების მიღწევამდე და მაქსიმუმ მომსახურების დასრულებიდან 3 წლის განმავლობაში. აღნიშნული ვადის შემდეგ პირადი საქმის საკითხი წყდება არსებული რეგულაციის შესაბამისად ან, რეგულაციის არარსებობის შემთხვევაში, ნადგურდება.

სტანდარტი #4: ძალადობისგან დაცვა და ფიზიკური უსაფრთხოება

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარის ფიზიკური და ემოციური უსაფრთხოება უზრუნველყოფილია.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მოზარდი დაცულია ძალადობის ნებისმიერი ფორმისაგან (ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სექსუალური, ეკონომიკური, იძულება, უგულვებელყოფა) მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან;
2. მომსახურების მიმწოდებელი იცნობს მოზარდთა ძალადობის აღმკვეთ და მასზე რეაგირების შესახებ მოქმედ კანონმდებლობას და ხელმძღვანელობს ამ კანონმდებლობით;
3. მომსახურების მიმწოდებელი მოზარდზე ნებისმიერი ფორმით ძალადობის ეჭვის არსებობის შემთხვევაში, მათ შორის პერსონალის მხრიდან არასრულწლოვანზე ძალადობის ან ძალადობის ეჭვის შემთხვევაშიც, დაუყოვნებლივ რეაგირებას შიდა რეგულაციების შესაბამისად და ვალდებულია შეატყობინოს შესაბამის პასუხისმგებელ ორგანოს (შემთხვევის მენეჯერი, შესაბამისი უწყების/დაწესებულების ადმინისტრაცია

ან/და სოციალური მომსახურების სააგენტოს მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანო ან/და საპატრულო პოლიცია);

4. მომსახურების მიმწოდებელი იცნობს და ხელს უწყობს ბიო-ფსიქო-სოციალური დახმარების მიზნით იმ ღონისძიებების გატარებას, რომელიც ესაჭიროება ძალადობის მსხვერპლ ან ძალადობრივი ქცევის მქონე მოზარდს;
5. მომსახურების მიმწოდებელი დაუყონებლივ რეაგირებს ბიო-ფსიქო-სოციალური დახმარების აღმოსაჩენად, როდესაც სახეზეა მოზარდთა მხრიდან თვით-დაზიანების, ან სხვათა დაზიანების ქმედება/მაღალი რისკი და ხელმძღვანელობს შესაბამისი კანონმდებლობითა და შიდა რეგულაციების შესაბამისად;
6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მოზარდთან მომუშავე პერსონალს მოზარდთათვის პირველადი სამედიცინო დახმარების შესახებ მითითებები;
7. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომსახურების მიწოდებას მოზარდთა ჯანმრთელობისა და განვითარებისათვის უსაფრთხო, ჯანსაღ ფიზიკურ გარემოში, როგორც ეს გათვალისწინებულია თავისუფლებააღკვეთილ არასრულწლოვანთა დასაცავად გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის წესების („ჰავანას წესების“) დებულებით „ფიზიკური გარემოცვის და მოთავსების ადგილის“ შესახებ, არასრულწლოვანთა მიმართ მართლმსაჯულების განხორციელების შესახებ გაეროს მინიმალური სტანდარტული წესების („პეკინის წესების“) 24-ე მუხლით „აუცილებელი მხარდაჭერის მიწოდება (უზრუნველყოფა)“ და უსაფრთხო და ჯანსაღი გარემოს შესახებ საქართველოს შრომის კანონმდებლობით დადგენილი წესის ანალოგიურად.

სტანდარტი #5: ქცევის მართვა და რეაბილიტაცია

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარის ფუნქციონალური გაუმჯობესება ხელშეწყობილია კანონსაწინააღმდეგო ქცევის ან ასეთი ქცევის რისკის პრევენციით/შემცირებით და პროსოციალური ქცევის წახალისებით.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიმწოდებელი ორიენტირებულია მოზარდის ემოციური მდგომარეობის გაუმჯობესებაზე²;
2. მომსახურების მიმწოდებელი ორიენტირებულია მოზარდის კანონსაწინააღმდეგო ქცევის პრევენციაზე;
3. მომსახურების მიმწოდებელი ორიენტირებულია მოზარდის პროსოციალური ქცევის გაზრდასა და მოზარდის სოციალურ წარმატებულად ფუნქციონირების ხელშეწყობაზე;

