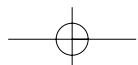
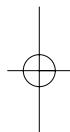
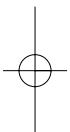


**SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA
ADMINISTRĒŠANA
KANDAVAS NOVADA MODELIS**



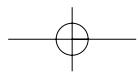
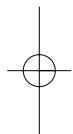
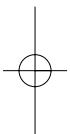
SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ADMINISTRĒŠANA

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības
administrēšanas modelis
Kandavas novadā

Sociālās palīdzības fonds
Rīga 2003

SATURS

| | |
|---|-----------|
| levads | 5 |
| 1. Kāpēc bija jāmaina sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanas sistēma | 6 |
| 2. Sociālā dienesta darbs pašvaldībās pirms pilotprojekta uzsākšanas | 7 |
| 3. Pilotprojekta īstenošanas gaita | 12 |
| 4. Sociālā dienesta darba administrēšanas modelis pēc pilotprojekta noslēguma | 14 |
| 5. Pilotprojekta novērtējums | 22 |
| 6. Kā sākt sociālā dienesta darba administrēšanas sistēmas izmaiņas | 29 |
| Pielikumi: | 35 |
| Sociālā gadījuma vadības sistēmas (GVS) programmatūras apraksts | |
| Dokumentācijas piemēri | |
| Aprakstā lietoto terminu vārdnīca | |
| Izmantotie avoti un literatūra | |



levads

Kandavas novads no 1997. līdz 2002.gadam realizēja pilotprojektu – pārveidoja sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanas sistēmu, lai tā būtu orientēta uz klientu vajadzībām un piedāvātu tām atbilstošus sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību.

Pilotprojekts ir noslēdzies. Kandavas novadā, tāpat kā pirms pārmaiņām, sociālajai palīdzībai un sociālajiem pakalpojumiem gadā izlieto 10% no pašvaldības budžeta. Tomēr pārmaiņas sistēmā ir lielas. Sociālā palīdzība novadā tagad ir orientēta uz pašvaldības vistrūcīgākajiem iedzīvotājiem, to sniedz pēc ienākumu izvērtēšanas. Novada Sociālās palīdzības centrs (SPC) piedāvā klientiem plašu alternatīvās aprūpes pakalpojumu klāstu piecās centra nodaļās.

Sociālās palīdzības fonds aprakstījis Kandavas novada jauno sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanas modeļi. Grāmatā sniegtā informācija par sociālo dienestu darbu pirms pilotprojekta uzsākšanas, par pilotprojekta īstenošanas gaitu, dots sociālā dienesta darba administrēšanas modeļa apraksts pēc pilotprojekta noslēguma un apkopoti secinājumi.

Grāmatas pielikumā ievietots Kandavas novada SPC izmantotās Sociālā gadījuma vadības sistēmas datorprogrammatūras apraksts, SPC dokumentācijas piemēri, kā arī lietoto terminu skaidrojošā vārdnīca.

Ja jūs ieinteresēs Kandavā izveidotais sociālā dienesta darba administrēšanas modelis, sīkāku informāciju un praktiskus padomus vienmēr varēsiet saņemt Kandavas novada Sociālās palīdzības centrā Kandavā, Jelgavas ielā 4a, tālrunis – 3182063.

Grāmatas autori pateicas Kandavas novada Sociālās palīdzības centra direktoram Intam Leitartam un centra darbiniekiem par atsaucību un palīdzību grāmatas tapšanā, LM Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības departamenta direktorei Sandrai Baltiņai un departamenta darbiniekiem, LM Sociālās palīdzības fonda direktoram Ralfam Zeibotam par atbalstu un sniegtajām konsultācijām, Pasaules Bankas konsultantēm Zanei Ložai un Karinai Furnē par iespēju izmantot viņu savākto un apkopoto informāciju.

Atsauksmes par grāmatu lūdzam adresēt:
Sociālās palīdzības fonds, O.Vācieša ielā 4, Rīgā, LV – 1004
e-pasts: spf@spf.lv

1. Kāpēc bija jāmaina sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanas sistēma

1991.gadā pēc Latvijas neatkarības atjaunošanas tika uzsākta jaunas sociālās drošības sistēmas veidošana. 1995.gadā LR Labklājības ministrija kopīgi ar Pasaules Banku sāka realizēt Labklājības reformas projektu. Tā ietvaros bija paredzēts izveidot pašvaldībā eksperimentālu sociālās palīdzības sistēmas administrēšanas modeli. Šis modelis paredzēja iedzīvotājiem nepieciešamās sociālās palīdzības un pakalpojumu sniegšanu ekonomiski izdevīgā un efektīvā, uz klienta vajadzībām orientētā veidā.

Pirms reformas daudzās pašvaldībās sociālā palīdzība tika sniepta, pamatojoties galvenokārt uz personas piederību pie kādas no sociālajām grupām, piemēram, pensionārs, invalīds, u.c. – neizvērtējot personas individuālos resursus un vajadzības. Savukārt sociālo pakalpojumu saņemšanai klienti parasti tika nosūtīti uz ilgstošas sociālās aprūpes institūcijām – bērnu namiem un pansionātiem.

Sādai sistēmai bija daudzi trūkumi. Tā kā kritēriji sociālās palīdzības saņemšanai bija izstrādāti nepilnīgi, bieži vien to nesaņēma tie, kam tā visvairāk bija vajadzīga. Pašvaldības tradicionāli orientējās uz veco ļaužu un invalīdu atbalstīšanu, kas, protams, bija pareizi, jo viņiem bija liels ienākumu nepietiekamības risks. Tomēr, aprēķinot vidējos ienākumus uz vienu ģimenes locekli, izrādījās, ka vismazākie tie ir ģimenēs ar bērniem. Atbalsts ģimenēm ar bērniem izpaudās galvenokārt kā apmaksāti ēdināšanas izdevumi skolās un bērnudārzos, bet parasti netika veikts sociālais darbs, lai palīdzētu ģimenēm iziet no krīzes situācijas.

Pāriet no sociālo grupu atbalstīšanas uz ienākumu testētu un individuālos resursus izvērtējošu sociālo palīdzību bija diezgan sarežģīti, jo šis process prasa zināšanas un kvalificētus sociālos darbiniekus. Pēc 2002.gada statistikas datiem, vēl joprojām 38% pašvaldību nav štata sociālo darbinieku. No esošajiem tikai 20% ir atbilstoša sociālā darbinieka izglītība, un 22% to vēl apgūst.

90.-to gadu vidū situācija bija vēl bēdīgāka. Pētījumi par tā laika sociālās palīdzības sistēmas administrēšanas modeli pašvaldībās ļāva secināt:

Klientam:

- nav pietiekamas informācijas par savām sociālajām tiesībām;
- tiesības uz sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību tiek realizētas nepietiekamā mērā, ar novēlošanos un neefektīvi;
- tiesības uz pārsūdzību neatbilst iespējām tās realizēt.

Administrācijai:

- ir nepietiekams personāla skaits un kvalifikācija;
- nav pietiekami skaidri noteiktas sociālās palīdzības sniegšanas prioritātes;
- nav pietiekamā mērā noteikti vienoti sociālās palīdzības pakalpojumu standarti;
- ir ierobežotas iespējas strauji reaģēt kritiskās situācijās;
- sociālajai palīdzībai atvēlētie līdzekļi tiek izlietoti neefektīvi;
- sociālo pakalpojumu finansēšanas sistēma neveicina alternatīvo aprūpes formu attīstību;
- darbinieku darba vietu tehniskais nodrošinājums ir nepilnīgs – trūkst datoru un mūsdienīgas sakaru tehnikas.

Lai novērstu šos trūkumus un uzlabotu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanu, Labklājības ministrija un Pasaules Banka 1996.gadā izsludināja pašvaldībām konkursu par tiesībām realizēt pilotprojektu – izveidot savā pašvaldībā optimālu, uz klientu orientētu sociālās palīdzības administrēšanas sistēmu un attīstīt institūcijām alternatīvus sociālās aprūpes pakalpojumus. Šim pilotprojektam būtu jākļūst par pieredzes iegūšanas bāzi citām Latvijas pašvaldībām.

2. Sociālā dienesta darbs pašvaldībās pirms pilotprojekta uzsākšanas

Konkursā par pilotprojekta norises vietu pieteicās arī Kandavas pilsēta. Tolaik šī pašvaldība administratīvi teritoriālās reformas ietvaros gatavojās apvienoties ar saviem kaimiņiem – Kandavas un Cēres pagastiem.

Kandavas pilsētā 1995.gadā dzīvoja 3666 iedzīvotāji un strādāja viens sociālais darbinieks. Sociālā palīdzība parasti izpaudās kā pabalstu maksāšana, galvenokārt tie bija pabalsti pārtikas iegādei. Vienīgais sociālais pakalpojums, ko varēja saņemt Kandavā, bija veco ļaužu aprūpe mājās un pašvaldības pansionātā. Ārpus pašvaldības tika aprūpēti divi bērni un trīs vienuļi pensionāri.

Rēķinot procentos, 1995.gadā sociālo palīdzību saņēma 39,7% no pašvaldības iedzīvotājiem, tai skaitā 44% pensionāru, 37,7% invalīdu un 43% bērnu invalīdu. Tomēr tikai ar naudu vien šo cilvēku problēmas nevarēja atrisināt. Bija nepieciešama sociālā rehabilitācija invalīdiem un vecajiem ļaudīm, sociālais darbs ar riska ģimenēm. Šādus pakalpojumus Kandavas pašvaldība

1995.gadā vēl nepiedāvāja. Kopumā Kandavā sociālajām vajadzībām izlietoja vairāk kā 10% no visa pašvaldības gada budžeta.

Cēres pagasts pēc iedzīvotāju skaita, salīdzinot ar Kandavu, bija pavisam mazs – 1995.gadā tajā dzīvoja 639 iedzīvotāji. Arī Cērē pašvaldības palīdzība iedzīvotājiem izpaudās kā pabalstu maksāšana. 1995.gadā tos bija saņēmuši 60,6% iedzīvotāju. Lielākā daļa no šis naudas tikusi tērēta skolēnu brīvpusdienām, pabalstiem pensijas vecuma personām un bezdarbniekiem.

Nekādi sociālie pakalpojumi pašvaldībā netika sniegti, sociālā darbiniece piegādāja pārtiku un sniedza citu nepieciešamo palīdzību vienai vientuļai pensionārei. Viens bērns no pašvaldības bija ievietots Tukuma rajona bērnu namā.

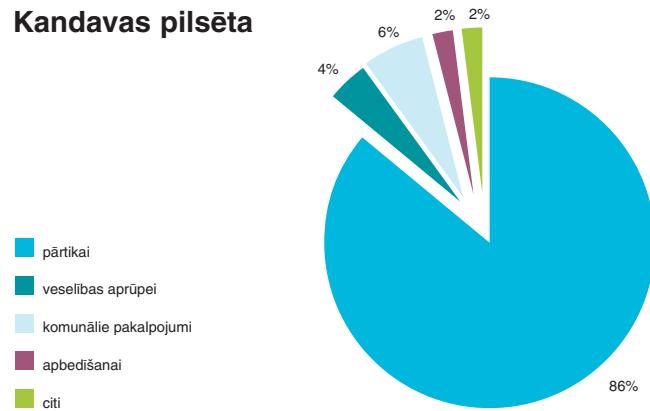
Arī Kandavas pagasta 2258 iedzīvotājiem 1995.gadā sociālās palīdzības sniegšanu organizēja viens darbinieks. 40,1% iedzīvotāju gada laikā bija saņēmuši pabalstus ēdināšanai, veselības aprūpei un skolēnu ceļa izdevumiem. Sociālie pakalpojumi pašvaldībā netika piedāvāti, un salīdzinoši daudz pašvaldības iedzīvotāju saņēma aprūpes pakalpojumus ārpus pašvaldības. 1995.gadā 3 bērni dzīvoja Tukuma rajona bērnu namā, vēl 3 bērni – valsts sociālās aprūpes institūcijās. Veco ļaužu aprūpes iestādēs atradās 4 personas, 3 no tām Tukuma rajona pansionātā, 1 – valsts specializētajā sociālās aprūpes iestādē.

Zemītes pagastā no 1145 iedzīvotājiem pabalstus 1995.gadā saņēma 75,8%, viens sociālais darbinieks izvērtēja iedzīvotāju iesniegumus. Sociālos pakalpojumus pašvaldība nesniedza, divi pensionāri tika aprūpēti pansionātā “Rauda”.

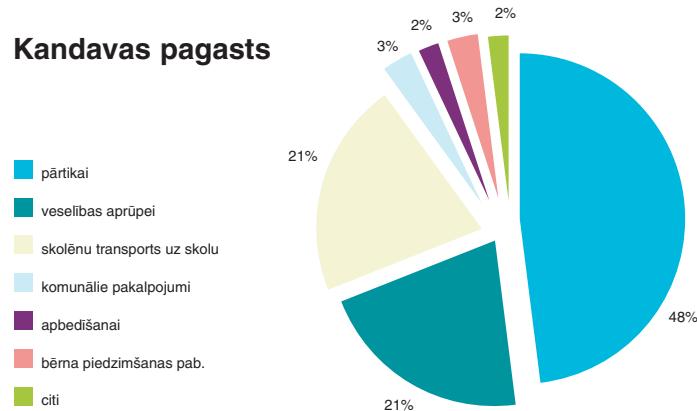
Matkules pašvaldībā ar tās 930 iedzīvotājiem sociālais darbinieks strādāja uz pusslodzi. Dažāda veida pabalstus saņēma 54% iedzīvotāju, sociālie pakalpojumi arī šajā pašvaldībā netika piedāvāti.

Diagrammas rāda pabalstu struktūru pašvaldībās 1995.gadā. Pabalstu uzskaites metode bija atšķirīga, vienās pašvaldībās uzskaiti veica pēc pabalsta izlietojuma veidiem, citās – pēc saņēmēju grupām. Tas norāda uz visai atšķirīgu jēdziena “sociālās palīdzības pabalsts” tulkojumu šajās pašvaldībās.

