Labklājības ministrija
NACIONĀLAIS ATTĪSTĪBAS PLĀNS 2020
EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais fonds
IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Pētījums veikts ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 "Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" aktivitātes 16.6. "*Ex-ante* un *ex-post* izvērtējumi pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai" (Iepirkums Nr. LRLM2016/28-3-03/27ESF) ietvaros.
Par pētījuma saturu atbild Labklājības ministrija, un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.

PAŠVALDĪBU SOCIĀLO DIENESTU UN SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU DARBĪBAS EFEKTIVITĀTES NOVĒRTĒŠANAS REZULTĀTI UN TO ANALĪZE

GALA ZIŅOJUMS

atbilstoši 2016.gada 25.novembra līgumam „Līgums par pētījuma ex-ante veikšanu"

Izpildītājs:

Baltic Institute of Social Sciences

2017. gada 25. augusts
(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2017.gada 11.oktobrī)

SATURS

IEVADS 4

PĒTĪJUMA DIZAINS 5

Pašvaldību iedzīvotāji un sociālo dienestu klienti 5

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti 5

Pašvaldību domes vadība un sociālo dienestu sadarbības partneri 6

Ziņojumā lietotā pašvaldības lieluma skaidrojums 7

GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS 8

Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā 8

Sociālo dienestu klientu raksturojums 11

Sociālā dienesta darba organizācija un prakses saturs 12

Sociālā dienesta darba slodze 14

Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums 17

Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence 19

Sociālā darba rezultāti un atalgojuma sistēma 22

SOCIĀLĀ DIENESTA LOMA, TĒLS UN REPUTĀCIJA MĒRĶA GRUPU SKATĪJUMĀ .. 26

Iedzīvotāju perspektīva 26

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva 33

Sociālā darba speciālistu perspektīva 35

Sadarbības partneru perspektīva 37

Pašvaldības vadības perspektīva 43

Kopsavilkums 50

SOCIĀLO DIENESTU KLIENTU RAKSTUROJUMS 52

Iedzīvotāju perspektīva 52

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva 65

Sociālā darba speciālistu perspektīva 67

Kopsavilkums 71

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN PRAKSES SATURS 73

Pašvaldības vadības perspektīva 73

Sociālā dienesta vadītāju perspektīva 85

Sociālā darba speciālistu perspektīva 95

Kopsavilkums 103

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA SLODZE 105

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva 105

Sociālā darba speciālistu perspektīva **108**
Kopsavilkums **113**
STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS RAKSTUROJUMS UN VĒRTĒJUMS **114**
Iedzīvotāju perspektīva **114**
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva **116**
Sociālā darba speciālistu perspektīva **121**
Sadarbības partneru perspektīva **124**
Pašvaldības vadības perspektīva **128**
Kopsavilkums **129**
SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJA UN PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE **131**
Sociālā dienesta vadītāju perspektīva **131**
Sociālā darba speciālistu perspektīva **140**
Kopsavilkums **148**
SOCIĀLĀ DARBA REZULTĀTI UN ATALGOJUMA SISTĒMA **149**
Iedzīvotāju perspektīva **149**
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva **157**
Sadarbības partneru perspektīva **161**
Pašvaldības vadības perspektīva **163**
Kopsavilkums **169**
PIELIKUMI **172**
1.1. Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā– grafiskais pielikums reģionālā griezumā **172**
2.1. Sociālā dienesta klientu raksturojuma grafiskais pielikums reģionālā griezumā **188**
3.1. Sociālā dienesta darba organizācijas un prakses satura grafiskais pielikums reģionālā griezumā **189**
4.1. Sociālā dienesta darba slodzes grafiskais pielikums reģionālā griezumā **201**
5.1. Starpinstitucionālās sadarbības raksturojuma un vērtējuma grafiskais pielikums reģionālā griezumā **205**
6.1. Sociālā darba speciālistu kvalifikācijas un profesionālās kompetences grafiskais pielikums reģionālā griezumā **206**
7.1. Sociālā darba rezultātu grafiskais pielikums reģionālā griezumā **218**
8. Aptaujāto sociālā darba speciālistu sociāli demogrāfiskā struktūra **220**

IEVADS

Lai uzlabotu sociālā darba pieejamību, kvalitāti un efektivitāti, kas ir viens no veidiem, kā veicināt sociālo iekļaušanu un apkarot nabadzību, Labklājības ministrija izstrādāja un Ministru kabinets 2013. gada decembrī apstiprināja „Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020. gadam". Šis dokuments vienlaikus ir pamats ESF finansēta projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" īstenošanai. Projekts ietver sociālā darba vadības kvalitātes modeļa izstrādi, lai paaugstinātu sociālā dienesta darba efektivitāti, un pašvaldībās nodarbināto sociālā darba speciālistu profesionalitātes pilnveidošanu, nodrošinot apmācības, supervīziju un metodisko atbalstu un izstrādājot metodikas sociālajiem darbiniekiem darbam ar klientu mērķa grupām. Lai projekta noslēgumā būtu iespējams novērtēt tā īstenošanas rezultātus un lai būtu iespējams koriģēt, ja nepieciešams, projekta intervences loģiku, tiek veikts *ex-ante* pētījums. Šis ir *ex-ante* pētījuma rezultātu gala ziņojums.

Ņemot vērā iepriekš minēto, šī **pētījuma mērķis** ir, uzsākot projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" īstenošanu, iegūt kvalitatīvu un kvantitatīvu informāciju, kas raksturo šī brīža sociālo dienestu darbību, t.sk., īpašu uzmanību pievēršot sociālo dienestu darba organizācijai, darbinieku slodzes, kompetenču un profesionālās pilnveides vajadzību noteikšanai, kā arī līdzšinējām sociālā darba rezultātu novērtējuma pieejām. Pētījuma mērķa grupas aptver visas ieinteresētās puses.

Pētījuma mērķa grupas:

- sociālo dienestu klienti;
- pašvaldību iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti;
- sociālo dienestu vadītāji;
- sociālā darba speciālisti (t.sk., tie, kas šobrīd profesijā nestrādā);
- pašvaldību domju vadītāji;
- sociālo dienestu sadarbības partneri: valsts un pašvaldību iestāžu un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju (t.sk. NVO) darbinieki, kuri, veicot savus amata pienākumus, sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus.

Mērķa grupu aptvērums ļauj iegūt vispusīgu skatījumu par sociālo dienestu darbu no dažādu iesaistīto pušu un sadarbības partneru viedokļa. Lai noskaidrotu visu mērķa grupu sadarbības pieredzi ar sociālajiem dienestiem, pētījumā ir izmantotas kvalitatīvās un kvantitatīvās pētījumu metodes.

Pētījuma rezultāts ir esošās situācijas raksturojums, uzsākot projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" īstenošanu. Tas ietver pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes novērtējumu un priekšlikumus identificēto institucionālo un profesionālo šķēršļu mazināšanai un pašvaldības sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes paaugstināšanai. Konkrēti priekšlikumi sociālo dienestu darbības efektivitātes paaugstināšanai ir ietverti un izcelti šī ziņojuma rezultātu kopsavilkumā „Galvenie secinājumi un rekomendācijas". Pētījuma gala ziņojums ietver saīsinātu galveno rezultātu pārskatu katrā no pētījuma mērķa grupām, savukārt izvērsti katras iepriekš minētās mērķa grupas izpētes rezultāti ir pieejami attiecīgos starpziņojumos.

Pētījuma kopējais īstenošanas laiks ir no 2016. gada 25. novembra līdz 2017. gada 25. oktobrim. Pētījumu īstenoja nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences" sadarbībā ar apakšuzņēmēju SIA „SKDS".

PĒTĪJUMA DIZAINS

Atbilstoši šī pētījuma mērķim iegūt dažādu ieinteresēto pušu – pašvaldību iedzīvotāju, sociālo dienestu, to sadarbības partneru un pašvaldības vadības – viedokli sociālo dienestu darbības efektivitātes *ex-ante* novērtējumam, pētījuma dizains raksturo kārtību, kādā tika organizēta datu vākšana pētījuma mērķa sasniegšanai. Tas ir sakārtots atbilstoši pētījuma mērķa grupām un to viedokļu izpētes secībai.

Pašvaldību iedzīvotāji un sociālo dienestu klienti

Lai apzinātu pašvaldības iedzīvotāju (sabiedrības), t.sk., sociālo dienestu klientu priekšstatus un līdzšinējās saskarsmes pieredzi ar pašvaldības sociālo dienestu, tika organizētas 4 (četras) fokusa grupu diskusijas (FGD). Kopumā FGD piedalījās 37 dalībnieki Rīgā, Daugavpilī un Valmierā, no tiem 17 latviešu un 20 krievu valodā runājošie iedzīvotāji. Tā kā FGD ir svarīga dalībnieku savstarpējā anonimitāte, tad FGD notika pilsētās, pieaicinot tuvējās lauku apkārtnes iedzīvotājus.

Savukārt, lai iegūtu kvantitatīvi izsakāmus priekšstatus un apmierinātības līmeni ar pašvaldības sociālo dienestu darbību, kas ir pamats, lai *ex-post* novērtējumā būtu iespējams veikt apmierinātības izmaiņu salīdzinājumu, tika veikta reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju kvantitatīvā aptauja, aptaujājot gan sociālo dienestu klientus, gan pārējos Latvijas iedzīvotājus. Izvēlētā aptaujas metode ir tiešā intervija respondentu dzīvesvietās. Atbilstoši izstrādātās aptaujas anketas garumam abām mērķa grupām uzdodamie jautājumi tika ievietoti ikmēneša standartizētā kvantitatīvajā aptaujā – Omnibuss, kas tiek veikts vienu reizi mēnesī. Lai sasniegtu plānoto respondentu skaitu, aptauja notika trīs secīgos Omnibusos 2017. gada janvārī, februārī un martā ar mēneša starplaiku, aptaujātajiem respondentiem nepārklājoties. Kopējais aptaujas respondentu skaits ir **3117 respondenti 15 – 74 gadu vecumā**, no tiem 3012 respondenti 18 – 74 gadu vecumā. 2329 pilngadīgo aptaujas dalībnieku pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, savukārt 683 respondenti (23% aptaujāto) ir sociālo dienestu klienti (personas, kuras pašas vai kuru ģimenes locekļi (tie, kas dzīvo kopā ar respondentu) pēdējo divu gadu laikā ir vērsušās vai sadarbojušās ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk., neveiksmīgi)).

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti

Lai iegūtu nepieciešamo informāciju, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļu izpēte notika šādu aktivitāšu ietvaros:

- padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem;
- padziļinātās intervijas ar sociālā darba speciālistiem, t.sk., personām, kurām ir sociālā darba izglītība, bet nestrādā profesijā;
- sociālo dienestu vadītāju kvantitatīva aptauja;
- sociālā darba speciālistu kvantitatīva aptauja.

Saskaņā ar pētījuma īstenošanas loģiku kvalitatīvā izpēte mērķa grupās tika īstenota pirms kvantitatīvās aptaujas uzsākšanas. Tas vienlaikus ļāva pārliecināties, ka izstrādātā kvantitatīvā aptaujas anketa ļauj iegūt datus, kas nepieciešami pētījuma mērķu sasniegšanai. Kvalitatīvā izpēte tika īstenota, veicot padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem un sociālā darba speciālistiem laika posmā no 2017. gada 1. februāra līdz 7. martam (atsevišķas padziļinātās intervijas ar bijušajiem sociālā darba speciālistiem, kuras neietekmēja kvantitatīvās aptaujas norisi, tika veiktas līdz 28. aprīlim). Kvantitatīvā aptauja abās mērķa grupās paralēli tika īstenota laika posmā no 2017. gada 15. līdz 31. martam.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros pētījumā tika veiktas 25 padziļinātās intervijas ar pašvaldību sociālā darba speciālistiem (t.sk., 5 intervijas ar bijušajiem sociālā darba speciālistiem) un 21 padziļinātā intervija ar sociālo dienestu vadītājiem. 20 intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem un šobrīd strādājošiem sociālā darba speciālistiem tika iedalītas šādi: 4 intervijas katrā reģionā, kur reģiona ietvaros tika veikta pa vienai intervijai katrā pašvaldības lieluma grupā (republikas nozīmes pilsēta, liels novads, vidējs novads un mazs novads, sk. definīcijas šīs nodaļas noslēgumā). Papildus tika veikta viena intervija ar Rīgas kā Latvijas kontekstā lielākā sociālā dienesta vadītāju.

Pašvaldības, kurās notika intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem, tika saskaņotas ar pašvaldībām, kurās notika intervijas ar sociālā darba speciālistiem un pašvaldību domju vadītājiem. Tas tika veikts, lai panāktu sinerģijas efektu starp dažādos atbildības līmeņos veiktajām intervijām. Vienlaikus tas novērsa iespējamās šaubas par informācijas anonimitāti attiecībā pret citiem pētījumā intervētajiem speciālistiem vai vadību, jo intervijas visās trīs mērķa grupās tika veiktas paralēli. Kopumā kā izpētes priekšmets tika izvēlēta pašvaldība, kas atbilda noteiktiem kritērijiem (reģions un pašvaldības lielums), turpinājumā rekrutējot tās sociālā dienesta (un paralēli – domes) vadību. Savukārt sociālā darba speciālista izvēli intervijai daļēji ietekmēja sociālā dienesta vadītāja ieteikums, ņemot vērā pētnieku izvirzītos nosacījumus (piemēram, sociālais darbinieks darbā ar noteiktu klientu grupu, noteiktā teritoriālā punktā (pilsētā vai laukos) strādājošs speciālists u.tml.). Pašvaldības, kurās notika intervijas ar minētajām mērķa grupām, ir norādītas šī ziņojuma pielikumā.

Kvantitatīvā aptauja tika organizēta ar interneta aptaujas metodes palīdzību (CAWI), katram dienesta vadītājam un sociālā darba speciālistam nosūtot unikālu aptaujas saiti. Kopumā kvantitatīvajā aptaujā piedalījās **105** no 119, t.i., 88% **pašvaldību sociālo dienestu vadītāji**, un **744** no aptuveni 1389 jeb 54% **sociālā darba speciālisti,** kas nodarbināti sociālajos dienestos 2017. gada marta sākumā (skaitlis gada ietvaros ir svārstīgs darbinieku mainības dēļ). Ņemot vērā pašvaldību sociālo dienestu atšķirīgo struktūru, šī pētījuma vajadzībām tika noteiktas robežas, kuri sociālā darba speciālisti tika aicināti piedalīties aptaujā. Lai mērķa grupa būtu viendabīgāka un dati labāk salīdzināmi dažādu pašvaldību starpā, pētījumā piedalījās tikai tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālajos dienestos. Pētījumā nepiedalījās tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās, kuras ir sociālā dienesta struktūrvienības (piemēram, dienas centri, patversmes u. tml.).

Pašvaldību domes vadība un sociālo dienestu sadarbības partneri

Pašvaldību domes vadības izpratnes izpētei tika veiktas 20 padziļinātās intervijas ar pašvaldību domju vadītājiem, viņu vietniekiem (parasti – sociālajos jautājumos) vai vienā gadījumā – ar izpilddirektoru. Pašvaldību domju vadītāju vietnieki un izpilddirektors tika intervēti tajā gadījumā, kad pašvaldību vadība deleģēja attiecīgo amatpersonu dalībai pētījumā. Intervijas tika iedalītas šādi: 4 intervijas katrā plānošanas reģionā, kur reģiona ietvaros tika veikta pa vienai intervijai katrā pašvaldības lieluma grupā (republikas nozīmes pilsēta, liels novads, vidējs novads un mazs novads), turklāt visas intervijas notika tajās pašās pašvaldībās, kurās notika padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem un sociālā darba speciālistiem (sk. iepriekš). Šāda pieeja ļauj padziļināti izprast katrā pašvaldībā sociālā dienesta darbu ietekmējošo faktoru kopumu. Intervijas tika papildinātas ar attiecīgo pašvaldību dokumentu analīzi, lai precizētu intervijā iegūto informāciju. Pašvaldību domes vadības viedokļu izpēte tika veikta pirms 2017. gada pašvaldību vēlēšanām laika posmā no 2017. gada 1. februāra līdz 16. maijam (18 intervijas tika veiktas laika posmā līdz 7. martam, lai izvairītos no pirmsvēlēšanu aģitācijas ietekmes uz pētījuma rezultātiem, divas intervijas – atlikušajā laika posmā, jo domes vadītāju aizņemtības dēļ nebija iespējams intervijas veikt ātrāk).

Sociālo dienestu sadarbības partneru, t.i., citu ieinteresēto pušu, proti, valsts un pašvaldību iestāžu (piemēram, Nodarbinātības valsts aģentūra, ārstniecības iestādes, izglītības iestādes, Valsts probācijas dienests, tiesībsargājošās iestādes, bāriņtiesa) un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju, t.sk., nevalstisko organizāciju, kuri sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus, izpratnes kvalitatīva izpēte organizatoriski tika veikta divu pētniecisko aktivitāšu ietvaros:

- 5 fokusa grupu diskusijas (FGD) ar sadarbības partneriem pilsētās (Rīga, Liepāja, Preiļi, Dobele, Madona, tādējādi nodrošinot, ka katrā Latvijas plānošanas reģionā notiek viena FGD);
- 11 padziļinātajām intervijām ar citām ieinteresētajām pusēm, kas darbojas pagastos, lai nodrošinātu pietiekamu tādu partneru viedokļu pārstāvniecību, kuras ir grūtāk nodrošināt pilsētās notiekošajās diskusijās.

Kopumā FGD ir piedalījušies 46 dalībnieki, kas pārstāv atšķirīgas iestādes, t.sk., 5 bāriņtiesas pārstāvji, 6 izglītības pārvaldes, 2 pašvaldības policijas, 3 vispārizglītojošo izglītības iestāžu, 6 slimnīcu, 4 Probācijas dienesta, 3 Valsts policijas, 1 Nodarbinātības valsts aģentūras, 2 Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, 1 Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas, 2 Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas, 1 tiesas, 1 krīzes centra, 1 ārpusģimenes aprūpes centra un 8 NVO pārstāvji. Organizējot FGD, kas notika pilsētās, īpaša uzmanība tika pievērsta tam, lai piedalītos tādu iestāžu pārstāvji, kuras nav izvietotas lauku apvidos (piemēram, tiesībsargājošās iestādes, slimnīcas u.tml.).

11 padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu sadarbības partneriem, kas darbojas pagastos, tika sadalītas, veicot 2 intervijas katrā plānošanas reģionā, nodrošinot, ka reģiona ietvaros intervijas tiek veiktas ar dažādu institūciju pārstāvjiem, tiem, kuri bija vismazāk pārstāvēti pilsētās notikušajās FGD (piemēram, ar lauku teritorijās strādājošajām izglītības un primārās veselības aprūpes iestādēm, NVO), un viena intervija tika veikta papildus Zemgales plānošanas reģionā ar sadarbības institūcijas amatpersonu, kura nevēlējās piedalīties FGD. Tādējādi pagastu teritorijās tika intervēti 2 bāriņtiesas, 2 vispārizglītojošo iestāžu, 2 ģimenes ārstu praksu un 1 feldšeru punkta, 2 pašvaldības policijas un 1 NVO pārstāvji.

Sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu izpēte kopumā tika veikta no 2017. gada 9. februāra līdz 14. jūnijam, lielāko daļu aktivitāšu veicot laika posmā pēc 25. aprīļa.

Ziņojumā lietotā pašvaldības lieluma skaidrojums

Saskaņā ar iepirkuma tehnisko specifikāciju datu analīze atkarībā no respondenta dzīvesvietas tika veikta 4 pašvaldības lieluma grupās:

- republikas pilsēta (9 pilsētas: Rīga, Daugavpils, Jelgava, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Rēzekne, Valmiera un Ventspils),
- lielais novads (iedzīvotāju skaits virs 20 000),
- vidējais novads (iedzīvotāju skaits no 5 000 līdz 20 000),
- mazais novads (iedzīvotāju skaits līdz 5 000).

GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

Ex-ante pētījuma galvenie secinājumi un rekomendācijas, kas apkopoti tā gala ziņojumā „Pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes novērtēšanas rezultāti un to analīze" ir strukturēti atbilstoši šī ziņojuma galvenajām apakšnodaļām, salīdzinot pētījuma dažādo mērķa grupu – pašvaldības iedzīvotāju, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu, sociālo dienestu sadarbības partneru un pašvaldības vadības – viedokli. Galveno secinājumu izklāstā nonākot līdz konkrētas problēmas aprakstam, to risinājumam piedāvātās rekomendācijas ir izceltas treknrakstā. Izvērstāks gala secinājumu un rekomendāciju nodaļā aplūkoto problēmu izklāsts ir aplūkojams atbilstošajās gala ziņojuma apakšnodaļās un katras mērķa grupas izpētei veltītajos starpziņojumos.

Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā

Kopumā pētījums rāda, ka pašvaldību vadītāji, sociālo dienestu vadītāji un darbinieki un sociālo dienestu sadarbības partneri ir vienisprātis, ka aktuālākās sociālās problēmas, kas ietekmē pašvaldību sociālo dienestu darbu, ir saistītas ar plašākiem ekonomiskajiem procesiem un no tiem izrietošajām sekām. Lielākajā daļā Latvijas pašvaldību, izņemot Rīgas reģionu, aktuālākās sociālās problēmas šo mērķa grupu skatījumā ir bezdarbs un darbavietu trūkums un ar to saistītie nepietiekamie iedzīvotāju iztikas līdzekļi, kas sekmē otrās paaudzes pabalstu saņēmēju rašanos un skaita pieaugumu. Savukārt Rīgas reģionā aktuālākas ir atkarības un bērnu uzvedības problēmas, kas citur tiek minētas kā nākamās svarīgākās pēc darbavietu trūkuma. Tāpat sociālās aizsardzības jomu būtiski ietekmē dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām un maksātspējai, neapmierinošā ceļu un sabiedriskā transporta infrastruktūra, sabiedrības novecošanās un lauku teritoriju depopulācija. Iepriekš minēto problēmu rezultātā kā galvenās sociālo dienestu klientu grupas pašvaldības un sociālo dienestu vadītāji atzīst dažādu vecuma grupu trūcīgos un/vai maznodrošinātos cilvēkus un ģimenes ar bērniem.

Lielai daļai Latvijas iedzīvotāju ir tikai vispārīgs priekšstats par sociālā dienesta darba uzdevumiem un to reālo veikumu. Pētījuma dati rāda, ka spēcīga ir iedzīvotāju asociācija par trūcīgo un maznodrošināto personu kā sociālā dienesta galveno klientu grupu un sociālo pabalstu izsniegšanu kā nozīmīgāko sociālā dienesta darba uzdevumu. Latvijas iedzīvotājiem kopumā ir vājš priekšstats par citiem sociālā dienesta darba uzdevumiem, kas iziet ārpus sociālās palīdzības. Lai gan Latvijas iedzīvotāji uzskata, ka liela daļa sociālo dienestu darba uzdevumu ir aktuāli viņu pašvaldībā, vairumam nav izpratnes, kā sociālais dienests šos uzdevumus veic (piemēram, atbalsta sniegšana no vardarbības cietušām personām, ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un aizbildņiem un audžuģimenēm, dienas aprūpes centru darbības nodrošināšana u.tml.). Šie rezultāti ir likumsakarīgi, jo saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju un sociālo darba speciālistu pieredzi parasti informācija tiek sniegta par pašvaldības sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem, jo tā tiek uzskatīta par svarīgāku. Savukārt sociālā darba ietvaros sniegtās konsultatīvās palīdzības satura un nozīmes izskaidrošana, kā rāda sociālo dienestu pieredzes izpēte, parasti netiek veikta. Tam par pamatu ir dažādi iemesli, to starpā: kapacitātes trūkums sagatavot kvalitatīvus un mērķa grupai saprotamus informatīvos materiālus (gan saturiski, gan vizuāli), komunikācijas ar sabiedrību funkcijas nodošana citām pašvaldības struktūrvienībām, bažas par konfidencialitātes prasību ievērošanu (piemēram, uzzinot vairāk par sociālo darbu, vietējie iedzīvotāji var noprast, kādas ir dienestu klientu potenciālās privātās problēmas) u.tml.

Pētījumā iegūtie dati rāda, ka būtu ieteicams mainīt šobrīd pastāvošo praksi sabiedrību informēt par sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem un tam plānotā budžeta izlietojumu, atstājot novārtā sociālā darba būtības izskaidrošanu. Šāda komunikācijas prakse veicina iedzīvotāju aizspriedumu veidošanos par sociālo dienestu klientiem un sašaurina izpratni par sociālo

dienestu funkcijām, kas rezultējas arī zemā sociālā darba speciālista (un sociālā darbinieka) profesijas prestižā, grūtībās piesaistīt un noturēt jaunus un kompetentus darbiniekus, kā arī zemā sabiedrības vērtējumā par daļu no sociālā dienestu darba aspektiem.

1. rekomendācija: ņemot vērā sociālo dienestu līdzšinējo komunikācijas praksi ar sabiedrību un tās rezultātā radušos iedzīvotāju ierobežoto izpratni par sociālā dienesta funkcijām un darba uzdevumiem, kā arī aizspriedumiem par sociālā dienesta klientiem, nepieciešams veicināt labākas iedzīvotāju izpratnes veidošanos par sociālo dienestu darbu. Šim nolūkam, sadarbojoties politikas veidotājiem, sociālo darbinieku profesionālajām organizācijām, mācībspēkiem u.c. ieinteresētajām pusēm, ieteicams izstrādāt vienotu, iedzīvotāju izpratnei atbilstošu vizuāli informatīvu materiālu par sociālā darba praksi un pozitīvās pieredzes gadījumiem. Šis informatīvais materiāls būtu jāpadara pieejams pašvaldību sociālajiem dienestiem, lai to izmantotu iedzīvotāju sanāksmēs, publikācijās u.c., kā arī tas būtu izmantojams vides sociālajās reklāmās iedzīvotāju izpratnes veicināšanai.

Sociālā dienesta lomas un snieguma vērtējumam iedzīvotāju un sociālo dienestu darbinieku mērķa grupās tika noformulēti 16 izteikumi, kas attēlo dažādus un vienlaikus nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus. To formulējumam tika izmantots Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam un Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam, kā arī saistošie ES dokumenti.

Balstoties uz pētījumā veikto kvantitatīvo iedzīvotāju aptauju, redzams, ka Latvijas iedzīvotājiem vissvarīgākais sociālā dienesta darba uzdevums ir atbalsts veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti, konkrēti tas, ka tiek nodrošināta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās (t.sk. „drošības poga", asistents), tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml., savukārt par otru nozīmīgāku uzdevumu atzīst nepieciešamību sniegt atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdzēt tām risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas. Vissvarīgākais iedzīvotāju skatījumā ir atbalsts tiem, kas par sevi spēj parūpēties vismazāk un vienlaikus veido būtisku iedzīvotāju daļu. Nākamo svarīgo sociālā dienesta darba uzdevumu sarakstā ir dažāda veida sociālā palīdzība un atbalsts (pabalsti iedzīvotājiem, zupas virtuves, pārtikas paku izdale, brīvpusdienas bērniem) un dažādi sociālie pakalpojumi (dienas aprūpes centru darbība, pansionāti un sociālie dzīvokļi), un tikai tad nozīmīgo uzdevumu sarakstā parādās pakalpojumi, kas ietver konsultatīvo darbu ar pieaugušajiem (cilvēku motivēšana mainīt savu situāciju, sociālo prasmju attīstīšana).

Salīdzinot iedzīvotāju sniegto pašvaldību sociālo dienestu uzdevumu nozīmes un to izpildes vērtējumu, pētījumā tika noteikti aspekti, kas drīzāk pozitīvi un kas drīzāk negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba vērtējumu. Kopumā sociālā dienesta uzdevumi, kuru izpilde šobrīd pozitīvi ietekmē to vērtējumu, ir zupas virtuves, pārtiku paku izdales, brīvpusdienu bērniem nodrošinājums un dienas aprūpes centru nodrošinājums nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem. Savukārt sociālā dienesta uzdevumi, kuru izpilde ir vērtēta relatīvi vājāk, ir nepietiekams sociālais darbs un/vai tā zemā efektivitāte: atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus, atbalsts vardarbībā cietušām personām, pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem, cilvēku motivēšana meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo stāvokli un palīdzības sniegšana cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.). Negatīvi sociālo dienestu vērtējumu šobrīd ietekmē arī iedzīvotāju vērtējumā nepietiekamā apjomā pieejamie sociālās palīdzības un sociālās aprūpes pakalpojumi: vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās, pabalstu piešķiršana, pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums.

Sociālo dienestu vadītāji, sniedzot pašnovērtējumu, cik labi viņu vadītie pašvaldību sociālie dienesti veic sociālā dienesta darba pamatuzdevumus, visaugstāk ir novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu un zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienas bērniem u.tml. nodrošināšanu. Lai gan kopumā visu sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējumā dominē pozitīvs novērtējums, sociālo dienestu vadītāji salīdzinoši kritiskāk ir vērtējuši šādu pakalpojumu sniegšanu: pirmkārt, palīdzība cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.), un, otrkārt, atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem.

Kopumā pētījuma rezultāti ļauj secināt, ka Latvijas sociālajos dienestos joprojām galvenais akcents tiek likts uz sociālās palīdzības sniegšanu, nevis uz sociālā darba un citu sociālo pakalpojumu sniegšanu.

2. rekomendācija: tā kā sabiedrībai aktuālu sociālo problēmu mazināšana ilgtermiņā iespējama, īstenojot profesionālu sociālo darbu, ir nepieciešams mainīt šobrīd pastāvošo situāciju, kurā sociālā palīdzība tiek uzskatīta par galveno veidu, kādā iespējams palīdzēt sociālā dienesta klientiem. Viens no mehānismiem, kas palīdz mainīt esošo praksi, ir sociālā darba nozīmes apzināšanās ne tikai profesionāļu lokā, bet arī sadarbības partneru vidū un sabiedrībā kopumā. Tāpēc politikas veidotājiem, sadarbojoties ar sociālo darbinieku profesionālajām asociācijām un pašvaldību sociālajiem dienestiem, turpmāk valstiskā līmenī ir jāaktualizē sociālo dienestu vēlamās darba prioritātes noteiktam laika posmam (piemēram, tuvākajam gadam, trim vai pieciem gadiem), kopumā virzoties uz to, ka par prioritāti ir jākļūst sociālajam darbam, nevis sociālās palīdzības sniegšanai. Šīs prioritātes ir jāaktualizē arī sabiedrībā un sociālo dienestu sadarbības partneru vidū, izmantojot daudzveidīgus informēšanas kanālus (plašsaziņas līdzekļus, starpinstitucionālās sanāksmes u.tml.).

Pētījuma rezultāti arī atklāj, ka tiesību aktos un politikas plānošanas dokumentos definēto pašvaldības sociālo dienestu funkciju izpildi ietekmē pašvaldības lielums, kas nosaka gan ārējās vides apstākļus, gan dienestam pieejamos resursus. Vidējo un mazo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst, ka nespēj nodrošināt saviem iedzīvotājiem nepieciešamos sociālos pakalpojumus tik lielā mērā, kā būtu nepieciešams. Tāpat sociālo dienestu pieredzes izpēte rāda, ka nozīmīga problēma ir laika posms, kāds paiet, lai nodrošinātu klientam sociālo pakalpojumu, proti, klientiem ir jāgaida rindā, un nereti paiet gads vai ilgāks laika posms. Speciālisti norāda, ka šis aspekts būtiski apgrūtina sociālo dienestu darbu un sociālā darba efektivitāti, it sevišķi gadījumos, kad ir jāstrādā ar personām, kuras cieš no atkarībām, u.tml.

Neskatoties uz šīm grūtībām, sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti līdzīgā mērā uzskata, ka kopumā sociālā dienesta darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, it sevišķi gadījumos, ja ir pārliecināti par savām iespējām nodrošināt dažādus sociālos pakalpojumus. Kā galvenos šķēršļus pašvaldības iedzīvotāju vajadzību nodrošināšanai sociālo dienestu vadītāji min speciālistu trūkumu, ierobežoto transporta pieejamību reģionos un finansiālo resursu, kurus piešķir pašvaldība, ierobežotību. Savukārt pašvaldību vadītāju vērtējumā esošais sociālajiem dienestiem pieejamais finanšu resursu apjoms ir pietiekams, lai īstenotu likumā un pašvaldības saistošajos noteikumos definētos sociālā dienesta uzdevumus, taču ne vairāk – nav brīvu līdzekļu jaunu pakalpojumu attīstīšanai vai esošo pakalpojumu paplašināšanai. Savukārt gadījumos, kad kādam no sociālās palīdzības veidiem izlietojums samazinās, pāri palikušie līdzekļi tiek novirzīti citiem pabalstiem, nevis ieguldīti attīstībā. Tādējādi netiek pilnā mērā izmantota Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 9. pantā piedāvātā iespēja pašvaldībām, kuras nav izveidojušas nepieciešamos sociālo pakalpojumus, slēgt līgumus ar citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem savā teritorijā vai ar citām pašvaldībām par minēto sociālo pakalpojumu sniegšanu un samaksu.