² 1, 2, 3 პუნქტები შესაძლოა არ წარმოადგენდეს პროფესიული, საგანმანათლებლო და რეკრეაციული მომსახურებების უშუალო მიზანს და არ იყოს შესაბამისი ამ ტიპის მომსახურებებისთვის.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ხელმძღვანელობს მოზარდის ქცევის მართვის შიდა რეგულაციებით (შიდა განაწესი, ქცევის კოდექსი, ა.შ.) და პოზიტიური ქცევის წამახალისებელი მექანიზმებით;
5. ამ სტანდარტის ზემოაღნიშნული პუნქტების მიზნების მისაღწევად მომსახურება იყენებს საერთაშორისოდ აღიარებულ მტკიცებულებაზე დაფუძნებულ მეთოდოლოგიებს/პრაქტიკას (ტრავმაზე ფოკუსირებული კოგნიტურ-ბიჰევიორალური თერაპია, მოტივაციური ინტერვიუება, დიალექტიკურ-ბიჰევიორალური თერაპია, ა.შ).

სტანდარტი 6: ბენეფიციარის დაცულობა საზოგადოების ინფორმირების პროცესში

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარი დაცულია საზოგადოებისთვის მისი იდენტობის გამჟღავნებისგან მისი საზოგადოებაში ინტეგრაციის შეფერხების თავიდან აცილების მიზნით. მომსახურების მიმწოდებელი მაქსიმალურად ცდილობს აირიდოს საზოგადოებისათვის ბენეფიციარის იდენტობის გამჟღავნება, მაშინაც კი, როდესაც ბენეფიციარი თანახმაა.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიმწოდებელს შემუშავებული აქვს შიდა რეგულაცია და სახელმძღვანელო მითითებები საზოგადოების ინფორმირების თაობაზე. აღნიშნული რეგულაცია და სახელმძღვანელო მითითებები არეგულირებს საზოგადოების ინფორმირების პროცესში ბენეფიციარის მონაწილეობას.
2. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ზემოაღნიშნული სახელმძღვანელო მითითებების ხელმისაწვდომობას ბენეფიციარის, მისი კანონიერი წარმომადგენლის, შემთხვევის მენეჯერისა და მესამე მხარისთვის.
3. რეაბილიტაციის პროცესის/ღონისძიებების და სხვა საჯარო ღონისძიებების შესახებ საზოგადოების ინფორმირების პროცესში ბენეფიციარის/ყოფილი ბენეფიციარის და მათი ოჯახის წევრების/ახლობლების მონაწილეობა ნებაყოფლობითია.
4. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს, რომ მაქსიმალურად თავიდან აირიდოს ბენეფიციარის იდენტობის გამჟღავნება საზოგადოებისთვის, მაშინაც კი, როდესაც ბენეფიციარი და მისი კანონიერი წარმომადგენელი თანახმაა. მომსახურების მიმწოდებელი ბენეფიციარს და მის ოჯახის წევრებს უხსნის, თუ რა შესაძლო რისკსა და სამომავლო ზიანთან არის დაკავშირებული მისი იდენტობის გამჟღავნება. თუმცა, მომსახურების მიმწოდებელი იტოვებს უფლებას, ბენეფიციარის ინტერესებიდან გამომდინარე, საღი აზრით ნაკარნახევი დასაბუთებული გადაწყვეტილება მიიღოს ბენეფიციარის იდენტობის გამღვანებსათან დაკავშირებით.
5. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს, რომ ბენეფიციარი და მისი კანონიერი წარმომადგენელი თანხმობას, მონაწილეობა მიიღოს საზოგადოების ინფორმირების მიზნით ნებისმიერ ღონისძიებაში (გადაღება, ინტერვიუ, სხვა), ადასტურებს წერილობით ინფორმირებული თანხმობის ფორმის ხელმოწერით.