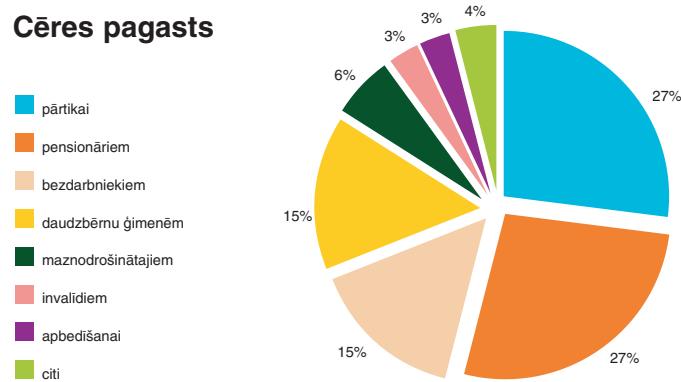
Kandavas pilsēta



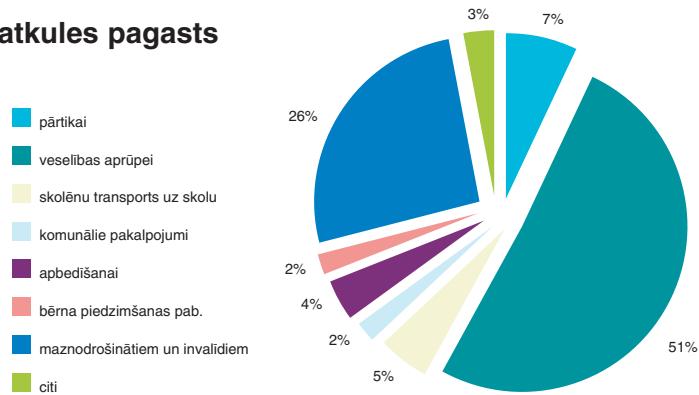
Kandavas pagasts



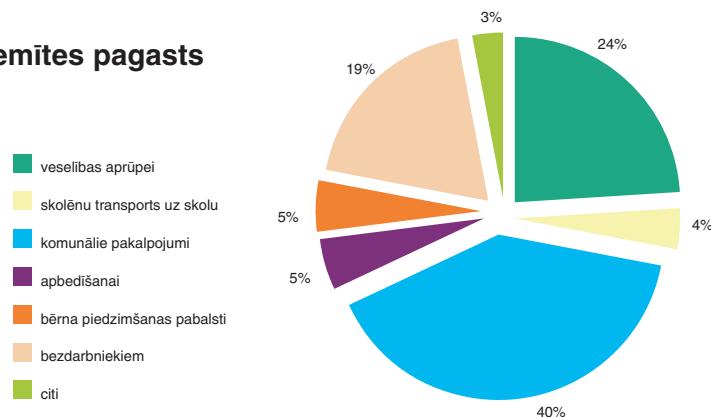
Cēres pagasts



Matkules pagasts



Zemītes pagasts



Pilotprojekta pašvaldību pamatdatu izpēte liecināja:

- Sociālajai palīdzībai atvēlētie līdzekļi netika izlietoti efektīvi, jo pabalstu maksājumi pēc būtības vairāk atbilda dotācijām noteiktām sociālām grupām, nevis sociālajai palīdzībai 1995.gada 26.oktobra LR likuma "Par sociālo palīdzību" izpratnē;
- Sociālās palīdzības sniegšanas sistēma un kritēriji katrā pašvaldībā bija atšķirīgi;
- Sociālo pakalpojumu sniegšana, kas izpaudās kā aprūpe mājās un aprūpe pašvaldības pansionātā, tika piedāvāta tikai Kandavas pilsētā; tāpēc pašvaldības iedzīvotājus, kam bija nepieciešama aprūpe, pakalpojumu saņemšanai sūtīja uz ilgstošas aprūpes institūcijām;
- Nebija pieejami nekādi citi problēmu risināšanai nepieciešamie sociālie pakalpojumi;
- Sociālo darbinieku galvenais pienākums bija pieņemt iedzīvotāju iesniegumus un sagatavot dokumentus par palīdzības nepieciešamību. Par pabalstu piešķiršanu divas reizes mēnesī lēma pašvaldību deputāti – tas ierobežoja sociālo darbinieku iespējas strauji reaģēt kritiskā situācijā;
- Sociālajiem darbiniekiem trūka zināšanu par sociālo darbu, praktiski nenotika sociālā gadījuma vadība un problēmu profilakse;
- Sociālajos dienestos nebija pieejams dators un mūsdienīga sakaru tehnika.

Tomēr tie pašvaldību iedzīvotāji, kuri ietilpa atbalstāmajās grupās, bija diezgan apmierināti, jo varēja saņemt pabalstu naudu. No viņiem reti tika prasīta līdzdarbība. Viņi neuzņēmās atbildību par savu situāciju, veidojās patērtāja attieksme.

Līdzīga attieksme bija arī pašvaldībām – 9 bērnu un 9 pieaugušo iedzīvotāju uzturēšanos ilgstošas aprūpes institūcijās apmaksāja no rajona un valsts budžeta līdzekļiem, tāpēc pašvaldības nebija ieinteresētas attīstīt institūcijām alternatīvus aprūpes veidus, ko vajadzētu finansēt no sava budžeta.

Tā kā sociālos pakalpojumus pašvaldības piedāvāja maz vai nepiedāvāja vispār, arī sociālā dienesta darba administrēšana neprasīja lielus līdzekļus. Varbūt tas ietaupīja budžetu īstermiņā, bet ilgtermiņā pašvaldībām varētu rasties lielas problēmas:

1. iedzīvotāji pieradīs saņemt regulārus pabalstus pamatvajadzību apmierināšanai un nescēnīties mainīt savu situāciju;
2. riska ģimēnu bērni, ja ģimenes nesaņems speciālista palīdzību, varētu atkārtot savu vecāku dzīves scenāriju – ar dažāda veida vardarbību ģimenē, ar atkarību no pabalstiem;
3. bērni invalidi un bērni ar veselības traucējumiem, kā arī pieaugušie

pēc smagām saslimšanām, nesaņemot rehabilitāciju, riskē palikt par invalīdiem vai cilvēkiem ar ierobežotām darba spējām uz mūžu.

Visu šo faktoru kopums tad arī noteica nepieciešamību uzsākt jauna sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības modeļa veidošanu, un Kandavas pašvaldība pieteicās konkursam par iespēju realizēt Pasaules Bankas pilotprojektu. Savukārt LR Labklājības ministrija un Pasaules Banka izraudzījās Kandavu par pilotprojekta norises vietu tāpēc, ka Kandava un tās kaimiņu pašvaldības vienas no pirmajām valstī gatavojās brīvprātīgi apvienoties, tās relatīvi daudz naudas atvēlēja sociālajām vajadzībām un Kandavā bija arī pašvaldības pansionāts. Apvienojoties pieaugtu iedzīvotāju skaits un sociālo problēmu dažādība, tāpēc bija nepieciešams veidot spēcīgu **jauna modeļa sociālo dienestu**.

Projektu vajadzēja īstenot no 1997. līdz 2002.gadam, un tas paredzēja:

- izpētīt un parādīt apvienotas pašvaldības administrēšanas priekšrocības;
- veicināt efektīvu pašvaldības pakalpojumu ieviešanu un sniegšanu trūcīgajiem iedzīvotājiem;
- attīstīt alternatīvus pakalpojumu veidus un samazināt klientu nosūtišanu uz ilgstošas aprūpes institūcijām;
- izplatīt pilotprojekta darba pieredzi citās Latvijas pašvaldībās.

3. Pilotprojekta īstenošanas gaita

1996.gada 11.oktobrī Kandavas pilsēta, Kandavas pagasts un Cēres pagasts brīvprātīgi apvienojās. Visu 1997.gadu notika sagatavošanās darbi projekta realizācijai – gada pirmajā pusē izstrādāja pilotprojekta dokumentāciju, izraudzījās ēku Sociālās palīdzības centra (turpmāk – SPC) vajadzībām, sarīkoja konkursu uz SPC vadītāja amatu.

Rudenī SPC darbinieki devās uz pirmajām mācībām Gotlandē. Decembri sagatavošanās darbi beidzās ar līguma noslēgšanu starp Labklājības ministriju, Finanšu ministriju un Kandavas pilsētas ar lauku teritoriju domi par pilotprojekta uzsākšanu. Līguma ietvaros tika piešķirti līdzekļi ēkas Jelgavas ielā pirkšanai un rehabilitācijas iekārtu iegādei.

1998.gada janvārī vēl vecajās telpās Kandavas pilsētas domes ēkā sāka darbu divas pirmās SPC nodalas. Tās bija Informācijas un pabalstu un Aprūpes mājās nodalas. Aprilī sāka strādāt

Ģimenes aprūpes nodaļa, kura veica ģimenes terapiju, un septembrī Sociālās rehabilitācijas nodaļa, kuras uzdevums bija invalīdu aprūpe. Paralēli darbam SPC darbinieki mācījās – viņi sāka apmeklēt divgadīgos sociālo darbinieku apmācības kursus Pašvaldību mācību centrā un Ģimenes aprūpes nodaļas darbinieki papildināja zināšanas ģimenes terapijā kursoš Gotlandē.

Vienlaicīgi tika veidota SPC materiālā bāze. Pirmajā pusgadā tika iegādātas automašīnas un mikroautobuss, lai nodrošinātu ar transportu aprūpes mājās darbiniekus un atvieglotu attālāk dzīvojošo klientu – invalīdu nokļūšanu SPC. Tika pirkti datori un biroja tehnika. Rudenī tika noslēgts līgums par jauniegādātās ēkas rekonstrukciju un uzsākti remonta darbi.

1998.gadā notika arī tālāka pašvaldību apvienošanās – pievienojās Matkules un Zemītes pagasti, izveidojot tagadējo Kandavas novadu. Ar šo apvienošanos pašvaldības iedzīvotāju skaits palielinājās līdz 10 000, tika papildināti arī finanšu resursi.

1999.gadā Labklājības ministrija un Pasaules Banka sāka pilotprojekta sākuma novērtēšanu. Notika iedzīvotāju aptauja, pārrunas ar SPC darbiniekiem. Tai pat laikā turpinājās remonta darbi, mēbeļu un sadzīves iekārtu iegāde jaunajām telpām, uz kurām SPC pārcēlās jūlijā mēnesī. SPC svinīgā atklāšana notika 1999.gada 20.augustā.

Kandavas novada domes BO SIA "Kandavas novada sociālās palīdzības centrs" kā juridiska persona sāka darbu 1.septembrī. Pēc mēneša jau esošajām nodaļām pievienojās Dienas nodaļa un sāka darbu Dienas centrs personām ar garīga rakstura traucējumiem. Līdz ar to **pilotprojekta plānā paredzētie pakalpojumi bija izveidoti un ar 2000.gadu pilnā apjomā tika piedāvāti novada iedzīvotājiem.**

2000.gada laikā SPC vēl izveidoja diabēta slimnieku kabinetu, zobārstniecības kabinetu un terapijas kabinetu vardarbībā cietušiem bērniem. Notika sadarbība ar primārās medicīniskās aprūpes ārstiem un dažādām nevalstiskām organizācijām. Lai izmainītu pabalstu sistēmas administrēšanu un novirzītu pabalstus tieši vistrūcīgākajiem iedzīvotājiem, SPC piedalījās garantētā minimālā ienākuma (GMI) pabalsta izmaksas izmēģinājuma projektā.

2000.gadā tika veikts pilotprojekta vidustermiņa novērtējums. Tajā secināts, ka Kandavā ir izveidots pilotprojekta struktūrai atbilstošs centrs ar piecām nodaļām, lai profesionāli sniegtu efektīvus un iedarbīgus sociālos pakalpojumus trūcīgajiem. Bija mainīta pabalstu administrēšanas sistēma, pārejot uz GMI pabalstiem, kā arī tika piedāvāti pakalpojumi, lai iespējami mazāk klientu nokļūtu aprūpes institūcijās. Tomēr vērtētāji uzskatīja, ka pilotprojekta

mērķa sasniegšanai – izveidot tādu sociālā dienesta administrēšanas modeli, kuru varētu ieteikt kā paraugu citām pašvaldībām – vēl ir daudz darāmā.

Pasaules Bankas konsultanti ieteica precizēt nodaļu mērķus, uzdevumus un darbinieku pienākumu aprakstus. Izvērtējot visa centra un tā atsevišķo nodaļu darbību, tika noteiktas darba stiprās un vājās puses, riska faktori un iespējas darba uzlabošanai. Atkārtota visu programmu izvērtēšana notika 2002.gada beigās, kad noslēdzās arī pats pilotprojekts.