Pašvaldību vadītāji sociālo dienestu darbību vērtē kā drīzāk iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu, tomēr šis vērtējums tiek attiecināts pamatā uz sociālās palīdzības jomu. Līdzīgu, kaut arī piesardzīgāku, sociālo dienestu darbības atbilstības iedzīvotāju vajadzībām vērtējumu sniedza sociālo dienestu sadarbības partneri, norādot, ka sociālais dienests pilda savas funkcijas atbilstoši tam pieejamajiem visa veida resursiem gan attiecībā uz sociālās palīdzības, gan sociālo pakalpojumu jomu.

3. rekomendācija: kopumā pētījuma rezultāti rāda, ka sociālo pakalpojumu pieejamība dažādu pašvaldību sociālajos dienestos atšķiras, un, lai gan pašvaldību un sociālo dienestu vadība vēlētos paplašināt iedzīvotājiem piedāvāto sociālo pakalpojumu klāstu, resursu trūkuma dēļ attīstības plānus nākas atlikt. Tāpēc, lai veicinātu sociālā dienesta darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, ieteicams mazināt identificētos šķēršļus un radīt apstākļus sociālo pakalpojumu pieejamības paaugstināšanai. Šīs rekomendācijas īstenošana ietver šādus apakšuzdevumus:

1) **politikas veidotājiem sadarbībā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām aktualizēt nepieciešamību noteikt sociālo dienestu attīstības prioritātes un izglītot vadību prioritāšu noteikšanā, atbildību sadalījumā, plānošanā u.tml.;**
2) **veicināt pierādījumos balstītas plānošanas attīstību sociālajos dienestos, uz kā pamata attīstīt ilgtspējīgus sociālos pakalpojumus;**
3) **lai paaugstinātu mazo novadu sociālo dienestu kapacitāti to ierobežoto resursu apstākļos, pašvaldībām ieteicams izskatīt iespējas trūkstošos sociālos pakalpojumus (t.sk. profesionālu sociālo darbu) nodrošināt, sadarbojoties ar kaimiņu novadiem, savukārt politikas veidotājiem nacionālajā līmenī motivēt pašvaldības sadarboties un attīstīt funkcionālās saites dažādu sociālo pakalpojumu nodrošināšanai.**

Sociālo dienestu klientu raksturojums

Lai gan kopumā Latvijas iedzīvotāji nosauc daudzveidīgas sociālo dienestu klientu grupas, kā pirmā no tām tiek nosaukti trūcīgie un/vai maznodrošinātie cilvēki (55%), un kopumā tā arī ir visbiežāk minētā sociālā dienesta klientu grupa (86% ir minējuši trūcīgas vai maznodrošinātas personas). Būtiskas sociāli demogrāfiskās atšķirības, cik bieži kā pirmo sociālo dienestu klientu grupu (vai kopumā) Latvijas iedzīvotāji nosauc trūcīgus vai maznodrošinātus cilvēkus, nav novērotas. Pētījuma dati rāda, ka asociācija ar trūcīgiem iedzīvotājiem (un/vai arī ar atkarībām) kā galveno sociālo dienestu klientu grupu ir ārkārtīgi spēcīga, un tā vienlaikus var būt iemesls, kas attur vērsties dienestā citus iedzīvotājus, kuriem varētu būt kāda vajadzība vai problēma. Otra kvantitatīvajā aptaujā summāri biežāk minētā pašvaldības sociālā dienesta klientu grupa ir ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (52%). Galvenā atšķirība sociāli demogrāfiskā griezumā ir tā, ka šo mērķa grupu biežāk kā pašu pirmo nosauc vidējo un mazo novadu iedzīvotāji, kuriem zemā apdzīvotības blīvuma dēļ biežāk iespējams personīgi saskarties ar sociālā dienesta darbu, bet visretāk – republikas nozīmes pilsētās dzīvojošie. Citas sociālā dienesta klientu grupas Latvijas iedzīvotāji nosauc retāk, un aptuveni puse uzskata, ka to starpā ir personas ar invaliditāti, daudzbērnu ģimenes, ilgstošie bezdarbnieki, pensijas vecuma cilvēki un bāreņi un bez vecāku apgādības palikuši bērni.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem galvenie iemesli, kāpēc Latvijas iedzīvotāji paši personīgi vērstos pašvaldības sociālajos dienestos, ir nepietiekami iztikas līdzekļi, nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība, nepieciešamība pēc atbalsta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei, bezdarbs un darbavietu trūkums. Šie iemesli sasaucas ar tiem, kuru dēļ Latvijas iedzīvotāji visbiežāk arī ir vērsušies sociālajos dienestos: pabalsta saņemšanai un dokumentu nokārtošanai trūcīgas, maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai, pārtikas pakas vai brīvpusdienu saņemšanai un veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanai.

Kopumā 23% aptaujāto paši vai viņu ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk. neveiksmīgi). Pašvaldības sociālo dienestu klienti ir sastopami visās sociāli demogrāfiskajās grupās. Lai gan vēršanās īpatsvars pakāpeniski pieaug jau no 30 gadu vecuma, biežāk sociālā dienesta klienti ir iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā. Sociālajā dienestā biežāk nekā citas iedzīvotāju grupas vērsušās personas ar pamatizglītību un zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile), Vidzemes un Latgales reģionā dzīvojošie iedzīvotāji. 63% aptaujāto sociālā dienesta klientu pēdējo divu gadu laikā dienestā ir vērsušies vairākas reizes, t.i., ir regulāri sociālā dienesta klienti. No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 8% apsvēra šādu iespēju, tomēr to neīstenoja. Galvenie nevēršanās iemesli sociālajā dienestā ir informācijas trūkums, vai personai pienākas palīdzība, un kauna un/vai neērtības sajūta vērsties pēc palīdzības.

Iedalot pašvaldību sociālo dienestu klientus atbilstoši saņemtā pakalpojuma veidam, redzams, ka 58% dienestu klientu pēdējo divu gadu laikā vērsušies dienestā tikai sociālās palīdzības saņemšanai un 42% – sociālo pakalpojumu un/ vai sociālā darbinieka atbalsta saņemšanai (t.sk., iekļaujot tos, kas papildus pakalpojumiem saņēmuši arī sociālo palīdzību). Būtiskākās atšķirības novērojamas ienākumu grupās – sociālo dienestu klienti ar relatīvi augstiem ienākumiem visbiežāk (78%) sadarbojas ar dienestu, lai saņemtu sociālos pakalpojumus un/vai sociālā darbinieka atbalstu. Savukārt reģionālajā griezumā visbūtiskāk atšķiras Latgales sociālo dienestu klienti, kuri biežāk nekā citur sadarbojas ar dienestu tikai tāpēc, lai saņemtu sociālo palīdzību (72%). Aplūkojot sociālo dienestu klientu pašnovērtējumu, kādas ir iespējas atrisināt viņu vai viņu ģimenes situāciju vai konkrēto problēmu, ar kuru vērsās sociālajā dienestā, ar sociālā dienesta palīdzību un pašu spēkiem, novērojama liela vajadzība pēc sociālā dienesta atbalsta. 40% sociālo dienestu klientu uzskata, ka, iespējams, varētu konkrēto situāciju uzlabot paši, bet 85% uzskata, ka varētu konkrēto situāciju risināt ar sociālā dienesta palīdzību.

Sociālā dienesta darba organizācija un prakses saturs

Pētījuma dati rāda, ka sociālā dienesta darba plānošana šobrīd visbiežāk notiek īstermiņā – budžeta gada ietvaros, ikdienas darba plānošanai organizējot regulāras tikšanās/ sapulces ar sociālā dienesta darbiniekiem un regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību vadītājiem. Sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka vidēja termiņa un ilgtermiņa plānošana nav izplatīta prakse. Vidēja termiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu ievērojami biežāk min republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji. Savukārt ilgtermiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu visbiežāk norāda lielo novadu sociālo dienestu vadītāji un tad republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji.

Sociālā darba prakses satura izpēte atklāj, ka visbiežāk no sociālā darba pamatmetodēm dienestos tiek praktizēta gadījuma vadīšana (*case management*), kam raksturīga klienta situācijas izvērtēšana, dažādu starpinstitucionālu resursu piesaistīšana, organizēšana, plānošana un rezultāta novērtēšana. Tomēr daļa sociālo darbinieku vēlētos un cenšas ieviest savā darba praksē vairāk elementu, kas raksturīgi darbam ar gadījumu (*case work*), kad sociālais darbinieks pats sniedz klientam psihosociālo konsultēšanu. Daļa sociālo darbinieku, vērtējot ikdienas darbu kritiski, uzskata, ka viņu dienestā principā tiek veikta galvenokārt krīzes situāciju risināšana. Sniedzot sociālo dienestu ikdienas darba procesa pašvērtējumu, sociālā dienesta vadītājiem un arī sociālajiem darbiniekiem raksturīgs skatījums, ka dienestos tiek izmantotas visas trīs sociālā darba pamatmetodes, t.i., gan notiek sociālo gadījumu vadīšana (*case management*), gan darbs ar gadījumu (*case work*), un sociālie darbinieki spēj veikt psihosociālo konsultēšanu, gan tiek veikta krīzes intervence (*crisis intervention*), kam raksturīga akūtas krīzes situācijas pārtraukšana, problēmsituācijas risināšanas iespēju saskatīšana un resursu aktivizēšana, kā arī salīdzinoši neliels konsultāciju skaits. Tomēr, lai gan sociālie darbinieki lieto jēdzienu „krīzes intervence", apkopojot sociālo dienestu ikdienas darba

procesu aprakstus, redzams, ka sociālajiem dienestiem nav pietiekamu resursu šīs sociālā darba metodes izmantošanai, tādējādi praksē drīzāk tiek īstenota krīzes situācijas novēršana. Tāpat ikdienas darba procesu apraksti rāda, ka dominējošā pielietotā sociālā darba pamatmetode ir gadījuma vadīšana, kad situācijas risināšanai tiek piesaistīti dažādi citi speciālisti, nevis darbs ar sociālo gadījumu, kad sociālais darbinieks pats veic psihosociālo konsultēšanu un ir galvenais pakalpojuma sniedzējs. Šeit gan jānorāda, ka daļa dienestu vadītāju biežāk nekā sociālie darbinieki mēdz lietot jēdzienus „darbs ar gadījumu" un „gadījuma vadīšana" kā sinonīmus. Gadījuma vadīšanu kā izplatītākās darba formas pielietojumu apstiprina arī citi pētījumā iegūtie dati, kuri raksturo starpinstitucionālās sadarbības intensitāti un sociālo pakalpojumu klāstu, kas pieejams dienestā. Tā kā gadījuma vadīšanai ir raksturīga citu speciālistu un resursu (piemēram, psihologa, aprūpētāju u.tml.) piesaiste, tad likumsakarīgi, ka šādu resursu piesaistei dienestos un sociālo pakalpojumu klāsta dažādošanai pēdējos gados tiek pievērsta liela uzmanība.

Pētījuma dati ļauj secināt, ka šobrīd Latvijā nepastāv vienota vīzija par sociālā darba speciālista lomu sociālajā dienestā un vienota izpratne par sociālā darba pamatmetodēm un to saturisko piepildījumu. Šie secinājumi sasaucas ar 2017. gada sākumā Latvijas Pašvaldību savienības atbalstītā pētījuma rezultātiem[1].

4. rekomendācija: lai risinātu situāciju, ka Latvijā nepastāv vienota izpratne par sociālā darba pamatmetodēm un vienota vīzija par sociālā darba speciālistu lomu sociālajā dienestā, pašvaldību sociālajiem dienestiem ir jāvirzās uz skaidrāku izvēli par sociālā darba pamatmetožu apzinātu pielietošanu darbā ar noteiktām klientu grupām. Nozares politikas veidotājiem sadarbībā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām un mācībspēkiem jāveicina vienotas izpratnes veidošanos par sociālā darba būtību un skaidrākas sociālā darba attīstības vīzijas nostabilizēšanos Latvijā.

Runājot par sociālo dienestu ikdienas darbu, svarīgi uzsvērt, ka sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka fiziskā apdraudējuma situācijās bieži vai pat vienmēr strādā 24% sociālo darbinieku, no kuriem 5% fizisku apdraudējumu izjūt vienmēr un 19% – bieži. Šo problēmu atzīmē arī dienestu vadītāji, uzsverot, ka sociālā darba speciālistiem būtu normatīvajā regulējumā jāparedz līdzīgi darba slodzes atvieglojumi vai papildus aizsardzība kā citu profesiju pārstāvjiem, kuriem ir jāstrādā ilgstošas emocionālās pārslodzes un fiziskā apdraudējuma situācijās.

5. rekomendācija: lai uzlabotu darbiniekiem darba apstākļus, nodrošinātu drošu un veselībai nekaitīgu darba vidi, kā arī, lai meklētu iespējas papildināt sociālajiem darbiniekiem pieejamās sociālās garantijas, kas kopumā var būt viens no būtiskiem faktoriem, kas palielina speciālistu motivāciju strādāt profesijā, politikas plānošanas un citu ieinteresēto pušu sadarbības līmenī aktualizēt jautājumus un meklēt risinājumus sociālā darba speciālistu drošas darba vides nodrošināšanai, jo sevišķi, darba vides fiziskā apdraudējuma mazināšanai, un jaunu atbalsta instrumentu attīstībai (veselības apdrošināšanas ieviešana, papildus atvaļinājuma piešķiršana, individuālo aizsardzības līdzekļu pieejamība u.tml.).

Runājot par sociālā darba prakses robežām, 83% sociālo dienestu vadītāju un 66% sociālo darba speciālistu uzskata, ka viņiem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros. Mazliet biežāk ar šādu situāciju sastopas vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji. Runājot par konkrētiem pienākumiem, kurus veic sociālais dienests, tomēr nebūtu jādara sociālā darba ietvaros, visbiežāk tiek nosaukta dienesta klientu transportēšana uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai, bieži vien tās ir veselības aprūpes iestādes, un dažādu apsveikumu sagatavošana Ziemassvētkos, apaļās jubilejās u.tml. un izdalīšana pašvaldības iedzīvotājiem, mājokļu

[1] Sk. sīkāk: Lāss, Ieva (2017). „Sīzifa darbs jeb sociālais darbs ar ģimenēm un bērniem Latvijā – aptaujas rezultāti". Sociālais darbs Latvijā, 1/2017. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktuali2/1_2017_final.pdf (skatīts 22.09.2017.)

apsaimniekošanas jautājumu kārtošana, veselības veicināšanas pienākumu izpilde un grāmatvedības kārtošana, kas ietver arī dienesta un klientu maksājumu veikšanu, parādu piedzīšanu no sociālā dienesta klientiem u.tml., klientu administratīvo jautājumu kārtošanu u.c. Speciālistu atbildes liecina par samērā izplūdušām sociālā darba prakses robežām, piemēram, daļa aptaujāto norāda, ka dienestam ir jārisina jebkurš jautājums, par kuru nav skaidrs, kam tas būtu jāveic, vai ka dienestam ir jāsniedz uzziņas iedzīvotājiem par jebkuru jautājumu.

6. rekomendācija: šobrīd sociālo dienestu darba ikdienā speciālistiem ir jāsaskaras ar situācijām, kad pašvaldību vadības un citu institūciju izpratnes trūkuma dēļ par sociālā darba robežām nākas pildīt uzdevumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros. Aizstāvēt sociālā darba prakses robežas ir īpaši problemātiski vidējos un mazo pašvaldību sociālajos dienestos, sastopoties ar dienesta klientu ikdienas vajadzībām. Kopumā sociālā darba prakses robežu neievērošanas un neizpratnes sekas ir papildus darba slodzes rašanās sociālā darba speciālistiem un sadarbības grūtības ar citu institūciju pārstāvjiem. Lai risinātu radušos situāciju, ir nepieciešams stiprināt sociālā darba speciālistu profesionālo organizāciju kapacitāti, lai līdzdarbojoties ar politikas veidotājiem nacionālajā līmenī aizstāvētu un neļautu neiederīgi paplašināt sociālā darba robežas, kad valsts līmenī citas institūcijas cenšas uzdot sociālajiem dienestiem un sociālā darba speciālistiem jaunus, sociālajam darbam neraksturīgus un neatbilstošus pienākumus, stiprināt sociālā darba speciālistu kapacitāti savā ikdienas darbā aizstāvēt sociālā darba prakses robežas. Turpinot skaidru sociālā darba prakses robežu noteikšanu, nākotnē ir jāaktualizē nepieciešamību izstrādāt Sociālā darba likumu, kas definētu sociālo darbu, tā mērķus, uzdevumus, sociālā darba speciālistu kompetences un starpprofesionālo atbildību.

Sociālā dienesta darba slodze

Saskaņā ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma (1:1000) ir sasniegta vismaz pusē aptaujāto pašvaldību. Visbiežāk Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību ir izpildījuši Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldības, kur saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju normatīvā regulējuma prasība ir izpildīta 65-68% gadījumu. Retāk prasība ir izpildīta Rīgas reģiona pašvaldību sociālajos dienestos. Aptaujas dati arī rāda, ka visretāk likuma prasība ir izpildīta republikas nozīmes pilsētās, visbiežāk – mazajos novados. Lai gan republikas nozīmes pilsētās šī prasība tiek izpildīta visretāk, tieši šo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji biežāk uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama. Arī Rīgas reģionā kopumā sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā citu reģionu pārstāvji uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama. Tas skaidrojams ar atšķirīgo sociālā darba organizāciju, piemēram, Rīgas pilsētā sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem un sociālie pakalpojumi tiek iepirkti no NVO. Savukārt Latgales reģionā, kurā dažādu sociālo problēmu aktualitāte sociālo dienestu vadītāju vērtējumā bija visaugstākā, visbiežāk tiek norādīts, ka normatīvajā regulējumā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits uz 1000 iedzīvotājiem ir nepietiekams.

Tādējādi pētījuma rezultāti rāda, ka līdzšinējā Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktā sociālā darba speciālistu skaita norma (1:1000) neatbilst reālajām pašvaldības sociālo dienestu cilvēkresursu vajadzībām, kas izriet no risināmo sociālo problēmu sarežģītības pakāpes atšķirībām dažāda lieluma un teritorijas attīstības ziņā neviendabīgās Latvijas pašvaldībās. Šis secinājums sasaucas ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju viedokli, no kuriem daļa uzskata, ka līdzšinējais minimālais sociālā darba speciālistu skaita pašvaldībā kritērijs būtu jāmaina. Lai gan konkrētu priekšlikumu dienestu vadītājiem visbiežāk trūkst, kā iespējamais alternatīvais slodzes noteikšanas kritērijs tika minēts klientu lietu skaits vienam sociālajam darbiniekam.

Kopumā sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti savu darba slodzi atzīst par samērā augstu emocionālās slodzes un darba neprognozējamā rakstura dēļ. Tā rezultātā gan sociālo dienestu vadītāji, gan viņu sadarbības partneri un pašvaldības vadītāji uzskata, ka sociālo dienestu personāla resursi ir nepietiekami. Pašvaldības vadītāju viedoklis ir salīdzinoši mazāk kritisks kā sociālo dienestu vadītāju un sadarbības partneru viedoklis, turklāt sadarbības partneri ievērojami atklātāk nekā dienestu vadītāji runā arī par personāla resursu trūkuma negatīvajām sekām. Sociālo dienestu sadarbības partneru skatījumā nepietiekamie personāla resursi rada augstu sociālā darba speciālistu mainību, kas noved pie nepietiekamas profesionālās sagatavotības un attiecīgi – negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti. Savukārt sociālo dienestu vadītāji skaidro, ka augstā darba slodze un papildu personāla resursu trūkums ir uzskatāms par vienu no būtiskākajiem iemesliem, kāpēc pašvaldību sociālajos dienestos nav attīstīts preventīvais darbs un sociālais darbs kopienā. Līdzīgi kā pašvaldības sociālo dienestu vadītāju arī pašvaldību vadītāju un sadarbības partneru atziņas par sociālo dienestu personāla resursiem atbalsta nepieciešamību pārskatīt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita normu un tās noteikšanas kritērijus.

Šobrīd sociālajos dienestos dažādās situācijās tiek izmantoti atšķirīgi slodzes noteikšanas kritēriji, un vidēji trešajā daļā gadījumu nav noteikti nekādi kritēriji. Darbā ar pirmreizējiem klientiem visbiežāk kā slodzes noteikšanas kritērijs tiek lietots saņemto iesniegumu skaits, pieņemto cilvēku skaits vai lietu skaits. Darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā visbiežāk minētais kritērijs ir lietu skaits, kā papildinošs kritērijs tiek minēts arī pieņemto cilvēku skaits. Veicot sociālo darbu ar klientu grupu, visbiežāk slodzes kritēriji nav noteikti. Organizējot sociālo palīdzību, visbiežākais slodzes noteikšanas kritērijs ir iesniegumu skaits, kam seko pieņemto cilvēku skaits. Savukārt, organizējot sociālo aprūpi, visbiežāk minētais kritērijs ir pieņemto cilvēku skaits un nākamais – iesniegumu skaits. Sociālo dienestu vadītāji ir vienisprātis, ka pašreizējie slodzes mērīšanas paņēmieni tikai formāli parāda darbinieku noslodzi. Savukārt, aplūkojot dažādus darba slodzes subjektīvos aspektus, sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti atzīst, ka ļoti augsta ir tieši viņu veiktā darba emocionālā un intelektuālā slodze.

Saskaņā ar sociālā darba speciālistu sniegto informāciju vidēji viņiem ir jāstrādā ar 30 klientu lietām mēnesī: sociālajiem darbiniekiem vidēji tās šobrīd ir 30, bet citiem sociālā darba speciālistiem – 50 klienti/ lietas mēnesī. Likumsakarīgi, ka sociālajiem darbiniekiem ir mazāks vidējais lietu skaits nekā citiem sociālā darba speciālistiem, jo individuālajām konsultācijām un klienta novērtējumam nepieciešams vairāk laika, tomēr kopumā šie dati rāda, ka sociālā darba speciālistu noslodze ir augsta. Vienlaikus ir jānorāda, ka sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti mēdz atšķirīgi interpretēt klientu lietu skaita jēdzienu, par ko liecina pētījumā rezultāti – sociālā darba speciālistu maksimālais nosauktais klientu lietu skaits bija 260 lietas. Tādējādi daļā sociālo dienestu par aktīvu klientu lietu tiek uzskatīta tāda, ar kuru mēneša ietvaros ir notikusi klātienes konsultācija, savukārt citos par aktīvu lietu uzskata arī tādu, kur saskarsme ar klientu ir notikusi vienu reizi gada ietvaros. Šī situācija rāda, ka, attīstot profesionālu sociālo darbu, būtu jāmazina atšķirības sociālo dienestu izpratnē par to, pēc kādām pazīmēm klasificējams darbs ar klientu, kā arī, lai mazinātu sociālā darba speciālistu slodzi, būtu jānosaka maksimālās klientu skaita robežas vienam darbiniekam.

Viens no sociālo dienestu darba slodzi veidojošiem būtiskiem komponentiem, ko ir novērojušas visas pētījuma mērķa grupas, sākot no dienestu klientiem, beidzot ar sadarbības partneriem un pašvaldību vadību, ir ievērojamais dokumentu apjoms, kas ir jāsagatavo sociālā darba speciālistam – tie ir dažādi pārskati, ziņojumi, vēstules, akti, protokoli u.tml. Pārāk lielā darba apjoma ar dokumentu sagatavošanu negatīvās sekas ir laika un personāla resursu trūkums citām ļoti būtiskām sociālā darba speciālistu funkcijām: psihosociālā darba veikšanai, tiešajām konsultācijām ar klientiem, apsekojuma vizītēm u.tml.

7. rekomendācija: šobrīd Latvijas sociālajos dienestos pastāv atšķirīgas pieejas sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanā, kā arī kopumā sociālā darba speciālisti izjūt augstu darba slodzi. Tas savukārt rada nelabvēlīgus apstākļus darba pienākumu izpildei, kā rezultātā mazāk akūti darba uzdevumi tiek veikti nepilnīgi (piemēram, sociālais darbs kopienā, preventīvais sociālais darbs u.tml.) un paaugstina profesionālās izdegšanas riskus. Tāpēc ir nepieciešams rast ilgtermiņa risinājumus optimālas sociālā darba speciālistu darba slodzes noteikšanai. Tādējādi politikas veidotājiem kopā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām ir ieteicams izstrādāt pasākumus, kas ļautu samazināt esošo sociālā darba speciālistu slodzi un radīt nepieciešamos apstākļus kvalitatīva sociālā darba īstenošanai pašvaldībās, t.sk., veicinot preventīvā sociālā darba attīstību. Šīs rekomendācijas īstenošana ietver šādus apakšuzdevumus:

1) **mainīt sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritērijus, sasaistot tos ar dienestā lietotajām sociālā darba pamatmetodēm un iekļaujot tajos klientu lietu skaitu un preventīvo darbu, definējot svarīgākos jēdzienus, piemēram, „lietu skaits", „aktīvā lieta" u.tml.;**
2) **izskatīt iespēju pārskatīt dažādu sociālā darba speciālistu funkcijas un veicināt plašāku dažādu profesiju sociālā darba speciālistu un atbalsta speciālistu izmantošanu sociālajos dienestos;**
3) **samazināt darba apjomu sociālā darba speciālistiem, nodalot sociālajam dienestam un sociālajam darbam neraksturīgās darbības un aizpildāmos dokumentus, izvērtējot atbilstošo resursu piesaistes iespējas no pašvaldības resursiem ārpus sociālā dienesta.**

Pētījuma dati rāda, ka pastāv atšķirības, kā sociālā dienesta vadītāji un sociālā darba speciālisti redz specializācijas esamību darbā ar noteiktām klientu grupām. Ja vairums (80%) sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos pastāv darbinieku specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām, tad tāpat domā tikai puse (48%) sociālā darba speciālistu. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka specializācija var būt gan formāla, gan neformāla, un, vērtējot savu dienestu darbu, vadītāji biežāk nekā sociālā darba speciālisti atsaucas uz abām specializācijas formām. Runājot par formālo specializāciju, sociālo dienestu vadītāji visbiežāk norāda, ka dienesta darbs ir sadalīts nodaļās, ka sociālajā dienestā pastāv dažādi sociālā darba speciālistu amati vai ka dienestā pastāv specializācija darbā ar ģimenēm ar bērniem, kas savukārt izriet no normatīvā regulējuma prasībām. Pētījuma dati arī atklāj, ka, neskatoties uz formālu vai neformālu specializāciju, sociālo dienestu ikdienas darba praksē tā ne vienmēr tiek ievērota, kas rada situācijas, ka sociālais darbinieks, kas sniedz konsultācijas klientiem, vienlaikus pastāvīgi vai uz laiku var būt arī sociālās palīdzības organizators, kas lemj par sociālās palīdzības piešķiršanu vai nepiešķiršanu klientam. Šāda prakse ir vērtējama kā traucēklis profesionāla sociāla darba attīstīšanai pašvaldībās, jo tā kavē uzticēšanās veidošanos starp sociālo darbinieku un klientu sociālā darbinieka dažādo lomu un varas attiecību dēļ.

8. rekomendācija: lai veicinātu kvalitatīvu sociālā darba attīstību pašvaldībās, nepieciešams formulēt jēdzienu „specializācija" darba ar klientu mērķa grupām. Lai veidotos uz uzticēšanos balstītas attiecības starp sociālo darbinieku un klientu, ar normatīvā regulējuma palīdzību novērst sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanas iespējas sociālajos dienestos. Tā kā Latvijas pašvaldību sociālajiem dienestiem ir atšķirīga organizatoriskā struktūra, šo normu var būt grūtības īstenot pagastos – teritorijās ar zemu apdzīvotības blīvumu. Tādējādi, iespējams, normatīvajā regulējumā ir jāparedz kritēriji, uz kurām pašvaldībām šī prasība attiecas.

Lai gan kopumā sociālajos dienestos tiek izmantotas pieejas, kā organizēt darbu ar noteiktām klientu grupām, sociālā darba speciālistu aptaujas dati ļauj noteikt, darbu ar kādām klientu mērķa grupām ir raksturīgi apvienot un nodot izpildei vienam vai otram sociālā darba speciālistam. Veiktā analīze ļauj

nosaukt piecus ierastākos sociālā darba speciālistu neformālās specializācijas virzienus. Pirmais no tiem ir darbs ar ģimenēm ar bērniem, t.sk., kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, otrais – darbs ar trūcīgajiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem (t.sk., ilgstošajiem bezdarbniekiem), trešais virziens ir darbs ar fiziskām un psiholoģiskām atkarībām un deviantu uzvedību, kas ietver darbu ar personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., vardarbībā cietušas personām, varmākām u.tml., ceturtais – darbs ar bāreņiem un audžuģimenēm un piektais – darbs ar personām ar dažāda rakstura invaliditāti. Neskatoties uz iegūtajiem rezultātiem, redzams, ka parasti šie neformālās specializācijas virzieni nav nostiprināti amatu aprakstos un parasti izriet no iekšējās vienošanās starp sociālā dienesta darbiniekiem. Pētījuma dati rāda, ka šobrīd sociālajos dienestos nav pievērsts pietiekami daudz uzmanības darbinieka izdegšanas risku apzināšanai, kas izriet no tā, ar kādām klientu grupām viņam ir raksturīgs strādāt, un sociālā darba speciālista profesionālās kompetences pilnveide nav tieši pakārtota viņa neformālajai specializācijai.

9. rekomendācija: tā kā šobrīd Latvijā pastāv atšķirīgas pieejas, kā sociālajos dienestos tiek organizēts darbs ar dažādām klientu mērķa grupām, kas kavē sociālā darba speciālistu specializēšanos, tai atbilstošu mērķtiecīgi virzītu profesionālās kompetences pilnveidi un samazina sociālā darba efektivitāti, ieteicams tuvināties formālākai sociālā darba speciālistu specializācijas noteikšanai darbā ar noteiktām klientu grupām, pievēršot uzmanību profesionālās izdegšanas riska mazināšanai (piemēram, nosakot divas specializācijas, t.i., ļaut specializēties darbam ar ģimenēm ar bērniem, kā otru specializāciju izvēloties atšķirīgu sociālā dienesta klientu grupu, nosakot aktīvo lietu skaitu speciālistam un nodrošinot papildu supervīzijas konsultācijas un apmācības atbilstoši katra darbinieka individuālās attīstības plānam).

Papildus iepriekš minētajam profesionāla sociālā darba attīstībai un sociālo dienestu darba slodzes mazināšanai lietderīga būtu arī NVO sektora plašāka iesaistīšana, turklāt pašam sociālajam dienestam uzņemoties lielāku iniciatīvu šajā jomā nekā līdz šim. Pētījuma dati rāda, ka šobrīd daļa pašvaldības sociālo dienestu deleģē NVO sektoram sociālo pakalpojumu nodrošināšanu (piemēram, aprūpe mājās, naktspatversmes u.tml.), savukārt atsevišķiem lielo pašvaldību sociālajiem dienestiem (piemēram, Rīgas pilsētai) ir pieredze arī sociālā darba funkcijas daļējai nodošanai ārpakalpojumā. Tomēr valstiskā līmenī būtu svarīgi veidot arī atbalsta sistēmu, lai veicinātu reģionālo NVO, kas darbojas sociālo pakalpojumu nodrošināšanas jomā, veidošanos un kapacitātes stiprināšanu, jo pašvaldības ir gatavas sadarboties tikai ar tādām NVO, kuras jau ir sevi pierādījušas kā kvalitatīvi pakalpojumu sniedzēji.

Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums

Kopumā 43% sociālā dienesta klienti ir informēti par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Pieci Latvijas iedzīvotāju visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija, veselības aprūpes speciālisti (ģimenes ārsts, narkologs, psihiatrs u.tml.), psihologs vai psihoterapeits un Valsts policija.

Kopumā iedzīvotāju informētība lielā mērā saskan ar sociālo dienestu ikdienas darba praksi, proti, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu atbildes rāda, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija (ja pašvaldībā tāda ir), Valsts policija, izglītības iestādes un veselības aprūpes iestādes. Tāpat sociālo dienestu vadītāji un speciālisti min arī tādus partnerus kā Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, kā arī Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA un citas pašvaldības iestādes vai NVO. Sadarbība ar NVO ir atkarīga no nevalstisko organizāciju kapacitātes, kompetences un resursiem noteiktu pakalpojumu sniegšanai attiecīgās pašvaldības teritorijā.