6. შიდა რეგულაცია და სახელმძღვანელო მითითებები ავალდებულებს შესაბამის პირებს, რომ ნებისმიერი სახის გადაღება (სურათი ან ფილმი) განხორციელდეს ისე, რომ არ ჩანდეს ბენეფიციარის სახე და არ მოხდეს ბენეფიციარის იდენტიფიცირება. აქცენტი კეთდება ღონისძიებაზე და არა ბენეფიციარზე.
7. მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან ნებისმიერი ღონისძიების გასაჯაროების პროცესი იგეგმება ერთობლივად ყველა ჩართული მხარის მონაწილეობით (მაგ., მომსახურების მიმწოდებელი, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახური, ბენეფიციარი, მისი კანონიერი წარმომადგენელი, შემთხვევის მენეჯერი, მესამე მხარე და სხვა) და თანხმდება გასაჯაროების დეტალები. ასევე, ბენეფიციარები წინასწარ არიან ინფორმირებულები, თუ როგორ და რა ფორმით მოხდება ღონისძიების შესახებ საზოგადოების ინფორმირება.
8. მომსახურების მიმწოდებელი ახორციელებს პირველ პუნქტში მითითებული შიდა რეგულაციისა და სახელმძღვანელო მითითების დაცვის მონიტორინგს როგორც მესამე მხარის, ასევე, თავად მომსახურების მიმწოდებლის მიერ და სათანადოდ რეაგირებს დარღვევების აღმოჩენის შემთხვევაში.

სტანდარტი #7: უკუკავშირისა და გაპროტესტების პროცედურები

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარის მიერ პროტესტის და მომსახურების მიწოდების ფორმისა და ხარისხის შესახებ უკუკავშირის გამოხატვა უზრუნველყოფილია.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მოზარდის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის მხრიდან უკუკავშირის მიღებას (ზეპირი, წერილობითი, ანონიმური და ა.შ.) და მასზე რეაგირებას;
2. უკუკავშირისა და პროტესტის გამოხატვის პროცედურა ცნობილია მოზარდისა და პროცესში ჩართული ნებისმიერი პირისათვის;
3. მომსახურების მხრიდან მოზარდისა და პროცესში ჩართული ნებისმიერი პირის მიერ მომსახურების შესახებ აზრის გამოხატვა წახალისებულია;
4. მომსახურების მიმწოდებელი ითვალისწინებს მოზარდის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის/მომსახურებაში ჩართული ნებისმიერი პირის ისეთ შეხედულებებს, რომლებიც შეესაბამება არასრულწლოვნის ჭეშმარიტ ინტერესებს და არ სცილდება მომსახურების ფარგლებს;
5. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მოზარდის/მისი კანონიერი წარმომადგენლის/მომსახურებაში ჩართული ნებისმიერი პირის მონაწილეობას მომსახურების პერიოდული შეფასებისას.

სტანდარტი #8: კომპეტენცია და ადამიანური რესურსები

სტანდარტის აღწერა: ბენეფიციარს მიეწოდება მტკიცებულებაზე დაფუძნებული მომსახურება პროფესიული ეთიკისა და სტანდარტების დაცვით კომპეტენტური, სათანადო კრიტერიუმების მიხედვით შერჩეული პერსონალი მიერ.

შესრულების ინდიკატორი:

1. მომსახურების მიწოდება შესაბამისობაშია მტკიცებულებაზე დაფუძნებულ ეფექტურ პრაქტიკასთან;
2. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომსახურების მიწოდებას სათანადო კვალიფიკაციის მქონე პირების მიერ დადგენილი ნორმებით (ხარისხი, ლიცენზია, სამუშაო გამოცდილება, ტრენინინგი, ბავშვის განვითარების თავისებურებების ცოდნა და სხვ.);
3. მომსახურების მიმწოდებელი ფლობს კულტურული სენსიტიურობის სათანადო დონეს - კულტურის/სუბკულტურის ცოდნას;
4. მომსახურების მიმწოდებელი პერსონალის შერჩევას ითვალისწინებს მის ნასამართლეობის ისტორიასა და ჯანმრთელობის მდგომარეობას დადგენილი წესის შესაბამისად;
5. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს დამწყები პერსონალის ტრენინგს ამ სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების განხორციელების უზრუნველსაყოფად;
6. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს პერსონალის რეგულარულ პროფესიულ ზედამხედველობას და განათლების უწყვეტობას;
7. მომსახურების მიმწოდებელს ჰყავს ამ სტანდარტების შესაბამისი მომსახურების განსახორციელებლად საკმარისი რაოდენობის პერსონალი მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით;
8. მომსახურების მიმწოდებელი ხელმძღვანელობს შიდა რეგულაციით პერსონალის მიერ პროფესიული საზღვრებისა და ეთიკის დაცვის შესახებ და პერსონალის მხრიდან პროფესიული საზღვრების და ეთიკის დარღვევის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ რეაგირებს აღნიშნული შიდა რეგულაციის შესაბამისად.