Kandavas novada SPC ēka iegādāta, remontēta un iekārtota ar Pasaules Bankas atbalstu

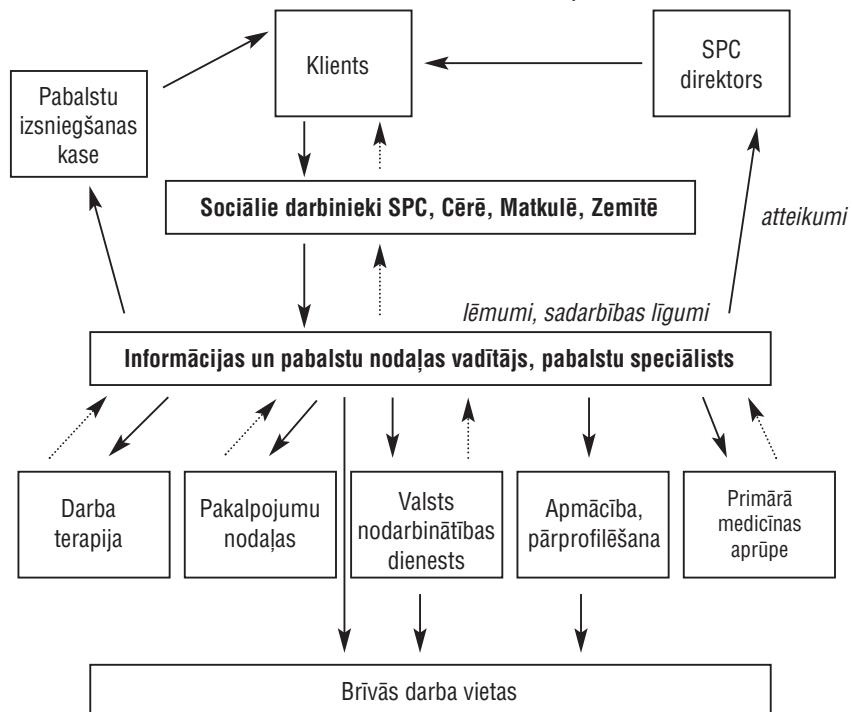
4. Sociālā dienesta darba administrēšanas modelis pēc pilotprojekta noslēguma

2002.gada 1.jūnijā Kandavas novada Sociālās palīdzības centrs tika reģistrēts kā pašvaldības aģentūra. SPC ir juridiska persona, Kandavas novada domes dibināta iestāde. Tas atrodas Kandavā, Jelgavas ielā 4a, ēkā, kas pielāgota arī cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.

SPC apmeklētājus sagaida dežurants, kurš uzskaita klientus un informē viņus, kā atrast vajadzīgo darbinieku vai viņa aizvietotāju. Tā kā centrs darbojas kā “vienas pieturas aģentūra”, visi klienti vispirms nonāk **Informācijas un pabalstu nodaļā**. Šajā nodaļā strādā 6 sociālie darbinieki – trīs Sociālās palīdzības centrā un pa vienam Cērē, Matkulē un Zemītē. Lai saņemtu palīdzību, cilvēkam no attālākajiem ciemiem nav jābrauc uz Kandavu, viņš var risināt savus jautājumus ar vietējā sociālā darbinieka palīdzību. **Informācijas un pabalstu nodaļā:**

- identificē klienta problēmu;
- informē par tiesībām saņemt pabalstus un pakalpojumus;
- sastāda palīdzības plānu;
- izvērtē klientu iesniegtos dokumentus;
- ja nepieciešams, nosūta viņu uz citām nodalām.

Informācijas un pabalstu nodaļas shēma



Apzīmējumi:

- informācijas par klientu virzību
→ atskaites par veiktajiem pasākumiem

Ierodoties Informācijas un pabalstu nodaļā, klients nonāk pie sociālā darbinieka. Darbinieks pieņem un piereģistrē viņa *iesniegumu* ar līgumu pēc sociālās palīdzības vai sociālo pakalpojuma.

Pieprasot sociālo palīdzību (pabalstu), jāaizpilda *ienākumu deklarācija*. To izskata pabalstu speciālists. Ja klientam saskaņā ar Ministru kabineta un Kandavas novada domes noteikumiem un lēmumiem ir tiesības uz pabalstu, viņš vienojas ar sociālo darbinieku par veicamajiem līdzdarbības pienākumiem. Klienta līdzdarbība var izpausties kā piedališanās darba terapijā, Valsts nodarbinātības dienesta pasākumos, kā ārstēšanās no atkarībām

vai cita veida pasākumi. Sociālais darbinieks pieņem *lēmumu*, sastāda *sadarbības līgumu*, seko vienošanās izpildei un sekmē klienta situācijas uzlabošanos.

Ja pabalsts tiek atteikts, motivētu *atteikumu* sagatavo nodaļas vadītājs un paraksta SPC direktors. Klients var pārsūdzēt lēmumu likumā noteiktā kārtībā.

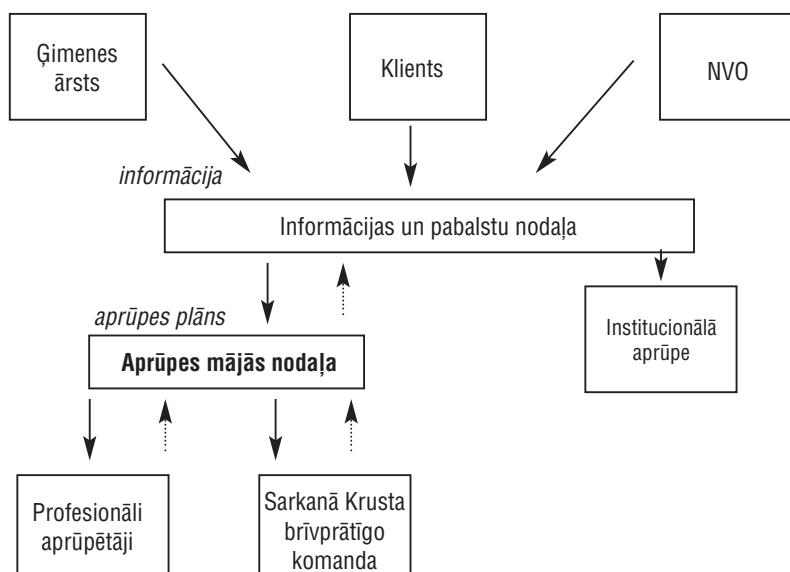
Informācijas un pabalstu nodaļa arī nosūta klientus uz citām nodaļām pakalpojumu saņemšanai. Darbinieku pienākumos ietilpst *sociālā gadījuma vadība*. Ievērojot "vienas pieturas aģentūras" principu, viņi sagatavo vajadzīgos dokumentus. Citām nodaļām nepieciešamā informācija par klientu tiek nosūtīta elektroniski, ievērojot konfidencialitātes prasības. Nodaļas, uz kurām nosūtiņi klients, pēc pakalpojuma sniegšanas atskaitās Informācijas un pabalstu nodaļai par veiktajiem pasākumiem.

2002.gadā visvairāk cilvēku griezušies Sociālās palīdzības centrā pēc materiālās palīdzības. GMI pabalsti un vienreizējie pabalsti ārkārtas situācijās šajā gadā piešķirti 2057 cilvēkiem. Kandavas novadu kā savu dzīvesvietu 2003.gadā bija deklarējuši 8597 iedzīvotāji, bet, pēc SPC vadītāja aprēķiniem, šim skaitam pievienojami vēl aptuveni 2000 iedzīvotāju, kuri deklarējuši savu dzīvesvietu citur, bet faktiski dzīvo Kandavas novadā. Ja rēķinām, ka novadā dzīvo aptuveni 10 000 iedzīvotāju, tad 2002.gadā materiālo pabalstu saņēma 20.6%. Tas ir krieti mazāk, nekā laikā pirms pilotprojekta uzsākšanas, kad atsevišķajās pašvaldībās pabalstus saņēma 40 – 60% iedzīvotāju. Kandavas novads, kā jau iepriekš minēts, viens no pirmajiem valstī pārgāja uz garantētā minimālā ienākuma (GMI) pabalsta maksāšanu, kas ir ienākumu testēts pabalsts. Vēl novadā maksā pabalstu ārkārtas situācijās, katru no šīm situācijām izvērtējot atsevišķi.

2002.gadā 888 cilvēki Informācijas un pabalstu nodaļā saņēma nepieciešamās izziņas vai tika nosūtīti pakalpojumu saņemšanai uz citām SPC nodaļām. Administrēšanas izmaksas par viena sociālā gadījuma vadību Informācijas un pabalstu nodaļā 2002.gadā bija **Ls 0.43** uz vienu klientu mēnesi. Izmaksas ietver darbinieku algas un nodokļus, uzturēšanas izdevumus (apkure, ūdens, elektroenerģija u.c.), rēķinot uz 1 m², transporta izdevumus un atskaitījumus amortizācijai. Pasaules Bankas konsultanti, veicot projekta gala novērtēšanu, šiem izdevumiem pieskaitīja arī fiksētās izmaksas – SPC veidošanas laikā ēkā, transporta līdzekļos un ēkas aprīkojumā veiktos kapitālieguldījumus, kā arī procentu izmaksas par saņemto kredītu. Rēķinot pēc šādas metodoloģijas, izmaksas uz vienu klientu šajā nodaļā ir **Ls 20.80** mēnesi.

Ja cilvēkam nepieciešama aprūpe mājās un viņam nav ģimenes locekļu vai radinieku, kuri varētu viņu aprūpēt, šo pienākumu veic **Aprūpes mājās nodaļa**. Nodaļu vada viens sociālais darbinieks, aprūpi veic 18 aprūpes darbinieki un 20 brīvprātīgie no Sarkanā Krusta organizācijas. 2002.gadā Kandavas novadā mājās tika aprūpēti **62** cilvēki. Saņemot šo pakalpojumu, viņi varēja palikt savā ierastajā vidē, bet pašvaldībai tas izmaksāja mazāk, nekā būtu jāmaksā par šo cilvēku aprūpi institūcijā. Ja 2002.gadā valstī veco cilvēku aprūpe pansionātos (bez izdevumiem par ēdināšanu un medikamentiem) izmaksāja vidēji Ls 97.79 mēnesī uz vienu personu, tad Kandavas novadā tie bija **Ls 21.80** vai, rēķinot pēc Pasaules Bankas metodikas, pieskaitot kapitālieguldījumus un kreditprocentus, **Ls 43.20**.

Aprūpes mājās nodaļas shēma



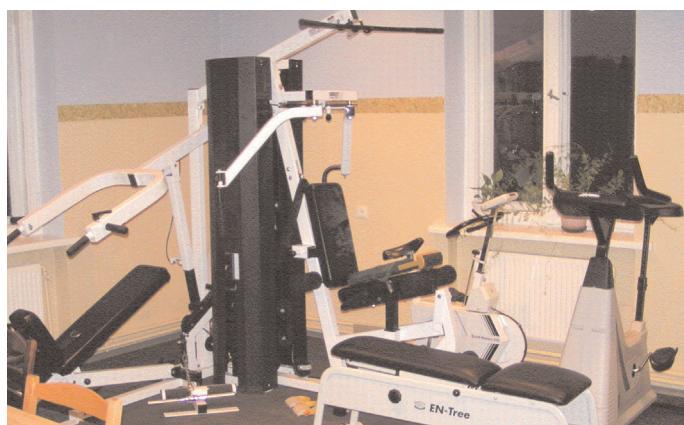
Apzīmējumi:

- informācijas par klientu virzību
-→ atskaites par veiktajiem pasākumiem

Lai saņemtu aprūpi mājās, Informācijas un pabalstu nodaļā griežas pats klients, viņa radinieki, ģimenes ārsts vai citi cilvēki, kuri pārliecinājušies, ka kādam vecam vientuļam cilvēkam vai invalīdam nepieciešama palīdzība.

Nodaļas speciālisti izvērtē situāciju un izstrādā aprūpes plānu, to īsteno Aprūpes mājās nodaļa. Atkarībā no tā, cik apjomiga un intensīva aprūpe nepieciešama, to veic profesionāli aprūpētāji vai brīvprātīgie no Sarkanā Krusta organizācijas.

Aprūpes mājās nodaļa turpmāk plāno izveidot mobilo aprūpes vienību, lai sniegtu pakalpojumus klientiem attālās viensētās. Tiem cilvēkiem, kuriem dažādu apstākļu dēļ aprūpe mājās nebūs iespējama, piedāvās aprūpi sociālajā pārņemšanā.



Rehabilitācijas procesā tiek izmantoti arī trenāžieri

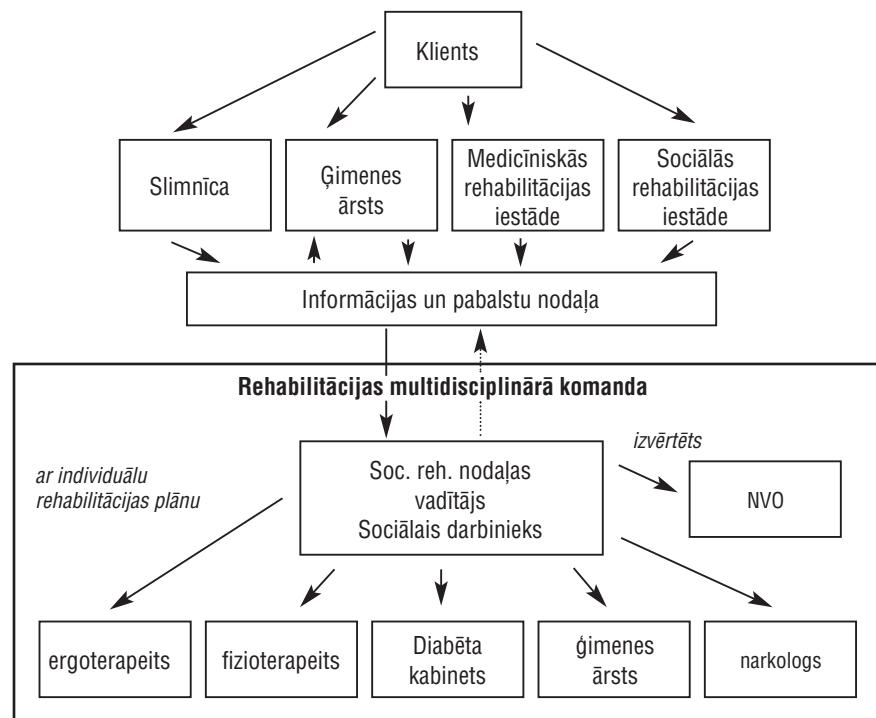
Uz **Sociālās rehabilitācijas** nodaļu tiek nosūtīti cilvēki, kuri īslaicīgas vai ilglaicīgas slimības dēļ zaudējuši funkcionālās spējas. Šīs nodaļas multidisciplinārā komanda cenšas cilvēku pēc slimības atgriezt darba tirgū, vai arī, ja neatgriezeniski zaudēta kāda no funkcijām, uzlabot viņa dzīves kvalitāti un integrēt sabiedrībā. Loti nozīmīgs ir preventīvais darbs bērnu invaliditātes novēršanai un to iedzīvotāju rehabilitācija, kuri atgriežas no akūtās ārstēšanās stacionārā.