Kopumā sadarbība ar citām institūcijām Latvijas reģionos notiek līdzīgā apmērā, izņemot to, ka Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk kā sadarbības partnerus norāda skolas sociālos pedagogus (mazliet biežāk – izglītības iestādes kopumā) un pašvaldības policiju. Aplūkojot datus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji retāk atzīst sadarbību ar citu pašvaldību NVO, savukārt mazo novadu sociālie dienesti retāk atzīst sadarbību ar Valsts policiju, pašvaldības policiju, NVO kopumā, juristiem, skolas sociālajiem pedagogiem, Valsts probācijas dienestu un Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju.

Sociālo dienestu un tā partneru sadarbības pamats, ko norādīja gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālo dienestu sadarbības partneri, gan pašvaldību vadītāji, ir iesaistītajām pusēm saistošais valsts līmeņa normatīvais regulējums. Savukārt sadarbības ar NVO un krīzes centriem pamatā visbiežāk ir iestāžu savstarpējie līgumi. Lai gan sadarbībā ar citām valsts un pašvaldību institūcijām savstarpējie sadarbības līgumi ir salīdzinoši reta prakse, sadarbības partneru skatījumā tai ir vairāki pozitīvi aspekti – skaidrs funkciju un pienākumu sadalījums, iesaistīto pušu pausta un apliecināta apņemšanās sadarboties, kā arī sadarbības pēctecības un institucionālās atmiņas nodrošināšana neatkarīgi no institūciju kadru mainības. Vienlaikus pētījuma dati atklāj, ka ļoti būtisks starpinstitucionālās sadarbības pamats ir mutiskās norunas un vienošanās speciālistu starpā, kā arī personiskā ieinteresētība sociālo problēmu risināšanā.

Sociālo dienestu vadītāju un speciālistu un to sadarbības partneru viedokļu pieredze ļauj secināt, ka sadarbība parasti tiek raksturota kā regulāra un balstīta uz kopīgu sociālo problēmu identificēšanu un risināšanu. Vairāku partneru gadījumā var runāt par stabilu sadarbības praksi. Tomēr galvenais ikdienas kopīgā darba pamats ir informācijas nodošana par identificētajiem problēmu gadījumiem un krīzes situāciju risināšana. Sociālo dienestu un to sadarbības partneri vienādi raksturo stabilākās sadarbības formas – informācijas apmaiņu telefoniski un dokumentu veidā, starpinstitucionālo sanāksmju organizēšanu, kuras notiek gan ar noteiktu regularitāti, piemēram, reizi mēnesī, gan arī pēc vajadzības. Vienlaikus pētījuma dati rāda, ka mazāk attīstīta ir sociālā dienesta un tā partneru sadarbība sociālo gadījumu risināšanas procesā. Tā rezultātā ne vienmēr iesaistīto institūciju pārstāvji zina par sasniegto vai nesasniegto rezultātu, jo sadarbība ir apstājusies pēc informācijas nodošanas, tālāko atbildību uzņemoties vienam no iesaistītajam partneriem. Iemesli meklējami vienotas izpratnes trūkumā par iesaistīto institūciju kompetences un prakses robežām.

Raksturojot sociālā dienesta un bāriņtiesas sadarbību, daļa pašvaldību vadītāju, sociālo dienestu sadarbības partneru un visbiežāk – bijušie sociālā darba speciālisti iezīmēja konflikta situāciju starp abām institūcijām, kas aktualizē arī jautājumu par institūciju kompetenču robežām. Domstarpību būtība ir tajā, ka atšķiras sociālā dienesta un bāriņtiesas darbinieku viedokļi par konkrētiem lēmumiem, visbiežāk par to, ir vai nav nepieciešams bērnus izņemt no ģimenes, kā arī par veicamajām darbībām, lai uzlabotu ģimenes dzīves apstākļus. Tā kā lielāks varas mandāts, kā izriet no pētījuma, šādu lēmumu pieņemšanā ir bāriņtiesai, tad sociālā dienesta darbinieki nereti izjūt vilšanos par sava ieguldītā darba klienta sociālo prasmju attīstīšanā noniecināšanu un sasniegto rezultātu zaudēšanu. Šādas situācijas ir pamats secinājumam, ka sociālo dienestu un to sadarbības partneru starpā iztrūkst kopīgs komandas darbs, kurš ietver savstarpējo lēmumu par noteiktiem klientiem saskaņošanu un koordinēšanu, kā arī izpratni un respektu pret sociālā dienesta ieguldīto darbu.

10. rekomendācija: šobrīd starpinstitucionālā sadarbība starp sociālo dienestu un citām institūcijām lielā mērā tiek saprasta un īstenota kā informācijas apmaiņa vai kolektīva darbība krīzes situācijās, ievērojami retāk sadarbojoties sociālo gadījumu risināšanas procesā un savstarpēji koordinējot lēmumus, kas tiek pieņemti par sociālo dienestu klientiem. Tomēr sociālā darba speciālisti izjūt vajadzību pēc citu institūciju iesaistes un atbalsta arī, strādājot ar klientiem ilgtermiņā, veicot gadījuma vadīšanu. Lai starpinstitucionālā sadarbība

nostiprinātos arī ikdienas gadījumu risināšanas darbā, starpinstitucionālās sadarbības ietvaros būtu jāstiprina izpratne par komandas darbu un jāturpina attīstīt normatīvo regulējumu, kas nosaka starpinstitucionālās sadarbības kārtību, informācijas apriti sociālo dienestu un partneru starpā, kā arī izvērtēt iespēju un nepieciešamību izstrādāt vienotas sadarbības vadlīnijas, kuru viens no mērķiem būtu skaidrāks starpinstitucionālo kompetenču sadalījums, vienlaikus atstājot tajās brīvu telpu individuāliem risinājumiem. Komandas darba stiprināšanas ietvaros būtu jāliek uzsvars uz pienākumu skaidrāku sadalījumu dažādu institūciju starpā, risinot konkrētus sociālos gadījumus, savstarpējo lēmumu un veicamo darbību koordinēšanu, komandas kopīgām apmācībām un supervīziju.

Kopumā jāsecina, ka sociālo dienestu un to partneru sadarbības vērtējumu būtiski ietekmē konkrēta sadarbības pieredze iesaistīto institūciju starpā, tāpēc tā var būt reizē ļoti veiksmīga un reizē arī neapmierinoša. Galvenie faktori, kas visu mērķa grupu skatījumā ietekmē sadarbības kvalitāti, ir tajā iesaistīto pušu izpratne par katras iesaistītās puses kompetences un prakses robežām, kopīgi risināmās problēmas būtību un motivācija sadarboties klientu interesēs. Pētījuma rezultāti rāda, ka būtisks pozitīvas sadarbības priekšnoteikums ir sadarbības partneru savstarpējie kontakti, starppersonu attiecības, individuālā motivācija sadarboties, attieksme pret darbu un komunikācijas prasmes. Pašvaldību vadītāji ir īpaši novērojuši, ka informācija, kura ir vienas sadarbības iestādes rīcībā, ne vienmēr savlaicīgi nonāk sociālā dienesta rīcībā, tādējādi būtu jānosaka mehānismi, kas veicinātu savlaicīgu informācijas apriti.

Runājot par savlaicīgu problemātisko gadījumu atklāšanu, nenovedot tos līdz krīzes situācijām, gan sociālo dienestu, gan to sadarbības partneru, gan pašvaldības vadītāju mērķa grupās izskanēja vēlēšanās vairāk uzmanības veltīt preventīvajam darbam, kurš šobrīd ir nepietiekami attīstīts personāla resursu un to zināšanu trūkuma dēļ. Kopumā visas nosauktās mērķa grupas atzīst, ka nozīmīgs partneris kopējā starpinstitucionālās sadarbības ķēdē ir izglītības iestādes – vispārizglītojošās skolas, kuras bieži vien dod pirmo signālu par riska vai krīzes situācijām. Šajā kontekstā mazāk attīstīta ir sadarbība ar pirmsskolas izglītības iestādēm, kuru darbiniekiem ikdienā ir iespējas vēl agrīnāk novērot potenciālās riska vai krīzes situācijas. Pētījuma dati rāda, ka ar ģimenes ārstiem sadarbība veidojas sarežģītāk, jo ir vērojama zemāka atsaucība no ģimenes ārstu puses. Kā šķēršļi sadarbības veidošanai tiek minēti ģimenes ārstu darba specifika, autonomija, noslodze un laika trūkums.

11. rekomendācija: tā kā sociālo dienestu sadarbība ar citām institūcijām nav attīstīta vienlīdz cieša, pastāv riski, ka informācija, kura ir vienas sadarbības iestādes rīcībā, ne vienmēr savlaicīgi nonāk sociālā dienesta rīcībā. Lai mazinātu šo risku un veicinātu savlaicīgu informācijas apriti par krīzes situācijām, kas nonāk citu institūciju un profesionāļu redzeslokā, normatīvajā regulējumā noteikt/ precizēt konkrētus mehānismus, kādā veidā un termiņos par tām ir jāinformē sociālais dienests (piemēram, par vardarbību ģimenē, aizliegumu tuvoties u.tml.). Ja, saņemot informāciju par krīzes situācijām, noskaidrojas, ka ģimene līdz tam nav bijusi sociālā dienesta redzeslokā, jāuzsāk sociālā gadījuma vadīšana.

Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence

Vērtējot šobrīd dienestā strādājošo darbinieku profesionālo kompetenci, sociālo dienestu vadītāji kopumā izsakās atzinīgi, uzsverot, ka nav nepieciešama īpaša darbinieku motivēšana, lai speciālisti apmeklētu apmācības. Pētījuma dati rāda, ka sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti apmācības atzīt par vissvarīgākajiem pasākumiem personīgajai profesionālajai pilnveidei.

Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu pieredze dažādu kvalifikācijas celšanas pasākumu apmeklējumā rāda, ka būtiska nozīme ir mācību maksai – lai apgūtu normatīvajā

regulējumā noteikto stundu skaitu, priekšroka tiek dota bezmaksas vai dalības maksas ziņā salīdzinoši lētākiem pasākumiem. Tiek apmeklēti arī tie pasākumi, par kuriem darbinieki ir izrādījuši personīgo interesi. Minot dažādus kvalifikācijas celšanas pasākumu izvēles kritērijus, sociālo dienestu vadītāji un speciālisti nemēdz atsaukties uz speciālista attīstības plānu vai sistemātiska kompetenču izvērtējuma rezultātiem, tādējādi radot šaubas, vai profesionālās pilnveides pasākumu apmeklēšana tiek plānota un īstenota mērķtiecīgi.

12. rekomendācija: ņemot vērā, ka šobrīd vairumā sociālo dienestu nepastāv mērķtiecīgi plānota sociālā darba speciālistu profesionālā pilnveide, kas ir būtisks elements sociālā darba kvalitātes paaugstināšanā, nacionālajā līmenī, iesaistoties politikas veidotājiem un sociālajiem partneriem, ir nepieciešams veicināt sociālā darba speciālistu individuālo attīstības plānu izveidošanu un to īstenošanu profesionālās kompetences pilnveides pasākumu ietvaros. Politikas veidotājiem un izglītības programmu īstenotājiem ieteicams regulāri apzināt sociālā darba speciālistu aktuālās apmācību vajadzības, veicināt kvalitatīvu profesionālo izdevumu izstrādi, konferenču un semināru organizēšanu. Lai nodrošinātu, ka sociālā darba speciālists apgūst viņam nepieciešamo zināšanu kopumu, ir jāpapildina normatīvais regulējums ar prasību, ka minimālajam noteiktajam profesionālās kompetences pilnveides apjomam ir jābūt sasniegtam, apmeklējot tieši tos pasākumus, kurus nosaka speciālista individuālais attīstības plāns.

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju, speciālistu, to sadarbības partneru un pašvaldības vadītāju viedokli par sociālo dienestu darbinieku profesionālās kompetences pilnveides vajadzībām, redzami divi nepieciešamās pilnveides virzieni. Pirmkārt, tās ir darba prasmes ar noteiktām sociālo dienestu klientu grupām, un, otrkārt, tās ir vispārējās komunikācijas, saskarsmes, konfliktu risināšanas un klientu motivēšanas prasmes. Šīs prasmes sociālā darba speciālistiem ir ārkārtīgi svarīgas, lai veidotu pozitīvu komunikāciju ar saviem klientiem, turklāt, ņemot vērā arī varas pozīcijas, kuras piemīt sociālā darba speciālistiem attiecībā pret to klientiem.

Pētījuma dati atklāj, ka visbiežāk sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem, kā arī personām ar invaliditāti – gan ar garīga rakstura traucējumiem, gan ar fizisku invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes u.tml.) traucējumiem. Blakus šīm mērķa grupām tiek minēti arī ilgstošie bezdarbnieki, vardarbībā cietušas personas un citas specifiskas grupas, piemēram, bērni un pusaudži ar deviantu uzvedību. Šīs grupas tiek uzskatītas par sarežģītām, ar kurām strādājot nepieciešamas specifiskākas iemaņas un prasmes, vai arī ar tām līdz šim nav bijusi saskarsme. Nepieciešamība papildināt iemaņas darbā ar personām ar garīga rakstura traucējumiem tiek minēta arī saistībā ar deinstitucionalizācijas projekta īstenošanu, jo tiek sagaidīts, ka turpmāk sociālā darba speciālistiem ikdienas darbā būs daudz biežāk jāsaskaras ar šo klientu grupu.

Izvērtējot savas profesionālās kompetences pilnveides vajadzības, sociālā darba speciālisti norādīja, ka lielāku ieguvumu dod tādas apmācības, kurās teorētiskās nodarbības tiek papildinātas ar būtisku praktisko nodarbību un treniņu apjomu. Sociālā darba speciālisti, kuri strādā attālākos un mazākos novados un ne vienmēr var ierasties uz apmācībām vai konferencēm Rīgā, norādīja, ka ļoti noderīgas ir video konferences, kuras iespējams noskatīties internetā. Šādā veidā sociālā darba speciālists var attālināti iegūt sev nepieciešamo aktuālo informāciju, piekļūstot video materiāliem jebkurā sev izdevīgā laikā, kā arī netērējot tik daudz materiālos līdzekļus.

Neskatoties uz to, ka gan prasība pēc sociālā darba speciālistu regulāras kvalifikācijas paaugstināšanas (apmācībām u.tml.), gan pēc supervīzijas normatīvajā regulējumā tika iekļauta un stājās spēkā vienā laikā, supervīziju par ļoti svarīgu savai personīgajai profesionālajai izaugsmei atzīst retāk. Pētījuma dati rāda, ka sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu attieksme

pret supervīziju ir neviennozīmīga – tiek minēti gan tās lietderību apliecinoši, gan noliedzoši argumenti, kā arī tiek pārrunāta Latvijā šobrīd pieejamās supervīzijas kvalitāte un pašu sociālā darba speciālistu gatavība iesaistīties šādā profesionālās pilnveidošanās pasākumā. Sociālo dienestu vadītāji ir saskārušies ar grūtībām pārliecināt savus darbiniekus par supervīzijas apmeklēšanas nepieciešamību, jo tā prasa darbiniekiem neierastu personīgu pārdzīvojumu un attieksmes atklāšanu, savukārt tās ieguvumi nav uzreiz saprotami un saskatāmi. Tāpat sociālā darba speciālisti ne vienmēr ir gatavi tam, ka supervīzijas ietvaros netiek sniegti (pateikti priekšā) gatavi risinājumi. Daļa sociālo dienestu vadītāju vērsa uzmanību uz supervīzijas pieejamības grūtībām reģionos, uzsverot, ka gadījumā, kad sociālā darba speciālistiem ir jādodas uz supervīziju, kas notiek Rīgā (vai citu pietiekami attālu pilsētu, kas prasa pavadīt ceļā vairākas stundas), netiek panākts vēlamais rezultāts darbinieku noguruma un pārslogotības dēļ. Citi sociālo dienestu vadītāji vērsa uzmanību uz to, ka nepieciešams pārliecināties par supervizoru darba kvalitāti un viņu izpratni par konkrēto sociālā darba speciālistu ikdienas darba specifiku (piemēram, atšķirības darbā republikas nozīmes pilsētās dažādos reģionos un mazos novados, attieksme pret iespējamiem problēmu risinājumiem u.tml.).

13. rekomendācija: lai paaugstinātu supervīziju nozīmi sociālā darba speciālistu profesionālajā pilnveidē un izdegšanas profilaksē un mazinātu speciālistu pretestību dalībai supervīzijās, nepieciešams radīt labvēlīgus apstākļus kvalitatīvam un konkrētam individuālam speciālistam piemērotam supervīzijas piedāvājumam. Šīs rekomendācijas īstenošana ietver šādus apakšuzdevumus:

1) **noteikt, ka valsts apmaksātās supervīzijas veic tikai sertificēti supervizori;**
2) **nodrošināt, lai sociālā darba studiju absolventi izpratni par supervīzijas lomu profesionālās kompetences pilnveidē un pirmo pieredzi tās izmantošanā iegūtu augstākās izglītības procesa ietvaros;**
3) **attīstīt sociālo dienestu vadītāju prasmes izvērtēt, kāds supervīzijas veids (individuāls vai grupā) piemērots katram individuālajam attiecīgajā dienestā strādājošajam sociālā darba speciālistam, un veicināt to, ka sociālā darba speciālisti saņemtu atbilstoši veiktajam izvērtējuma piemērotāko supervīzijas atbalstu.**

Nedaudz vairāk nekā puse sociālo dienestu vadītāju, kuru vadītajos dienestos pēdējo divu gadu laikā ir sākuši strādāt sociālā darba studiju programmu absolventi, vērtē to profesionālo sagatavotību kā drīzāk sliktu, nedaudz augstāk jauno profesionāļu sagatavotību vērtēja sociālā darba speciālisti. Tomēr visplašāk šo problēmu aplūkoja sociālo dienestu sadarbības partneri. Šajā saistībā tika minētas divas galvenās problēmas – pirmkārt, kritiski tika vērtēta jauno speciālistu profesionālā piemērotība un studiju motivācija, un, otrkārt, iegūto teorētisko un praktisko zināšanu sasaiste un kvalitāte. Sociālo dienestu sadarbības partneri uzsvēra, ka daļa jauno speciālistu nav gatavi veikt darbu, kas prasa tik daudz komunikācijas, motivēšanas un tolerances, kā tas ir nepieciešams sociālajam darbam. Tādējādi sadarbības partneri uzskata, ka būtu jānovērtē potenciālo studentu profesionālā piemērotība pirms valsts apmaksātās sociālā darba studiju uzsākšanas.

Runājot par iegūto teorētisko un praktisko zināšanu sasaisti un kvalitāti, gan sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, gan sociālo dienestu sadarbības partneri uzsver vairākus negatīvos aspektus. Pirmkārt, tas ir prasmju trūkums pielietot teorētiskās zināšanas praksē. Tas vismaz daļēji izriet no nepilnībām sociālā darba studiju programmās, kur daļai pasniedzēju trūkst praktisko zināšanu, tāpēc nepilnīgi tiek sniegti piemēri no reālās sociālā darba prakses. Trūkstot pieredzei sociālā darba praksē ar klientiem, pasniedzēji dažkārt var radīt gan maldīgu priekšstatu par kādu tēmu, metodi vai sociālā darba pieeju, gan sniegt nepietiekamas zināšanas kopumā par sociālo darbu. Otrkārt, neraugoties uz to, ka šobrīd sociālā darba studiju programmu ietvaros ir paredzēta arī prakse sociālajos dienestos, tā, pēc sociālo dienestu sadarbības partneru novērojumiem, mēdz būt nekvalitatīva, pat neatbilstoša nacionālā līmeņa normatīvajam regulējumam un kopējām sociālā darba prakses iespējām. Tā rezultātā jaunie sociālā darba speciālisti iegūst nepilnīgas zināšanas un

praktiskās iemaņas, kuras viņi tālāk nevar pielietot darbā. Šo novērojumu rezultātā ieteicams izvērtēt sociālā darba studiju programmas, kuru kvalitāte šobrīd nav apmierinoša, jo mērķa grupu pārstāvji uzskata, ka nav pieņemami tas, ka sociālais darbs pēc būtības ir valsts un pašvaldību pasūtījums, taču izglītības programmas pārsvarā piedāvā privātās augstskolas.

14. rekomendācija: jauno sociālā darba speciālistu profesionālās piemērotības kritiskais vērtējums un identificētās šī brīža sociālā darba speciālistu izglītības iegūšanas procesa vājās puses kopumā ir viens no aspektiem, kas var kavēt sociālā darba attīstību pašvaldībās. Lai mazinātu šo šķērsli, Labklājības ministrijai kā nozares politikas veidotājam ir aktīvāk jāiesaistās valsts pasūtījuma veidošanā attiecībā uz sociālā darba speciālistu izglītību, kura tiek finansēta par valsts budžeta līdzekļiem, t.sk., iespējams, izstrādājot jaunu sociālā darba speciālista izglītības koncepciju. Veidojot valsts pasūtījumu, ir jāveic studētgribētāju profesionālās piemērotības sociālajam darbam un motivācijas noteikšana un jāpievērš uzmanību jauno speciālistu teorētisko zināšanu atbilstošai nostiprināšanai praksē. Lai atbalstītu tikko praktizēt sākušo sociālā darba speciālistu, jāizvērtē iespējas piesaistīt tam mentoru un nodrošināt papildu supervīziju.

Sociālā darba rezultāti un atalgojuma sistēma

Šī pētījuma kontekstā sociālā darba rezultātu analīze ir veikta divējādi. Pirmkārt, tas ir sociālo dienestu klientu apmierinātības līmenis, kura rezultatīvais rādītājs ir noteikts nozares politikas plānošanas dokumentos, un, otrkārt, tā ir rezultātu novērtēšana, kas tiek vai netiek īstenota katras pašvaldības līmenī.

Nozares politikas plānošanas dokumentā „Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam" noteiktā politikas rezultatīvā rādītāja „iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu" plānotā vērtība ir 75%. Šajā pētījumā veiktās sociālo dienestu klientu kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka 28% aptaujāto, kas paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies sociālajā dienestā, ir pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta sniegto palīdzību, savukārt 50% ir drīzāk apmierināti. Apmierinātība būtiski neatšķiras, salīdzinot sociālo dienestu klientus, kas ir saņēmuši tikai sociālo palīdzību, un tos, kas ir saņēmuši sociālos pakalpojumus vai sociālā darbinieka atbalstu, tomēr vērtējumi variē reģionu ietvaros. Lai gan summāri pilnībā vai drīzāk apmierināti ir 78% sociālo dienestu klientu, attīstot profesionālu sociālo darbu pašvaldībās, uzmanība jāpievērš tam, lai, saglabājot līdzšinējo rezultatīvā rādītāja vērtību, pilnīgi apmierināto klientu īpatsvars būtu augstāks par drīzāk apmierināto klientu īpatsvaru.

15. rekomendācija: ņemot vērā šī brīža augsto kopējo sociālo dienestu klientu apmierinātību, var uzskatīt, ka politikas rezultatīvais rādītājs kopumā ir sasniegts. Tomēr augstais drīzāk apmierināto klientu īpatsvars ir pamats secinājumam, ka pastāv virkne aspektu, kuros sociālo dienestu sniegumu iespējams uzlabot un tādējādi panākt pilnīgu klientu apmierinātību. Tas nozīmē, ka kopumā, saglabājoties politikas rezultatīvā rādītāja aktualitātei, nākotnē ir nepieciešams sasniegt divus mērķus – noturēt esošo sociālo dienestu klientu apmierinātības līmeni un paaugstināt pilnīgi apmierināto sociālo dienestu klientu īpatsvaru. Tādējādi, attīstot profesionālu sociālo darbu Latvijas pašvaldībās, jāpievērš uzmanība tam, lai, saglabājot līdzšinējo sociālo dienestu klientu apmierinātības rādītāju, ko veido pilnīgi apmierināto un drīzāk apmierināto klientu skaita summa, pilnīgi apmierināto klientu īpatsvars pārsniegtu drīzāk apmierināto klientu īpatsvaru.

Izvērtējot dažādus sadarbības aspektus, sociālā dienesta klienti kopumā pozitīvi vērtē sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti un komunikāciju. Visbiežāk sociālā dienesta klienti atzīst, ka tikšanās ar sociālo darbinieku notiek plānotajā laikā, klientam tiek dots pietiekami daudz laika, lai

viņš varētu izstāstīt savas vajadzības, sociālais darbinieks ir laipns, izturas ar cieņu un saprotami izskaidro palīdzības saņemšanas nosacījumus. Tomēr vienlaikus ir jāņem vērā, ka kvalitatīvās izpētes ietvaros un arī citos pētījumos[2] iegūtā informācija rāda, ka nereti sociālo dienestu klienti jūtas atkarīgi no sociālā dienesta, tāpēc kvantitatīvā aptaujā, iespējams, pauž pozitīvāku nostāju pret dienestu, nekā patiesībā jūtas. Šī aspekta ietekmi uz pētījuma rezultātiem nav iespējams noteikt, taču tas jāņem vērā, vērtējot iegūtos rezultātus. Neskatoties uz relatīvi pozitīvo vērtējumu, jomas, kurās ir nepieciešams uzlabot sociālo darbinieku sniegumu, ir klientu pašu resursu atraisīšana, konfidencialitātes nodrošināšana, efektīvas palīdzības sniegšana un klienta iesaistīšana lēmuma pieņemšanā.

16. rekomendācija: politikas veidotājiem sadarbībā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām aktualizēt nozares iekšējās diskusijas un paaugstināt sociālā darba speciālistu apzināšanos, ka tam, lai notiktu izmaiņas klienta situācijā, ir jāveido uzticēšanās attiecības, jāveicina klientu resursu apzināšanās un to izmantošana.

Sociālo dienestu veikto sociālo darbu kopienā raksturo tāds rādītājs, ka kopumā 20% Latvijas iedzīvotāju ir pamanījuši, ka noteiktās aktivitātēs iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks: 14% Latvijas iedzīvotāju norāda, ka pašvaldības sociālais dienests tos ir aicinājis piedalīties sakopšanas talkās, 8% ir aicinājis ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām, savukārt 4% iedzīvotāju atzīst, ka pamanījuši, ka sociālais dienests vai tā darbinieki ir aicinājuši ziņot sociālajam dienestam vai izsaukt citus dienestus, redzot cilvēkus nelaimē. Tādējādi redzams, ka kopienas resursu aktivizēšanai šobrīd Latvijā nav pievērsta pietiekami liela vērība. Vienlaikus iedzīvotāji un sociālo dienestu sadarbības partneri atzīst, ka sagaida sociālā dienesta aktīvāku rīcību attiecībā uz nelabvēlīgos apstākļos nokļuvušu cilvēku, kuri nav sociālā dienesta klienti, apzināšanu, t.sk., regulāru tādu vietu apsekošanu pašvaldībā, kurās varētu uzturēties personas bez noteiktas dzīvesvietas.

17. rekomendācija: kopumā vairākās pētījuma sadaļās atspoguļotā informācija rāda, ka labāki sociālā darba rezultāti tiktu sasniegti, ja potenciālie klienti dienesta redzeslokā nonāktu savlaicīgāk. Vairākas pētījuma mērķa grupas – sabiedrība kopumā, sociālo dienestu vadītāji un to sadarbības partneri redz nepieciešamību lielāku vērību veltīt preventīvajam sociālajam darbam. Tomēr konkrētas darbības šajā virzienā nav veiktas, tāpēc arī politikas veidotāju līmenī ir nepieciešams aktualizēt un ielu sociālā darba kā svarīga preventīvā sociālā darba daļas attīstīšanu pašvaldībās. Nepieciešams turpināt pētīt piemērotākos risinājumus kopienas sociālā darba attīstīšanai Latvijā.

Runājot par sociālā darba rezultātu novērtēšanu pašvaldību līmenī, kopumā 72% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos tiek veikta darba izpildes novērtēšana, taču dažādās pašvaldībās tā tiek veikta pēc atšķirīgas metodikas vai pieejas. Bieži vien šim mērķim tiek izmantots sociālā budžeta izlietojuma vērtējums, iedzīvotāju apmierinātības ar sociālā dienesta darbu rādītāji un sociālā dienesta darbinieku individuālā vērtēšana. Lielo pašvaldību (dažkārt arī vidējo) sociālajos dienestos visbiežāk tiek izmantotas domes izveidotas darba kvalitātes novērtēšanas sistēmas, kamēr vidējo un mazāko pašvaldību sociālajos dienestos sociālo dienestu vadītāji pēc saviem ieskatiem izvēlas veidus, kā novērtēt sociālā darba speciālistu darba rezultātus. Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka darba izpildes novērtēšanas rezultāti atsaucas uz sociālā darba speciālistu atalgojuma lielumu 35% pašvaldību sociālo dienestu.

[2] Sk. piemēram: BISS (2017). Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte. Rīga: Sabiedrības integrācijas fonds. Pieejams: http://www.sif.gov.lv/images/files/nodevumi/ESF_Da%c5%be%c4%81d%c4%abbas/Motivacijas_paaugstinasana/Gala_zinojums.pdf (skatīts 15.06.2017.)

18. rekomendācija: atšķirīgu darba izpildes novērtēšanas metožu lietošana sociālajos dienestos samazina iespējas nacionālajā līmenī spriest par sociālā darba attīstību pašvaldībās (t.sk. izvērtēt Labklājības ministrijas īstenotā projekta rezultātus), kā arī mazina pašu dienestu iespējas apzināt savas stiprās un vājās puses un mērķtiecīgi virzīties uz pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu. Iepriekš izteiktais priekšlikums veicināt sociālā darba speciālistu individuālo attīstības plānu izveidošanu, balstoties uz darbinieka kompetenču izvērtējumu, ir viens no priekšnoteikumiem sociālā dienesta darba rezultātu izvērtējumam, taču nesniedz pārskatu par dienesta darbu kopumā. Šim nolūkam nepieciešams veicināt arī vienotas sociālā darba rezultātu kvalitātes novērtēšanas sistēmas ieviešanu visu pašvaldību sociālajos dienestos, kas palīdzētu iekšējo procesu izstrādē, darba plānošanas un darbības nodrošināšanā, darba rezultātu analīzē un novērtēšanā, lai uzlabotu klientu dzīves kvalitāti. Ņemot vērā, ka „Sociālo pakalpojumu sniedzēju pašnovērtējuma metodika"[3] jau ir izstrādāta un pieejama lietošanai, taču to izmanto tikai atsevišķas pašvaldības šīs metodikas komplicētības dēļ, ieteicams noteikt obligāti izpildāmās tās sadaļas dažāda lieluma pašvaldību sociālajiem dienestiem.

Galvenā pieeja sociālā darba speciālistu atalgojuma noteikšanai ir ieņemamais amats (90%), samērā bieži atalgojuma aprēķināšanā tiek ņemta vērā darba slodze (42%) un speciālista izglītības līmenis (39%). Pašvaldību vadītāji uzsver, ka ir ieinteresēti piedāvāt saviem sociālā darba speciālistiem ar citām pašvaldībām konkurētspējīgas algas, ņemot vērā gan sociālā darba specifiku, gan kopējo situāciju sociālā darba speciālistu darba tirgū. Tā rezultātā pašvaldību vadītāji sociālā dienesta darbinieku algas uzskata par konkurētspējīgam pašvaldību sektora ietvaros, bet ne salīdzinājumā ar privāto sektoru, kas ir arī viens no iemesliem darbinieku mainībai un grūtībām aizpildīt vakances, īpaši tas attiecas uz augstas kvalifikācijas speciālistiem.

Vērtējot priekšlikumu ievest sociālā darba atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, sociālo dienestu vadītāji pauž dažādu attieksmi – to pilnībā atbalsta 14% un drīzāk atbalsta 44% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 29%. Galvenais arguments par dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir iespēja motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk atbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu). Galvenais arguments pret dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir šaubas par iespēju veikt objektīvu novērtējumu (37% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk neatbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu).

19. rekomendācija: tā kā sociālā darba speciālistu augstā intelektuālā un emocionālā slodze kopā ar zemo profesijas prestižu sabiedrībā un zemo atalgojuma konkurētspēju ar privāto sektoru ir būtiski faktori, kas mazina speciālistu vēlēšanos strādāt profesijā, ir nepieciešams mazināt visus nosauktos šķēršļus. Kopā ar pasākumiem, kurus ir ieteikts īstenot iepriekšējās rekomendācijās, ir arī nepieciešams sekmēt diskusijas un izskatīt iespējas paaugstināt sociālā darba speciālistu atalgojumu, lai veicinātu šobrīd profesijā nestrādājošu sociālā darba speciālistu motivāciju strādāt specialitātē pašvaldības sociālajā dienestā.