სტანდარტი 9: სარეაბილიტაციო მომსახურების ხარისხის, ეფექტიანობის და პოზიტიური ზეგავლენის უზრუნველყოფა

სტანდარტის აღწერა: სოციალური ინკლუზიისა და დანაშაულის პრევენციის მიზნით, ბენეფიციარს მიეწოდება ხარისხიანი და ეფექტიანი სარეაბილიტაციო მომსახურება, რომელიც ორიენტირებულია მასში პოზიტიურ ცლილებებზე.

შესრულების ინდიკატორები:

1. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ფსიქო-სოციალური სარეაბილიტაციო მომსახურების შესაბამისი ხარისხით, ეფექტიანად, პოზიტიურ ცვლილებებზე ორიენტაციით მიწოდებას და მიწოდებულ მომსახურების შედეგების ამ პარამეტრებზე დაყრდნობით შეფასებას.
2. სარეაბილიტაციო მომსახურების დაგეგმვის პროცესში განისაზღვრება მომსახურების ხარისხი, ეფექტიანობა და მოსალოდნელი ზეგავლენა.
3. მომსახურების მიმწოდებელს აქვს ხარისხისა და ეფექტიანობის (ინტერვენციის შესატყვისი) შეფასების მექანიზმი/ შეფასების უზრუნველმყოფი ჩარჩო.
4. მომსახურების ეფექტიანობის შეფასებისას მომსახურების მიმწოდებელი ასახავს კავშირს მომსახურებას მიმწოდებლის მიერ განხორციელებულ ღონისძიებასა და ბენეფიციართან დაკავშირებულ ცვლილებას შორის.
5. მომსახურების მიმწოდებელი აღიარებს, რომ ინტერვენციის საწყისი სტადიის და განხორციელების პროცესის ეფექტიანობის განმსაზღვრელი ფაქტორებია:
 - ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის პროგრამის შერჩევა საჭიროებების შეფასების საფუძველზე;
 - ბენეფიციართა ჩართვა ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის პროგრამაში მათი ფსიქო-სოციალური საჭიროებების მიხედვით;
 - ფსიქო-სოციალურ რეაბილიტაციაზე მიმართული პროგრამის ფასილიტატორების შერჩევა შესაბამისი კვალიფიკაციისა და რელევანტურობის მიხედვით;
 - ბენეფიციართან მომუშავე სხვადასხვა პროფესიონალების თანამშრომლობა და შესაბამისად საჭირო ინფორმაციის გაცვლა;
 - შერჩეული მონაწილეების ადეკვატურად ინფორმირებულობა და მოტივირებულობა პროგრამის შესახებ.
 - პროგრამის განხორციელებისთვის აუცილებელი რესურსების და უსაფრთხო გარემოს უზრუნველყოფა.
6. მომსახურების მიმწოდებელი ინტერვენციის ეფექტიანობას ასახავს დასკვნითი შეფასებით, რომელიც ასახავს კავშირს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებულ ღონისძიებასა და ბენეფიციართან დაკავშირებულ, მიზნის შესაბამის, ნებისმიერ (პოზიტიურ/ნეგატიურ თუ სხვა სახის) ცვლილებას შორის. დასკვნითი შეფასებისთვის მომსახურების მიმწოდებელი იყენებს ისეთ მეთოდებს, როგორცაა პრე და პოსტ ტესტი ან კითხვარი, ფოკუს ჯგუფი ან შემთხვევის ანალიზი და სხვა.
7. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ინტერვენციის ეფექტიანობის შეფასებისას გამოყენებული მეთოდების ვალიდურობასა და მონაცემთა სტატისტიკურ კონტროლს.
8. მომსახურების დამკვეთი უზრუნველყოფს შესაბამისი რესურსების მობილიზებას ინტერვენციის ზეგავლენის შეფასებისთვის.