Sociālās rehabilitācijas nodaļu vada sociālais darbinieks, tajā strādā fizioterapeits, ergoterapeits un diabēta māsa. Šai nodaļai ir cieša sadarbība ar ģimenes ārstiem, ārstiem slimnīcā, ortopēdiem un citiem speciālistiem. Fizioterapeitam ir noslēgts līgums ar slimokasi par 600 latiem gadā preventīvajam darbam ar bērniem. Sadarbībā ar Tehnisko palīglīdzekļu centru Kandavas novada iedzīvotāji, kuriem tas nepieciešams, tiek apgādāti ar tehniskajiem palīglīdzekļiem funkcionālo spēju nodrošināšanai. Rehabilitācijas nodaļā viņi tiek apmācīti šos tehniskos palīglīdzekļus lietot.

2002.gadā nodaļā rehabilitācijas procesu izgāja 197 klienti. Izmaksas uz vienu sociālās rehabilitācijas nodaļas klientu ir vidēji

Ls 2.88 mēnesī, pieskaitot fiksētās izmaksas (kapitālieguldījumus un kredīta procentus) – **Ls 14.82** mēnesī.

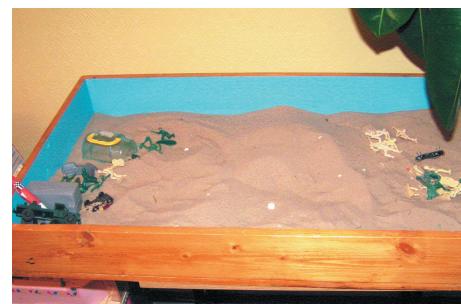
Sociālās rehabilitācijas nodaļas shēma



Apzīmējumi:

- informācijas par klientu virzību
-→ atskaites par veiktajiem pasākumiem

Sociālās rehabilitācijas pakalpojumus klients var pieprasīt pats, viņam tos var ieteikt ģimenes ārsts vai ārstējošais ārsts slimnīcā. Rehabilitācija Sociālās palīdzības centrā var tikt turpināta arī pēc medicīniskās vai sociālās rehabilitācijas citā iestādē, ja nodaļas darbinieki to atzīst par nepieciešamu. Katram klientam tiek izstrādāts individuāls rehabilitācijas plāns, un par tā realizēšanas sekmēm tiek informēta gan Informācijas un pabalstu nodaļa, gan ģimenes ārsts.



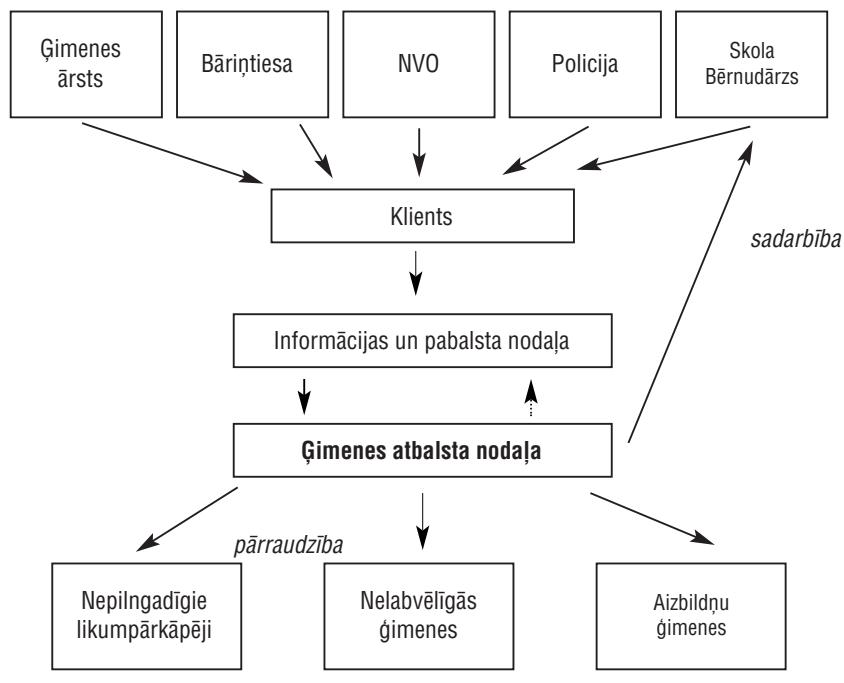
Bērnu problēmas palīdz atklāt un risināt dažādās rotaļu metodes

Ģimenes atbalsta nodaļas uzdevums ir sniegt psiholoģiskus pakalpojumus un atbalstu cilvēkiem, kuriem ir sociālas problēmas un kuri nespēj pārvarēt tās pašu spēkiem.

Divi sociālie darbinieki ar psihologa kvalifikāciju sniedz individuālas konsultācijas, iesaista klientus atbalsta un pašpalīdzības grupās, Dienas centra darbā. Notiek sadarbība ar bāriņtiesu – audžubērnu, audžuģimeņu un aizbildņu ģimeņu atbalstam. Ģimenēs, kurās vecākiem pārtraukta vecāku vara, notiek sociālās korekcijas darbs ar mērķi atgriezt bērnu ģimenē.

Atbalsts un palīdzība tiek sniepta arī bēniem ar īpašām vajadzībām, bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bēniem, uzsākot patstāvīgu dzīvi, kā arī bēniem un pusaudžiem ar atkarības problēmām vai kuri izdarījuši likumpārkāpumus. Paralēli notiek darbs arī ar viņu ģimenēm. 2002.gada 1.ceturksnī terapija tika veikta 209 bēniem, 54 pieaugušajiem un 65 ģimenēm (terapijas darbā iesaistīti gan pieaugušie, gan bērni). Visā 2002.gadā Ģimenes atbalsta nodaļa apkalpoja 358 klientus. Rēķinot uz vienu klientu, izmaksas Ģimenes atbalsta nodalā ir vidēji **Ls 1.06** vai – kopā ar fiksētajām izmaksām – **Ls 21.90** mēnesī.

Gimenes atbalsta nodaļas shēma



Apzīmējumi:

- informācijas par klientu virzību
-→ atskaites par veiktajiem pasākumiem

Klienti nodalā nonāk ar ģimenes ārsta vai bāriņtiesas ieteikumu, pie speciālistiem griezties var ieteikt skolotāji, bērnudārza audzinātāji vai nevalstisko organizāciju pārstāvji. Arī policistiem var būt siksīgi sakāms, ja bērna problēmas jau robežojas ar likumpārkāpumu. Savukārt, paši Gimenes atbalsta nodaļas speciālisti regulāri uztur kontaktus ar aizbildņu ģimenēm, pārrauga nelabvēlīgās ģimenes un patur uzmanības lokā nepilngadīgos likumpārkāpējus. Nodaiļai visciešākā sadarbība ir ar skolu un bērnudārzu, jo skolotāji parasti pamana arī tās problēmas, kam tādu vai citādu iemeslu dēļ nav pievērsuši uzmanību bērnu vecāki.

Vēl SPC telpās darbojas **Dienas centrs** sabiedrisko kontaktu atbalstam un brīvā laika aktivitāšu organizēšanai vientuļiem, veciem cilvēkiem un cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.



Dienas centra apmeklētāji paši gatavojuši telpas rotājumus

Darbu Kandavas novada Sociālās palīdzības centrā atvieglot un sistematizēt palīdz pilotprojekta ietvaros izstrādātā un izmēģinātā Sociālā gadījuma vadības sistēmas (GVS) datorprogramma. Izveidotā datu bāze fiksē informāciju par katru klientu, neļaujot to sistēmā "pazaudēt", kā arī atvieglo dažādu statistikas rādītāju apkopošanu un analīzi. GVS datorprogrammatūras apraksts ievietots šī izdevuma 41. lappusē.

5. Pilotprojekta novērtējums

Veicot Kandavas pilotprojekta gala novērtējumu, Pasaules Bankas konsultanti izvērtēja, vai ir sasniegti projektu uzsākot izvirzītie mērķi, vai izpildīti projekta rezultātu indikatori un vai izveidotais sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšanas modelis tiešām ir efektīvs izmaksu ziņā.

Izvērtēšanā tika izmantota iedzīvotāju aptauja un darbinieku sniegtā informācija, tai skaitā finansu dati, intervijas un novērojumi. Lai pilotprojekta izaugsmes vērtējums būtu uzskatāmāks, tika izmantoti salīdzināmi dati no Kokneses un Bebru pašvaldībām, kurās ir līdzīgas pēc demogrāfiskā raksturojuma un infrastruktūras attīstības līmeņa.

Kandavas pilotprojekta ieviešanai – SPC izveidošanai, transporta un aprīkojuma iegādei, darbinieku apmācībai u.c.– 1997.gadā bija plānots izlietot 738 360 latus. Faktiski šīm vajadzībām līdz 2002.gada beigām tika izlietoti 483 400 latu.

Dati par Kandavas novada SPC

| Salīdzināmie rādītāji | 1995 | 2002 |
|--|--|---|
| Pašvaldības budžets sociālās palīdzības pasākumiem | 112 281 lati (pašvaldību, kas gatavojas apvienoties, līdzekļi - kopā) | 130 942 lati |
| Iedzīvotāju skaits | 8635 (iedzīvotāju kopskaitis pašvaldībās, kas gatavojas apvienoties) | 8597 (vēl ~ 2000 dzīvo novadā bez dzīvesvietas deklarēšanas) |
| Sociālo darbinieku slodžu skaits uz 1000 iedzīvotājiem | 0,5 slodzes | 1,1 slodze |
| Pašvaldības izmaksāto sociālās palīdzības pabalstu summa | 99 850 lati (kopā - visās pašvaldībās, kas gatavojas apvienoties) | 25 536 lati |
| Pašvaldības pabalstus saņēmušo iedzīvotāju skaits | 4120 (kopā - visās pašvaldībās, kas gatavojas apvienoties) | 2057 |
| Pašvaldības pabalstus saņēmušo iedzīvotāju īpatsvars % no visu iedzīvotāju skaita | 47.7 % | 20.6% |
| Pašvaldības pakalpojumus saņēmušo iedzīvotāju skaits | 46 | 1252 |
| Pašvaldības pakalpojumus saņēmušo iedzīvotāju īpatsvars % no visu iedzīvotāju skaita | 0.53% | 12.5% |

Izvērtējot pilotprojekta ietekmi uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu Kandavas novadā, jāatzīmē, ka pašvaldības piedāvājumā saviem iedzīvotājiem **samazinājies pabalstu, bet būtiski palielinājies pakalpojumu īpatsvars**. Ja pirms pilotprojekta ieviešanas vienīgais piedāvātais pakalpojums bija aprūpe mājās vai pansionātā, un arī tikai Kandavas pilsētā, tad šobrīd visiem novada iedzīvotājiem tiek piedāvāti piecu SPC nodalū pakalpojumi. Pasaules Bankas konsultanti novērtējumā uzsvēra, ka Centram ir nozīmīga loma pašvaldības sabiedrības dzīvē, tas sniedz arī psiholoģisku palīdzību iedzīvotājiem, tādējādi veidojot pozitīvu atmosfēru novadā.

Aptaujājot iedzīvotājus Kandavas novadā un salīdzināmajos Kokneses un Bebru pagastos, secināts, ka trīs gadu laikā (aptaujas

veiktas 1999.un 2002.gadā) iedzīvotāju attieksme pret SPC ir būtiski mainījusies. Kandavā aptaujāja 100 sociālās palīdzības saņēmējus un 300 iedzīvotājus pēc daudzpakāpju nejaušās izlases. Tikpat daudz – 400 iedzīvotāju – tika aptaujāti arī salīdzināmajās Kokneses un Bebru pašvaldībās. Kandavas novada iedzīvotāji ir labi informēti par SPC darbu un ievērojami ir pieaugusi SPC apmeklētība. Vidējais apmeklējumu skaits mēnesī ir 1650 – vasarā mazāk, ziemā - vairāk. Koknesē un Bebros sociālos dienestus apmeklējuši mazāk cilvēku, nekā pirms trim gadiem.

Analizējot iedzīvotāju ienākumus pa līmeniem, diemžēl jāsecina, ka vismaz aptaujāto Kandavas novada iedzīvotāju ienākumu līmenis pēdējos trijos gados nav paaugstinājies, drīzāk otrādi. **Tomēr skaitļi liecina, ka SPC klientu vidū pieaudzis vistrūcīgāko iedzīvotāju īpatsvars, kas arī bija viens no reformas mērķiem.**

Uz jautājumu “Vai jūs saņemāt pieprasīto sociālo palīdzību?” pozitīvi ir atbildējuši 79% klientu un iedzīvotāju. Šie rādītāji praktiski neatšķiras no 1999.gada datiem.

Atšķirās atbildes par pieprasītās sociālās palīdzības vai pakalpojuma gaidīšanas laiku. Ja 1999.gadā 8% prasītāju gaidīja mēnesi vai ilgāk, tad 2002.gadā šādu gaidītāju skaits bija palielinājies. Bijā izveidojusies rinda pie fizioterapeita Sociālās rehabilitācijas nodaļā. Sobrīd problēma ir novērsta, un fizioterapeita pakalpojumi pieejami nedēļas laikā. Saņemot iesniegumu, SPC izvērtē klienta situāciju, un akūtos gadījumos palīdzība vai pakalpojums tiek sniegts tajā pašā dienā.

Izmaiņas notikušas arī sociālo pabalstu piešķiršanas kritēriju vērtējumā. 1999.gadā palīdzības piešķiršanas kritērijus par taisnīgiem uzskatīja trešdaļa iedzīvotāju, netaisnīgi tie likās otrai trešdaļai, bet pārējie uz šo jautājumu nevarēja atbildēt. 2002.gadā samazinājies to klientu īpatsvars, kas kritērijus uzskata par taisnīgiem. Nav pētīta saistība kritēriju vērtējumā starp tiem, kuri palīdzību saņēmuši un kuriem tā atteikta.