Apkopojot pētījuma secinājumus un rekomendācijas, redzams, ka tie lielā mērā sasaucas ar 2012. gadā veiktā pētījuma „Sākotnējās ietekmes (*Ex-ante*) novērtējums par iecerētajām strukturālajām reformām profesionāla sociālā darba politikas jomā"[4] rezultātiem. Balstoties uz 2012. gadā veiktā pētījuma rezultātiem, tika izstrādātas „Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020. gadam", kas savukārt ir pamats ESF finansēta projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība

[3] Sk. http://www.lm.gov.lv/upload/lm_istenotie_projekti/6_veidlapa_pasnovertejumam_062011.pdf (skatīts 23.09.2017.)
[4] SAFEGE Baltija (2012). „Pētījums „Sākotnējās ietekmes (Ex-ante) novērtējums par iecerētajām strukturālajām reformām profesionāla sociālā darba politikas jomā"". Pieejams: http://www.lm.gov.lv/text/2399 un http://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/07122012_gala_zinojums.pdf (skatīts 23.09.2017.)

pašvaldībās" īstenošanai. Projekta vajadzībām tika veikts šis *ex-ante* novērtējums, un tā rezultāti vēlreiz apstiprina un papildina 2012. gada pētījumā konstatēto problēmu un pamatnostādnēs fiksēto mērķu un darba uzdevumu aktualitāti sabiedrībā kopumā un pašvaldības sociālajos dienestos strādājošo speciālistu vidū.

SOCIĀLĀ DIENESTA LOMA, TĒLS UN REPUTĀCIJA MĒRĶA GRUPU SKATĪJUMĀ

Sociālā dienesta tēls un reputācija lielā mērā ir gan tā veiktā darba, gan komunikācijas ar klientu grupām un sabiedrību kopumā rezultāts. Priekšzīmīgi paveikts darbs bez atbilstošas komunikācijas ar potenciālajiem klientiem (sabiedrību) vai sadarbības partneriem nav pietiekams priekšnosacījums, lai par sociālo dienestu veidotos labs tēls. Tam ir nepieciešama arī atbilstoša komunikācija – informēšana un izpratnes veidošana, kādi ir sociālā dienesta darba mērķi un uzdevumi, iepazīstināšana ar sasniegtajiem rezultātiem. Atbilstoši pētījuma mērķiem un uzdevumiem pirmais šajā pētījumā aplūkotais tēmu loks ļauj izprast pašvaldības iedzīvotāju, sociālā dienesta vadītāju, sociālā darba speciālistu, sociālā dienesta sadarbības partneru un pašvaldību vadītāju izpratni un viedokli par sociālā dienesta vietu un lomu sabiedrībā, dienesta tēlu un reputāciju, viedokli par sabiedrības vajadzībām un to atbilstību sociālā darba mērķiem. Apkopojošā veidā ir sniegts, pirmkārt, iedzīvotāju, sociālo dienestu sadarbības partneru un pašvaldību vadītāju viedoklis par aktuālākajām sociālajām problēmām attiecīgajā pašvaldībā. Tas, līdztekus pašvaldības vadības un iedzīvotāju gaidām, ietekmē pašvaldības sociālo dienestu darbu – sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu un sociālā darba piedāvājumu. Otrkārt, ir sniegts sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu pašnovērtējums, kā pašvaldības sociālais dienests šobrīd pilda konkrētus, tiesību aktos noteiktos nozīmīgākos uzdevumus. Treškārt, ir apkopoti viedokļi par sociālā dienesta tēlu kā iedzīvotāju, tā sadarbības partneru un pašvaldību vadītāju vidū un to ietekmējošiem faktoriem.

Iedzīvotāju perspektīva

Organizācijas vai iestādes reputāciju veido dažādi to darbību raksturojošie aspekti, tādēļ to mērīšana tiek veikta ar vairāku jautājumu palīdzību, analizējot atbildes kopsakarībās. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas noteikšanai tika izmantoti vairāki kritēriji. Pirmkārt, noteiktas reputācijas izveidošanos ietekmē tas, cik lielā mērā sociālo dienestu darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju priekšstatiem par to, kuras sociālās problēmas ir svarīgi risināt attiecīgajā teritorijā. Iespējams, ka iedzīvotāju viedoklis par to, kas būtu jāveic dienestam, ir šaurāks par dienesta faktiskajām funkcijām vai ir kaut kādā mērā pretrunā ar sabiedrības demokrātiskajām vērtībām, vienlaikus dienestu publiskā komunikācija ir instruments, kas izmantojams sabiedrības informēšanai un pārliecināšanai. Otrkārt, sociālo dienestu reputācija ir saistīta ar to, kā iedzīvotāji vērtē sociālā dienesta darbu tajās jomās, kas ir, viņuprāt, aktuālākās sociālās problēmas. Treškārt, abos mērījumos iegūto vērtējumu salīdzināšana ļauj noteikt, kurās jomās veiktais pašvaldības sociālo dienestu darbs sekmē labas dienesta reputācijas veidošanos un kurās jomās veiktais nepilnīgais darbs bojā dienesta reputāciju.

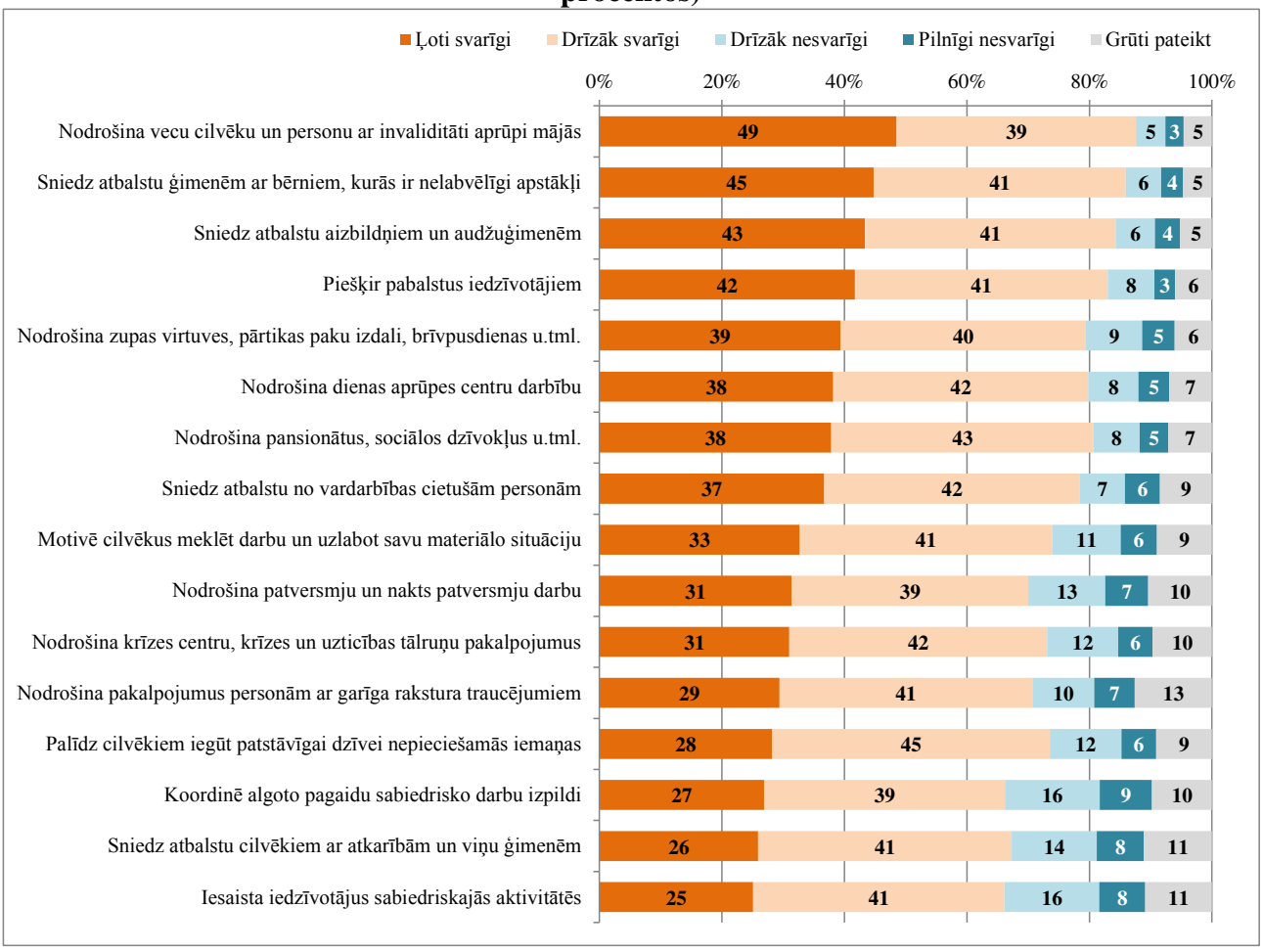
Pētījuma kvantitatīvajā daļā reprezentatīvā aptaujā tika noskaidroti Latvijas iedzīvotāju priekšstati par aktuālākajām sociālajām problēmām un sociālā dienesta uzdevumiem, kuri jārisina pašvaldībā, kā arī tas, cik labi vai slikti pašvaldības sociālais dienests pilda šos uzdevumus. Šos mērījumus papildina fokusa grupu diskusijās iegūtā informācija, kā sabiedrība saprot sociālā dienesta darba uzdevumus. Tas ļauj izvērsti ilustrēt iedzīvotāju un sociālo dienestu argumentāciju un uztveres loģiku. Jāuzsver, ka pētījumā jautājumi Latvijas iedzīvotājiem tika uzdoti nevis par visu Latviju kopumā, bet gan tieši par to pašvaldību, kurā konkrētais respondents dzīvo.

Kopumā aptaujas dalībnieku attieksmes mērīšanai tika noformulēti 16 izteikumi, kas aptver nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus. Tie tika izmantoti gan sociālo problēmu aktualitātes pašvaldībā, gan attiecīgā sociālā dienesta darbības izvērtēšanai. Sociālā dienesta darba uzdevumu un tēla atribūtu formulējumam ir izmantots Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam un Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam, kā arī saistošie ES dokumenti. Piedāvājot noteiktus

izteikumus, kas raksturo sociālo dienestu darbu, tika pievērsta uzmanība tam, lai vērtējamo izteikumu skaits būtu optimāls no aptaujas dalībnieku uztveres viedokļa.

No visiem piedāvātajiem sociālā dienesta sniegtā atbalsta veidiem kā vissvarīgākais atklājās atbalsts veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti, konkrēti tas, ka tiek nodrošināta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās (t.sk. „drošības poga", asistents, tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml.). 49% aptaujāto atzīmēja, ka tas ir ļoti svarīgs pašvaldības uzdevums, bet 39% to vērtēja kā drīzāk svarīgu (1. zīmējums). Iedzīvotāju vērtējuma būtiskākās atšķirības sociāli demogrāfiskajās grupās vērojamas pēc vecuma un apdzīvotās vietas lieluma. Iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā un mazo pašvaldību iedzīvotāji šo uzdevumu kā ļoti svarīgu vērtē ievērojami biežāk nekā citi.

1.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012

Otrs nozīmīgākais uzdevums Latvijas iedzīvotāju vērtējumā ir tas, ka pašvaldības sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas. 45% aptaujāto atzīmēja, ka tas ir ļoti svarīgs pašvaldības uzdevums, bet 41% to vērtēja kā drīzāk svarīgu. Biežāk šo uzdevumu par svarīgu atzina aptaujātās sievietes nekā vīrieši. Lai gan kopumā vērtējumu „ļoti svarīgs" un „drīzāk svarīgs" kopsumma apakšgrupās ir līdzīga, iedzīvotāji ar pamatizglītību un ar zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile) šo uzdevumu biežāk nekā citi iedzīvotāji atzīst par ļoti svarīgu. Būtiskas atšķirības vērojamas arī pēc reģiona un apdzīvotās vietas lieluma. Rīgas iedzīvotāji retāk nekā citu reģionu iedzīvotāji atzīst šo uzdevumu par ļoti svarīgu, savukārt mazo pašvaldību iedzīvotāji atzīst šo uzdevumu par ļoti svarīgu ievērojami

biežāk nekā lielākās pašvaldībās dzīvojošie. Citas nozīmīgas vērtējuma atšķirības sociāli demogrāfiskajās grupās nav vērojamas.

Trešais nozīmīgākais uzdevums Latvijas iedzīvotāju vērtējumā ir sniegt atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus. 43% to vērtē kā ļoti svarīgu, bet 41% kā diezgan svarīgu pašvaldības uzdevumu (1. zīmējums). Līdzīgi kā iepriekš, sievietes šo pašvaldības uzdevumu vērtē kā svarīgu biežāk nekā vīrieši. Iedzīvotāji ar pamatizglītību un zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile) biežāk to atzīst par ļoti svarīgu pašvaldības sociālā dienesta uzdevumu. Reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā novērojamas līdzīgas tendences – ārpus Rīgas dzīvojošie un it sevišķi mazajās pašvaldībās dzīvojošie iedzīvotāji šo uzdevumu biežāk vērtē kā „ļoti svarīgu".

Pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem ir kopumā ceturtais svarīgākais pašvaldības uzdevums, ko par ļoti svarīgu uzskata 42%, bet par drīzāk svarīgu – 41% Latvijas iedzīvotāju (1. zīmējums). Lai gan kopumā vērtējumu „ļoti svarīgs" un „drīzāk svarīgs" kopsumma apakšgrupās ir līdzīga, iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā, iedzīvotāji ar pamatizglītību un tie, kas dzīvo Latgalē, biežāk šo pašvaldības uzdevumu atzīst par ļoti svarīgu. Kopumā redzams, ka, pieaugot iedzīvotāju ienākumiem, samazinās respondentu skaits, kas pabalstu piešķiršanu atzīst par ļoti svarīgu uzdevumu pašvaldībā.

Jāuzsver, ka visi piedāvātie 16 sociālā dienesta uzdevumi tiek uzskatīti par svarīgiem, jo to katra summārais svarīguma vērtējums (summējot atbildes „ļoti svarīgi" un „drīzāk svarīgi") pārsniedz 66%. Tomēr salīdzinoši mazāk svarīgi uzdevumi Latvijas iedzīvotāju vērtējumā ir algoto pagaidu sabiedrisko darbu („simtlatnieku") izpildes koordinēšana (ļoti svarīgi – 27%, drīzāk svarīgi – 39%), atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem (ļoti svarīgi – 26%, drīzāk svarīgi – 41%) un iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (ļoti svarīgi – 25%, drīzāk svarīgi – 41%).

Piedāvāto sociālā dienesta uzdevumu svarīguma vērtējumā iezīmējas kopīga tendence, ka biežāk nekā citi aptaujātie visus minētos sociālo dienestu darba uzdevumus par ļoti svarīgiem uzskata iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (pieaugot ienākumiem, svarīguma pakāpe samazinās), t.i., tā iedzīvotāju grupa, kura, vērtējot pēc ienākuma līmeņa, potenciāli varētu būt vērsusies sociālajā dienestā, Latgalē un mazajās pašvaldībās dzīvojošie iedzīvotāji. Atšķirības sociāli demogrāfiskajā griezumā nav novērojamas divu sociālo dienestu uzdevumu svarīguma vērtējumā – nodrošināt krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumus un nodrošināt pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem.

Neskatoties uz iepriekš minēto sociālo dienestu darba uzdevumu aktualitāti, iedzīvotāju fokusa grupu diskusijas atklāj, ka jēdziens „sociālās problēmas" lielai daļai dalībnieku saistās ar pavisam atšķirīgām tēmām, nekā aplūkotas kvantitatīvās aptaujas ietvaros. Rīgas un tās apkārtnes fokusa grupu diskusijās aktuālie bija mājokļa pieejamības, namu apsaimniekošanas (t.sk. atkritumu izvešanas), pilsētvides labiekārtošanas jautājumi kopumā, kam sekoja veselības aprūpes pieejamības jautājumi, kā arī raizes par zemiem atsevišķu sabiedrības grupu ienākumiem un vecu cilvēku aprūpi.

> *Dzīvokļu platības nav, kur cilvēkiem dzīvot. Tā ir tā lielā problēma, diemžēl. Cilvēki taisni nāk arvien vairāk no Rīgas ārā, arvien vairāk un vairāk. Tagad pat nav mašīnas, kur uz ielām nolikt.* (iedzīvotājs, 1. FGD. LV)

Savukārt reģionu grupu diskusijās minēto problēmu loks atšķīrās. Kā pretpols Rīgā notikušajām diskusijām nosaukto sociālo problēmu aspektā bija Latgales (Daugavpils) diskusija, kurā par ļoti aktuālu sociālo problēmu tika atzīts bezdarbs, iedzīvotāju nabadzība un arī strādājošo zemie ienākumi, kas rodas tāpēc, ka vairums darba devēju piedāvā tikai minimālo darba algu. Zemie ienākumi, grupu diskusijas dalībnieku vērtējumā, īpaši negatīvi atsaucas uz vecu cilvēku, personu ar

invaliditāti un daudzbērnu ģimeņu materiālo nodrošinājumu. Latgales iedzīvotāji uzsver, ka bezdarba sekas ir sabiedrības depopulācija, ko atsevišķi dalībnieki min arī kā atsevišķu sociālo problēmu.

> *Pilsēta vienkārši noveco. Jaunatnes praktiski nav palicis. Kad meita atbrauc, viņa vienkārši ir šokā. Es to visu nesaprotu, jo no rīta eju uz darbu, vakarā nāku mājās. Pilsētu neredzu. Kad viņa atbrauca, bija šokā. „Kas noticis ar Daugavpili?" Vispār nav neviena! Jaunatnes ļoti maz. Paliek tie, kas te vienmēr dzīvojuši. Jaunatne aizbrauc labākajā gadījumā uz Rīgu.* (iedzīvotājs, 3. FGD. RUS)

Savukārt citā reģionā (Valmierā) notiekošajā diskusijā iedzīvotāju minētās sociālās problēmas daļēji atspoguļoja gan Rīgā, gan Daugavpilī minētās problēmas. Iedzīvotāji uzskata, ka aktuālas ir mājokļa pieejamības, namu apsaimniekošanas problēmas, bezdarbs un darbavietu trūkums, kā arī darba devēju manipulācija ar ierobežoto darbavietu skaitu, uzspiežot darba ņēmējiem pieņemt stabilitātes un sociālo garantiju trūkumu. Papildus iepriekš minētajām problēmām, daži diskusiju dalībnieki akcentē vēl vienu, viņuprāt, aktuālu sociālo problēmu – atkarības rašanos no sociālās palīdzības (pabalstiem). Šie dalībnieki ir novērojuši, ka pabalstu dēļ daļai sabiedrības locekļu var zust motivācija strādāt, it īpaši, ja tas ir mazkvalificēts vai zemu apmaksāts darbs, vai arī rodas vēlēšanās negodīgi izmantot sociālo palīdzību, samazinot oficiālos ienākumus un lielāko daļu darba algas saņemot neoficiāli („aploksnē").

> *Es domāju, ka liela problēma tagad ir tā, ka tos pabalstus ieviesa. Un liela daļa cilvēku negrib strādāt. Viņi saka, ka neies strādāt, ja pabalsts iznāk vairāk mēnesī. Tā ir ļoti liela problēma. Ļoti daudzi darba devēji tagad sūdzas, ka nevar dabūt darbiniekus, jo viņi pasaka – mēs nestrādāsim!* (iedzīvotājs, 4. FGD. LV)

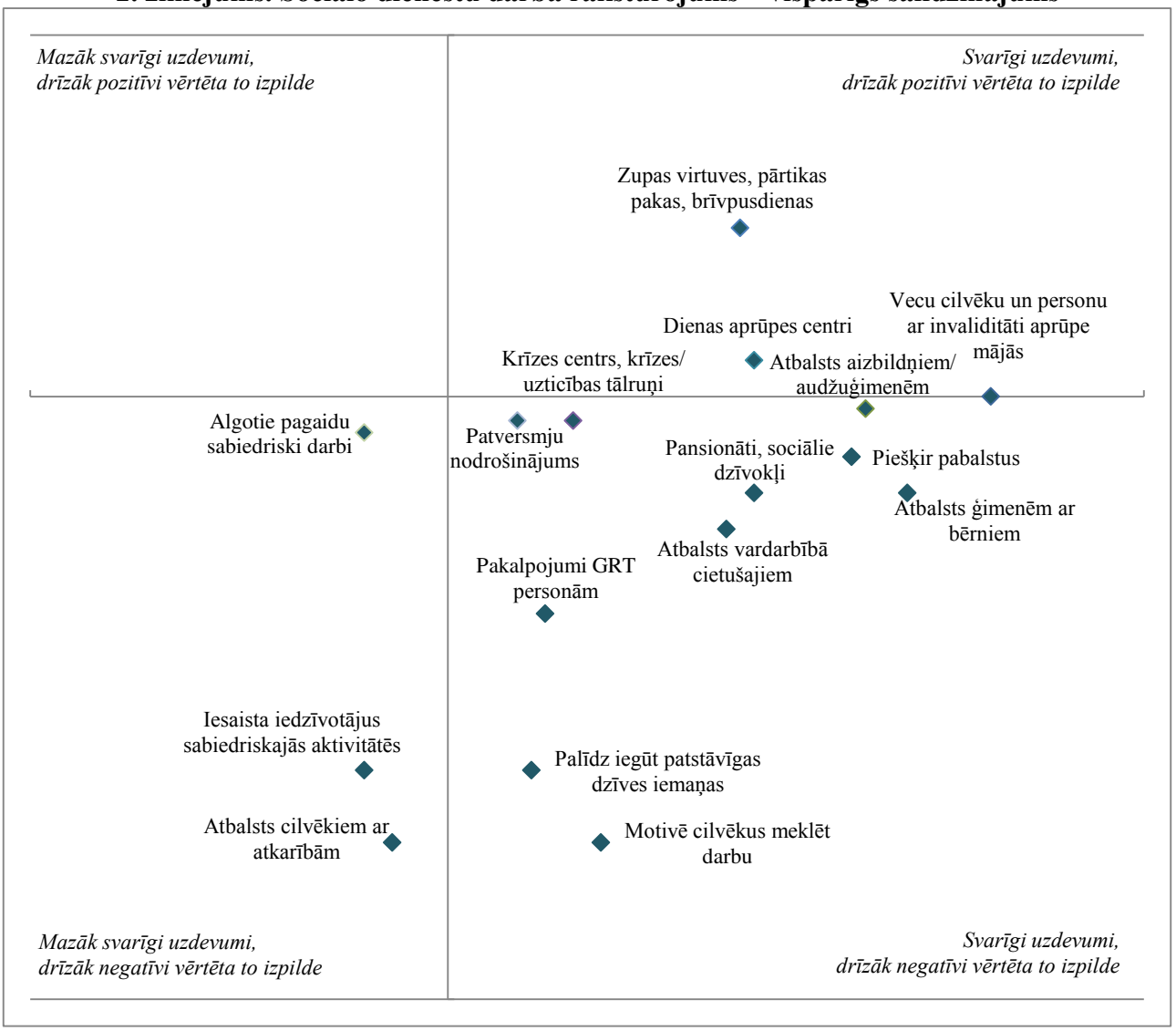
Fokusa grupu diskusijas arī atklāj, ka daļa iedzīvotāju, runājot par viņu pašvaldībā aktuālajām problēmām, nevar nosaukt nevienu, uzsverot, ka paši tiek galā ar savām grūtībām un nevar izteikties par sociālajām problēmām pašvaldībā.

Apkopojot fokusa grupu diskusijās iegūto informāciju par iedzīvotāju skatījumā aktuālākajām sociālajām problēmām, redzams, ka tās ir plašākas, vispārīgākas, lielā mērā saistītas ar vispārējo valsts ekonomisko situāciju un, visbiežāk, tās nav pašvaldības sociālo dienestu kompetencē. Šī iemesla dēļ fokusa grupu diskusijās minētās problēmas netika aplūkotas kvantitatīvajā aptaujā. Fokusa grupu diskusijās redzams, ka cilvēki tiecas kā aktuālākas nosaukt tās problēmas, ar kurām sastopas liela sabiedrības daļa (piemēram, bezdarbs reģionos), novērojot problēmu gan tuvējo kontaktu lokā, gan redzot to aktualizētu plašsaziņas līdzekļos, vai ar kurām sastopas paši personīgi, turklāt ilgākā laika posmā (piemēram, mājokļa pieejamības un apsaimniekošanas jautājumi). Tā rezultātā šaurāku mērķa grupu vajadzības fokusa grupu diskusijās parasti netiek nosauktas. Izņēmums bija grupu diskusija Daugavpilī, kur saistībā ar iedzīvotāju nabadzību tika pieminēts tāds atbalsts kā patversmes un naktspatversmes bezpajumtniekiem, zupas virtuves un brīvpusdienu nodrošinājums un pārtikas pakas maznodrošinātajiem. Šī pētījuma kontekstā, kur uzsvars ir likts uz sociālo dienestu darba efektivitātes vērtējumu, svarīgs bija iedzīvotāju skatījums tieši uz to jautājumu aktualitāti, ar kuriem strādā sociālie dienesti (kā tas ir arī noformulēts kvantitatīvā pētījuma ietvaros). Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais iedzīvotāju viedoklis par pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgumu reģionālajā griezumā ir aplūkojams pielikumā (1.-6. zīmējumā).

Pētījuma kvantitatīvo datu analīze arī parāda, ka kopumā sociālo dienestu darba uzdevumu svarīguma vērtējums iedzīvotāju vidū ir augsts, taču to izpildes vērtējums – zemāks. Lai noteiktu, kuri uzdevumi iedzīvotāju vērtējumā ir svarīgi, un to izpilde – labi vērtēta un otrādi, ir veikts visu pašvaldību sociālo dienestu uzdevumu un to vērtējumu relatīvais salīdzinājums (2.-3. zīmējums). Salīdzinājuma pamatā ir visu sniegto vērtējumu kartēšana, kurā uz X ass (horizontālā plaknē) ir katra pašvaldības sociālā dienesta uzdevuma svarīguma vidējā vērtība un uz Y ass – respondentu vērtējuma, cik labi vai slikti viņu pašvaldības sociālais dienests veic šo uzdevumu, vidējā vērtība. Atbilžu varianti „grūti pateikt" šajā kartējumā nav iekļauti. Lai gan „grūti pateikt" atbilžu īpatsvars

attiecībā uz sociālo dienestu darbu vērtējumu ir augsts, konkrēto atbilžu salīdzinājums spēj sniegt uzskatāmu pārskatu par iedzīvotāju viedokli. Datu analīze rāda, ka visbiežāk iedzīvotāji nav varējuši novērtēt sociālā dienesta sniegumu (atbildējuši „grūti pateikt") tad, kad attiecīgā uzdevuma izpilde pašvaldībā viņiem ir bijusi drīzāk vai pilnīgi nesvarīga (it sevišķi, ja tā bijusi „pilnīgi nesvarīga").

2. zīmējums. Sociālo dienestu darba raksturojums – vispārīgs salīdzinājums



Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas snieguši noteiktu atbildi
Piezīme: pārskatāmības labad, zīmējumā izmantoti saīsināti sociālā darba uzdevumu formulējumi

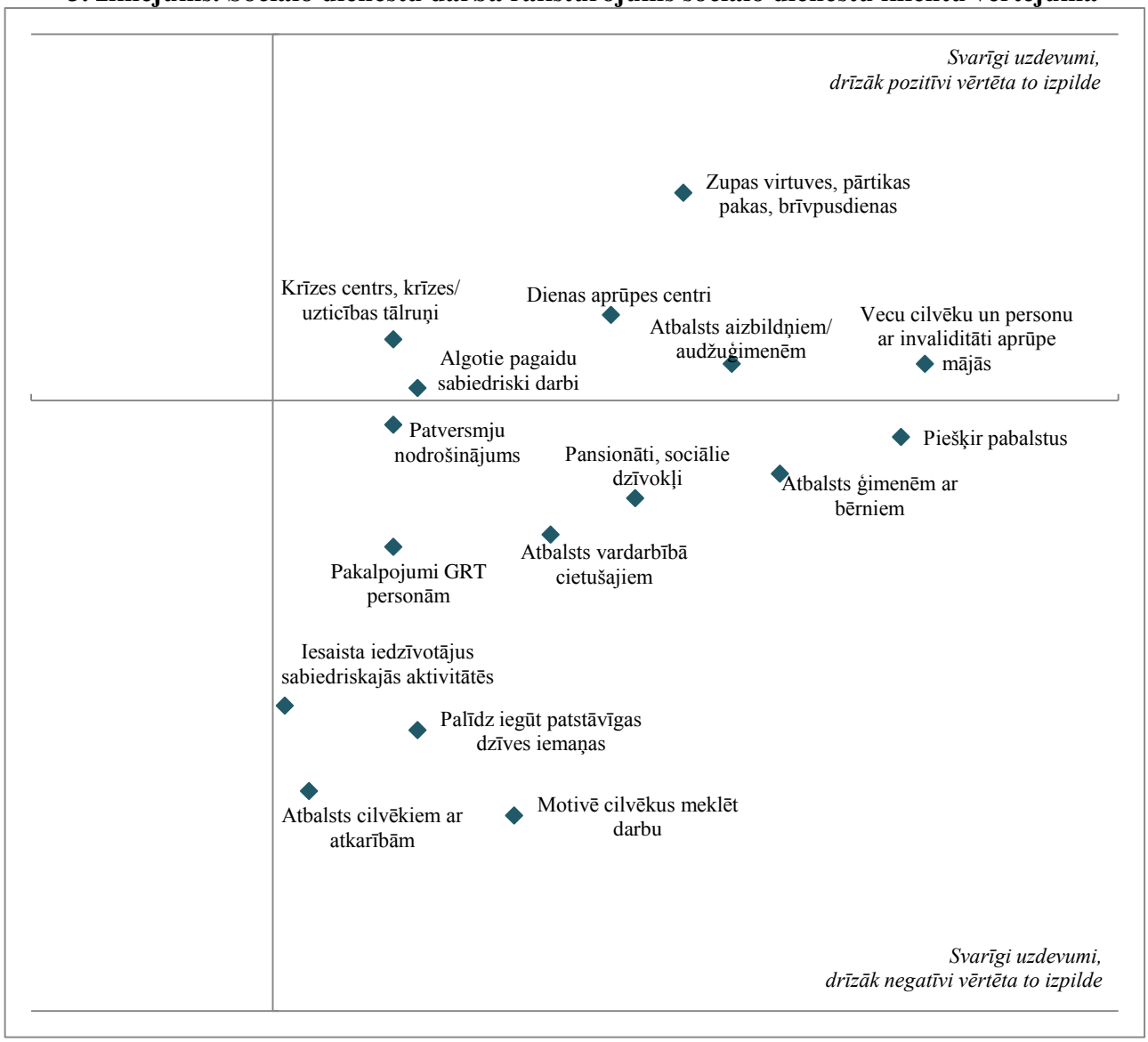
Attēls iedalās četros kvadrantos, asīm krustojoties abu mērījumu skalu viduspunktā. Pirmajā kvadrantā (augšējā labajā stūrī) ir tie sociālā dienesta darba uzdevumi, kuri, pašvaldības iedzīvotāju vērtējumā, ir svarīgi un kuru izpilde tiek vērtēta drīzāk pozitīvi („ļoti labi" vai „drīzāk labi"). Šo uzdevumu izpilde šobrīd veido labu reputāciju pašvaldības sociālā dienesta darbam. Otrajā kvadrantā (apakšējā labajā stūrī) ir tie sociālā dienesta darba uzdevumi, kuri ir svarīgi pašvaldības iedzīvotājiem, taču kuru izpilde šobrīd tiek vērtēta drīzāk negatīvi („drīzāk slikti" un „ļoti slikti" atbilžu īpatsvars ir augstāks, nekā „ļoti labi" atbilžu skaits). Šo uzdevumu izpilde arī ietekmē pašvaldības sociālā dienesta reputācijas veidošanos. Tā kā negatīvais darba vērtējums ir pārsvarā pār pozitīvo, uzdevumu nepietiekamā izpilde rada negatīvu priekšstatu par sociālo dienestu. Jo zemāk grafiski ir novietots attiecīgais punkts kartē, jo relatīvi vājāks ir tā izpildes vērtējums, un otrādi. Jo tuvāk punkts ir novietots viduslīnijai, kas sadala zīmējumu kvadrantos, jo mazāks ir negatīvā vērtējuma pārsvars pār pozitīvo. Trešajā kvadrantā (augšējā kreisajā stūrī) ir tie sociālā dienesta darba uzdevumi, kuru izpilde iedzīvotājiem šķiet mazāk svarīga, taču kuru izpilde šobrīd tiek vērtēta

drīzāk pozitīvi. Sociālā dienesta reputāciju šo uzdevumu izpilde ietekmē relatīvi maz. Ceturtajā kvadrantā (apakšējā kreisajā stūrī) ir tie sociālā dienesta darba uzdevumi, kuru izpilde pašvaldības iedzīvotājiem šobrīd ir mazāk aktuāla (vai tam netiek pievērsta pietiekami liela uzmanība) un kuru izpildes vērtējums šobrīd ir drīzāk negatīvs. Lai gan šobrīd šo uzdevumu izpilde sociālo dienestu reputāciju ietekmē salīdzinoši mazāk, būtiski ir tas, ka to svarīgums laika gaitā vai mainīties, un tad relatīvi zemais izpildes novērtējums var atstāt negatīvu iespaidu uz sociālo dienestu vērtējumu.