Dati par salīdzināmajām pašvaldībām: gandrīz puse iedzīvotāju Bebros un nedaudz vairāk par pusi Koknesē piešķiršanas kritērijus uzskata par taisnīgiem. Īpatnēji ir tas, ka Bebru pašvaldībā pieprasīto sociālo palīdzību ir saņēmuši tikai 42% prasītāju, pārējiem palīdzība atteikta, tomēr daļa no viņiem acīmredzot uzskata, ka darīts pareizi. Koknesē pieprasīto sociālo palīdzību saņēmuši 86% prasītāju, bet daļa saņēmēju tomēr apšauba piešķiršanas kritēriju taisnīgumu. Tātad nav tiešas saistības starp pakalpojumu saņēmēju īpatsvaru pašvaldībā un to aptaujas dalībnieku īpatsvaru, kuri kritērijus uzskata par taisnīgiem.

Trījos pēdējos gados ir palielinājies to SPC klientu skaits, kuri

uzskata, ka riska situācijā nonākusi ģimene noteikti griezīsies pēc palīdzības SPC. Pirms trim gadiem tā domāja 39% klientu, tagad - 47%. Taču palielinājies ir arī to klientu daudzums, kuriem liekas, ka ģimene diezin vai dosies pēc palīdzības uz SPC – skeptiku skaits no 10% 1999.gadā pieaudzis līdz 23% 2002.gadā.

Aptaujas dalībnieki izvērtēja arī saņemtās palīdzības nozīmi stāvokļa uzlabošanā. 93% iedzīvotāju un 77% SPC klientu saņemto palīdzību vērtēja kā ļoti nozīmīgu vai nozīmīgu. Ja šos datus salīdzina ar tiem, kas iegūti pirms trim gadiem, tad iedzīvotāji saņemto palīdzību šobrīd vērtē krietni pozitīvāk, bet klienti nedaudz atturīgāk. Salīdzināmajā Kokneses pašvaldībā lielāks īpatsvars ir tiem, kuri palīdzību vērtē kā ļoti nozīmīgu.

Šādi aptaujas rezultāti izskaidrojami arī ar pabalstu sistēmas maiņu. Līdz ar to mainās pabalstu saņēmēju grupas. Pensionāri GMI pabalstu vairumā gadījumu nevar saņemt – un viņi uzskata, ka uz SPC doties nav vērts. No bezdarbniekiem prasa līdzdarbību situācijas mainīšanai – un viņi var saņemšanas kritērijus vērtēt kā netaisnīgus. Bez tam GMI pabalsts naudas izteiksmē parasti nav liels – tā ir starpība starp faktiskajiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli un 21 latu, kas noteikts kā GMI līmenis Kandavas novadā, tāpēc arī saņemtā palīdzība SPC klientu vidū dažreiz netiek vērtēta kā īpaši nozīmīga.

Tomēr jāņem vērā, ka lielākā daļa SPC klientu centrā saņēmuši nevis materiālo palīdzību, bet dažādus pakalpojumus.

Tabulā parādīts klientu apmeklējumu procentuālais sadalījums pa nodalām:

| Informācijas un pabalstu nodalā | Sociālās rehabilitācijas nodalā | Ģimenes atbalsta nodalā | Dienas centrs | Dažādas nodalas |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|
| 21 % | 33 % | 15 % | 4 % | 24 % |

Protams, visi klienti vispirms vērsās Informācijas un pabalstu nodalā, kas pilda "vienas pieturas aģentūras" funkcijas.

Aptaujā tika arī uzdots jautājums par pakalpojumu pieejamību. Kā noteikti pieejamus lielākā daļa SPC klientu atzīmēja sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Vairāk par pusē bija pārliecināti par psiholoģiskās palīdzības un aprūpes mājās pieejamību, puse – par iespēju saņemt informāciju par savām sociālajām tiesībām. Taču tikai trešā daļa uzskatīja, ka pieejams ir arī GMI pabalsts.

Šie aptaujas dati parāda, ka SPC vēl ir diezgan daudz darāmā, lai izskaidrotu iedzīvotājiem palīdzības un pakalpojumu sniegšanas kritērijus, informētu par pakalpojumu pieejamību un

principiem, kas nosaka laiku no pakalpojuma pieprasīšanas līdz saņemšanas brīdim.

Apkopojoši pilotprojekta laikā paveikto un salīdzinot pašreizējo situāciju ar to, kāda tā bija pirms 7 gadiem, var secināt:

- pašvaldības iedzīvotāji ir daudz labāk informēti par savām sociālajām tiesībām, praktiski visi zina, kur atrodas SPC, un to pēdējā gada laikā apmeklējis 51% no aptaujātajiem Kandavas novada iedzīvotājiem un 88% no SPC klientiem;
- ja pirms pilotprojekta uzsākšanas iedzīvotāji varēja saņemt tikai materiālo palīdzību un Kandavas pilsētā arī aprūpi mājās vai pansionātā, tad šobrīd pakalpojumus piedāvā piecas nodaļas, un 2002.gadā SPC klienti bija 3296 Kandavas novada iedzīvotāji;
- pēc iedzīvotāju aptaujas datiem, saņemtie pakalpojumi tiek vērtēti kā pieejami un kvalitatīvi, bet vēl jāveic izskaidrošanas darbs par palīdzības piešķiršanas kritērijiem;
- 2002.gadā 22% no tiem SPC klientiem, kuri bija saņēmuši sociālās palīdzības atteikumu, vērsās pēc palīdzības citur – respektīvi, realizēja savas tiesības uz pārsūdzību, kas praktiski netika izmantotas pirms administratīvās sistēmas maiņas.

Lai varētu realizēt augšminētās izmaiņas klientu apkalošanā, bija būtiski jāmaina arī administrēšanas sistēma. **Galvenās realizētās izmaiņas ir šādas:**

- SPC strādā pietiekams skaits labi apmācītu darbinieku, kuri turpina paaugstināt savu kvalifikāciju;
- Mainījušās sociālās palīdzības prioritātes – tā ir vērsta uz vistrūcīgākajām ģimenēm; visi pabalsti, izņemot pabalstus ārkārtas situācijās, ir ienākumu testēti;
- Novadā tiek attīstīta sociālo pakalpojumu sniegšana, šie pakalpojumi arī paredzēti, lai novērstu vai aizkavētu cilvēku nonākšanu ilgstošas sociālās aprūpes institūcijās;
- Sociālā palīdzība un sociālie pakalpojumi tiek sniegti atbilstoši likumos un Ministru kabineta noteikumos noteiktajām prasībām un standartiem;
- SPC darbojas kā vienas pieturas aģentūra, darbinieki strādā labi iekārtotās telpās, viņiem ir pieejama datortehnika un mūsdienīgi sakaru līdzekļi;
- Mainot administrēšanas sistēmu, ir izdevies ievērojami palielināt sociālā dienesta piedāvāto pakalpojumu klāstu un kvalitāti bez sociālā budžeta izdevumu īpatsvara pieauguma pašvaldības budžetā.

Galvenie faktori, kuru dēļ Kandavas novada pieredze būtu pārņemama arī citās pašvaldībās:

- konsekventa pabalstu sistēmas pārveidošana vistrūcīgāko ģimeņu atbalstam;
- alternatīvās aprūpes prioritēšana pret ilgstošo aprūpi institūcijās;
- vienas pieturas aģentūras principa pielietošana;
- plašs daudzveidīgu sociālo pakalpojumu piedāvājums;
- datorizēta sociālā gadījuma vadība – informācijas par klienta situācijas izmaiņām uzkrāšana un apstrādāšana ar GVS datorprogrammatūru.

Kandavas novada pieredze arī liecina, ka sociālā darba administrēšanas sistēmas pilnveidošanai **nav nepieciešams vienlaicīgs liela apjoma resursu ieguldījums**, kā tas tika veikts pilotprojekta laikā. Līdzīgā pašvaldībā – ar aptuveni 10 000 iedzīvotāju – šādu administrēšanas modeli iespējams veidot pakāpeniski, rūpīgi izplānojot darbu un veicot nelielus ieguldījumus.

Jau tūlīt pēc pilotprojekta uzsākšanas citu Latvijas pašvaldību sociālie darbinieki bieži viesojās Kandavas novadā. SPC vadītājs ir stāstījis par savu darbu Sociālās palīdzības fonda organizētajos reģionālajos semināros. Tagad, pēc pilotprojekta noslēguma, tā pieredze ļaus pašvaldībām, kas gribēs mainīt sociālā darba administrēšanas modeli, izmantot jau pārbaudītas metodes un izvairīties no nepilnībām, kādas bija vērojamas pilotprojekta ieviešanā.

Darbu Kandavas novadā pilotprojekta realizēšanas laikā vērtē Kandavas novada Sociālās palīdzības centra direktors Ints Leitarts:

1. Kas no iecerētā ir un kas nav sasniegts šobrīd, kad pilotprojekts ir noslēdzies?

Ir sasniegti visi, pilotprojektu uzsākot, izvirzītie mērķi. Izveidojusies lauku pašvaldība ar lielu iedzīvotāju skaitu – 10 000. Esošais Sociālās palīdzības centrs varētu sniegt pakalpojumus arī divtik lielam iedzīvotāju skaitam, telpu resursi to atļauj. Bet – budžetā nepietiek līdzekļu speciālistu darba apmaksai, līdz ar to uz pakalpojumu saņemšanu veidojas rindas. Šīs situācijas risināšanai ir trīs iespējas:

- piesaistīt naudu ar projektu palīdzību;
- veikt budžeta iekšējo pārdali, vēl vairāk novirzot finansējumu no pabalstiem uz pakalpojumu sniegšanu;
- ieviest klientu līdzmaksājumus.

Pēdējais variants būtu saistāms ar dzīves līmeņa paaugstināšanos, jo pagaidām iedzīvotāju maksātspēja ir zema.

Ir notikusi pāreja no institucionālās uz alternatīvo aprūpi – šobrīd neviens Kandavas novada bērns neatrodas ilgstošas aprūpes institūcijā. Ģimenes aprūpes nodaļas speciālisti palīdz ģimenēm pārvarēt grūtības, vai, ja situācija citādi nav risināma, atrod bērnam aizbildni. Novada vecie ļaudis tiek aprūpēti mājās vai pašvaldības pansijā. Šobrīd gatavojamies veidot mobilo aprūpes vienību, jo novada teritorija ir liela, un tikai ar transportu nodrošināti aprūpētāji spēs palīdzēt vecajiem vientoļajiem cilvēkiem attālajās lauku viensētās. Ievietošana ilgstošās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās būs jāizmanto tikai tādā situācijā, kad alternatīvie pakalpojumi nevarēs nodrošināt cilvēka vajadzības.

2. Kas visvairāk veicināja un kas kavēja projekta realizāciju?

Veicinošie faktori:

- vienas pieturas aģentūras principa ieviešana – atvieglo dzīvi klientam un padara pārskatāmu visu SPC darbu;
- iespēja izmantot Sociālā gadījuma vadības sistēmas datorprogrammu – tā palīdz veidot precīzu klientu un sniegto pakalpojumu uzskaiti, atvieglo dažādu datu apkopošanu un atskaišu sniegšanu;
- Labklājības ministrijas un Sociālās palīdzības fonda speciālistu padomi un atbalsts;

Kavējošie faktori:

- veidojot SPC – rekonstruējot telpas, iegādājoties transporta līdzekļus, mēbeles, aprīkojumu u.t.t. – bija jāievēro stingras birokrātiskas procedūras, kas ne vienmēr deva gaidīto labumu. Iepirkumu procedūras veikšanai tika patēriņots ļoti ilgs laiks, un iepirktais ne vienmēr atbilda gaiditajai kvalitātei.

3. Kas pašiem visvairāk patīk realizētajā projektā? Kāpēc?

Tas, ka cilvēkos tiek mainīta izpratne par sociālās palīdzības būtību. Viņiem jāsaprot, ka nevar tikai visu laiku no pašvaldības gaidit pabalstu naudu, jācenšas arī pašiem uzlabot savu situāciju. Ar laiku pabalstus varētu maksāt tikai ārkārtas situācijās, visos pārējos gadījumos sniegt dažāda veida pakalpojumus, jo tie uzlabo situāciju, bet vienkārši naudas piešķiršana – nē.

Novadā izdevies izveidot labu sadarbību ar medīkiem, pedagoģiem un nevalstisko organizāciju pārstāvjiem. Šī sadarbība ir izdevīga abām pusēm, un tiek veikts kopīgs darbs sociālā stāvokļa uzlabošanai novadā. Pakalpojumus sāk sniegt arī augošās nevalstiskās organizācijas – varbūt to pakalpojumi būs lētāki kā SPC sniegtie, tad centrs varēs pirkst pakalpojumus no NVO.

4. Ja būtu jāsāk vēlreiz no sākuma, ko darītu savādāk?

Vispirms – par telpu rekonstrukcijas projektu konsultētos ne tikai ar Pasaules Bankas ieteiktais ārvalstu konsultantiem, bet arī ar mūsu pašu speciālistiem, kas strādā klientu ar īpašām vajadzībām aprūpes iestādēs. Šobrīd SPC jāveic telpu pielāgošana, jo pēc projekta ne gar gaiteņu sienām, ne tualetēs, ne dušās nebija paredzēti atbalsta rokturi, kas padarītu centra klientiem – vecajiem ļaudīm un tiem, kas saņem rehabilitācijas pakalpojumus - pārvietošanos pa telpām droši.