Atbilstoši sniegtajam kartējuma interpretācijas skaidrojumam, sociālā dienesta uzdevumi, kuru izpilde šobrīd pozitīvi ietekmē to reputāciju, kopumā ir zupas virtuves, pārtiku paku izdales, brīvpusdienu bērniem un dienas aprūpes centru nodrošinājums nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem (2. zīmējums). Sociālā dienesta uzdevumi, kuru izpildes relatīvi vājākais novērtējums drīzāk negatīvi ietekmē to reputāciju, ir atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās, atbalsta sniegšana aizbildņiem un audžuģimenēm, pabalstu piešķiršana, pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums, atbalsts vardarbībā cietušām personām, pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem, cilvēku motivēšana meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo stāvokli un palīdzības sniegšana cilvēkiem iegūt patstāvīgais dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.). Turpmākajās nodaļās aplūkotie kvantitatīvie dati un fokusa grupu diskusijās iegūtie iedzīvotāju viedokļi izskaidro, kāpēc vairāku pašvaldības sociālo dienestu uzdevumu izpilde tiek vērtēta drīzāk negatīvi. Galvenie iemesli ir acīmredzamu darba rezultātu, t.i., darba efektivitātes, iztrūkums (piemēram, personas, kas nevēlas strādāt, saņem pabalstu un turpina savu dzīvesveidu), neapmierinātība ar trūcīgās personas statusa piešķiršanas un pabalstu izmaksas nosacījumiem (turklāt šie iebildumi var būt saturiski ļoti atšķirīgi, piemēram, gan par to, ka pabalsti ir pārāk dāsni, gan par to, ka trūcīgas personas statusa saņemšana ir pārāk laikietilpīga, birokrātiska u.tml.), sociālo darbinieku attieksme pret klientiem (piemēram, neieinteresētība palīdzēt, nelaipna attieksme u.tml.).

Aplūkojot sociālā dienesta darba vērtējuma kopsavilkumu sociālā dienesta klientu grupā un pārējo pašvaldības iedzīvotāju grupā, redzamas viedokļu un vērtējuma atšķirības, arī sociālā dienesta reputāciju veidojošie aspekti abās iedzīvotāju grupās ir atšķirīgi. Sociālā dienesta klientu vērtējumā visiem uzdevumiem esot relatīvi svarīgiem, tie sadalās divās grupās – ietekmē reputāciju drīzāk pozitīvi vai drīzāk negatīvi. Nav uzdevumu, kuri sociālā dienesta klientiem šķistu relatīvi mazāk svarīgi. Uzdevumi, kuru izpilde šobrīd pozitīvi ietekmē klientu sniegto sociālā dienesta darba vērtējumu, ir vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās, atbalsta sniegšana aizbildņiem un audžuģimenēm, zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu bērniem un dienas aprūpes centru nodrošinājums nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem, arī algoto pagaidu sabiedrisko darbu koordinēšana un krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu nodrošināšana (3. zīmējums). Savukārt uzdevumi, kuru izpilde šobrīd drīzāk negatīvi ietekmē klientu sniegto sociālā dienesta vērtējumu, ir pabalstu piešķiršana (dažādo ar trūcīgās personas statusa saistīto formalitāšu, iespējamo atteikumu u.tml. iemeslu dēļ), pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums, atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, kā arī uzdevumi, kas attiecas uz sociālā darba veikšanu (cilvēku motivēšana meklēt darbu, atbalsts atkarīgām personām, patstāvīgas dzīves iemaņu iegūšana u.tml.). Ņemot vērā Latvijas pašvaldību ierobežotos resursus, jāņem vērā, ka šo uzdevumu izpildes uzlabošana, lai mazinātu to negatīvo ietekmi uz sociālo dienestu vērtējumu, ir būtisks izaicinājums.

3. zīmējums. Sociālo dienestu darba raksturojums sociālo dienestu klientu vērtējumā



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kas snieguši noteiktu atbildi
Piezīme: pārskatāmības labad, zīmējumā izmantoti saīsināti sociālā darba uzdevumu formulējumi

Iedzīvotājiem, neatkarīgi no tā, cik lielā mērā viņi iepriekš ir saskārušies un asociē noteiktu funkciju sabiedrībā veikšanu ar sociālo dienestu darbu, ir svarīgi, lai viņu pašvaldībā tiktu nodrošināta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās, sniegts atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, aizbildņiem un audžuģimenēm un piešķirti pabalsti iedzīvotājiem. Šie un vēl citi uzdevumi ietilpst pašvaldību sociālo dienestu funkcijās. Vienlaikus jāatzīmē, ka kopumā iedzīvotājiem, it sevišķi tiem, kas nav sociālā dienesta klienti, ir grūti izvērtēt, kā viņu pašvaldības sociālais dienests šobrīd pilda šīs svarīgās funkcijas. Apkopojot dažādu mērījumu rezultātus, redzams, ka sociālo dienestu vērtējumu (un līdz ar to arī reputāciju) pozitīvi ietekmē konkrēts atbalsts tādām personām, par kurām rūpēties šķiet pieņemami visā sabiedrībā kopumā (veci cilvēki un personas ar invaliditāti, bērni). Konkrētie atbalsta veidi ir zupas virtuves, pārtikas pakas, brīvpusdienas bērniem u.tml., dienas aprūpes centri. Daļa sociālā dienesta uzdevumu, kas šķiet svarīgi iedzīvotājiem, šobrīd netiek īstenoti vēlamajā kvalitātē un apjomā, tādēļ to izpilde tiek vērtēta zemāk, un tie šobrīd uz sociālā dienesta vērtējumu (un attiecīgi – reputāciju) atsaucas negatīvi. Tāpēc tuvākajos gados būtu jāuzlabo iedzīvotāju informētība par sociālā darba rezultātiem, jēgpilni stāstot par sasniegumiem, vienlaikus ievērojot konfidencialitātes prasības.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Sniedzot pašvērtējumu, cik labi viņu vadītie pašvaldību sociālie dienesti veic katru no 16 kvantitatīvajai aptaujai definētajiem sociālā dienesta darba pamatuzdevumiem, dienestu vadītāji visaugstāk ir novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu – 63% uzskata, ka sociālie dienesti „ļoti labi" piešķir pabalstus iedzīvotājiem, un 49% – ka dienesti „ļoti labi" nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml. (4. zīmējums). Lai gan relatīvi retāk dienestu vadītāji atzīst, ka veic šo uzdevumu „ļoti labi", tomēr kopumā nav saņemti negatīvi vērtējumi arī par to, kā sociālie dienesti sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas.

Kopumā visu sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējumā dominē pozitīvs vērtējums, t.i., atbildes „ļoti labi" vai „drīzāk labi", vienlaikus kritiskāk sociālo dienestu vadītāji ir vērtējuši šādu pakalpojumu sniegšanu: pirmkārt, palīdzība cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.), kuru izpildi kā drīzāk vai ļoti sliktu vērtē 24% sociālo dienestu vadītāji, otrkārt, iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (18% „drīzāk slikti" vērtējumu), un, treškārt, atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem (16% „drīzāk slikti" vērtējumu). Palīdzību cilvēkiem iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas kritiskāk vērtē Rīgas reģiona un lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, līdzīgi arī iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs biežāk kritiski vērtē lielo novadu dienestu vadītāji. Savukārt atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem kritiskāk vērtē gan Rīgas, Kurzemes un Latgales sociālo dienestu vadītāji, gan arī vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji.

Pētījuma dati rāda, ka kopumā sociālo dienestu vadītāji pozitīvāk vērtē to dienesta darba uzdevumu izpildes, kuru veikšanas kārtību precīzāk nosaka normatīvie akti, t.i., tajos gadījumos, kad pastāv mazāk vietas interpretācijai vai robežu izplūšanai. Tāpat dienestu vadītāji pozitīvāk vērtē to uzdevumu izpildi, kur konkrētus un redzamus rezultātus ir iespējams panākt arī īsā laika posmā.

Atkarībā no pašvaldības lieluma samērā bieži pašvaldību sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka nesniedz vairākus sarakstā minētos pakalpojumus (4. zīmējums). Tie ir: pirmkārt, patversmju un naktspatversmju darba nodrošināšana (76% jeb 80 no 105 aptaujātajiem pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem), otrkārt, algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildes koordinēšana (70% jeb 73 no 105 pašvaldībām), treškārt, pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem nodrošināšana (55%), ceturtkārt, krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (50%) un, piektkārt, dienas aprūpes centru darbības nodrošināšana (47%).

Runājot par patversmju un naktspatversmju darba nodrošināšanu, visbiežāk šo funkciju veic republikas nozīmes pilsētas (to atzīst 8 aptaujā sasniegtie republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji), un, samazinoties pašvaldības lielumam, pieaug atbilžu īpatsvars, ka sociālais dienests šo funkciju neveic (to atzīst 35 jeb 97% mazo novadu sociālo dienestu vadītāji). Algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi biežāk koordinē Rīgas un Latgales reģiona sociālie dienesti, kā arī lielākās pašvaldībās pretstatā mazajiem novadiem. Tāpat sabiedrisko darbu izpildi daļā pašvaldību koordinē citas struktūrvienības, vai arī pašvaldība ir pilnībā atteikusies no to organizēšanas.

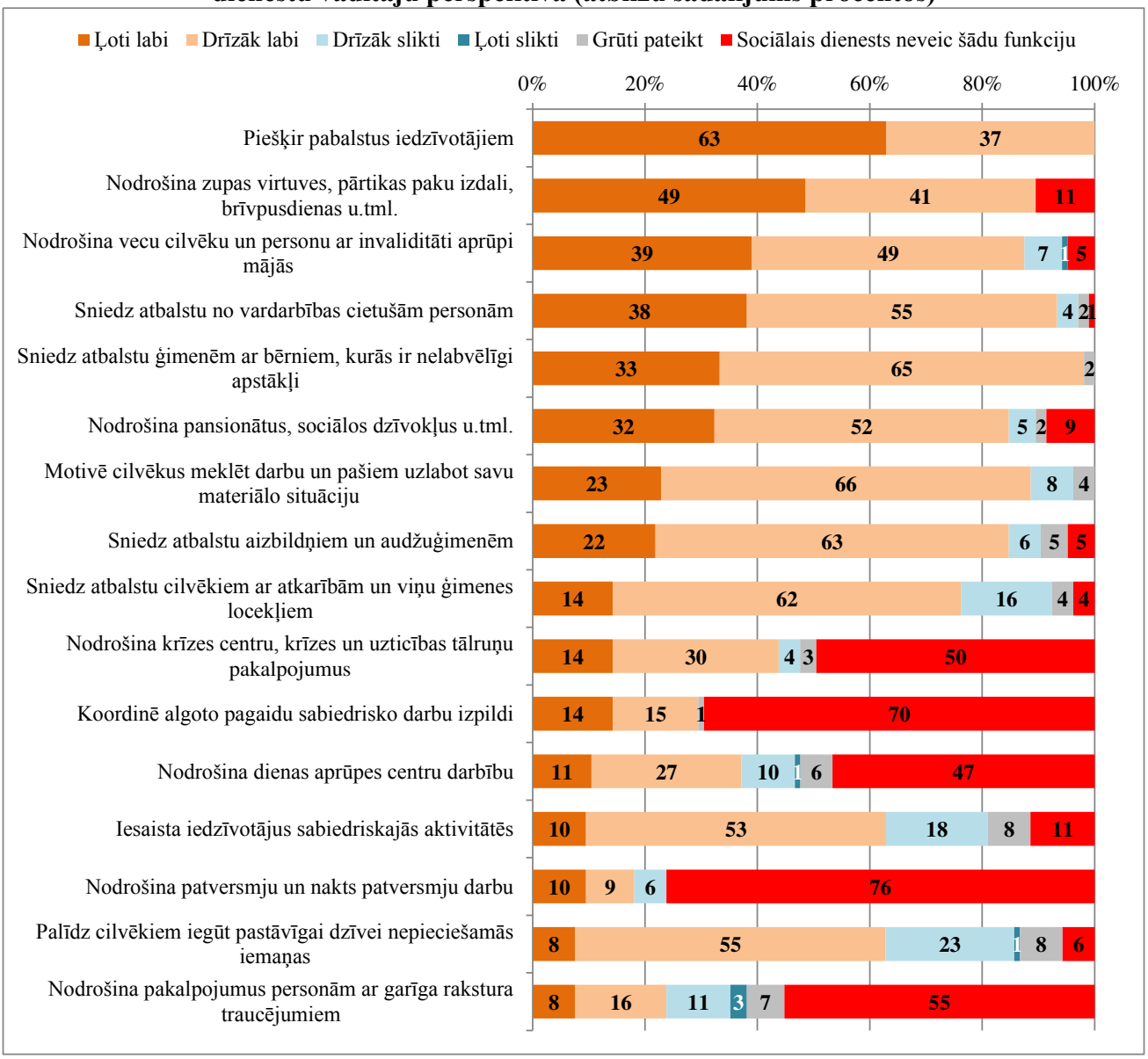
To, ka pašvaldības sociālais dienests nenodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (piemēram, grupu dzīvokļus, specializētās darbnīcas u.tml.), visbiežāk atzīst mazie novadi (20 jeb 81% mazo novadu sociālo dienestu vadītāji). Līdzīgi kā iepriekš iespējas sniegt pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem pieaug līdz ar pašvaldības lielumu, un republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji norāda, ka dienests šo funkciju veic. Krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana vairāk raksturīga republikas nozīmes pilsētām nekā citām pašvaldībām, reģionālajā līmenī būtiskas atšķirības sociālo dienestu vadītāju

atbilžu sadalījumā nav novērotas. Dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem biežāk nodrošina Rīgas un Kurzemes reģiona pašvaldību sociālie dienesti, un līdzīgi kā iepriekš ir novērojama tendence, ka šo funkciju veic visu republikas nozīmes pilsētu sociālie dienesti, kamēr pakalpojuma sniegšanas intensitāte samazinās, samazinoties pašvaldības lielumam.

Kvalitatīvā izpēte rāda, ka mazo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji nespēju saviem iedzīvotājiem nodrošināt nepieciešamos dienas un ilgstošo sociālās aprūpes centru pakalpojumus atzīst kā nozīmīgu problēmu un savas darbības ierobežojumu, jo tas liedz elastīgi reaģēt uz akūtiem palīdzības pieprasījumiem.

> *Materiālās vajadzības pabalstu līmenī mēģinām nodrošināt un arī attīstāmies druscin, bet kas attiecas uz pakalpojumiem, tad tur vēl ir kur augt! Esam mazpilsēta, un grūti nodrošināt visu, ko iedzīvotājiem vajadzētu – tie ir dienas centri pensionāriem, personām ar invaliditāti, mums ir daudz kas, bet pieprasījums pēc pakalpojumiem tikai aug. [..] Trūkst pakalpojumu, kas saistīti ar sociālo rehabilitāciju un varbūt arī medicīnisko*. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

4. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvajā aptaujā iegūtais pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums reģionālajā griezumā attēlots pielikumā 7.- 11. zīmējumā.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Aplūkojot sociālā darba speciālistu pašvērtējumu par sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāti, līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji vispozitīvāk sociālā darba speciālisti vērtē pabalstu piešķiršanu (5. zīmējums): 61% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests veic to ļoti labi, un 36% – ka drīzāk labi. Latgales reģiona pārstāvji snieguši vērtējumu „ļoti labi" ievērojami biežāk nekā citi (73%), savukārt speciālisti no mazajiem novadiem – retāk (54%).

Arī citu pašvaldības sociālā dienesta uzdevumu izpildes vērtējums, ko snieguši sociālā darba speciālisti, kopumā ir samērā līdzīgs sociālo dienestu vadītāju sniegtajam vērtējumam. Būtiskākā atšķirība ir tā, ka sociālā darba speciālisti, kuri piedalījušies pētījumā, retāk atzīst, ka sociālais dienests attiecīgo funkciju neveic, un biežāk atzīst, ka viņiem ir „grūti pateikt" cik labi vai slikti dienests pilda vērtējamo uzdevumu. Otrais vispozitīvāk vērtētais darba uzdevums līdzīgi kā dienesta vadītāju vērtējumā ir atbalsts pārtikas nodrošināšanā (piemēram, zupas virtuves, pārtikas paku izdale, brīvpusdienas bērniem u.tml.), kuru ļoti labi vērtē 48% un drīzāk labi – 36% aptaujāto sociālā darba speciālistu. Vidzemes un Latgales reģionā šī uzdevuma veikšanas vērtējums ir pozitīvāks nekā citos reģionos (atbildi „ļoti labi" snieguši attiecīgi 53% un 57%), kamēr Zemgales reģionā – negatīvāks (40%).

Atbalsta sniegšanu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdzību savstarpējo attiecību un uzvedības problēmu risināšanā ļoti pozitīvi vērtē 39%, drīzāk pozitīvi – 56% sociālā darba speciālisti. Mazajos novados viedoklis ir ievērojami kritiskāks (tikai 25% ļoti pozitīvu vērtējumu), Kurzemes reģionā tas arī ir atturīgāks nekā citur (33% atbilžu „ļoti labi"). Speciālisti vecumā līdz 35 gadiem vērtē šīs funkcijas izpildi pozitīvāk nekā pārējie (48%).

Vērtējot veco cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās, 39% uzskata, ka sociālais dienests to dara ļoti labi un 48% – drīzāk labi, savukārt 8% snieguši negatīvus vērtējumus. Republikas pilsētās, kā arī Latgales reģionā, vērtējums ir pozitīvāks (47-49% ļoti pozitīvu vērtējumu), kamēr Kurzemē un Zemgalē tādu ir tikai 32-33%.

Atbalsta sniegšanu no vardarbības cietušām personām 35% sociālā darba speciālisti vērtē ļoti labi un 51% – drīzāk labi, kamēr 11% kopumā snieguši negatīvus vērtējumus. Vislielākais „ļoti pozitīvu" vērtējumu īpatsvars ir Vidzemē (42%), zemākais – Rīgas un Latgales reģionos (abos 33%).

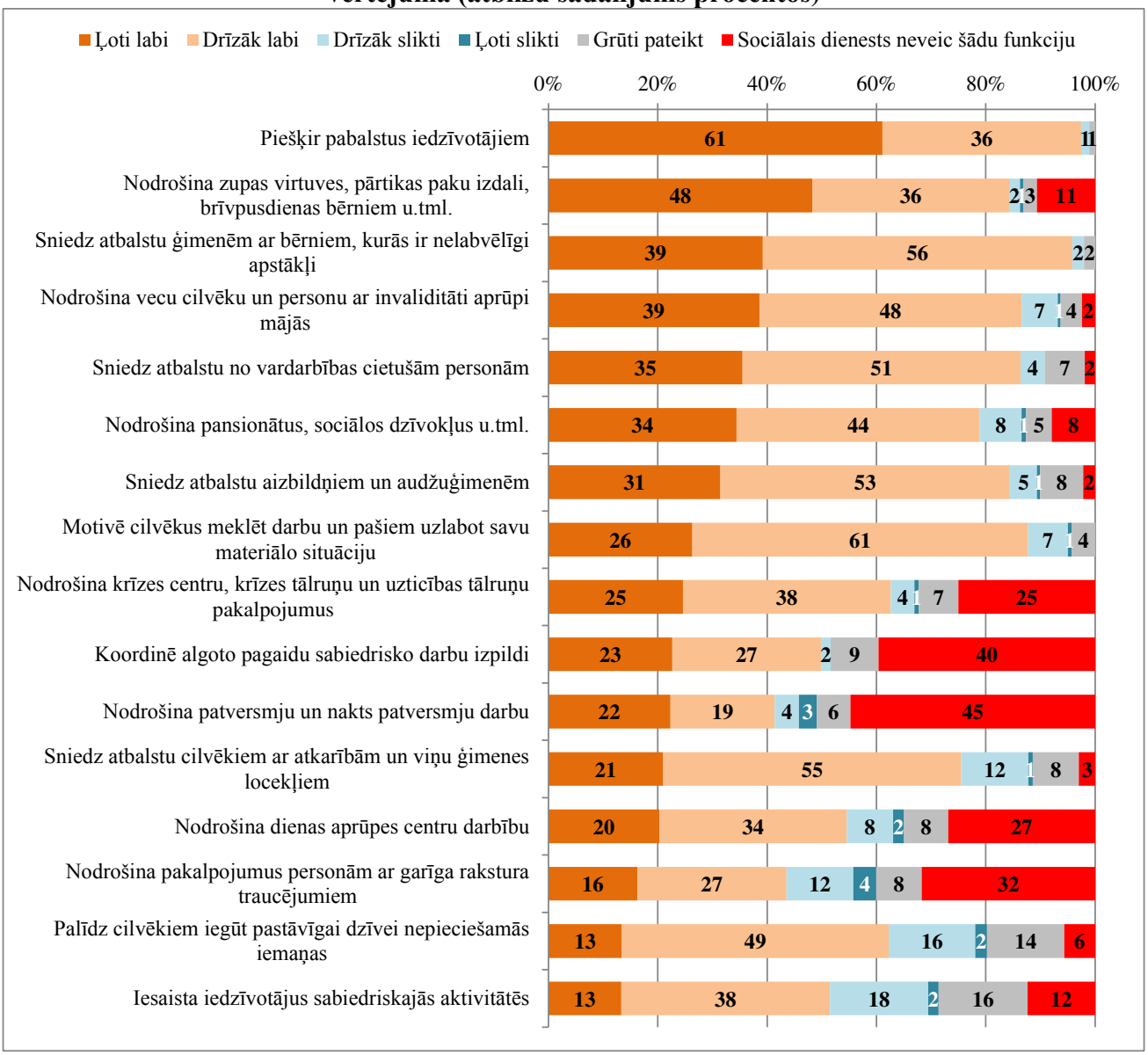
Sociālo dienestu veikto pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošināšanu ļoti pozitīvi vērtē 34% aptaujāto un drīzāk pozitīvi – 44%. Latgales reģionā strādājošie speciālisti vērtējumu „ļoti labi" snieguši daudz biežāk (47%). Viedoklis par atbalsta sniegšanu aizbildņiem un audžuģimenēm arī ir pozitīvs: 31% respondentu uzskata, ka sociālais dienests to dara ļoti labi un 53% – „drīzāk labi". Respondentu grupu griezumā vērtējuma atšķirības nav būtiskas. Vērtējot sociālā dienesta darbu klientu motivēšanā meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju, dominē atbilde „drīzāk labi" (61%), un vēl 26% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests to dara ļoti labi. Šādu ļoti pozitīvu vērtējumu skaits Kurzemes reģionā ir mazāks nekā citur (19%).

Krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu nodrošināšanu 25% vērtē ļoti pozitīvi un 38% – drīzāk pozitīvi, taču 25% atzīmē, ka šādu funkciju viņu sociālais dienests neveic. Rīgas reģionā vērtējums kopumā ir augstāks nekā citos reģionos (37% atbilžu „ļoti pozitīvi", izslēdzot no aprēķina

respondentus, kuru pārstāvētie sociālie dienesti nepiedāvā šādus pakalpojumus), Vidzemē tas ir krietni zem vidējā līmeņa (21%).

Algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi koordinē 60% aptaujāto sociālā darba speciālistu pārstāvētie sociālie dienesti. Kā liecina kvalitatīvā izpēte, pašvaldībā šo funkciju mēdz veikt arī citas struktūrvienības. Kopumā, 23% uzskata, ka sociālais dienests veic šo funkciju ļoti labi un 27% – ļoti labi. Augstāku vērtējumu snieguši Vidzemes un Latgales reģionu sociālā darba speciālisti (49-50% atbilžu „ļoti pozitīvi"), kamēr Kurzemē uz Zemgalē šādu vērtējumu daļa ir ievērojami mazāka (attiecīgi, 27% un 33% no respondentiem, kuru pārstāvētie sociālie dienesti veic šo uzdevumu).

5. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Līdzīgi, patversmju un nakts patversmju nodrošināšana arī pieder pie funkcijām, kuras veic tikai daļa no sociālajiem dienestiem (55%). Republikas pilsētās strādājošies speciālisti, kuru sociālie dienesti to dara visbiežāk, vērtē šī uzdevuma veikšanu pozitīvi (55% sniedza atbildi „ļoti labi").

Atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem sociālā darba speciālisti pārsvarā vērtē drīzāk pozitīvi (55%). Ļoti apmierināti ar šī uzdevuma veikšanas kvalitāti ir 21%

sociālā darba speciālistu, taču negatīvus vērtējumus snieguši 13%. Republikas nozīmes pilsētās strādājošie, kā arī respondenti vecumā līdz 35 gadiem, visbiežāk snieguši ļoti pozitīvus vērtējumus (28-29%), savukārt mazo novadu pārstāvji – daudz retāk (13%).

Dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem nodrošina sociālie dienesti, kuros strādā 73% no aptaujas dalībniekiem. 34% no visiem respondentiem – sociālā darba speciālistiem uzskata, ka veic šī uzdevuma izpildi drīzāk labi, 20% – ļoti labi, 10% sniedz kopumā negatīvu vērtējumu. Salīdzinot to respondentu atbildes, kuru pārstāvētie sociālie dienesti nodrošina dienas aprūpes centru darbību, pozitīvāku vērtējumu sniedza Rīgas un Latgales reģionu, kā arī republikas pilsētu pārstāvji (32-35%), savukārt negatīvāku – respondenti no Vidzemes un Kurzemes (19-21%).

Pakalpojumus personām ar garīgā rakstura traucējumiem nodrošina 68% aptaujāto pārstāvētie dienesti. Viedokļi par šīs funkcijas izpildes kvalitāti dalās: 27% uzskata, ka to veic drīzāk labi, 16% – ļoti labi un vēl 16% vērtējums ir drīzāk vai ļoti negatīvs. Kurzemes un Latgales reģionu pārstāvji biežāk pauduši ļoti pozitīvus vērtējumus (attiecīgi 33% un 29% no respondentiem, kuru sociālie dienesti piedāvā palīdzību cilvēkiem ar garīgā rakstura traucējumiem), Vidzemē šādu vērtējumu ir ievērojami mazāk (9%).

Palīdzības sniegšanu patstāvīgai dzīvei nepieciešamo iemaņu iegūšanā sociālā darba speciālisti vērtē salīdzinoši atturīgi: 49% uzskata, ka sociālais dienests to veic drīzāk labi, 13% – ļoti labi, 18% – drīzāk vai ļoti slikti. Zemgales reģionā ļoti pozitīvu vērtējumu skaits ir sevišķi mazs (6%), savukārt Latgalē tos izteica biežāk nekā citur (20%).

Iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs iezīmējas kā sociālā darba speciālistu viskritiskāk novērtētais sociālā dienesta darba aspekts: negatīvo viedokļu daļa sasniedz 20%, taču 38% vērtē to drīzāk pozitīvi un 13% – ļoti pozitīvi. Latgales reģionā strādājošie vērtējumu „ļoti labi" sniedza nedaudz biežāk (21%), savukārt Zemgalē un Kurzemē retāk (9%).

Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā darba speciālistu vērtējumā reģionālajā griezumā attēlots pielikumā 12. – 16. zīmējumā.

Sadarbības partneru perspektīva

Sociālā dienesta sadarbības partneru identificētās aktuālās problēmas pašvaldībā lielā mērā atbilst tām problēmām, par kurām pētījumā runāja kā sociālo dienestu, tā pašvaldību vadītāji. Kā nozīmīgākās problēmas pašvaldībā tika nosauktas bezdarbs, zemi iedzīvotāju ienākumi, atkarību problēmas (alkohols, narkotikas un azartspēles), pašvaldības dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām. Bažas rada arī arvien pieaugošā pašvaldību teritoriju depopulācija, kas ir saistīta gan ar iedzīvotāju emigrāciju, gan sabiedrības novecošanos. Šiem procesiem, savukārt, ir vairākas negatīvas sekas, kas atsaucas arī uz sociālo jomu – samazinās pašvaldības budžeta ienākumi, palielinās to bērnu skaits, kuru vecāki ir devušies peļņā uz ārvalstīm un kuri dzīvo vieni vai kopā ar aizbildņiem, un ir nepietiekami pieskatīti:

> *Depopulācija. Tas ir ļoti izteikti šeit [..]. Šeit dzīvoju kopš 2013. gada [..], ar katru gadu cilvēki vienkārši pazūd. [..] aizvien vairāk pieaug klientu skaits, kuri reāli dzīvo ārzemēs, bet Latvijā ir neatrisinātas ģimenes [lietas], civillietas. Es cenšos arī pats ar klientiem visu pārrunāt un saprast, kāpēc tas viss notiek. Un primārais ir tas, ka nav darba, nav atalgojums.* (sadarbības partneris, 4. FGD)

[..] viena no galvenajām vajadzībām ir darbs. Jo diemžēl esam pensionāru pilsēta. Mums ir ļoti labvēlīga vide izglītības jomā, gan interešu, gan citās, bet nav darbavietu. Līdz ar to ģimenes brauc prom. (sadarbības partneris, 4. FGD)

[..] nav sociālā dzīvokļa fonda [..]. Ģimenēm ar zemiem ienākumiem nav, kur dzīvot, jāmaksā ir lielas īres. (sadarbības partneris, 4. FGD)

Aktuālo problēmu loks nosaka arī galvenās mērķa grupas, ar kurām strādā sociālā dienesta partneri un kuras veido arī lielu daļu sociālā dienesta klientu mērķa grupas. Tie ir pensijas vecuma cilvēki (t.sk., vientuļie pensionāri), nelabvēlīgās ģimenes, bērni ar uzvedības traucējumiem, vardarbības upuri. Vardarbība ģimenēs kā atsevišķa problēma vairāk aktualizējās tieši šīs pētījuma mērķa grupas vidū. Otra mērķa grupa, kura iepriekš bija izskanējusi mazāk, ir materiāli situētās ģimenes (labvēlīgās ģimenes), kurās veidojas dažādi konflikti vecāku starpā vai starp vecākiem un bērniem. Arī šajos gadījumos tiek konstatētas gan atkarību problēmas, gan vardarbības gadījumi:

[..] mums aktuālākā problēma ir tieši bērni. [..] Skolās problēmas bieži vien ir skolas neapmeklēšana, kavējumi, uzvedības grūtības. Un tad mēs saprotam, ka tas sākums ir ģimene. Te nu ir tā problēma, ka mums ir diezgan mazizglītota sabiedrība un, pat jāsaka, diezgan degradēta sabiedrība. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] bērni. Mēs varam teikt, ka viņi jau pārsvarā ir nelabvēlīgās ģimenēs. Līdz ar to tur nav tikai viens puišelis vai meitene, bet tur ir visa ģimene. [..] no tā jau arī viss veidojas, alkohols, vardarbība. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] mēs aizvien vairāk saskaramies ar to, ka problēmas ir arī labvēlīgās ģimenēs, jo vecāki neizprot bērna vajadzības. Piemēram, kad ir kādi konflikti vecāku starpā. (sadarbības partneris, 2. FGD)

Man problēma ir vientuļi, veci cilvēki. Tad ir ļoti daudz trūcīgu cilvēku, un arī atkarības problēmas – alkoholisms, narkomānija. (sadarbības partneris, 2. FGD)

Vērtējot sociālā dienesta darbības atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, kuras atspoguļojas identificētajās sociālajās problēmās, sociālo dienestu sadarbības partneri sniedza drīzāk pozitīvus vērtējumus, norādot, ka sociālais dienests pilda savas funkcijas atbilstoši tam pieejamajiem visa veida resursiem. Vienlaikus, neraugoties uz daudzveidīgajiem paņēmieniem un pieejām, dienestu sadarbības partneri uzskata, ka šobrīd izmantotās metodes iedzīvotāju vajadzību apzināšanai un sociālo dienestu kapacitāte nav pietiekamas, lai sociālās problēmas netiek aptvertas pietiekamā apmērā, tāpēc pastāv risks, ka daļa problēmu tiek identificētas novēloti. Tādējādi sociālo dienestu sadarbības partneri netieši izsaka vajadzību pievērst lielāku uzmanību preventīvajam sociālajam darbam.

Sociālā dienesta sadarbības partneru informētība un izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem un mērķiem kopumā ir apmierinoša. Šāds vērtējums pamatojas respondentu nosauktajos sociālā dienesta darba uzdevumos. Spontānās (pirmās) atbildes fokusa grupu diskusijās uz aplūkojamo jautājumu bija „sociālā palīdzība", „psihosociālais darbs", „sociālo pakalpojumu sniegšana", „sociālais darbs ar ģimenēm". Tāpat tika minēti tādi darba uzdevumi kā sociālā rehabilitācija, materiālās palīdzības sniegšana, dažādu atskaišu sagatavošana, atbalsts un palīdzība krīzes situācijās nonākušām personām (t.sk. vardarbības gadījumos), asistenta pakalpojumu organizēšana, dažādas konsultācijas. Kopumā, izvērtējot saņemtās atbildes, jāsecina, ka sociālo dienestu sadarbības partneri identificēja galvenos sociālā dienesta darbības virzienus – sociālo palīdzību, sociālos pakalpojumus, sociālā darba veikšanu.

Materiālā, sociālā palīdzība. Sociālā rehabilitācija. Pirmais, kas nāk prātā ir mantiskā, naudiskā palīdzība. Mūsu kopējiem klientiem tie pabalsti, kas viņiem pienākas [..]. Viņiem visu ko maksā. Un tad jau aiziet no paaudzes paaudzē, ka viņiem pienākas. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Palīdzība jebkurā kritiskā situācijā vai nelaimes gadījumā. Piemēram, kad zaudē tuvinieku. Vai invalīdiem, kad ir vajadzīga palīdzība. Ugunsgrēkā cietušie vai tamlīdzīgi. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Vienlaikus vairāki pētījuma dalībnieki – sociālā dienesta sadarbības partneri atzina, ka nejūtas kompetenti nosaukt sociālā dienesta galvenos darba uzdevumus:

Man tad ir jāzina, kādi ir sociālā dienesta uzdevumi. Es neesmu tik detalizēti iepazinusies, lai es tagad varētu spriest. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)
Redz, ne jau mēs vienmēr tik smalki zinām gan tās viņu [sociālā dienesta] funkcijas, gan tās viņu iespējas, ko viņi var piedāvāt cilvēkiem. It kā jau tajā likumā tā vispārīgi ir ierakstīts, bet tā konkrēti mēs nezinām. (sadarbības partneris, 2. FGD)

Skaidrojot savu izpratni par sociālo dienestu funkcijām un darba uzdevumiem, sociālā dienesta sadarbības partneri pievērsās jautājumam par sociālo problēmu risināšanā iesaistīto partneru kompetenču un profesionālās prakses robežām. Piemēram, kāds ģimenes ārsts norādīja, ka viņa kompetence ir sniegt medicīnisko palīdzību un aprūpi, nevis novērtēt pacienta sociālās vajadzības, personiskos un materiālos resursus, sadzīves apstākļus, kas ir tiešais likumā noteiktais sociālo dienestu uzdevums. Bāriņtiesas pārstāve norādīja, ka sociālajam dienestam būtu jāuzņemas galvenā atbildība par atbalsta sniegšanu jaunajām ģimenēm. Savukārt policijas pārstāvis pauda viedokli, ka sociālajam dienestam būtu jāiesaistās arī operatīvajā darbā – nakts apsekojumos, kad visbiežāk notiek dažādas krīzes situācijas ģimenēs. Visbeidzot kāda izglītības iestādes pārstāve atzina, ka ļoti bieži pilda psihologa pienākumus, tādējādi uzņemoties sociālā dienesta funkcijas:

Psiholoģija ir vajadzīga rītā, vakarā. Vienkārši tad, kad tu to cilvēku tā nomierini, tad viņam paliek labi. [..] Nu tad man šī funkcija ir arī jāveic, jāparunā. Un citreiz viņiem arī neko nevajag, jo viņš ir laimīgs, ka ir ticis pie direktores parunāt. Arī tāda funkcija ir jāpilda, bet principā tā ir sociālā dienesta funkcija. Un mums skolai bieži pārmet, ka mēs pildām sociālā dienesta funkciju. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] man nav viens cilvēks, bet 2000 cilvēku, un par visiem padomāt, kā viņam tur mājās iet, es nevaru pilnīgi noteikti. Es varu tikai par medicīnisko pusi padomāt, par veselību, bet ne par to, vai viņam tur ir izmazgātas drēbes un vai viņam ir pirmajā, otrajā vai piektajā stāvā tā nešana. Tur jau tas sociālā dienesta darbs arī tā kā būtu. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] gribētos, lai tie primārie uzdevumi būtu jauno ģimeņu atbalsts, ģimenes asistenti. Jauno māmiņu izglītošana. Arī kontrole. Lai tas nebūtu bāriņtiesas uzdevums, primāri tas jādara sociālajam dienestam. (sadarbības partneris, 3. FGD)

[..] viņi [sociālais dienests] noteikti arī paši varētu apsekot kādu ģimeni pa nakti, nevis gaidīt tikai, ko mēs tur ieraugām. Viņi saka, ka iet tikai darbalaikā apsekot ģimenes. Protams, darbalaikā jau nevienas ģimenes mājās nav. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Šajos izteikumos dažādu institūciju pārstāvji arī iezīmē tos darbības virzienus vai uzdevumus, kuros, viņuprāt, sociālā dienesta aktivitāte vai līdzdalība ir nepietiekama. Vēl viens no virzieniem, kuros sociālā dienesta darbs netiek izvērsts pietiekamā apjomā, saskaņā ar vairāku sociālā dienesta sadarbības partneru viedokli, ir uz sabiedrību vērstais informatīvais darbs (šis uzdevums ir ietverts arī Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 11. panta 9. punktā). Šis aspekts aktualizējās runājot arī par sociālā dienesta tēlu sabiedrībā. Sadarbības partneri raksturoja vairākas situācijas, kad potenciālie sociālā dienesta klienti nav izmantojuši vai neizmanto iespējas saņemt dažāda veida palīdzību, jo nav par šīm iespējām informēti. Tikpat svarīgi ir arī risināt jautājumu par to, lai sociālais dienests saņemtu informāciju par personām, kurām ir nepieciešama palīdzība:

[..] ir diezgan slikta reklāma. Vajadzētu vairāk reklamēt, piemēram, es nemaz nezināju par tādām mediācijām, ka sociālais dienests to dara. (sadarbības partneris, 5. FGD)

[..] ja cilvēks pirmo reizi nonāk šādā situācijā, viņš nezina, kur viņam jāiet. Vēl jo vairāk, ja viņš nelieto internetu. [..] nevarat iedomāties, cik daudz ir to veco cilvēku un sievietes. Šonedēļ ir pat četri pieteikumi par vardarbību. Katrā ģimenē ir pa diviem, trīs bērniem. Sociālais dienests šo informāciju nezina, ja vien nav ugunsgrēks. Tā informācija, kas jānodod sociālajam dienestam, pēc likuma tā tiek nodota un tā arī aiziet. Bet ir daudzas situācijas par kurām sociālais dienests neko vēl nezina. [..] Es domāju, ka ir ļoti maz informācijas. Ir internets, mēs visi viņu lietojam, bet ir tādi, kas to neizmanto. (sadarbības partneris, 4. FGD)

Es domāju, ka ir vajadzīga lielāka pieejamība, kur cilvēkiem atrast informāciju. It sevišķi tiem cilvēkiem, kuri nav apritē, bet varētu nokļūt krīzes situācijā. (sadarbības partneris, 4. FGD)

Sociālais dienests varētu nodod senioriem arī cita veida informāciju, kas viņiem varētu būt aktuāla. Ne tikai par sociālo jomu un pabalstiem. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Vēl viens ar informācijas apriti saistīts jautājums, kuru fokusa grupu diskusijās izvirzīja to dalībnieki kā problēmu, ir sociālo dienestu nepilnīgi sniegtā informācija sadarbības institūcijām par pieejamajiem pakalpojumiem. Vienlaikus sociālā dienesta sadarbības partneri atzina, ka daļa sociālo dienestu aktīvi un plaši informē par iespējām saņemt sociālos pakalpojumus, tādēļ šo pārmetumu nevar attiecināt uz visiem sociālajiem dienestiem:

Jāsaka arī, ka mums šī pieredze ir ļoti atšķirīga, kur viens dienests ļoti cītīgi strādā un piedāvā visus iespējamos pakalpojumus ģimenei, bet ir citi dienesti, kas diezgan skopi mums sniedz informāciju par šīm iespējām, ko viņi piedāvā. Bieži vien arī neatbild pēc būtības uz mūsu uzdotajiem jautājumiem. Piemēram, mums ir informācija par iespējamu atkarību vecākiem, bet mums sniedz informāciju, ka ir pārbaudīts, ka vecāki nav šajā uzskaitē. Un viss, ar to arī viss aprobežojas. Mēs saprotam, ka tas neatbilst realitātei, bet to situāciju neviens tālāk nav parisinājis. Tādu gadījumu ir diezgan daudz, un mums rodas blakus jautājumi. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Ja prasām kādu pakalpojumu: „Mums taču tāds nav!" Bet, ja mums nav uz vietas, tad ir taču, kur var to pakalpojumu nopirkt. Painformēt bāriņtiesu par to, kas tad ir nepieciešams, ko viņi var dot tām ģimenēm, jo mēs vienkārši tā kā uz aklo, mēs taustāmies. Apmierināmies tikai ar to, ka mums ir šie te psihologi, un tas ir arī viss. Nekā vairāk mums nav! (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Gan padziļinātajās intervijās, gan fokusa grupu diskusijās sociālā dienesta sadarbības partneriem pētnieki lūdza paust viedokli par to, kādi papildu darba uzdevumi sociālajam dienestam būtu jāuzņemas. Kopumā jāsecina, ka sociālā dienesta sadarbības partneri vairāk pievērsās ne tik daudz jaunu uzdevumu definēšanai, kuri nav iekļauti Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 11. pantā, bet gan esošo uzdevumu paplašināšanai. Kā viena no funkcijām, kuru sadarbības partneri, īpaši policija un bāriņtiesa, vēlētos redzēt ar plašākām sociālā dienesta pilnvarām, ir tiesības krīzes situācijās, īpaši, ja ir konstatēta arī vardarbība, izņemt bērnus no ģimenes un nogādāt viņus drošos apstākļos, kā tas ir redzams šajā fokusa grupas diskusijas fragmentā:

Ja sociālais dienests aiziet uz ģimeni un konstatē, ka tur tomēr ir bērnu tiesību pārkāpums, vai tur vardarbība, vai jau vizuāli ir redzams, ka vecāki ir stiprā alkohola reibumā. [..] Tagad ir tā, ka vai nu policija izņem no ģimenes vai arī bāriņtiesa. Mums ir jāskrien, kad viņi piezvana, un mēs arī skrienam. [..] Arī viņiem iekļaut šo funkciju, ka arī viņi var izņemt šo bērnu un ievietot krīzes centrā. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] tajā karstajā brīdī... Piemēram, sociālajam dienestam ir nakts patruļa, un viņi ierauga, ka tur ir problēmas. Tieši tāpat kā es kā policists, un tieši tāpat arī viņš. Pēc likuma viņš nevar pieņemt

vienpersonisku lēmumu un ņemt ārā bērnu no ģimenes un vest uz krīzes centru, bet policija un bāriņtiesa var. Kāpēc viņi nevar? (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] viņam ir jāiet prom un aiz stūra jāzvana policijai vai bāriņtiesai. [..] tagad mēs visi speciālisti smuki sabraucam, viņš atstāj bērnu, un pats aiziet prom. (sadarbības partneris, 2. FGD)

Fokusa grupu diskusijās un padziļinātajās intervijās tika nosaukti vairāki darba uzdevumi, kuriem sociālajiem dienestiem vajadzētu pievērst lielāku uzmanību, tie tika definēti gan ļoti plaši kā veseli darbības virzieni, gan arī šaurāk – kā konkrēti pakalpojumi:

- sociālais un psihosociālais darbs;
- sociālo pakalpojumu sniegšana ģimenēm;
- atbalsta personu pakalpojumi personām ar funkcionāliem traucējumiem;
- ģimenes asistentu pakalpojumi;
- sadarbība ar citām institūcijām;
- preventīvais darbs ar sociālā riska ģimenēm;
- pastāvīga sociālā darbinieka vienība stacionāros;
- sociāli neaizsargāto un atstumto personu apzināšana;
- atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm.

Kopumā sociālo dienestu sadarbības partneri vēlētos, lai sociālie dienesti lielāku uzmanību un laiku veltītu sociālo pakalpojumu sniegšanai un sociālā darba īstenošanai, norādot, ka sociālā palīdzība un pabalstu sistēma ir diezgan plaša un pamatīga, kamēr sociālo pakalpojumu puse ir nepietiekami attīstīta. Uz jautājumu, kādi sociālā dienesta darba uzdevumi būtu jāsamazina, pētījumā iesaistītie sociālā dienesta sadarbības partneri kā galveno uzsvēra dokumentācijas apjoma samazināšanu. Viņuprāt, sociālā darba speciālisti pārāk daudz laika velta darbam ar dokumentāciju – tie ir dažādi pārskati, ziņojumi, vēstules, akti, protokoli u.tml. dokumenti. Negatīvās sekas pārāk lielam darba apjomam ar dokumentu noformēšanu ir laika un personāla resursu trūkums citām ļoti būtiskām sociālā darba speciālistu funkcijām: psihosociālā darba veikšanai, tiešajām konsultācijām ar klientiem, apsekojuma vizītēm u.tml. Kā risinājumu šai problēmai sociālā dienesta sadarbības partneri minēja sociālā darba speciālistu asistenta amata ieviešanu, kurš būtu atbildīgs par lietvedības funkcijām, klientu lietu dokumentācijas sakārtošanu:

Šobrīd ir tā, ka, jo vairāk es rakstīšu, jo vairāk izskatīsies, ka es kaut ko daru. Jā, pēc papīriem varbūt izskatās, ka tu dari, bet tīri tas psihosociālais darbs netiek veikts ar to ģimeni. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] sociālajā dienestā ir ļoti liels papīra darbs. Viņi iekārtotā tās lietas, un tas prasa daudz laika. Un tas reālais darbs ar cilvēku... galvenais, lai ir mapīte. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] sociālajiem darbiniekiem vajadzētu būt asistentiem, kas varētu darīt tādus papīru darbus. Un sociālajam darbiniekam būtu vairāk laiks, ko veltīt klātienes tikšanās reizēm. Proporcionāli tad varētu redzēt, cik viņš ir kabinetā un cik viņš ir ielās. Atšķirības būtu. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Kopumā var secināt, ka sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu prakse ir jāpaplašina sociālo pakalpojumu, sociālā darba un psihosociālā darba virzienā, lielākus resursus veltot tiešajam darbam ar klientiem. Būtisks darba uzdevums, kuru nepieciešams pilnveidot, ir uz sabiedrību un sadarbības partneriem vērstais informatīvais darbs par sociālo dienestu piedāvātajiem pakalpojumiem.

Sadarbības partneru vērtējumi par sociālā dienesta reputāciju (slavu un tēlu) sabiedrībā un sadarbības partneru vidū ir dažādi, tie nav tik viennozīmīgi pozitīvi, un sociālā dienesta tēlu ietekmē savstarpējās sadarbības pieredze. Vairākos gadījumos sociālā dienesta sadarbības partneri norādīja,

ka, kaut arī kopumā sadarbība norit bez sarežģījumiem, viņu pieredzē ir vairākas problēmu situācijas, kuras rada negatīvu ietekmi uz sociālā dienesta tēlu kopumā:

> *Es nevarētu teikt, ka ir slikta slava, bet ir bijušas situācijas, kad mums ir radušies tādi problēmjautājumi.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

> *Kopumā mums arī nav nekādu pretenziju, bet atsevišķi gadījumi ir tādi, kas ir risināmi. Esam arī strīdējušies, bet pie rezultāta nonākam. Nav jau vienmēr viss gludi.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

Sadarbības partneru vidū raksturīgs ir viedoklis, ka starpinstitucionālo sadarbību un attiecīgi sociālā dienesta tēlu ietekmē konkrēti darbinieki, viņu attieksme pret darbu, darba kvalitāte, profesionālā kompetence, sasniegtie darba rezultāti un komunikācijas prasmes.

> *Atkarīgs arī no personām. Ir sadarbība ar darbinieku, un viņš tiešām ir kompetents un var visu atrisināt un tā. Bet ar citu, tad nav laika, tad to nevar, tad to nevar.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

> *Paši darbinieki. Viņu pieņemtie lēmumi. Darbinieku attieksme. Darba kvalitāte. Prasme ar klientiem un sadarbības partneriem. Arī rezultāti. Man arī šķiet, ja jau ir mērķis, tad kāds ir tas rezultāts. Lai mazāk darba ir policijai, lai vairāk ir preventīvie pasākumi. Ar pabalstiem ne vienmēr var pieņemt pareizos lēmumus, kas būtu labāk.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

Viens no rādītājiem, kas pamato sociālo dienestu labo vai slikto slavu, ir iedzīvotāju un institūciju sūdzības vai kritika par sociālā dienesta darbu. Daļa sociālā dienesta sadarbības partneru norādīja, ka, viņi nav saskārušies ar īpašām sūdzībām vai negatīvām atsauksmēm par sociālā dienesta darbu, tāpēc sociālā dienesta reputācija ir vērtējama drīzāk kā laba. Savukārt daļa pētījuma dalībnieku gluži otrādi – pauda pieņēmumu, ka nav iespējama situācija, kad visi ir apmierināti ar sociālā dienesta darbu, tā pieņemtajiem lēmumiem, attiecīgi arī dienesta reputācija var nebūt arī tik laba:

> *Es domāju, ka, ja nav sūdzību, tad reputācija ir laba.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

> *Īpašu kritiku nekad neesmu dzirdējusi. Protams, ir atsevišķas lietas, pie kā var piestrādāt, bet tā dzirdējusi, ka sociālais dienests galīgi neko nedara, tā nav.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

Sadarbības partneru vērtējumā sociālā dienesta tēlu ietekmē arī konkrētā situācija un vajadzības, kuru dēļ iedzīvotāji vēršas pie sociālā dienesta. Bieži vien tās ir problēmu vai krīzes situācijas, kas cilvēku apziņā nesaistās ar kaut ko pozitīvu, bet gan ar nedrošības sajūtu, trūkumu, bailēm, fiziskām un emocionālām ciešanām, kas savukārt raisa negatīvas emocijas – skumjas, bēdas, dusmas, kaunu u.tml. Daļā gadījumu klientiem ir prasība no citas iestādes vērsties sociālajā dienestā (zināmā mērā piespiedu kārtā). Līdz ar to arī sociālā dienesta tēls neveidojas pozitīvs. Kā liecina sociālā dienesta sadarbības partneru novērojumi, ir situācijas, kad cilvēki apzināti vēlas izvairīties no sociālā dienesta kā noteiktu pakalpojumu sniedzēja, jo dienesta darbība asociējas ar pakalpojumu sniegšanu sociāli neaizsargātām un nelabvēlīgām mērķa grupām, kā arī maznodrošinātajiem un trūcīgajiem iedzīvotājiem:

> *[..] tiem cilvēkiem, kuri pēkšņi izkrīt no savas labās situācijas, viņiem sociālais dienests asociējas ar to, ka tur kaut kas nav ne tā. Un viņi kautrējas tur iet.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

> *Man 3. klasē ir viena meitene, kura sāk raudāt ikreiz, kad mani ierauga. Viņai mamma ir iestāstījusi, ka sociālie ir tie, kuri ņem nost bērnus. Un tad es viņai mēģinu pastāstīt, ka gribu tikai draudzīgi parunāties, un mammai šoreiz nav taisnība.* (sadarbības partneris, 4. FGD)

Lai mazinātu šādu negatīvu priekšstatu ietekmi, kas sociālā dienesta sadarbības partneru vērtējumā kopumā neatbilst sociālā dienesta darba būtībai, ir nepieciešams vairāk popularizēt sociālā dienesta darbības virzienus, pozitīvās pieredzes gadījumus, dienesta piedāvātās iespējas kā sabiedrībā kopumā, tā sadarbības partneru vidū:

[..] lai vēl vairāk uzlabotu, viņi vietējā avīzītē varētu publicēt, ko viņi var darīt un ko viņi ir jau darījuši, un kas varbūt nākotnē sagaida. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Informācijas ir par maz. Tas veicina arī to, ka sociālā dienestu darbinieku prestižs sabiedrībā nav augsts. Vienkārši cilvēki nav informēti, ko viņi dara un kādu palīdzību pie viņiem var saņemt. (sadarbības partneris, 3. FGD)

[..] varētu būt kopīgas pārrunas vai sanākšanas, kur sociālais dienests informētu institūcijas par visu labo, kas ir izdarīts, par kādiem uzlabojumiem. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Kopumā jāsecina, ka sadarbības partneru vērtējums par sociālā dienesta reputāciju sabiedrībā ir divējāds. No vienas puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk pozitīvs no pašu sadarbības partneru perspektīvas, un to visvairāk ietekmē sadarbības pieredze un konkrētas personas. No otras puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk negatīvs, ja tas tiek raksturots no iedzīvotāju uztveres viedokļa. Vienlaikus jāuzsver, ka sociālā dienesta darbības virziens, kas ir saistīts ar sociālās palīdzības sniegšanu, ir pamats sabiedrības pozitīvajiem vērtējumiem.

Pašvaldības vadības perspektīva

Pašvaldību vadītāju zināšanas, informētība un izpratne par dažādiem ar sociālo jomu un sociālo dienestu darbību saistītiem jautājumiem ļauj nosacīti iedalīt pašvaldību vadītājus divās lielās grupās. Viena daļa vadītāju demonstrē kā ieinteresētību, tā izpratni par sociālās aizsardzības jomu un sociālo darbu pašvaldībā, kamēr otra daļa uz daudziem pētnieku uzdotajiem jautājumiem norāda, ka tie ir jautājumi, par kuriem tieši atbildīgi un kompetenti ir sociālo dienestu vadītāji, pie kuriem tad arī aicināja pētniekus vērsties, lai izzinātu padziļināti konkrēto jautājumu. Kā piemēru var citēt kāda pašvaldības vadītāja atbildi uz jautājumu par aktuālajām sociālajām problēmām pašvaldībā:

[..] es detalizēti sociālā dienesta darbībā neiedziļinos. Nekādus gadījumus nerisinu un arī statistiku nezinu, izņemot gadījumus, ja sociālais dienests saka, ka ir problēma, tad es, vadība, dome iepazīstas ar to un saistītajām lietām, lai varētu pieņemt lēmumu, kā to risināt. Nevis konkrēti risināt, bet, kā nodrošināt sociālajam dienestam iespējas šo problēmu risināt. [..] Līgumus par sociālo problēmu noskaidrošanu neslēdzam, pētījumus neveicam. Ja vajag, tad pētījumus veic sociālais dienests. Parasti veic pētījumus par kaut kādu konkrētu lietu. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Kopumā pašvaldību vadītāju vērtējumā aktuālākās sociālās problēmas pašvaldībā ir saistītas ar plašākiem ekonomiskiem procesiem un no tiem izrietošajām sekām, un kā galvenās problēmas tika identificētas bezdarbs, darba vietu trūkums, zemi iedzīvotāju ienākumi, zema iedzīvotāju līdzdarbības motivācija un otrās paaudzes pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās.

Lielai daļai [iedzīvotāju] nav darba. Ir arī liela daļa, kas ir spējīgi strādāt, bet viņi negrib to darīt. Tajā pašā laikā ir tādi, kas grib strādāt, bet nav piemērotu darba vietu. Pamatā visam ir darba trūkums un kādas dzīves likstas iegroza visu tā, ka viņi nonāk tādā situācijā. [..] Pirmais ir doma par materiālo pusi, un pēc tam tikai – kādu ceļu iet, lai izkļūtu no situācijas. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Zemie ienākumi pensionāriem un otra [problēma] – bezdarba līmenis pirmspensijas vecumā. Tas ir tāds smagākais jautājums. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Nozīmīgas problēmas, kas skar pašvaldības neatkarīgi no to lieluma, ir pašvaldības dzīvojamā fonda trūkums un neatbilstība iedzīvotāju pieprasījumam (mājokļu labiekārtojuma līmenis un telpu tehniskais stāvoklis).

[..] redzam, kā ģimenes dzīvo – trūcīgas, neatbilstoši apstākļi dzīvošanai, ēkas, kur viņi kādreiz dzīvojuši. Cenšamies uzlabot ģimenes dzīves apstākļus. [..] Cits atkal labāk grib uz malkas apkuri, jo nevar samaksāt. [..] pa šiem gadiem no neatkarības laika un vēl ātrāk principā visā novadā nav uzcelta neviena dzīvojamā māja. [..] (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Pašvaldību problēmu grozu, kas ietekmē sociālās aizsardzības jomu, veido arī atkarības problēmas, neapmierinošā ceļu un sabiedriskā transporta infrastruktūra, sabiedrības novecošanās un lauku teritoriju depopulācija.

Traucē, protams, ekonomiskā situācija, zemās pensijas, kas veido drūmu noskaņu iedzīvotāju vidū un, jo drūmāks noskaņojums, jo vairāk alkoholisms, kas savukārt izraisa atsevišķu personu degradēšanos. Arī jaunie lieto tik traki, ka viņi kļūst par psihiatriskās slimnīcas klientiem. Ar šādiem cilvēkiem jāstrādā arī sociālajiem darbiniekiem, un tas ir risks un apdraudējums. (pašvaldības vadītājs liels novads)

Kā galvenās sociālo dienestu klientu grupas pašvaldību vadītāji min maznodrošinātos un trūcīgos iedzīvotājus, ģimenes ar bērniem un gados vecus un vientuļus cilvēkus. Teju katrā intervijā, atbildot uz jautājumu par aktuālajām sociālajām problēmām pašvaldībā, to vadītāji dažādos aspektos runā par ģimenēm ar bērniem: ar sociālajām problēmām saskaras gan daudzbērnu ģimenes, gan audžu ģimenes, gan vientuļās jeb viena vecāka ģimenes, gan nelabvēlīgās ģimenes. Problēmu spektrs, ko pārzina pašvaldību vadītāji, ir ļoti daudzveidīgs. Smagākas situācijas, viņuprāt, ir gadījumos, kad viens no vecākiem rūpējas par bērnu ar īpašām vajadzībām, jo tad ir nepieciešamība ne tikai pēc sociālās palīdzības, bet arī pēc dažādiem sociālajiem pakalpojumiem vecākiem, kuriem rūpes par bērnu ar īpašām vajadzībām ir ne tikai materiāli, bet psiho-emocionāli smags pienākums un ir grūti apvienot rūpes par bērnu ar darbu.

Ir vēl viena liela problēma, kuru diemžēl stipri statistikā neskatās, ir vientuļās ģimenes. [..] mēs redzam no sociālā dienesta puses, ka tiešām ir jautājumi, kad ir ģimenes, kuras pajūk tikai tāpēc, ka ģimenē ir bērns invalīds, viens no vecākiem nav spējīgs to izturēt, tas kurš paliek viens, ir slazdā, un ir nabadzības slazdā. [..] palīdzība ir nepieciešama ne tikai personai, kas ir ar invaliditāti, bet tai, kas dzīvo ģimenē kopā, un tas tad iztrūkst šobrīd valstī, tāda pakalpojuma šobrīd nav. [..] personai ir vajadzīga psihologa palīdzība, vajadzīga atelpas brīža palīdzība, lekcijas, mācības kā pareizi rīkoties krīzes situācijās, kā pareizi rīkoties stresa situācijās, kā rīkoties, kad bērnam ir GRT lēkme vai kā pareizi rīkoties, kad bērnam ir disfunkcijas, kad viņam ir funkcionālie traucējumi. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Kā atsevišķu grupu, kas raksturo pašvaldībā pastāvošās sociālās problēmas, pašvaldību vadītāji minēja nelabvēlīgās ģimenes. Problēmu loks šajās ģimenēs, kā to skaidroja un interpretēja pašvaldību vadītāji, ir liels – tajā ietilpst zemi ienākumi, neatbilstošs mājoklis, nepietiekamas rūpes par bērniem, atkarību problēmas, nevēlēšanās iesaistīties savu grūtību risināšanā, zema līdzdarbība un vienlaikus augstas prasības tieši pēc materiālās sociālās palīdzības pabalstu veidā:

Šo ģimeņu nevēlēšanās sadarboties un iesaistīties savu bērnu audzināšanā. Nevēlas strādāt vai arī strādā, bet neuzrāda savus ienākumus. [..] nelabvēlīgās ģimenes pēdējos gados mēģina nopirkt vecās lauku mājas, kas maksā salīdzinoši ļoti maz un pārcelties uz tādām vietām, kur viņi faktiski ir grūti aizsniedzami un nav izkontrolējami. [..] Diemžēl dzimstība pieaug arī nelabvēlīgās ģimenēs, kur dzimst trešie, ceturtie bērni un tādas ģimenes uzskata, ka viņu pienākums ir saņemt pabalstus. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Šīs nelabvēlīgās ģimenes ir viena diezgan liela problēma. [..] Nevienu skolu mēs neesam slēguši, mēs mēģinām visas skolas saglabāt. Mēs esam nodrošinājuši bērnudārzus. [..] Viens no bērnudārziem ir diennakts bērnudārzs, ar ko mēs vēl mēģinām risināt šo sociālo problēmu. Šajā bērnudārzā bērns, kuram trūkst mājās ēdiena un higiēnas, tiek sakopts un mēģina viņam parādīt, ka vide ir savādāka nekā mājās. [..] Mums ir viena skola ar internātu. Mēs varam bērnu vairāk paturēt pie sevis, bet tas

jau rada lielāku bezatbildību otrā pusē. Tiem vecākiem ir vesela nedēļa brīva laika. Bērns ir savests kārtībā, un viņam ir jābūt tikai piektdienas vakarā tik skaidram, lai varētu bērnam atnākt pakaļ. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Pašvaldību vadītāju intervijās bieži pieminēta sociālo dienestu mērķa grupa ir arī vecie un vientuļie cilvēki, kas daudzās pašvaldībās arvien palielinās un attiecīgi pieaug nepieciešamība pēc dažāda veida sociālās palīdzības un sociālajiem pakalpojumiem tieši šiem cilvēkiem. Tā ir iedzīvotāju daļa, kurai ir raksturīgi zemi ienākumi un arvien pieaugošas veselības problēmas. Zemais vecuma pensiju līmenis, kā norāda pašvaldību vadītāji, rada finanšu slogu pašvaldībai, kuras pienākums ir sniegt dažāda veida materiālo palīdzību šiem cilvēkiem:

[..] lieta, kas satrauc par pensijas vecuma cilvēkiem ir tā, ka tie, kas nesen pensionējās, viņu pensijas ir ļoti niecīgas. Tas arī atstāj iespaidu uz pašvaldības budžetu un izdevumiem sociālajā jomā. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

[..] īpaši tā sociālā grupa ir vecie ļaudis un īpaši tie vientuļie, kuri mums apkārt ir un kuriem vajag īpaši to aprūpi [..] tā kategorija, tie neaizsargātie vecie ļaudis, viņi īstenībā, mūsu gadījumā, viņi pieaug. Un viņi jau rada problēmas, bet tur ir vajadzīgs kāds risinājums. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

[..] mūsu skatījumā, neapskaužamo veco ļaužu liktenis ir dramatisks. Vienu daļu bērni ir pametuši, kā tas cilvēks var, tā dzīvo. Gan tādā ziņā, ka bērni, mazbērni dzīvo, mācās citur. Otrai daļai, skaidri runājot, bērni nodzērušies, kurus tie bērni, skarbi sakot, uztver kā aplaupīšanas objektu. Gaida, kad viņiem būs pensijas diena, tad aptīra. Tie stāsti ir tik dramatiski. Man šķiet, ka pašvaldībai jāpievērš uzmanība tiem, kas vairs nevar paši. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Līdz ar veselības problēmu saasināšanos daudziem senioriem ir nepieciešama aprūpe mājās – pakalpojums, kura nodrošināšana, kā liecina intervijās uzklausītā pieredze, sagādā ne mazums grūtību pašvaldībām. Īpaši lauku apvidos, kur vecie un vientuļie cilvēki dzīvo izkliedēti. Viens no šīs kompleksās problēmas risinājumiem pašvaldību vadītāju skatījumā ir šo cilvēku ievietošana pansionātos, taču ne vienmēr tam ir nepieciešamie finanšu un infrastruktūras resursi, turklāt pāriešana uz dzīvi pansionātā nereti nav piemērotākais risinājums pašu klientu skatījumā. Otrs plaši izplatīts veids, kā pašvaldībās tiek nodrošināta aprūpe mājās, īpaši lauku teritorijās, ir NVO pakalpojumu izmantošana:

Vecie ļaudis, kas dzīvo viensētās, viņiem dzīves apstākļi, maigi sakot, ir diezgan slikti, bet viņi kategoriski atsakās pārcelties uz šo pansionātu, jo kopš padomju laikiem izveidojies priekšstats, ka pansionāts ir nabagmāja. Lai gan tad, kad viņš ierauga tos apstākļus, tad saka, ja būtu zinājis, nāktu agrāk. Lielai daļai pensija ir maza, nav kas līdzfinansē dzīvošanu pansionātā, un tad tas jāuzņemas pašvaldībai vai tam, kam norakstīts mantojums. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

[..] lauku iedzīvotājiem ir sava specifika. Piemēram, senioru aprūpe – cilvēki dzīvo vientuļās lauku viensētās, un vairākos pagastos esam noslēguši līgumu ar ...[NVO], kas nodrošina aprūpi mājās. Pilsētā šo pakalpojumu nodrošinām paši ar algotiem darbiniekiem. Laukos priekšplānā izvirzās pakalpojuma sasniedzamība, tas ir atšķirīgākais no pilsētas. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Pašvaldību vadītāju novērtējums par to, cik lielā mērā sociālo dienestu darbs atbilst iedzīvotāju vajadzībām, kas pēc būtības nozīmē atbilstību iepriekš identificēto problēmu risināšanas vajadzībām, ir samērā augsts. Kaut arī kvalitatīvo datu analīzes principi neļauj izdarīt jebkādus kvantitatīva rakstura secinājumus, intervijās sniegto vērtējumu apkopojums rāda, ka lielākā daļa intervēto pašvaldību vadītāju uzskata, ka iedzīvotāju vajadzības sociālajā jomā tiek apmierinātas:

Lielā mērā, jā, [atbilst vajadzībām]. [..] mēs iedodam pietiekami daudz resursu, lai sociālam dienestam būtu, ar ko darboties. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

[..] jā, [atbilst vajadzībām], jo visi tie, kas ir ieradušies, ja viņiem pienākas pēc aprēķina, ne tīri varbūt cilvēcīgi vai pēc viņu pašu pašsajūtas, ka kaut kā varētu kompensēt to, ka viņam šajā brīdī varbūt neiet vai kaut kā tamlīdzīgi, pēc šī vienotā stila, es domāju, ka viņi saņem to. Jā! (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Vienlaikus pašvaldību vadītāji nenoliedz, ka ne visi iedzīvotāji ir apmierināti ar viņiem sniegto sociālo palīdzību. Jāuzsver, ka pašvaldību vadītāji interviju daļā par sociālā dienesta darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām tikpat kā nerunāja par sociālo pakalpojumu jomu un sociālā darba veikšanu ar klientu, bet fokusējās galvenokārt uz materiālo palīdzību. Daži pašvaldību vadītāji atzina, ka mēdz saskarties ar iedzīvotāju sūdzībām par pabalstu piešķirto apmēru kā nepietiekamu, tādējādi pamatojot savu viedokli, ka sociālā dienesta darbs ne vienmēr pilnībā spēj apmierināt iedzīvotāju vajadzības:

[..] Sociālā dienesta darbs būtu jāvērš tieši uz palīdzības sniegšanu tiem, kam tā ir vitāli nepieciešama - daudzbērnu ģimenēm, veciem un vientuļiem cilvēkiem, invalīdiem. Viņi dara savu iespēju robežās, bet es domāju, ka tas ir nepietiekami. [..] lai kaut kādā mērā atvieglotu to finansiālo slogu jaunajām ģimenēm. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Pabalsti ir pietiekami daudz. Protams, pabalsti ir zemi, ja salīdzinām ar Eiropu un vērtējam no cilvēka, kurš dzīvo aktīvu dzīvi un kuram ir kaut kāds statuss, tad tā ir ļoti nožēlojama nauda. Bet, ja vērtē no to cilvēku statusa, kuriem ir viena problēma dzīvē, tad tas ir ļoti pietiekami un normāli. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Kopumā vairāku pašvaldības vadītāju paustie viedokļi liecina par viņu nepietiekamo izpratni par sociālā darba būtību un daudzpusību, jo tā ir saistīta pamatā uz sociālās palīdzības jomu. Taču šīs atziņas nevar attiecināt uz visiem intervētajiem pašvaldību vadītājiem. Kā jau norādīts apakšnodaļas sākumā, vairākos gadījumos pašvaldību vadītāji demonstrēja patiesu izpratni par sociālā darba daudzpusību un mērķiem, kas nav tikai sociālās palīdzības sniegšana.