Otrkārt – iepērkot transporta līdzekļus, aparātūru un citu aprikojumu, izstrādātu ļoti sīku aprakstu, liekot uzsvaru uz kvalitāti. Citādi, ievērojot viszemākās cenas principu, var tikt pie lētas lietas, kas ļoti bieži jāremontē. Pirms kaut ko pērk, jākonsultējas ar kādu, kam jau ir pieredze iekārotās lietas ekspluatācijā, citādi var iznākt kā ar SPC vajadzībām iegādāto mikroautobusu. Autobusīnam nav lūkas un iespējas autonomai salona temperatūras regulēšanai, tāpēc vasarā pārkarst pasažieri un salst šoferis, ziemā – otrādi.

Laikā, kad sākām realizēt pilotprojektu, Latvijā vēl bija maz vietu, kur varētu apgūt vietējo pieredzi. Tagad situācija ir mainījusies, un ir iespēja pamācīties vai noskatīt labas idejas daudzās Latvijas pašvaldībās.

6. Kā sākt sociālā dienesta darba administrēšanas sistēmas izmaiņas

Katrā pašvaldībā, pieņemot lēmumu par sociālā darba administrēšanas izmaiņu veikšanu, vispirms vajadzētu novērtēt izmaiņu ietekmi. Ir lietderīgi arī apsvērt, vai **izmaiņas vispār ir iespējamas**. To izvērtē pēc četriem pamata kritērijiem:

1. tehniskā iespējamība:

Izvērtē, vai nepieciešamās izmaiņas var panākt plānotajā veidā, vai plānotais rezultāts sasniedz izvirzīto mērķi:

Piemēram, Kandavas novada pašvaldība izvirza mērķi - samazināt veco ļaužu nosūtišanu uz pansionātiem arī no attālajām viensētām, kurās aprūpētājiem grūti nokļūt. Tieks plānots piedāvāt pakalpojumu – aprūpi mājās, ko veiks jaunizveidojama mobilās aprūpes nodala. Paredzamais rezultāts – vecie ļaudis paliek savās mājās un saņem nepieciešamo aprūpi – atbilst mērķim.

2. ekonomiskā un finansiālā iespējamība:

Izvērtē plānoto izmaiņu izmaksas un ieguvumus. Ieguvumi var būt tieši un netieši, ilgtermiņa un īstermiņa, tādi, ko var izteikt kvantitatīvi un tādi, kur jāvērtē to kvalitatīvā ietekme.

Piemēram, būs rūpīgi jāaplāno mobilās vienības darbs, aprūpes darbiniekam būs jāmaksā algas, būs izdevumi par transportu, lai viņi varētu nokļūt līdz aprūpējamā dzīvesvietai. Šie izdevumi jāsalīdzina ar pašvaldības izdevumiem cilvēka uzturēšanai pansionātā. Bet ne visu var reķināt naudā – jāņem vērā arī vecā cilvēka izjūtas, viņam paliekot savās mājās vai pārceļoties uz pansionātu. Nav noslēpums, ka vecie ļaudis smagi pārdzīvo aiziešanu no ierastās vides, viņi var zaudēt interesi par dzīvi un pat priekšlaikus nomirt.

3. pārvaldāmība:

Izvērtējot šo kritēriju, jāatbild uz daudziem jautājumiem: vai ir iespējams īstenot izmaiņas esošajā politiskajā, sociālajā un administratīvajā situācijā? Vai ir pieejami cilvēku resursi? Vai varēs atrast sadarbības partnerus? Vai ir pieejams nepieciešamais tehniskais nodrošinājums? Vai to var izdarīt paredzētajā laikā?

Piemēram, sociālajam darbiniekam svarīgs ir pašvaldības politiku – deputātu un prieķssēdētāja – atbalsts. Kandavas novadā attiecības starp pašvaldību un Sociālās palīdzības centru regulē ligums.

Pēc teritorijas, iedzīvotāju skaita un demogrāfiskās situācijas atšķirīgās pašvaldībās būs nepieciešami dažādi risinājumi un atšķirīgs finansējums mērķa sasniegšanai. Jāapsver, vai pie neliela iedzīvotāju skaita iecerētā pakalpojuma sniegšana vispār atmaksāsies, vai pēc tā būs pieprasījums.

Mazā pašvaldībā vai pilsētā, kur cilvēki dzīvo koncentrēti, varbūt var nepirkt automašīnu tieši aprūpes darbinieku vajadzībām, bet lielā pašvaldībā ar viensētām tālās nomalēs bez mobilas aprūpes vienības neiztikt.

Apsverot darbinieku izvēli pakalpojuma sniegšanai, jādomā, vai būs iespējams piesaistīt jau atbilstošas kvalifikācijas darbiniekus, vai arī viņi būs īpaši jāapmāca – tas jāņem vērā, plānojot pakalpojuma uzsākšanas laiku.

Katrā ziņā jāapsver, kādas nevalstiskās organizācijas, sadarbības partnerus vai brīvprātīgos varētu iesaistīt pakalpojuma izveidošanā un sniegšanā. Kandavas novada Sociālās palīdzības centrs iedzīvotāju aprūpē sadarbojas ar Sarkanā Krusta organizāciju.

4. politiskā iespējamība:

Ne visas izmaiņas ir vēlamas un pieņemamas visiem pašvaldības iedzīvotājiem. Jāapdomā, kā izmaiņas ietekmēs dažādus politiskos spēkus, ekonomiskos grupējumus, iedzīvotāju slāņus un apvienības. Jāapsver arī, kādi kompromisi iespējami vai pieļaujami, lai izvēlētos labāko alternatīvu.

Dažreiz jāpieņem nepopulārs lēmums, jau iepriekš reķinoties ar iedzīvotāju grupu neapmierinātību. Tā bija jāizjūt daudzu pašvaldību, arī Kandavas novada sociālajiem darbiniekiem, pārejot uz GMI pabalstu maksāšanu. Šī pabalsta ieviešana bija nepieciešama, lai pirmām kārtām atbalstītu vistrūcīgākos iedzīvotājus, un piešķiršanas nosacījumi nepielāva, ka pabalsts ilgstoši klūst par vienīgo ienākumu avotu.

Noteiktais GMI līmenis praktiski izslēdza no pabalstu pretendēntu loka pensionārus, jo viņu ienākumi parasti bija lielāki par 21 latu (Kandavas novadā noteikto GMI līmeni). Dažreiz neapmierināti bija arī tie, kuru zemie ienākumi gan atbilda pabalsta piešķiršanas kritērijiem, bet no viņiem tika prasīta līdzdarbība savu problēmu risināšanai.

Tikai kardināla sociālā dienesta darba administrēšanas maiņa - pāreja uz sociālā gadījuma vadību un pakalpojumu piedāvāšana - ļāva Kandavas novada SPC atgūt iedzīvotāju uzticību, kaut gan veiktās aptaujas rāda, ka neapmierināto vēl ir diezgan daudz.

Ja izvērtēšana pēc šiem četriem kritērijiem parāda, ka izmaiņas ir iespējamas, jāsāk **izvērtēt plānoto izmaiņu ietekmi**. Novērtēšanas procesu var sadalīt četros posmos:

1. Problemas un mērķa definēšana
2. Alternatīvu noteikšana
3. Alternatīvu izvērtēšana
4. Vēlamās alternatīvas izvēle

1. Problemas un mērķa definēšana.

- Skaidra risināmā jautājuma noteikšana ir pirmsais un, iespējams, nozīmīgākais solis. Precīzi formulēta problēma palīdzēs noteikt iespējamos risinājumus un izslēgt nederīgos. Veids, kādā problēma atklājas, ne vienmēr parāda tos jautājumus, kam patiesībā nepieciešama uzmanība.

Piemēram, pašvaldībā ir daudz nabadzīgu cilvēku. Pašvaldība risina šo problēmu, maksājot pabalstus. Naudas pabalstu skaits un apjoms aug, bet iedzīvotāju dzīves apstākļi nemainās. Drīz pašvaldībai nepietiks līdzekļu, lai palīdzētu visiem.

Vai risinājums būtu pašvaldības budžeta pārdale par labu

pabalstu maksājumiem? Vai tikai ar pabalstiem būs iespējams paaugstināt iedzīvotāju ienākumu līmeni? Varbūt ir jāveic intensīvs sociālais darbs ar riska grupām, sadarbojoties ar Valsts nodarbinātības aģentūru, ģimenes ārstu, nevalstiskajām organizācijām? Varbūt jāatbalsta jaunu darba vietu radīšana?

- Definējot mērķi, cik vien iespējams precīzi jādefinē tas konkrētais praktiskais iznākums, ko vēlas redzēt kā izmaiņu rezultātu.

Piemēram, pašvaldība grib pāriet uz mobilo aprūpi mājās, lai nodrošinātu profesionālu aprūpi vecajiem īaudīm arī attālajās lauku viensētās.

- Lai virzītos uz mērķi, nepieciešama sākotnējā stāvokļa noteikšana. Skaidrs sākotnējās situācijas apraksts būs arī labs pamats salīdzināšanai un izmaiņu novērtēšanai pēc to veikšanas.

Piemēram, pirms pāriet uz mobilo aprūpes mājās sistēmu, izpēta iedzīvotāju struktūru, kartē iedzīvotāju izvietojumu, uzskaita līdzšinējos aprūpes veidus un analizē cēlonus, kāpēc tie nav apmierinājuši klientus vai pašvaldību.

- Mērķim ir jāparāda ieguvumi, ko tā sasniegšana nodrošinās, un ieguvēji, uz kuriem tie attieksies. Mērķis ir jāformulē gan mērķa grupas, gan visas sabiedrības kontekstā.

Piemēram, pašvaldībā tiek nolemts izveidot jaunu pakalpojumu - sociālo rehabilitāciju. Ja invalīdi vai cilvēki pēc smagas slimības tūlīt bez garas gaidīšanas rindā saņems sociālo un medicīnisko rehabilitāciju dzīves vietā – viņi ātrāk atgūs pašaprūpes vai darba spējas, un būs izmaksu ietaupījums. Klientam rehabilitācija būs lētāka, jo viņš to saņems dzīves vietā, pašvaldībai vai nu vispār nebūs jānodrošina viņa aprūpe mājās, vai aprūpe būs ar mazākām izmaksām. Ieguvējs būs gan klients, gan pašvaldība, gan sabiedrība, kurā, iespējams, atgriezīsies darbaspējīgs nodokļu maksātājs.

- Mērķis ir jāizsaka formā, kas veicina tā sasniegšanas alternatīvu apsvēršanu un analīzi, nevis parāda tikai vienu iespējamo risinājumu.

Piemēram, klienta aprūpe - tā var notikt mājās, dienas centrā, pansijā vai ilgstošas aprūpes institūcijā. Aprūpes formu var

izvēlēties atbilstoši klienta vajadzībām un ņemot vērā dažādos izmaksu līmenus.

2. Iespējamo risinājuma alternatīvu noteikšana.

- alternatīvas, kas neprasa izmaiņas:
 - a) nulles alternatīva – jānoskaidro, vai tiešām izveidojusies situācija, kas prasa izmaiņas – varbūt problēma ir pārspilēta, izmaksas var pārsniegt ieguvumus u.c.;
 - b) esošās sistēmas uzlabošana – varbūt ar prasmīgāku darba organizāciju un stingrāku normatīvo aktu ievērošanu var sasniegt tos pašus mērķus;
 - c) informācijas pieejamības uzlabošana – varbūt darbinieku apmācība un klientu informēšana arī var dot vēlamās izmaiņas.
- izmaiņu alternatīvas – dažādi veidi, kā sasniegt izvirzīto mērķi.

3. Alternatīvu izvērtēšana.

Katrai izvēlētajai alternatīvai jāizvērtē tās īstenošanas **sekas, izmaksas, ieguvumi, riski** un to rašanās iespējamība. Analizējot alternatīvas, ieteicams pievērst uzmanību sekojošiem jautājumiem:

- a) risināmās problēmas mērogs – kādu cilvēku skaitu problēma ietekmē, cik regulāri problēma aktualizējas (*piemēram, aprūpes mājās plānošanai nepieciešama sociālā prognoze vismaz gadam*);
- b) ieguvumi – tos pēc iespējas vajadzētu izteikt kvantitatīvi, vēlams, naudas izteiksmē. Taču arī argumentu kvalitatīva aprakstīšana palīdzēs novērtēt, vai ieguvumi ir ieguldāmo līdzekļu vērti (*piemēram, naudas izteiksmē aprūpe mājās ir lētāka, nekā aprūpe institūcijā, bez tam cilvēks nezaudē savu ierasto dzīves vidi*);
- c) izmaksas – jācenšas identificēt visas iespējamās izmaksas un to apjoms, jāveic arī izmaksu prognozēšana. Ir svarīgi apsvērt gan tūlitējo ietekmi uz budžetu, gan ietekmi nākotnē. Izmaksu noteikšanā var palīdzēt eksperti (*piemēram, veidojot sociālās rehabilitācijas pakalpojumu Kandavas novadā, konsultants no Stradiņa medicīnas akadēmijas izstrādāja parametrus izmaksām un pakalpojumu kvalitātes noteikšanai*);
- d) izmaksu un ieguvumu sadalījuma novērtēšana – atsevišķi ieguvumi attiecas uz kādu iedzīvotāju daļu, citi – uz visu sabiedrību kopumā. Dažreiz vienas daļas ieguvumi rada zaudējumus citiem (*piemēram, GMI pabalstu ieviešana mainīja sociālās palīdzības mērķa pamatgrupas – no pensionāriem uz daudzbērnu un nepilnām ģimenēm*);
- d) ieviešana – jāapsver, cik tā būs vienkārša vai sarežģīta, kas to

nodrošinās, cik tas maksās un kādi būs iespējamie riski. Noteikti jāveic arī risku novērtēšana un riska pakāpes vai iespējamo zaudējumu samazināšana.

4. Vēlamās alternatīvas izvēle.

Kad visas alternatīvas rūpīgi izvērtētas, jāpieņem lēmums un jāsāk darbs.

PIELIKUMI.

Kandavas novada SPC dokumentācijas piemēri.

Izvilkumi no dokumentiem izvēlēti, lai parādītu SPC uzdevumu izvērsumu:

- SPC Nolikumā;
- Informācijas un pabalstu nodaļas Nolikumā;
- Informācijas un pabalstu nodaļas darbinieku amatu aprakstos.

NOLIKUMS par Kandavas novada domes iestādi “Kandavas novada sociālās palīdzības centrs”

1. VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI.

1. “Kandavas novada sociālās palīdzības centrs” (turpmāk SPC) ir Kandavas novada domes iestāde, kas dibināta ar domes lēmumu Nr. _____ no _____ un veic Kandavas novada sociālā dienesta funkcijas atbilstoši domes apstiprinātam iestādes Nolikumam;

2. ...

...

3. SOCIĀLĀS PALĪDZĪBAS CENTRA UZDEVUMI

10. Sociālās palīdzības centra galvenais uzdevums ir sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšana Kandavas novada teritorijā dzīvojošām personām, veicinot šo personu pašpalīdzību un iesaistīšanos sabiedrības dzīvē;

11. Sociālās palīdzības centrs veic sekojošus uzdevumus:

11.1 izvērtē katras personas – sociālās palīdzības pieprasītāja – materiālo un citu resursu iespējas un, ja nepieciešams, uzlabo šīs personas ekonomisko un sociālo stāvokli;

11.2. nodrošina un sniedz Kandavas novada iedzīvotājiem sociālās palīdzības pakalpojumus;

11.3. nodrošina saņemtās informācijas par sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu pieprasītājiem un saņēmējiem konfidencialitāti;

11.4. izveido informatīvo datu bāzi par sociālās palīdzības pieprasītāju un saņēmēju loku, sniegto pakalpojumu veidiem, institūcijām, kas var palīdzēt sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanā klientam, finansu līdzekļu izlietojumu;

11.5. informē iedzīvotājus par pašvaldībā sniegtajiem sociālās

palīdzības pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību, par iedzīvotāju tiesībām un līdzdarbības pienākumiem sociālās palīdzības saņemšanā, par Sociālās palīdzības centra darba organizāciju, kā arī par citiem ar sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem saistītajiem jautājumiem;

11.6. izpēta un analizē sociāli ekonomisko situāciju Kandavas novada teritorijā un prognozē sociāli ekonomiskās situācijas attīstību;

11.7. plāno un koordinē sociālās palīdzības darbu Kandavas novada teritorijā;

11.8. izstrādā sociālās palīdzības pakalpojumu attīstības konцепcijas un mērķprogrammas;

11.9. sagatavo un iesniedz izskatīšanai Kandavas novada domē priekšlikumus par jaunu sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu veidu ieviešanu, kā arī pastāvošo sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu pilnveidošanu, veicinot sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu tūkla izveidi un attīstību;

11.10. pārrauga sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu:

11.11. veic sniegtu sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanu un kontroli saskaņā ar MK noteiktajām prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējiem;

11.12. pārzina un kontrolē Kandavas novadā izveidoto sociālo pakalpojumu institūciju darbību;

11.13. sniedz pārskatus un atskaites atbilstoši MK noteiktām prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējiem;

11.14. sadarbojas sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu jautājumu risināšanā ar valsts un pašvaldību institūcijām, nevalstiskām organizācijām, kā arī fiziskām un juridiskām personām.

Kandavas novada sociālās palīdzības centra Informācijas un pabalstu nodalas NOLIKUMS

1. VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI

1. Informācijas un pabalstu nodaļa (turpmāk nodaļa) ir Sociālās palīdzības centra (turpmāk SPC) nodaļa, kas organizē materiālās palīdzības un informācijas sniegšanu Kandavas novada iedzīvotājiem.
2. Nodaļa SPC struktūrā pieņem un nosūta uz citām nodaļām klientus, kuriem vajadzīgi sociālie pakalpojumi, un vienlaicīgi vāc ziņas par klientiem, kuriem sociālā palīdzība un sociālie pakalpojumi sniegti.
3. ...

2.

...

3. INFORMĀCIJAS UN PABALSTU NODALAS DARBS SOCIĀLĀS PALĪDZĪBAS SNIEGŠANĀ NÓVADA IEDZĪVOTĀJIEM

8. Lai saņemtu sociālo palīdzību (pabalstu), novada iedzīvotājiem jāgriežas SPC Informācijas un pabalstu nodaļā, vai pie atbildīgajām sekretārēm, kuras ir sociālie darbinieki Cērē, Matkulē vai Zemītē, ar iesniegumu, kurā norādīts pieprasītā pabalsta veids, un kādai vajadzībai tas tiks izmantots.

Iesniegums tiek reģistrēts žurnālā, un pēc klienta pieprasījuma tiek izsniepta iesnieguma kopija ar reģistrācijas atzīmi. Vienlaikus iedzīvotājs deklarē savas mājsaimniecības kopējos ienākumus, īpašumu veidus, lielumu un iespējas tos izmantot palīdzības vai sadzives vajadzībām. Deklarācijā iedzīvotājs rakstveidā sniedz atļauju sociālajam darbiniekam iepazīties un pārbaudīt mājsaimniecības sociāli finansiālo stāvokli.

9. Materiālos un finansiālos pabalstus Kandavas novadā piešķir: garantētā minimālā ienākuma pabalstu, saskaņā ar spēkā esošiem MK un Kandavas novada domes noteikumiem un lēmumiem, vienlaikus vienojoties par klienta līdzdarbību atbilstoši likuma "Par sociālo drošību" 26.-30.pantiem un 31.-33.pantiem. Ārkārtējos gadījumos persona var saņemt vienreizējus pabalstus: apbedīšanas pabalstu, palīdzību stihiskas nelaimes gadījumā, vai citos ārkārtējos gadījumos.

Vienlaicīgi trūcīgai personai obligāti izsniedzama trūcīgas personas izziņa.

...
10. Pabalstu atsaka gadījumos:

10.1. ja persona nav trūcīga un nav ārkārtējas situācijas pazīmes (bēres, stihiska nelaime, citi ārkārtēji gadījumi),

10.2. persona atteikusies no darba piedāvājuma vai citas likumā "Par sociālo drošību " paredzētas līdzdarbības,

10.3. personai ir pirmās šķiras mantinieki, kas nav trūcīgi un kuriem ir iespēja sniegt palīdzību (Civillikuma 188. pants).

Atteikumu sagatavo nodalas vadītājs, atteikumu paraksta SPC direktors.

Personām, kurām ir atteikts pabalsts, ir iespēja lēmumu pārsūdzēt likumā noteiktā kārtībā.

11. Personai, kura saņem materiālo pabalstu, tiek iekārtota personas lieta, kas tiek numurēta, personas lietai ir dienesta noslēpuma statuss, tā ir pieejama pašam klientam, sociālajam darbiniekam, vai arī tiesībsargājošām institūcijām likumā noteiktā kārtībā.

Personas lieta glabājās SPC Informācijas un pabalstu nodalas telpās, un to nedrīkst no tām iznest.

Ja klients 3 gadu laikā nav griezies nodalā pēc palīdzības, personas lieta tiek glabāta SPC arhīva aizslēdzamā telpā. Tāpat tiek glabātas mirušo klientu lietas (glabāšanas ilgums 10 gadi). Datus par personas deklarētiem ienākumiem un piešķirtiem pabalsti ievada datorizētā Gadījumu vadības sistēmā. Datu pieejamība Gadījumu vadības sistēmai ir tāda pati kā klientu personas lietām.

...
**4. INFORMĀCIJAS UN PABALSTU NODALAS DARBS
SOCIĀLO PAKALPOJUMU PIEŠĶIRŠANĀ NOVADA
IEDZĪVOTĀJIEM.**

17. Lai saņemtu sociālo pakalpojumu :

- aprūpi mājās,
- multidisciplinārās komandas pakalpojumus sociālajā rehabilitācijā,
- aprūpi Kandavas novada pārvaldībā ,
- Ģimenes terapijas pakalpojumus un psiholoģisko atbalstu,
- dienas nodalas pakalpojumus,

klients griežas informācijas un pabalstu nodalā ar iesniegumu, kurā norāda nepieciešamo pakalpojuma veidu, vai sadarbībā ar sociālo darbinieku pakalpojumu nodalā secina par kādu no augšminēto pakalpojumu nepieciešamību.

18. Nodalas sociālais darbinieks aizpilda klienta karti, izvērtē klienta sociāli – finansiālo stāvokli, iekārto klienta lietu, sakārto nepieciešamo dokumentāciju un norīko klientu uz citām SPC

nodaļām (sociālās rehabilitācijas nodaļu, ģimenes atbalsta nodaļu, dienas nodaļu, aprūpes mājās nodaļu, pansiju) pakalpojuma saņemšanai.

19. ...

20. Pēc pakalpojuma saņemšanas informācijas un pabalsta nodaļa saņem citu nodaļu atzinumu par pakalpojuma sniegšanu - izpildi vai prasības atteikumu - neiespējamību, vai izvērtē gadījumu ik pēc gada kalendārā ceturkšņa, ja sadarbība turpinās.

21. Informācijas un pabalstu nodaļa šos izpildes – atteikuma ziņojumus – izvērtējumus fiksē klienta personas lietā, un gatavo atskaites 1 reizi ceturksnī un gadā.

AMATA APRAKSTS

| | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Iestādes nosaukums: | Sociālās palīdzības centrs |
| Struktūrvienības nosaukums: | Informācijas un pabalsta nodaļa |
| Amata nosaukums: | Nodaļas vadītājs |
| Pakļautība: | SPC vadītājam |

Nodaļas vadītāja darba pienākumi un tiesības:

- 1.1. sastādīt nodaļas darba plānu;
- 1.2. koordinēt un vadit nodaļas sociālo darbinieku darbu;
- 1.3. veikt sociāli ekonomiskās situācijas izpēti un analīzi novadā;
- 1.4. iesniegt centra vadītājam priekšlikumus par jaunu sociālo pakalpojumu ieviešanu un pastāvošo sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu formu pilnveidošanu;
- 1.5. sagatavot ceturkšņa un gada atskaites un statistikas datus par nodaļas darbu, iesniegt pārskatus SPC vadītājam;
- ...
- 1.11. atbildēt par dokumentācijas uzglabāšanu, uzskaiti un sakārtošanu nodaļā;
- 1.12. nodrošināt dienesta un klientu noslēpumu saglabāšanu.
- ...

AMATA APRAKSTS

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Iestādes nosaukums: | Sociālās palīdzības centrs |
|---------------------|----------------------------|

Struktūrvienības nosaukums : Informācijas un pabalsta
nodaļa
Amata nosaukums: Sociālais darbinieks
Pakļautība: Informācijas un pabalstu
nodalas vadītājam

1. Sociālās darbinieka darba pienākumi un tiesības

- 1.1. pieņemt pirmreizējo un atkārtoto klientu deklarācijas un iesniegumus, alzpildīt pirmreizējo klientu anketas;
- 1.2. daļēji aprēķināt klienta ienākumus un izdevumus pakalpojuma saņemšanai pēc deklarācijā norādītajām ziņām;
- 1.3. nosūtīt klientu uz citām SPC nodaļām pakalpojuma saņemšanai atbilstoši nolikumam;
- 1.4. iekārtot klienta lietu;
- 1.5. veikt sarunu ar klientu un vienoties par līdzdarbības pasākumiem, saņemot pabalstu vai pakalpojumus;
- 1.6. atbildēt uz novada iedzīvotāju jautājumiem par sociālo jomu;
- ...
- 1.9. veikt mājas apsekojumus, sastādīt pabalstu vai pakalpojumu pieprasītāju mājas apsekošanas aktus;
- ...
- 1.11. sagatavot un izsniegt izziņas trūcīgām ģimenēm.
- ...

AMATA APRAKSTS

Iestādes nosaukums: Sociālās palīdzības centrs
Struktūrvienības nosaukums: Informācijas un pabalsta
nodaļa
Amata nosaukums: Pabalstu speciālists
Pakļautība: Informācijas un pabalstu
nodalas vadītājam

1. Pabalstu speciālista darba pienākumi un tiesības

- 1.1. pieņemt klientu lietas no SPC sociālajiem darbiniekiem un izdarīt galīgo aprēķinu;
- 1.2. regulāri ievadīt datorā datus par klientu;
- 1.3. sagatavot pabalstu izmaksas kontrolsarakstus;
- 1.4. atbildēt uz novada iedzīvotāju jautājumiem par sociālajiem pabalstiemi;
- ...
- 1.10. veidot datu bāzes par sociālās palīdzības saņēmējiem, sniegtās palīdzības apjomu un veidiem.

Sociālā gadījuma vadības sistēmas (GVS) programmatūra un tās izmantošanas iespējas

O. Lapinska, SPF Statistikas un informācijas daļas
vadītāja vietniece

Sociālā gadījuma vadības sistēmas programmatūra Kandavas novada Sociālās palīdzības centrā ir instalēta 8 datoros - visās izveidotajās centra nodaļās. Informācijas un pabalstu nodaļā notiek klientu reģistrācija, t.i. klienta un viņa ģimenes locekļu personas datu ievadišana datorā, kā arī, pēc klienta vajadzību izvērtēšanas, tiek pieņemts lēmums par klienta nosūtišanu uz citu nodaļu vai pabalsta piešķiršanu/atteikšanu. Sistēmā ir iestrādāta klientu personīgās informācijas aizsardzības sistēma. Sociālā dienesta līmenī pieejamība datiem ir atkarīga no sociālo pakalpojumu sniedzēju nodaļas specifikas.

Mazliet par šīs sistēmas izveidošanas vēsturi.

Labklājības ministrija kopā ar Pasaules Banku labklājības reformas ietvaros izstrādāja darba uzdevumu **Gadījumu Vadības Sistēmai (GVS)**. Programmatūras izstrādātājs ir SIA "Datorikas institūts" (turpmāk – DI). Kandavas novada pašvaldība tika izvēlēta kā pilotprojekta pašvaldība, uz kurās darbības bāzes DI izstrādāja programmatūru. Sistēma uzstādīta un funkcionē Kandavas novada Sociālās palīdzības centrā (SPC). Informācija par sistēmas darbu tiek izplatīta citām pašvaldībām, apkopots Kandavas pilotprojektā paveiktais, izvērtētas tā veiksmes un neveiksmes.