Pašvaldību vadītāju priekšstati par sociālā dienesta galvenajiem darba uzdevumiem ir daudzveidīgi. Par prioritāriem sociālā dienesta uzdevumiem tiek uzskatīti tie, kas ir saistīti ar sociālo pakalpojumu sniegšanu, vienlaikus atzīstot, ka realitātē lielāko daļu visa veida resursus sociālie dienesti novirza sociālās palīdzības sniegšanai. Pēc šo pašvaldību vadītāju domām, sociālie pakalpojumi ir jāvērš uz to, lai veicinātu cilvēku motivāciju pašiem uzlabot savas dzīves kvalitāti, izprast savu grūtību iemeslus un uzņemties atbildību par sevi:

[..] kā pirmo nesaukšu pabalstu izmaksāšanu. Pirmkārt, jāstrādā ar cilvēkiem, lai motivētu viņus atgriezties varbūt kādā iepriekšējā stāvoklī, kas bija labāks, lai palīdzētu klientiem uzlabot dzīvi. Materiālais pabalsts, protams, ir svarīgs, bet tikpat svarīgi ir, lai viņi saprot, kā nonākuši tur, kur ir un kā no tā tikt prom. Izglītot klientu. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

No sociālajiem pabalstiem esam aizvirzījušies uz sociālajiem pakalpojumiem, kas palīdz cilvēkiem dzīvot labklājībā. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Vienlaikus citi pašvaldību vadītāji norādīja, ka, neraugoties uz sociālo pakalpojumu nozīmi, svarīga iedzīvotājiem ir tieši sociālā palīdzība:

Kad sākām veidot novadu 2009. gadā, mēs sapratām, ka izglītība un sociālais darbs ir tās lietas, kur ir nopietni jāstrādā, lai nebūtu nelaimīgu cilvēku, atstumtības, pamestības. [..] Es pats kādreiz biju pret GMI, bet, redzot reālo situāciju, esmu mainījis attieksmi. Bērni jau nav vainīgi, ka viņu vecāki ir pamuļķi un nemāk izsargāties. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Ja viņiem ir veselības problēmas, kādas operācijas vai kaut kas tamlīdzīgs, pabalsti apkurei un bērnu audzināšanai – tīri tas, kas jau ir noteikts likumdošanā, kur mēs varam palīdzēt. Cilvēki ir par to informēti un tiek aicināti, ja viņiem liekas, ka viņi nevar tikt ar to galā. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Neraugoties uz to, ka sociālā palīdzība ir dominējošais sociālā dienesta darba aspekts, kā liecina pašvaldību vadītāju interviju visaptveroša analīze, jautājumā par prioritārajiem uzdevumiem sniegtās atbildes vairākos gadījumos atklāj pašvaldību vadītāju izpratni par to, ka efektīva sociālā darba veikšanai ir svarīgi kombinēt sociālo palīdzību ar sociālajiem pakalpojumiem, turklāt kā galveno izvirzot tieši cilvēku/klientu. Līdztekus gan ir pausta atziņa, ka šķietami vieglāk ir sniegt sociālo palīdzību, nekā strādāt ar cilvēku, sniedzot psihosociālo atbalstu, attīstot dažādas sociālās prasmes un praktiskās iemaņas vai palīdzot viņam atgriezties darba tirgū:

> *[..] pašvaldības galvenais uzdevums – izlīdzināt nevienlīdzību personām ar zemiem ienākumiem. [..] ka primāri ir cilvēks, kurš ir atnācis pēc palīdzības. Mums ir jāredz cilvēks, jādzird cilvēks un jāmēģina pielāgot valsts un pašvaldības sistēma tā, lai cilvēks neizkristu ārā no palīdzības sniegšanas. [..] sociālajam dienestam ir maksimāli jāstrādā ar klientiem. Tad viņam ir tās divas rokas. Viena roka ir sociālā palīdzība natūrā vai naudā, un otra roka ir pakalpojumu sadaļa. Protams, var skatīties, ja mēs skatāmies, ko var šobrīd likt klāt pie sociālā dienesta, tad tie ir specifiskie pakalpojumi, kurus var sniegt sociālie darbinieki*. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Vairāk būtu jādarbojas ar audzināšanu kā ar palīdzēšanu. Diemžēl dzīvē bieži vien sanāk, ka mums ir vieglāk šo palīdzību sniegt, nekā izaudzināt vai mainīt šo cilvēku viedokli par dzīvi, par iespējām pašiem kaut ko darīt savā labā.[..] Izcilākajā gadījumā, iemācīt vai rādīt vismaz to iespēju cilvēkiem pašiem, protams, kas to var, mācēt parūpēties par sevi un nodrošināt savus dzīves apstākļus. Vismaz trešdaļa no visiem klientiem ir tādi, kuriem liekas, ka Sociālā dienesta funkcija ir nodrošināt viņu dzīves līmeni atbilstoši mūsdienu situācijai.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

> *Lauku vide ir nedaudz degradējusies, un tas ir tas mūsu uzdevums – izvilkt viņu ārā aiz ausīm, aizsūtīt pamācīties par metinātāju, salikt kopā to ar NVA, iedot viņam tās iemaņas, lai viņš var konkurēt tajā darba vidē.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Galvenie virzieni, kuros pēc pašvaldību vadītāju domām sociālie dienesti varētu paplašināt savu darbu, pēc būtības iekļaujas jau šobrīd Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības 11. pantā definētajos uzdevumos. Tie ir sociālās aprūpes un aprūpes mājās pakalpojumi pensijas vecuma cilvēkiem, preventīvais sociālais darbs, īpašu uzmanību pievēršot ģimenēm ar bērniem, un tiešā komunikācija ar klientu (vizītes, konsultācijas u.tml.).

> *Sociālais dienests ir domājis par pakalpojumu loka paplašināšanu. Tās ir biedrības, kas brauc uz mājām, nomazgā, uzkopj, malku saskalda, daudz ko citu izdara klientiem. Sociālais dienests arī ir izteicis vēlmi par mobilo brigādi.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Vajadzētu vairāk darbiniekus, lai pagastos viņu būtu pietiekoši. Lai nevis tikai kārtotu papīrus savā pagasta darba vietā, bet vairāk brauktu pie iedzīvotājiem un apsekot ģimenes. Ir viena daļa pus riska ģimenes, daļēji labvēlīgas un daļēji nelabvēlīgas, kur vajadzētu iegriezties reizi divās nedēļās un paskatīties, vai ledusskapis ir galīgi tukšs vai nav. Šobrīd cilvēks daudz vairāk nevar, jo aktuālās lietas, kas jādara, ir daudz, un papīra kalni arī krājas.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Darbības jomas, kurās sociālie dienesti varētu savu darbu samazināt, saskaņā ar pašvaldību vadītāju vērtējumu, ir darbs ar ilgstošajiem bezdarbniekiem, sociālā darba administratīvā sloga un lietvedības pienākumu veikšana, dažādu funkciju pārklāšanās ar citām pašvaldības un valsts institūcijām, kas nosaka nepieciešamību skaidrāk definēt sociālās aizsardzības jomā darbojošos sadarbības partneru kompetenču robežas.

> *Varbūt tā bezdarbnieku problēma. [..] no uzņēmējiem visapkārt sūdzība, ka nav darba spēka, ko atrast. Un man rādās, ka kaut kādā veidā tā visa problēma ir ievirzījusies, ka tas jau faktiski ir izveidojies kā tāds dzīves veids. Un tur, es atsevišķus daudzus gadījumus lūkojos un kontaktējoties, man tāda sajūta, ka tā jau, nu bez maz vai, izveidojusies profesija. Un man īsti žēl, ka tur sociālajam*

dienestam ir vēl kaut kas tā īpaši tas viss resurss jādeldē ar tām lietām. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Ir bijušas diskusijas – kam tas ir jādara? Pašvaldībā ir bijušas kaut kādas situācijas, kad uzreiz nevar pateikt, vai tā ir pašvaldības policija, bāriņtiesa, sociālais dienests – kam tas īsti ir? [..] diskusijas ir bijušas par to, kā sociālajam darbiniekam, kas strādā sociālajā dienestā, būtu jāsadarbojas ar sociālo pedagogu, kas strādā skolā. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Nebūšu īsti kompetents atbildēt. Varētu būt mazāka birokrātija, jo tās dokumentu kaudzes ir milzīgas un atskaites jāraksta visām iespējamām iestādēm, ministrijām un tas turklāt vēl dublējas. Nav vienotas sistēmas, kur visas tās valsts pārvaldes iestādes varētu pieslēgties un paskatīties sev nepieciešamo, tagad katram vajag atsevišķi uzkrāt informācijas kalnus. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Runājot par vēlamo situāciju sociālajā jomā, pašvaldību vadītāji iezīmēja vairākus virzienus, kas ataino nākotnes vīziju. Jāuzsver, ka ne visi no tiem ir tādi, kurus var ietekmēt pati sociālā darba joma. Vienlaikus ir būtiski pētījumā atspoguļot domju vadītāju izpratni šajā jautājumā. Pirmkārt, tā ir sociālā dienesta klientu skaita samazināšanās, kas vienlaikus nozīmē bezdarba samazināšanos, iedzīvotāju ienākumu palielināšanos un attiecīgi maznodrošināto un trūcīgo iedzīvotāju daļas samazināšanos. Trūcīgo iedzīvotāju skaita samazināšanās savukārt ļautu novirzīt sociālā budžeta līdzekļus citiem mērķiem. Tādējādi nākotnes vīzijā pašvaldību vadītāji saredz, otrkārt, sociālās jomas infrastruktūras uzlabojumi, kas ļautu attīstīt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošus sociālos pakalpojumus, īpaši domājot par senioriem un vientuļiem cilvēkiem. Šajā kontekstā akcents ir uz sociālo māju un dzīvokļu fonda atbilstību pieprasījumam, iespēju nodrošināt senioru aprūpi pēc iespējas tuvāk viņu dzīvesvietai vai dzīvesvietā. Treškārt, sociālā darba cilvēkresursu un finanšu resursu palielināšana. Ceturtkārt, iedzīvotāju motivācijas līmeņa celšana pašiem uzņemties atbildību par savu situāciju, būt aktīvākiem līdzdarbības pienākumu pildīšanā, visas sabiedrības atbildības līmeņa celšanās vispirms par saviem ģimenes locekļiem un pēcāk arī par citiem kopienas un sabiedrības locekļiem. Piektkārt, sociālā darba centrā ir jābūt cilvēkam, vēlamajā modelī sociālajai palīdzībai un pakalpojumiem ir jābūt pakārtotiem klientam, nevis klientam ir jāpiemērojas pieejamajiem pakalpojumiem un palīdzības veidiem.

Kopumā sociālo dienestu tēlu un slavu iedzīvotāju un sadarbības partneru vidū pašvaldību vadītāji, kaut arī ar zināmu piesardzību, vērtē pozitīvi, turklāt neatkarīgi no pašvaldības lieluma. Savu vērtējumu, kas balstīts pašu novērojumos un pieredzē, pašvaldību vadītāji pamato ar vairākiem argumentiem. Pirmkārt, viņi norāda, ka par labu sociālā dienesta slavu liecina tas, ka nav bijušas sūdzības no iedzīvotājiem vai sadarbības partneriem (jāpiebilst gan, ka atsevišķu pašvaldību vadītāju vērtējumā sūdzību neesamība vēl neliecina par labu sociālā dienesta slavu):

Man nav pamata domāt, ka būtu slikta slava. [..] Neesmu saņēmis signālus vai informāciju, lai teiktu, ka ir slikta slava. Par sliktu slavu liecinātu sūdzības no iedzīvotājiem, no darbiniekiem par sliktu sadarbību vai vienkārši par kaut kādu attieksmi, gan formālas, gan neformālas. [..] Sūdzības ir indikācijas. Ja kāds kaut ko dara, tad par viņu noteikti sūdzas, jo visiem nevar izdarīt pa prātam. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Ja nebūtu pieejams, mēs saņemtu sūdzības, bet sūdzības mēs neesam saņēmuši. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Neteiksim, ka viņa ir spoža, bet neko sliktu arī es neesmu dzirdējis. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Otrkārt, laba sociālo dienestu reputācija tiek pamatota ar sociālā dienesta darba kvalitāti, ko raksturo sociālo darbinieku profesionālā kompetence, efektīvs sociālā dienesta vadības darbs, veiksmīga

sadarbība ar citām pašvaldībām un sadarbības partneriem, sniegtās sociālās palīdzības (retāk sociālo pakalpojumu) atbilstība iedzīvotāju vajadzībām:

> *Domāju, ka viņi nevar sūdzēties. Sociālā dienesta darbinieki, ar dažiem izņēmumiem, pamatā ir nākuši no tiem pašiem pagastiem, kur viņi strādā. Ir viņiem izglītības prasības, jābūt speciāli sagatavotiem. Nāk jau sūdzēties, bet cilvēki jau bez tā nevar.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Uzskatu, ka mūsu sociālais dienests strādā profesionāli. Mūsu dienesta vadītāja ir aktīva, piedalās visādās sanāksmēs un pasākumos, sadarbojas ar sabiedriskām organizācijām. Uzskatu, ka viņa savu darbu dara labi un motivē dienesta darbiniekus.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *[Ir laba slava.] [..] Tas ir ilgstošas sadarbības rezultāts, kas ir ar visiem tiem partneriem, un domāju, ka tas ir arī sociālā dienesta vadītājas profesionālās darbības rezultāts, arī spēja risināt kaut kādus konfliktus, nepieļaut ekspansiju, spēja izrunāt jautājumus.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Pozitīvie vērtējumi balstās arī sociālā dienesta un sociālo darbinieku atpazīstamībā iedzīvotāju vidū un sociālā dienesta darba popularizēšanā, informējot sabiedrību par pieejamajiem sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu veidiem:

> *Pietiekoši bieži notiek komunikācija, laikrakstos ieliek aktualitātes, kas jauns un kādas pārejas būs un cilvēks zina, tā kā komunikācija notiek un ir pozitīva.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Negatīvās iedzīvotāju atsauksmes par sociālo dienestu visbiežāk tiek skaidrotas ar cilvēku neapmierinātību par aprēķinātā un piešķirtā pabalsta apmēru vai ar atsevišķu darbinieku neapmierinošo saskarsmi ar klientu:

> *Grūti pateikt. Cilvēkiem varbūt ir tāda nelabvēlīga izturēšanās, ja kādam kāds noraidījums, kāds pabalsts noraidīts varbūt nepamatoti. [..] Neesmu saskāries ar to, ka no citām iestādēm būtu kaut kādas sūdzības bijušas, ka sociālais dienests slikti strādājis.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Pērn par lēmumiem sūdzību no iedzīvotājiem nebija, bet vai tā ir laba slava? Domāju, ka nē. [..] Bija mums viens gadījums ar attieksmi pret klientiem, diemžēl no šī pašvaldības sociālā darbinieka nācās šķirties. Tā bija negatīva attieksme pret klientiem, bija vairākas sūdzības par neiecietību un nācās atbrīvot šo darbinieku.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

> *Vidēja. Es to spriežu pēc stāstiem, pēc tā, ko redzu, pēc vērojumiem, pēc pieredzes darbā. [..] Tā arī sociālajā darbā vai jebkurā profesijā gadās. Gadās pērlīte, gadās viduvējība, gadās labāks, gadās sliktāks.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Ir bijušas arī situācijas, kad kāds no sociālā dienesta sadarbības partneriem ir paudis neapmierinātību ar dienesta darbību. Šādos gadījumos, kā stāsta pašvaldību vadītāji, viņi cenšas situāciju atrisināt pārrunu ceļā, vispirms vēršoties pie sociālā dienesta vadības un tikai pēc tam, ja nepieciešams, personiski iesaistoties domstarpību risināšanā:

> *Protams, ka neapmierinātie ir vienmēr. [..] Kādreiz kāda biedrība [..] nāk sūdzēties. Es veicinu to, lai lietas tiek kārtotas vienkārši runājot. [..] ir sākumā jāvēršas pie atbildīgās instances, piemēram, pie sociālā dienesta. Ja caur šo dienestu nevar [atrisināt], sanāk liels konflikts, tad es risinu.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Rezumējot pašvaldību vadītāju paustos sociālā dienesta tēla novērtējumus, jāsecina, ka kopumā tie ir drīzāk pozitīvi. Atzinīgie vērtējumi ir balstīti gan sociālo dienestu darbības kvalitātē, gan iedzīvotāju apmierinātībā ar sniegtajiem pakalpojumiem un palīdzību, kas gan pamatā tiek novērtēta pēc sūdzību daudzuma. Pozitīvo vērtējumu pamatojumos netieši bija saklausāmas arī zināmas šaubas un nevēlēšanās paust negatīvus spriedumus par sociālo dienestu kā pašvaldības iestādi. Vienlaikus tika

atklātas arī sociālo dienestu tēla ēnas puses, ko veido iedzīvotāju neapmierinātība ar atsevišķiem sociālā dienesta darbības aspektiem vai negatīva atsevišķu sadarbības partneru pieredze.

Kopsavilkums

Apkopojot nodaļā aplūkoto informāciju, kas raksturo pašvaldības sociālā dienesta tēlu sabiedrības kopumā un to klientu vērtējumā, redzams, ka iedzīvotāji to vērtē drīzāk pozitīvi. Tomēr, ņemot vērā to, ka sociālā dienesta tēls veidojas ne tikai no publiskā vidē pieejamās informācijas, bet lielā mērā no savas personīgās saskarsmes pieredzes, lielai daļai Latvijas iedzīvotāju nav pietiekamas informācijas vai pieredzes, lai izvērtētu sociālā dienesta darba profesionalitāti un sniegtu savu viedokli par sociālā dienesta tēlu. Kritiskie viedokļi, kas salīdzinoši atklātāk izskanēja fokusa grupu diskusijās, attiecas uz sociālā dienesta darbinieku attieksmi un komunikāciju, kā arī informācijas par pakalpojumiem pieejamību.

Kopumā izvērtējot sociālo dienestu klientu un pārējo pašvaldības iedzīvotāju viedokļus par sociālā dienesta darba uzdevumiem, redzams, ka svarīgāka aptaujātajiem šķiet konkrēta un uz plašām sabiedrības grupām mērķēta sociālā palīdzība un sociālā aprūpe (vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe, palīdzība ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, pabalsti, zupas virtuves, pārtikas pakas un brīvpusdienas bērniem). Savukārt relatīvi mazāk svarīgi uzdevumi iedzīvotājiem šķiet tie, kas orientēti uz sociālo pakalpojumu sniegšanu šaurākām mērķa grupām (nodrošina patversmju un nakts patversmju darbu, nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem, nodrošina krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumus), kas ietver sociālo darbu ar mērķa grupu (motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju, sniedz atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem, palīdz cilvēkiem iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.)) vai sociālo darbu kopienā (iesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs).

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokli par to, cik labi vai slikti viņu darbavietas – attiecīgās pašvaldības sociālais dienests pilda noteiktas funkcijas, redzams, ka kopumā vispozitīvāk tiek vērtēta sniegtā sociālā palīdzība un daļa sociālo pakalpojumu – galvenokārt to, kas attiecas uz plašu klientu loku (ģimenēm ar bērniem, veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti). Specifiskāku sociālo pakalpojumu nodrošinājuma un funkciju, kas ietver ilgstošu sociālo darbu ar mērķa grupu (palīdzība iegūt cilvēkiem pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas, atbalsts cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem u.tml.), t.sk. sociālo darbu kopienā (piemēram, iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs), izpilde tiek vērtēta salīdzinoši vājāk.

Būtiski uzsvērt, ka gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti visaugstāk novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu – 63% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka sociālie dienesti „ļoti labi" piešķir pabalstus iedzīvotājiem, un 49% – ka dienesti „ļoti labi" nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml. Sociālā darba speciālistu vidū atbilstoši 61% aptaujāto uzskata, ka sociālie dienesti „ļoti labi" piešķir pabalstus iedzīvotājiem, bet 48% – ka dienesti „ļoti labi" nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml.

Pašvaldību vadītāju un sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējums par aktuālajām sociālajām problēmām būtiski savā starpā neatšķiras, un aktuālākās sociālās problēmas tiek saistītas ar plašākiem ekonomiskiem procesiem un no tiem izrietošajām sekām. Kā galvenās problēmas tiek identificētas bezdarbs, darbavietu trūkums, zemi iedzīvotāju ienākumi, zema iedzīvotāju līdzdarbības motivācija un otrās paaudzes pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās, kā arī atkarības problēmas, dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām un maksātspējai, neapmierinošā ceļu un sabiedriskā transporta infrastruktūra, sabiedrības novecošanās un lauku teritoriju depopulācija. Kā galvenās sociālo dienestu klientu grupas tika identificētas maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji,

ģimenes ar bērniem un seniori (gados veci un vientuļi cilvēki, pensijas vecuma cilvēki). Sociālo dienestu darbība pašvaldību vadītāju vērtējumā tiek vērtēta kā drīzāk iedzīvotāju vajadzībām atbilstoša. Vienlaikus jāuzsver, ka šāds vērtējums ir balstīts pamatā uz sociālās palīdzības jomu. Līdzīgu, kaut arī piesardzīgāku, sociālo dienestu darbības atbilstības iedzīvotāju vajadzībām vērtējumu sniedza sociālo dienestu sadarbības partneri, norādot, ka sociālais dienests pilda savas funkcijas atbilstoši tam pieejamajiem visa veida resursiem.

SOCIĀLO DIENESTU KLIENTU RAKSTUROJUMS

Šajā nodaļā ir aplūkoti gan iedzīvotāju viedokļi par to, kas ir sociālā dienesta klienti, gan arī iedzīvotāju viedokļi par to, kurās situācijās viņi vērstos sociālajā dienestā pēc palīdzības vai atbalsta. Tālākā izklāstā ir aplūkoti dati, kas raksturo šī brīža sociālā dienesta klientus – viņu īpatsvaru dažādās sabiedrības grupās, kā arī sociālo dienestu līdz šim nesasniegtos klientus – iedzīvotājus, kuriem bijusi situācija, kad ir apsvērta iespēja vērsties sociālajā dienestā, tomēr tā nav īstenota, un iemeslus vai apsvērumus, kas ir atturējuši vērsties sociālajā dienestā. Apakšnodaļas turpinājumā ir aplūkota sociālo dienestu darbinieku specializācijas esamība sociālajā dienestā, klientu grupas, kurām tiek nodrošināts atbalsts un, klientu grupas, ar kurām strādājot sociālā darba speciālisti jūtas profesionāli pārliecinoši.

Iedzīvotāju perspektīva

Priekšstati par sociālā dienesta klientiem

Latvijas sabiedrības priekšstati par pašvaldības sociālo dienestu klientiem ir saistīti, pirmkārt, ar trūcīgiem vai maznodrošinātiem cilvēkiem (6. zīmējums). Šo tendenci apstiprina gan pirmā spontānā nosauktā atbilde, kas 55% gadījumu ir trūcīgi vai maznodrošināti cilvēki, gan arī summārais rādītājs, apkopojot visas minētās atbildes (86% ir minējuši trūcīgas vai maznodrošinātas personas). Būtiskas sociāli demogrāfiskās atšķirības, cik bieži kā pirmo sociālo dienestu klientu grupu (vai kopumā) Latvijas iedzīvotāji nosauc trūcīgus vai maznodrošinātus cilvēkus, nav novērotas. Iedzīvotāju fokusa grupu diskusijas atklāj, ka asociācija ar trūcīgiem iedzīvotājiem (un/vai arī ar atkarībām) kā galveno sociālo dienestu klientu grupu ir ārkārtīgi spēcīga, un tā vienlaikus var būt iemesls, kas attur vērsties dienestā citus iedzīvotājus, kuriem varētu būt kāda vajadzība vai problēma.

> *Šobrīd ir izveidojusies tā situācija, par ko stāstīja vairāki kolēģi, ka uz sociālajiem dienestiem iet tikai bomži un dzērāji pēc sava kārtējā pabalsta. Un tāpēc ļoti daudzi, kuriem reāli vajag, viņi neiet, viņi baidās, pat kautrējas. Jo man arī ir tā sajūta, ka es tur vairāk neiešu, pat ja vajadzēs. Nu, es varbūt iešu. Bet, pēc būtības, tas nelabskanīgums kaut kā tai iestādei.* (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

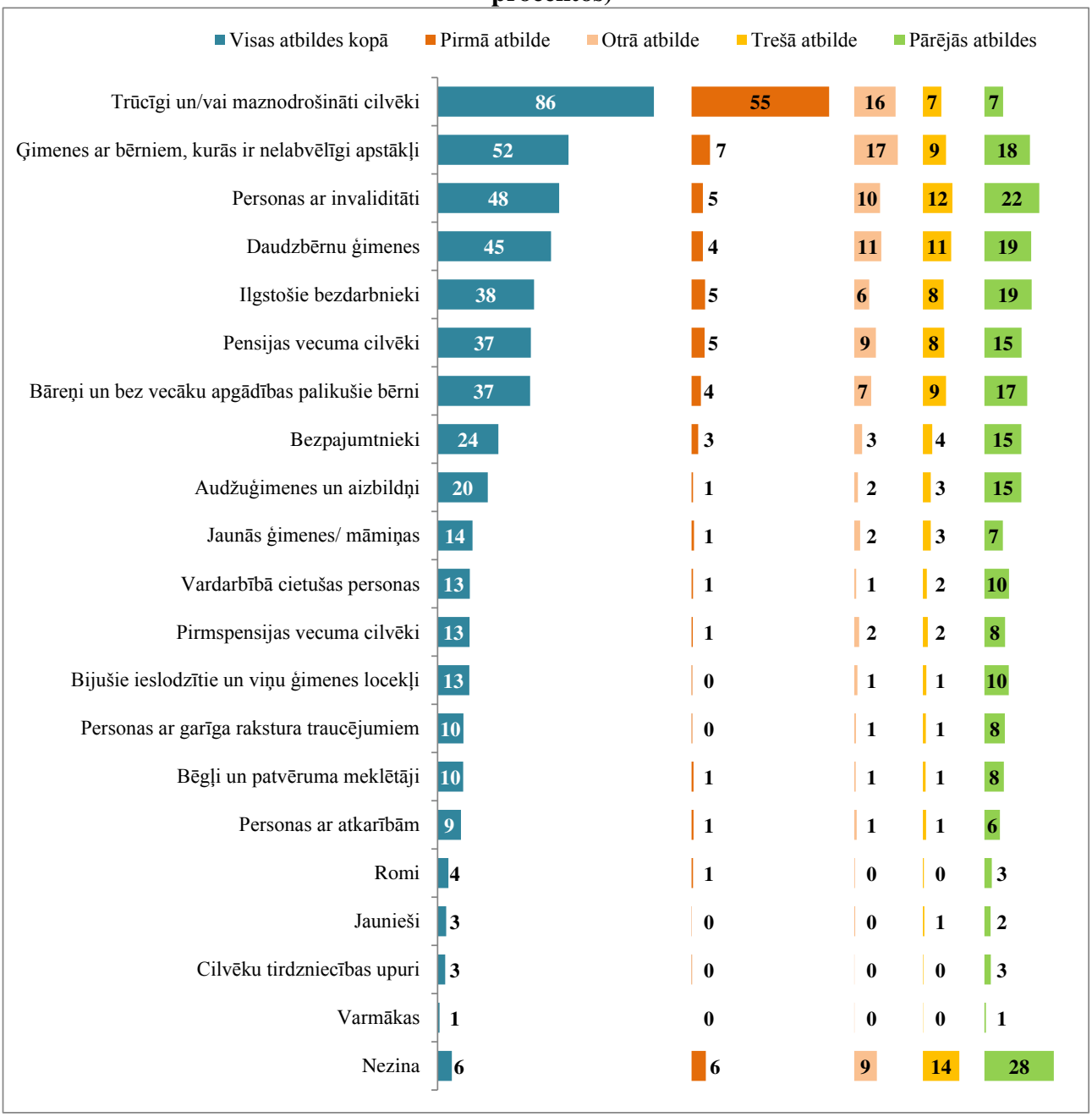
Otra kvantitatīvajā aptaujā summāri biežāk minētā pašvaldības sociālā dienesta klientu grupa ir ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (52%). Tāpat samērā bieži šī klientu grupa tiek minēta kā otrā atbilde uz jautājumu, kādas mērķa grupas ir pašvaldības sociālā dienesta klienti (6. zīmējums). Galvenā atšķirība sociāli demogrāfiskā griezumā ir tā, ka šo mērķa grupu biežāk kā pašu pirmo nosauc vidējo un mazo novadu iedzīvotāji, bet retāk – republikas nozīmes pilsētās dzīvojošie. Savukārt, izvērtējot visas sniegtās atbildes, redzams, ka ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, kopumā biežāk kā sociālā dienesta klientus nosauc iedzīvotāji 30-49 gadu vecumā, latvieši, salīdzinot ar citu tautību iedzīvotājiem, Zemgales reģionā dzīvojošie un vidējo novadu iedzīvotāji. Fokusa grupu diskusiju dati atklāj, ka iedzīvotāji atbalsta sociālā dienesta rūpes par šīm ģimenēm, tomēr izsaka arī nožēlu, ka sociālā dienesta pilnvaras ietekmēt situāciju ģimenē ir ierobežotas. Tā rezultātā rodas priekšstats, ka sociālā dienesta darbs ir neefektīvs, kas bojā gan dienesta tēlu sabiedrībā, gan, kā novērojuši daži diskusiju dalībnieki, veicina arī pašu dienesta darbinieku demotivāciju un profesionālo izdegšanu.