Aplūkosim, kādi tad bija uzdevuma mērķi un kā tie realizējas Kandavas pašvaldībā.

Šī uzdevuma **galvenais mērķis** bija izstrādāt Gadījumu Vadības Sistēmu un papildus **datu reģistrus** vienotā elektroniskā sistēmā. Datu reģistros bija paredzēts iekļaut informāciju par vietējās pašvaldības sociālā dienesta darbiniekiem, pieejamajiem pakalpojumiem un sociālā dienesta klientiem.

Sistēmai bija jābūt lietotājam viegli pielietojamai, tai maksimāli jātaupa sociālā darbinieka laiks un pūles, atvēlot vairāk laika tieši klientam.

Izveidotā programma ietver **datu failu par klientu un viņa ģimeni**, kas satur vārdu, uzvārdu, demogrāfiskos un sociālā statusa datus.

Kandavas pašvaldība cenšas izveidot šo failu par visiem tās teritorijā dzīvojošajiem, jo cita elektroniska pašvaldības iedzīvotāju reģistra nav. Tā realizējas klientu datu savietojamība ar

pašvaldības iedzīvotāju reģistru un Latvijas iedzīvotāju reģistru.

Sistēmai bija jānodrošina datu apmaiņa ar:

- Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) datu bāzi par personām, kuras saņem invaliditātes vai vecuma pensiju, valsts sociālos pabalstus;
- zemesgrāmatā reģistrētām mājsaimniecībām;
- pašvaldību iedzīvotāju reģistru;
- citiem reģistriem, kuru datus izmanto sistēma.

Izstrādātā sistēma piedāvā Slimību klasifikatoru, kas ir izvietots uz lietotāja datora diska.

Datu apmaiņa ar iepriekšminētām sistēmām bija paredzēta:

- tiešsaistē, caur datortikla pieslēgumu;
- ar failiem, izmantojot disketes vai diskus datu pārnešanai.

Minētā datu apmaiņa ar reģistru datiem šobrīd vēl nav nodrošināta, bet to varētu izdarīt, veicot attiecīgas modifikācijas izveidotajā sistēmā.

Pagaidām darbs Kandavas novada SPC tiek organizēts šādi:

Ierodoties SPC, klients nonāk Informācijas un pabalstu nodalā, kur sociālais darbinieks strādā ar klientu, t.i. uzklausa viņu, klients uzraksta iesniegumu un aizpilda ienākumu deklarāciju. Uz šiem dokumentiem ir vajadzīgs klienta paraksts. Sistēma paredz arī lenākumu deklarācijas izdruku, kuru klientam atliek tikai parakstīt.

Darba dienas otrajā pusē sociālais darbinieks informāciju par klienta vajadzībām ievada datorā. Sistēma izveido "Klienta vajadzību izvērtēšanas karti" un "Vienošanās ar klientu līgumu". *Izveidotās sistēmas trūkums - "Klienta vajadzību izvērtēšanas karti" nav paredzēts saglabāt elektroniski.*

Sociālajam darbiniekam sistēmā regulāri jāievada arī klientu dati, kuri saņemti no lauku teritorijām (Matkules, Zemītes un Cēres pagastiem). Datus sociālais darbinieks ievada ar roku, jo iespēja ievadīt datus no disketes nav izstrādāta. E-pasta sakari starp novada centru un pagastiem pagaidām nav nodrošināti. Kandavas variantā tas nav būtiski, jo pagastos ir mazs iedzīvotāju blīvums, kaut gan novada centra sociālajam darbiniekam tā ir papildus slodze.

Klienta vajadzību izvērtēšanai, sistēma izmanto atbilstību kritērijiem, kas noteikti valsts un attiecīgās (šajā gadījumā - Kandavas novada) pašvaldības noteiktajos normatīvajos aktos. Pamatā tie ir - ienākumu līmenis uz vienu personu, vecums, invaliditāte u.c.

Programmas sekmīga darba pamatā ir visu datu un visu notiku mu, kas saistīti ar klientu, savlaicīga ievadišana datorā.

Pamatojoties uz ienākumu deklarāciju un citiem datiem par klientu, programma izveido un izdrukā standartizētas veidlapas:

- "Vienošanās ar klientu līgumu",

- “Klienta vajadzību izvērtēšanas karti”,
- “Trūcīgas personas izziņu”,
- “Pabalsta atteikuma” formu un personu sarakstu, kuriem pabalsti atteikti.

Sistēmai būtu jāveido arī pabalstu izmaksu saraksti (izdrukājams dokuments) un jānodrošina iespēja datu pārnesei un savietojamībai ar **SPC grāmatvedības programmu**. Pašreiz Kandavas SPC Informācijas un pabalstu nodala veido **piešķirto pabalstu** sarakstu, bet grāmatvedības pārskatos parādās **izmaksātie pabalsti**, kas rada neatbilstību laikā. *Tā ģimenei piešķirtais GMI pabalsts Informācijas un pabalstu nodalā parādās vienā summā piešķiršanas mēnesi, bet grāmatvedībā, atbilstoši izmaksātajām summām, katrā no trim mēnešiem.*

Visi sociālo darbinieku pieņemtie lēmumi attiecībā uz klientu atspoguļojas protokolā, ko sistēma pati veido un izdrukā 1 reizi desmit dienās, lai varētu sniegt atbildes iedzīvotājiem.

Sistēma, pamatojoties uz pakalpojumu sniedzēju nodalu datiem, izveido sekojošus dokumentus:

- “Individuālo rehabilitācijas karti”,
- “Aprūpes mājās plānu”,
- “Aprūpes līgumu”,
- “Gimenes vēstures individuālās palīdzības plānu”.

Sistēmā uzkrājas ļoti plaša informācija par klientu, taču iespēju šo informāciju apkopot nosaka programmā paredzētie fiksētie filtri.

Katru mēnesi sociālais darbinieks var izveidot kopsavilkumus, kas atspoguļo SPC darbības rezultātus, pieņemtos lēmumus, izsniegtos pabalstus un sniegtos pakalpojumus. Sociālā dienesta Informācijas un pabalstu daļa veido ceturkšņa un gada atskaites, kas satur vietējās pašvaldības attīstības plānā un valsts statistikas programmā iekļautos rādītājus.

Sociālajiem darbiniekiem jāapgūst darbs ar datoru tādā līmenī, lai varētu vienlaicīgi sarunāties ar klientu, ievadīt un pārbaudīt klienta sniegtu informāciju.

Radītā sistēma ir solis tuvāk vienotai sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības uzskaitei valstī. SPC darbinieki pašreiz apgūst sistēmas iespējas, kā arī apzina tās nepilnības, kuras novēršot, sniegtās iespējas uzlabotos.

GRĀMATĀ LIETOTO TERMINU SKAIDROJOŠĀ VĀRDNICA

| | |
|--|--|
| aprūpe mājās | pakalpojumi mājās pamatvajadzību apmierināšanai personām, kuras objektīvu apstākļu dēļ nevar sevi aprūpēt |
| dienas aprūpes centrs | institūcija, kas dienas laikā nodrošina sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, sociālo prasmju attīstību, izglītošanu un brīvā laika pavadīšanas iespējas personām ar garīga rakstura traucējumiem, invalīdiem, pensijas vecuma personām |
| funkcionālais traucējums | slimības, traumas vai iedzimta defekta izraisīts fizisko vai psihisko spēju ierobežojums, kas ierobežo personas spējas strādāt, apkopt sevi un apgrūtina personas integrāciju sabiedrībā |
| ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcija | sociālā institūcija, kas nodrošina personai, kas vecuma vai veselības stāvokļa dēļ nespēj sevi aprūpēt, mājokli, pilnu aprūpi un sociālo rehabilitāciju |
| klients | persona, kas saņem sociālos pakalpojumus vai sociālo palīdzību |
| pabalsts garantētā minimālā ienākumu (GMI) līmeņa nodrošināšanai | naudas un mantiskais pabalsts vai naudas vai mantiskais pabalsts, ko piešķir ģimenēm vai atsevišķi dzīvojošām personām, kuras objektīvu apstākļu dēļ negūst pietiekamus ienākumus un kuras atzītas par trūcīgām. Šis pabalsts nodrošina katram ģimenes loceklim garantēto minimālo ienākumu līmeni |
| sociālais dienests | pašvaldības izveidota iestāde, kas sniedz sociālo palīdzību, organizē un sniedz sociālos pakalpojumus pašvaldības iedzīvotājiem |
| sociālais darbs | profesionāla darbība ar mērķi palīdzēt personām, grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus |

| | |
|---|---|
| sociālā darba speciālists | persona ar atbilstošu izglītību, kura veic sociālā darbinieka, sociālā aprūpētāja, sociālā rehabilitētāja un sociālās palīdzības organizatora profesionālos pienākumus |
| sociālā palīdzība | naudas vai mantiskais pabalsts, kura piešķiršana balstās uz materiālo resursu novērtēšanu personām (ģimenēm), kurām trūkst līdzekļu pamatvajadzību apmierināšanai |
| sociālās aprūpes pakalpojums | pasākums, kas vērts uz pamatvajadzību apmierināšanu personām, kurām ir objektīvas grūtības sevis aprūpēšanā vecuma vai funkcionālo traucējumu dēļ, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīves vietā un ilgstošās sociālās aprūpes institūcijās |
| sociālās aprūpes pakalpojumi personas dzīvesvietā | pakalpojumi, kas tuvināti ģimenes videi (aprūpe mājās, pakalpojumi dienas aprūpes centrā, servisa dzīvoklis, grupu māja (dzīvoklis) u.c.) |
| sociālās rehabilitācijas pakalpojumi personas dzīvesvietā | pakalpojumi, kuri ir pieejami dzīvesvietā (individuāls sociālais darbs ar klientu, specializēto darbnīcu pakalpojumi, krīzes centru pakalpojumi) |
| sociālās rehabilitācijas pakalpojums | pasākums, kas vērts uz sociālās funkcionēšanas spēju atjaunošanu vai uzlabošanu, lai nodrošinātu sociālā statusa atgūšanu un integrāciju sabiedrībā, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīves vietā un/ vai institūcijās |
| sociālo pakalpojumu sniedzējs | juridiska persona, kas sniedz sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus un kas reģistrēta Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā |

Izmantotie avoti un literatūra.

1. LR Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.
Latvijas Vēstnesis: 168 19.11.2002.
2. LR MK **25.02.2003.** noteikumi nr. **95** (*pamatojoties uz SPSPL 36.p. 1.d.)* "Noteikumi par garantēto minimālo ienākumu līmeni un pabalstu apmēru garantētā minimālā ienākumu līmeņa nodrošināšanai". *Latvijas Vēstnesis:* 35 05.11.2003.
3. LR MK **25.02.2003.** noteikumi nr. **96** (*pamatojoties uz SPSPL 36.p.2.d.)* "Kārtība, kādā piešķirams, aprēķināms un izmaksājams pabalsts garantētā minimālā ienākumu līmeņa nodrošināšanai". *Latvijas Vēstnesis:* 35 05.03.2003.
4. LR MK **25.02.2003.** noteikumi nr. **97** (*pamatojoties uz SPSPL 33.p.)* "Kārtība, kādā ģimene vai atsevišķi dzīvojoša persona atzīstama par trūcīgu". *Latvijas Vēstnesis:* 35 05.03.2003.
5. LR MK **27.05.2003.** noteikumi nr. **278** (*pamatojoties uz SPSPL 3.p. 2.d.)* "Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības saņemšanas kārtība". *Latvijas Vēstnesis:* 81 30.05.2003.
6. LR MK **03.06.2003.** noteikumi nr. **291** (*pamatojoties uz SPSPL 17.p.1.daļu)* "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem". *Latvijas Vēstnesis:* 85 06.06.2003.
7. Pauloviča I. Sociālās reformas un sociālo vērtību izmaiņas sabiedrībā. *Dzīves jautājumi I*, Rīga: SDSPA "Attīstība", 1995. 35.- 46.lpp.
8. Fox L. Gotestam R. *Līdzekļu novirzišana alternatīvai aprūpei*. Koncepcija. Rīga: 2001. Kserokopija.
9. Furnee C. *Zīņojums par semināru "Novērtēšanas metodoloģija intervencēi labklājības jomā"*. Rīga: 2001. Kserokopija.
10. *Kandavas pilotprojekta novērtēšana*. Rīga: SIA Biznesa Konsultantu Grupa, 2002. Kserokopija.
11. *Latvijas labklājības reformas projekts. Sociālās palīdzības komponents: apakškomponents B. Pašvaldību administrēšanas attīstība. Kandavas pilsētas ar lauku teritoriju Pilotprojekts*. Rīga: 1996. Kserokopija.
12. *Politikas ietekmes novērtējums*. Vispārējā ietekmes novērtējuma metodika. Projekts. Rīga: ANO Attīstības programma, 2002. Kserokopija.
13. Sigmas dokuments Nr.31
Politikas instrumentu uzlabošana ar ietekmes novērtējumu. ANO Attīstības programmas pārstāvniecība Latvijā.

Teksta autori:

Maija Sarkane, SPF Metodiskās palīdzības un projektu daļas vadītāja

Olga Lapinska, SPF Informācijas, apmācību un projektu daļas vadītāja vietniece (pielikums – sociālā gadījuma vadības sistēmas (GVS) programmatūra)

Fotogrāfijas: Ruta Andersone, SPF Metodiskās palīdzības un projektu daļas vecākā referente

Konsultanti:

LM Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības departamenta Sociālās palīdzības nodaļas vadītāja Anda Masejeva;
Sociālās politikas nodaļas vadītājs Aigars Stirna