> *Sociālās ģimenes ir uzskaitē. Ir pastāvīga šo ģimeņu kontrole. Dažām ģimenēm, pati biju klāt, pat saldētavā līda iekšā. Jo jāpierāda, vai ir, ar ko jums barot bērnu! – Parādiet, lūdzu! Vai drīkstu atvērt ledusskapi? Ir pārbaudes un kontrole, ja ģimenes to ir nopelnījušas. Cilvēks [sociālais darbinieks] pilnībā profesionāls, kompetents, cenšas palīdzēt, tostarp, centās veicināt, lai mamma kodējas un iekārtojas darbā. Cik reizes pat kopā gājām [diskusijas dalībnieks strādā skolā]. Patiesībā, viņa kaut kā palīdzēja mammītei. Kaut kā viņa līdz tai mammītei aizklauvējās. Mammīte saņēmās! Iekārtojās darbā. Un vēl mums bija pieredze, kad vecāki dzēra nedēļu, bērni bija badā. Mēs sākumā nezinājām,*

kāpēc nav bērnu skolā. Izrādījās, ka mamma, tētis un vecmāmiņa ir piedzērušies mājās. Neskatoties uz to, ka bija piektdiena... Un piektdien mums sociālais dienests [strādā] tikai līdz diviem. Tas bija pēc diviem, manuprāt, kad mēs tur aizbraucām... Ap trijiem... Tas jau bija ilgi pēc darba laika beigām, bijām tajā ģimenē. Bija sociālais darbinieks, es kā pedagogs. Pat izņēma bērnus no ģimenes. Viņa ir cilvēks savā vietā. (iedzīvotājs, 3. FGD, RUS)

Tā ģimene, konkrēti mani kaimiņi, saka: „Bet man jau nekas nebūs, es zinu, ka man neko neizdarīs." Tur jau ir tā lieta, jo viņi gadiem [..] tā ir dzīvojuši. Un viņa zina, ka sociālā dienesta kompetence ir tik tālu, cik ir, viņam neko neizdarīs. (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

6. zīmējums. Sociālā dienesta klientu grupas Latvijas iedzīvotāju uztverē (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012

Salīdzinoši līdzīgs aptaujāto skaits nosaukuši šādas sociālā dienesta klientu grupas: personas ar invaliditāti (48%, biežāk to nosauc Rīgas reģionā dzīvojošie), daudzbērnu ģimenes (45%, biežāk vidēju un mazo novadu iedzīvotāju skatījumā), ilgstošos bezdarbniekus (38%, mērķa grupas

pieminēšanas biežums pieaug, samazinoties apdzīvotās vietas lielumam), pensijas vecuma cilvēkus (37%, biežāk iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā un mazos novados dzīvojošie), bāreņus un bez vecāku apgādības palikušos bērnus (37%, biežāk Zemgales reģionā un vidējos novados dzīvojošie).

> *Tie droši vien vairāk ir pensionāri, kuriem ir maz līdzekļu un ar veselības problēmām. Domāju, ka cilvēks, kurš strādā, un ir kaut kādi ienākumi, tur nav ko darīt. Tas ir tiem, kuriem jāpalīdz.* (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Visretāk Latvijas iedzīvotāji kā grupas, kas ir pašvaldības sociālā dienesta klienti, minējuši romus (4%), jauniešus (3%), cilvēku tirdzniecības upurus (3%) vai varmākas (1%).

Diskutējot par sociālā dienesta darbu ar dažādām klientu grupām, iedzīvotāji izteica aicinājumu sociālajiem dienestiem pievērst vairāk uzmanības tām klientu grupām, kuras izrāda lielāku sadarbības motivāciju un vēlēšanos mainīt savu situāciju. Viņuprāt, tad sociālā dienesta darbam būs redzamāki rezultāti.

> *Vairāk ir jāfokusējas uz tiem cilvēkiem, kuri gatavi paši darīt un mazāk gaida to palīdzību. Jebkurš cilvēks, loģiski domājošs, iespēju robežās pats būtu gatavs to darīt. Tad jau viņam būs atspēriena punkts, un viņš pats varēs, viņam būs lielākas tās iespējas nostāties uz kājām. Attiecīgi – mazāk tiem, kuri paši neiesaistās savā dzīvē un gaida tikai palīdzību, un vairāk tiem, kuri gatavi arī paši iesaistīties.* (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

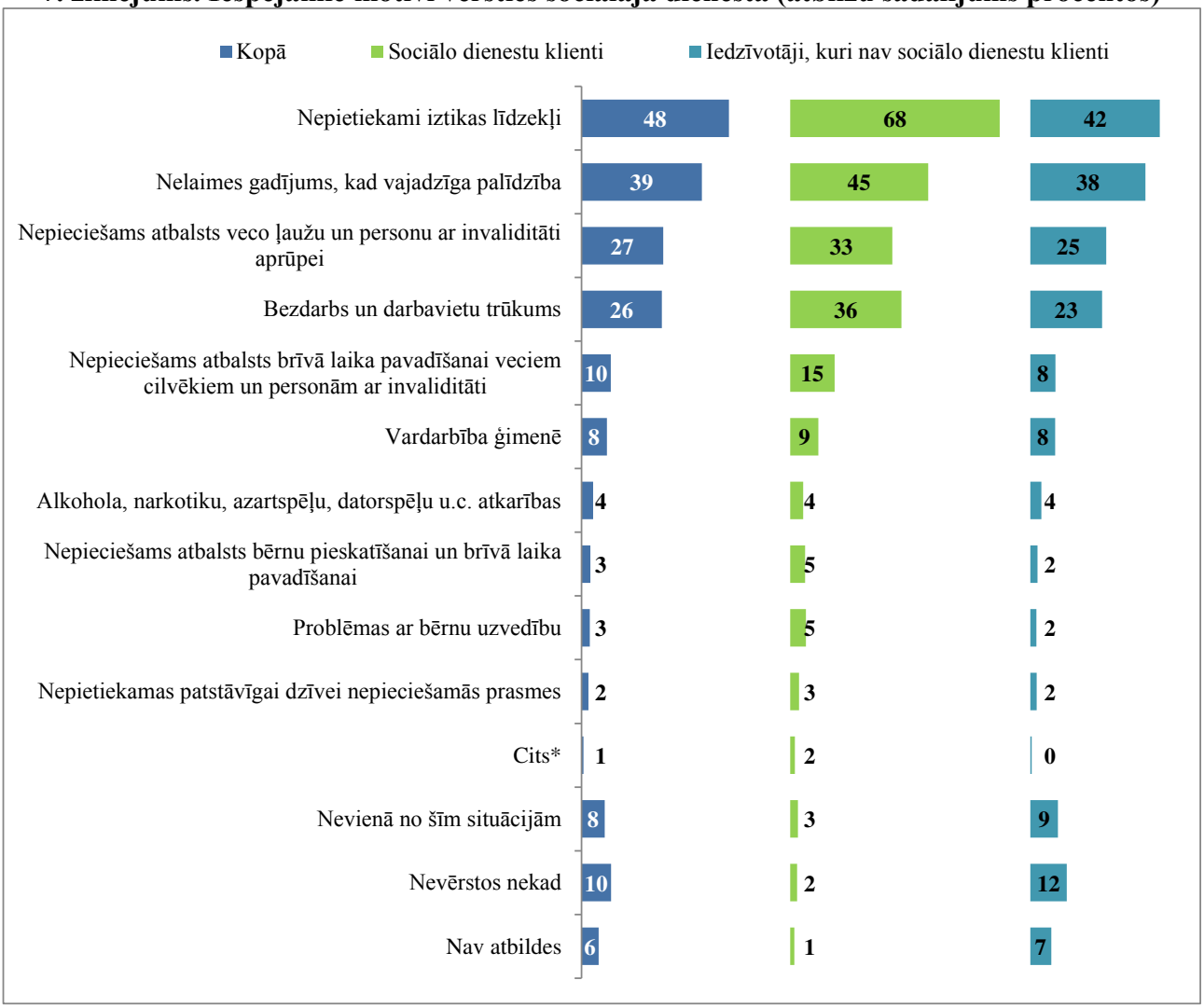
Vērtējot, kuras sociālā dienesta klientu grupas ir motivētākas sadarboties, fokusa grupu diskusiju dalībnieki min daudzbērnu ģimenes un personas ar invaliditāti. Tomēr, atzīstot, ka darbs ar ģimenēm ar bērniem, kuros ir nelabvēlīgi apstākļi, ir psiholoģiski smags sociālajiem darbiniekiem, iedzīvotāji tomēr atbalsta pastiprinātas vērības veltīšanu šai klientu mērķa grupai.

Apkopojot sabiedrības priekšstatus par sociālo dienestu klientu grupām, redzams, ka, lai gan tincināšanas rezultātā iedzīvotāji nosauc daudzveidīgas klientu grupas, kā pirmie parasti tiek nosaukti trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki, un kopumā tā arī ir visbiežāk minētā sociālā dienesta klientu grupa.

Potenciālā motivācija vērsties sociālajā dienestā

Iepriekš aplūkoto sociālā dienesta darba uzdevumu un tēla raksturojumu papildina Latvijas iedzīvotāju viedoklis, kurās situācijās iedzīvotāji paši vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ja būtu tāda nepieciešamība (7. zīmējums). Nosauktās situācijas rāda, kāds iedzīvotājiem ir izveidojies priekšstats par to, kuras viņu sociālās, sadzīves u.tml. problēmas ir risināmas ar kuru dienestu, organizāciju vai speciālistu starpniecību. Atbildot uz tiešu aptaujas jautājumu, kurās situācijās aptaujātie personīgi vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, visbiežāk minētās atbildes ir: nepietiekami iztikas līdzekļi (48%), nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība (39%), nepieciešamība pēc atbalsta veco cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei (27%) un bezdarbs un darbavietu trūkums (26%). Aplūkojot iedzīvotāju atbildes dalījumā, vai viņi vai viņu ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, redzams, ka visbiežāk nosaukto četru iemeslu secība mainās. Sociālo dienestu klienti retāk min, ka vēršanās iemesls būtu atbalsta nepieciešamība veco ļaužu vai personu ar invaliditāti aprūpei (33%), savukārt biežāk – bezdarbu un darbavietu trūkumu (36%). Būtiski norādīt, ka 10% Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka nekad nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā, bet 8% atbild, ka nevienā no anketā piedāvātajām situācijām nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā (7. zīmējums). To vidū biežāk ir iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldības sociālā dienesta klienti.

7. zīmējums. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze1: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; bāze2: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; bāze3: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=2329
Piezīme: Cits: veselības problēmu dēļ, transporta pakalpojumu saņemšanai, atbalsta saņemšanai saistībā ar citu iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem (noformēt invaliditāti, bērnudārzu u.tml.)*

Aplūkojot iespējamos iemeslus, lai vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociāli demogrāfiskajā griezumā, ir novērojamas nozīmīgas atšķirības. Nepietiekamus iztikas līdzekļus kā vēršanās iemeslu sociālajā dienestā visbiežāk ir minējušas personas ar pamata izglītību, zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile) un Latgales reģionā dzīvojošie. Bezdarbu un darbavietu trūkumu kā vēršanās iemeslu likumsakarīgi biežāk min darbspējīgie iedzīvotāji. Vardarbību ģimenē kā iemeslu vērsties dienestā biežāk norāda gados jauni iedzīvotāji, īpaši, 15-17 gadu vecumā, lai gan arī vecuma grupā 15-29 gadi šis iemesls tiek minēts ievērojami biežāk nekā citās. Vardarbība ģimenē biežāk būtu iemesls vērsties sociālajā dienestā Rīgas un Vidzemes reģionu iedzīvotājiem. Nepieciešamību pēc atbalsta veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei biežāk kā iemeslu vērsties sociālajā dienestā nosauc personas ar augstāko izglītību, biežāk republikas nozīmes pilsētās nekā mazās pašvaldībās dzīvojošie. Līdzīga situācija novērojama arī attiecībā uz situāciju, kad būtu nepieciešams atbalsts brīvā laika pavadīšanai veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti – biežāk tas būtu iemesls vērsties sociālajā dienestā republikas nozīmes pilsētu (it sevišķi, Rīgas) iedzīvotājiem un retāk – mazo novadu iedzīvotājiem. Savukārt nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība, biežāk motivētu vērsties sociālajā dienestā Vidzemes, Latgales un Zemgales reģionu iedzīvotājus.

Atsevišķi izvērtējot to iedzīvotāju atbildes, kuri uzskata, ka nekad nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā, redzams, ka statistiski nozīmīgas atšķirības iedzīvotāju atbildēs dažādās apakšgrupās nav novērojamas. Tomēr atbilžu variācijas ļauj izteikt pieņēmumu, ka biežāk to vidū, kas nekad nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ir iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā, vīrieši, personas ar vidējo vai vidējo speciālo izglītību, latviešu tautības iedzīvotāji, biežāk Rīgas, Vidzemes un Zemgales reģiona iedzīvotāji (it sevišķi pretstatā Latgales reģionam). Blakus tam aplūkojot iedzīvotājus, kuri atbildēja, ka nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā anketā norādītajās situācijās, iezīmējas tendence, ka to starpā biežāk ir iedzīvotāji 15-17 gadu vecumā, ar vidēji augstiem vai augstiem ienākumiem (augstākās ienākumu kvintiles).

Aplūkojot iedzīvotāju grupas, kuras sniedza abas iepriekš aplūkotās atbildes, redzams, ka 5% gadījumu šiem aptaujātajiem vai viņu ģimenes locekļiem pēdējo divu gadu laikā ir bijusi situācija, kad tika apsvērta iespēja vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, taču tas netika izdarīts. Šie aptaujātie tika sīkāk aplūkoti arī pēc nosauktajiem iemesliem, kāpēc viņi vai viņu ģimenes locekļi attiecīgajā situācijā pašvaldības sociālajā dienestā tomēr nav vērsušies. Tā kā aptaujāto skaits apakšgrupās ir mazs (attiecīgi 13 un 11 respondenti), iespējams iezīmēt tikai galveno iemeslu tendences. Aptaujātie, kuri atbildēja, ka nekad nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā, visbiežāk tam par iemeslu minēja to, ka viņiem nepatīk pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksme, un nezināšanu, vai viņiem pienākas šāda palīdzība. Savukārt aptaujātie, kuri atzina, ka nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā anketā norādītajās situācijās, visbiežāk tam par iemeslu minēja uzskatu, ka sociālais dienests nevar atrisināt aptaujātā vai viņu ģimenes problēmas, kaunu, neērtības sajūtu vērsties pēc palīdzības un priekšstatu, ka palīdzības saņemšanas procedūra ir pārāk sarežģīta. Kauns un pazemojuma sajūta kā šķēršļi, kas attur vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, izskan arī iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās. Iedzīvotāju pieredze rāda, ka šī sajūta izriet gan no personīgā pārdzīvojuma, ka kaut kādā dzīves posmā ir piedzīvota neveiksme, gan arī no saskarsmes ar sociālā dienesta darbiniekiem, kur nepieciešams vēl arī parādīt un pierādīt, cik ļoti personas situācija ir pasliktinājusies. Bieži vien iedzīvotāji šajās situācijās ir izjutuši emocionālā atbalsta trūkumu no sociālā dienesta darbiniekiem un to saņēmuši tikai no apkārtējiem cilvēkiem. Vienlaikus iedzīvotāji atzīst, ka šīs sajūtas visgrūtāk ir pārvarēt, dodoties uz dienestu pirmo reizi. Tālāk izveidojas pieradums, un negatīvas emocijas tiek izjustas vai apzinātas retāk.

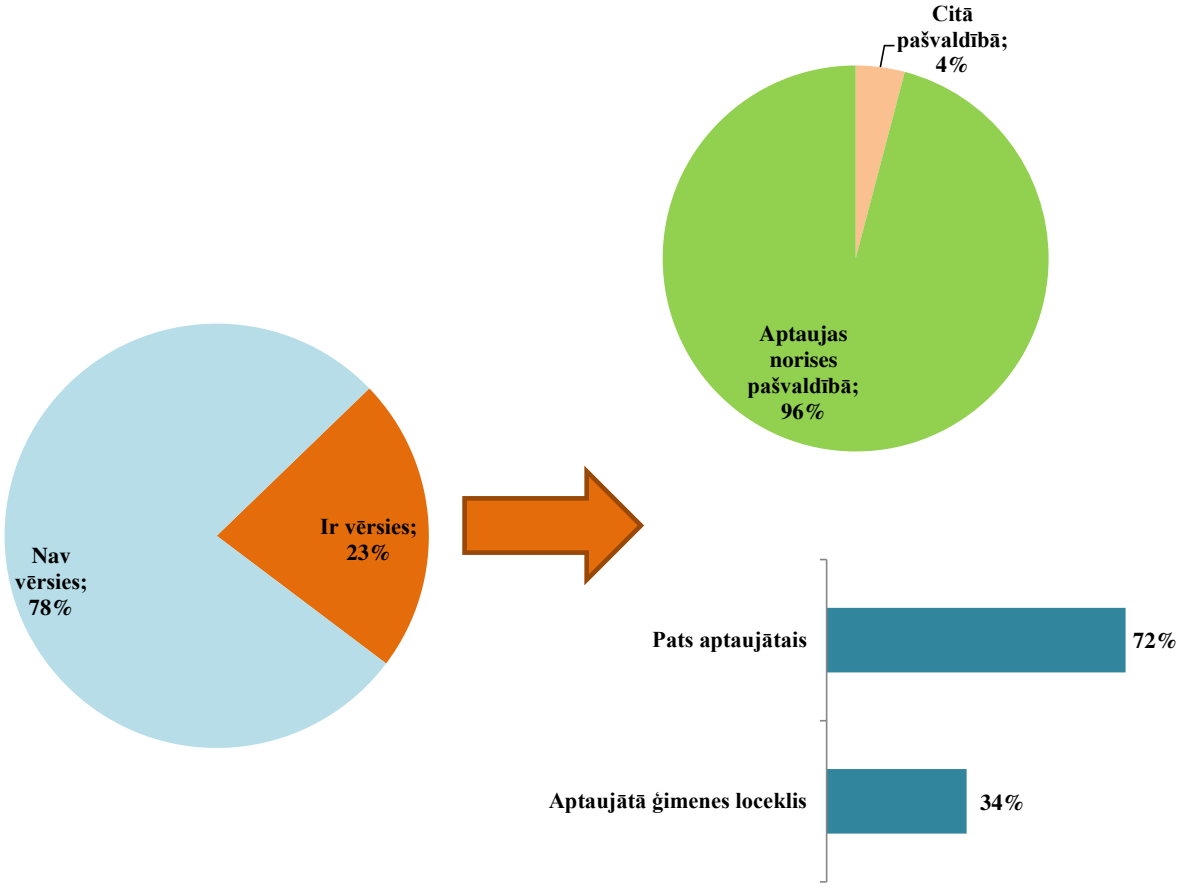
> *Kā pazemojums. Viņi nevis automātiski tev nodrošina kaut kādu pakalpojumu, bet tev ir pienākums pierādīt, ka man tiešām ir slikti, ka man neviens nevar palīdzēt...* (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Tādējādi iedzīvotāju kvantitatīvās aptaujas un fokusa grupu diskusiju rezultāti rāda, ka vēršanās sociālajā dienestā gandrīz pusē gadījumu asociējas ar nepietiekamiem iztikas līdzekļiem, un tikai tad ar citiem iemesliem, kuru starpā biežāk minētie ir nelaimes gadījums, kad nepieciešama palīdzība, nepieciešamība pēc vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpes, kā arī vismaz daļēji nepietiekamo iztikas līdzekļu iemesls – bezdarbs un darbavietu trūkums.

Pašreizējie sociālā dienesta klienti

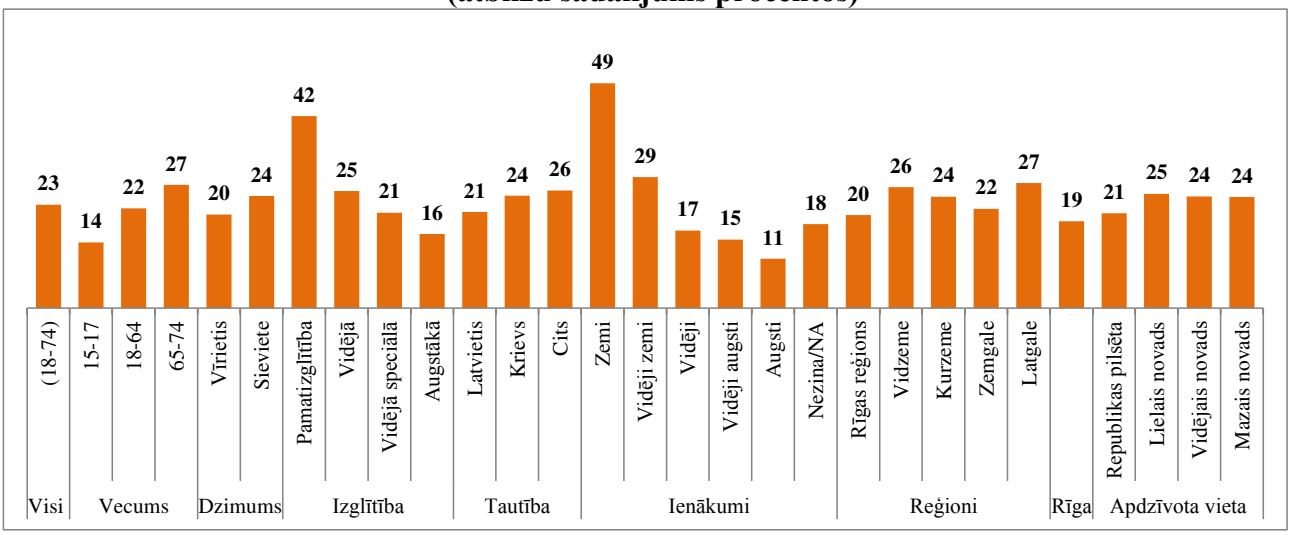
Aptaujas rezultāti atklāj, ka no visiem Latvijas iedzīvotājiem 23% ir tādi, kas paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (8. zīmējums). Šī grupa aptver arī tos Latvijas iedzīvotājus, kas ir vērsušies ar kādu jautājumu vai pēc palīdzības, bet palīdzība ir atteikta.

8. zīmējums. Sociālā dienesta klientu īpatsvars un to raksturojums



Bāze1: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; bāze2: iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā (visi sociālo dienestu klienti) 18-74 gadu vecumā, N=683

9. zīmējums. Sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādu sociāli demogrāfisko grupu ietvaros (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā sociāli demogrāfiskajās apakšgrupās

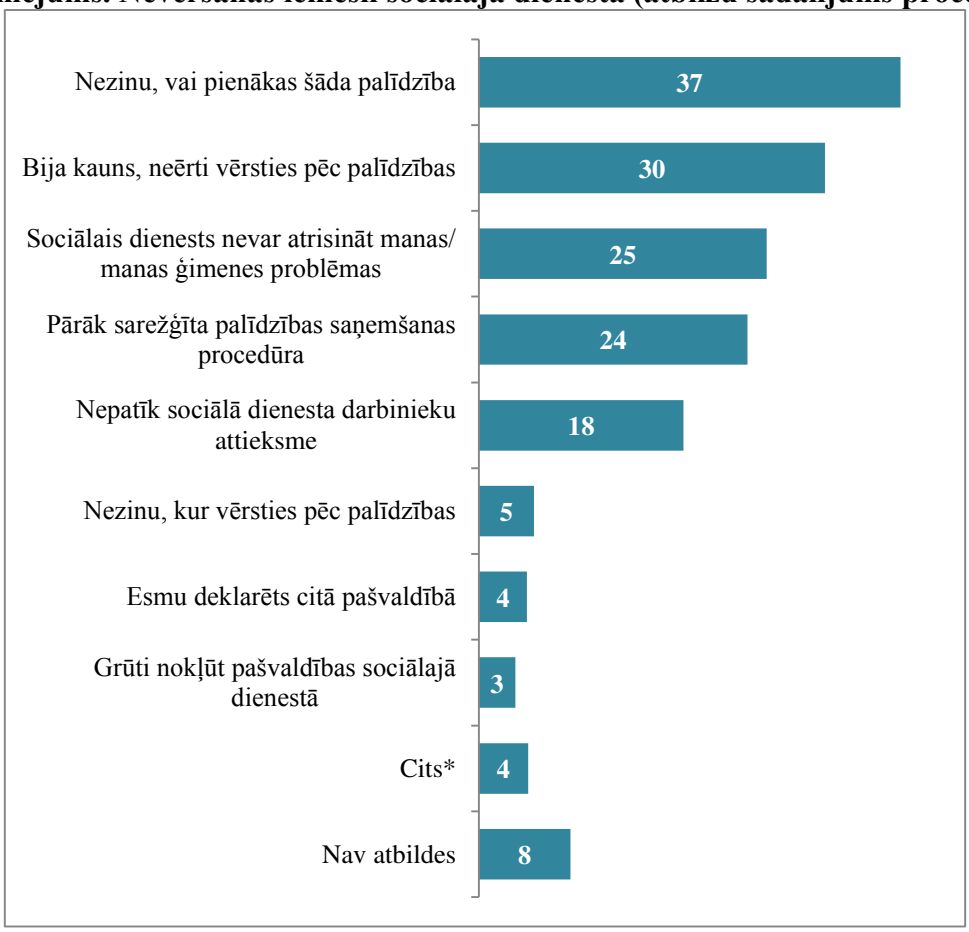
Pašvaldību sociālo dienestu klienti ir sastopami visās sociāli demogrāfiskajās grupās (sk. 9. zīmējumu). Tomēr, aplūkojot dažādas iedzīvotāju grupas, redzams, ka, lai gan vēršanās sociālajā dienestā īpatsvars pakāpeniski pieaug jau no 30 gadu vecuma, biežāk sociālajā dienestā vērsušies iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā. Sociālajā dienestā biežāk nekā citas iedzīvotāju grupas vērsušās

personas ar pamatizglītību un zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile), Vidzemes un Latgales reģionā dzīvojošie iedzīvotāji.

No tiem aptaujātajiem, kas vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 96% ir vērsušies tajā pašvaldībā, kurā dzīvo konkrētais aptaujas dalībnieks, bet 4% ir vērsušies kādā citā pašvaldībā, kas ir loģiski gadījumos, kad personas dzīves vieta nesakrīt ar deklarēto dzīves vietu, kā arī, ja persona pēdējo divu gadu laikā ir mainījusi savu dzīves vietu no vienas pašvaldības uz citu (8. zīmējums).

No tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu, 72% ir paši vērsušies sociālajā dienestā, bet 34% gadījumu sociālajā dienestā ir vērsies kāds ģimenes loceklis (atbilžu summa pārsniedz 100%, jo iespējama situācija, kad sociālajā dienestā vērsušies vairāki ģimenes locekļi). Biežāk paši personīgi sociālajā dienestā vērsās iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā. Biežāk sociālajā dienestā personīgi vērsušās ir sievietes nekā vīrieši. Tāpat paši personīgi biežāk vērsušies sociālajā dienestā ir iedzīvotāji, kuriem ir zemi vai vidēji zemi ienākumi (divas zemākās ienākumu kvintiles).

10. zīmējums. Nevēršanās iemesli sociālajā dienestā (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēruši iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; N=191
Piezīme: Cits: nav ticības, ka sociālais dienests palīdzēs, negatīva iepriekšējā sadarbības pieredze, problēma tika atrisināta patstāvīgi*

Visbiežāk minētais iemesls (10. zīmējums), kādēļ Latvijas iedzīvotāji nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, ir saistīts ar informētības trūkumu, jo tā ir atbilde „Nezinu, vai pienākas šāda palīdzība" (37%). Apmēram vienai trešdaļai Latvijas iedzīvotāju, kas nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, ir kauns lūgt palīdzību (atbilžu variants „Bija kauns, neērti vērsties pēc palīdzības" 30%), ko biežāk min vidējās un vecākās paaudzes cilvēki personas ar relatīvi augstiem ienākumiem

(augstākā ienākumu kvintile) un mazos novados dzīvojošie (iemesla minēšanas biežums pieaug, samazinoties apdzīvotās vietas lielumam). Fokusa grupu diskusiju rezultāti arī rāda, ka apdzīvotās vietas lielumam ir nozīme, jo lielāku iespēju, ka kaimiņi vai paziņas uzzinās par vēršanos sociālajā dienestā, atzīst tieši mazo pašvaldību iedzīvotāju. Papildus tam fokusa grupu diskusijās izskanējušie viedokļi rāda, ka nevēršanās iemesli sociālajā dienestā pārklājas, sekmējot problēmu risinājumus meklēt citur.

> *Pirmkārt – rindas! Rindas ir ļoti garas! Es gāju ar vienu māmiņu. Tas bija šausmīgi! Atnācām. It kā savācām visus dokumentus. Kaut ko vēl neatnesām. Nākamreiz atkal jāstāv rindā. Un tad vēl – it kā sēdi, jūties kaut kā... Atnāc, ir kauns... Par to, ka viņa atnākusi pēc palīdzības, lai gan viņai ir visas iespējas saņemt to naudu, bet viņa jūtas nekomfortabli. Ka viņa ir tāda... Nu, nezinu – tāda – vai es tāda galīgi jau nekāda? Bet kāpēc – nekāda? Ja jau valsts sniedz atbalstu, mūsu pašvaldība, tad kādēļ to nesaņemt? Ir tādi kompleksi cilvēkiem, ka... Un tagad vēl ir tie taloniņi, kurus saņem. Viņi visu dienu sēž rindā, kamēr saņems to visu. Tas ir ļoti sarežģīti! Vēl pēdējais moments. Tīri cilvēcīgi... Nedaudz man pietrūkst naudiņas, man ir tiesības saņemt, bet neparko neiešu. Vienkārši – pašcieņas jautājums.* (iedzīvotājs, 3. FGD, RUS)

Trešā visbiežāk minētā atbilde ir saistīta ar neticību, ka sociālais dienests var atrisināt konkrētās personas problēmas (sociālais dienests nevar atrisināt manas/ manas ģimenes problēmas – 25%). Līdzīgam skaitam Latvijas iedzīvotāju šķiet, ka palīdzības saņemšanas procedūra ir pārāk sarežģīta (24%). Relatīvi liels skaits Latvijas iedzīvotāju izvēlas arī atbildi „nepatīk sociālā dienesta darbinieku attieksme" (18%), kas ir jau iepriekš minētās komunikācijas problēmas (augstprātība, nelaipna attieksme u.tml.).

> *Mūsu ciemā daži neiet, jo sociālais darbinieks atļaujas tādu kā... Nu, es domāju, ka pilsētā arī tā ir, bet... Pie mums atnāk sociālais darbinieks, viņa var apskatīties visu, kas tev ir, kas tev nav. Ja viņai kaut kas nepatīk, viņa var ielīst privātajās mantās, ledusskapi pārbaudīt. – Kas tur ir? Parādiet man ledusskapi, saldētavu. No kā jūs pārtiekat? Un, ja viņai... Ja atbildēji kaut kā, viņa pēc tam var tālāk aiziet, un tad jau ģimene tiek kontrolēta. Viņi spiedīs, spiedīs, spiedīs... Vienu ģimeni „nospieda" tā, ka bērnus atņēma. Nepatika un.... Citi vienkārši baidās iet, jo nāks un kontrolēs*. (iedzīvotājs, 3. FGD, RUS)

Apkopojot iepriekš aplūkotos rezultātus par sociālo dienestu esošajiem un nesasniegtajiem klientiem, redzams, ka kopumā vairums iedzīvotāju, kuri ir izjutuši vajadzību pēc palīdzības, sociālajā dienestā ir vērsušies, tomēr aptaujas dati arī rāda, ka neliela daļa potenciālo klientu ir palikusi nesasniegta (8% no tiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, jeb, attiecinot uz visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem, – 6%). Kā biežāk minētie iemesli nevērsties sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir informācijas trūkums un negatīvās emocijas, kuras tāpēc ir jāpārvar (kauns un neērtības sajūta), par kuru fokusa grupu diskusijās ir runājuši arī esošie sociālo dienestu klienti. Ņemot vērā sabiedrībā dominējošo viedokli, ka sociālā dienesta klienti ir trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki, personai, izlemjot vērsties pašvaldības sociālajā dienestā pirmo reizi, ir jāspēj pārvarēt negatīvās sajūtas, ka arī uz viņu var tikt attiecināts šis priekšstats. Kā rāda iedzīvotāju pieredze, būtiska loma negatīvo emociju pārvarēšanā vai pastiprināšanā ir sociālā dienesta darbinieku atbalstošajai vai noraidošajai attieksmei. Sociālo dienestu klientu pieredze arī rāda, ka sociālo dienestu darbinieki ir visatturīgākie, potenciālajam klientam dienestā ierodoties pirmo reizi. Tomēr, raugoties no klientu apkalpošanas viedokļa, tādai atšķirībai nebūtu jābūt. Tādējādi, apkopojot esošo un potenciālo klientu pieredzi, jāuzsver, ka nozīmīga loma sociālā dienesta darba efektivitātes uzlabošanā ir komunikācijas ar sabiedrību pilnveidošana. Šeit jāatzīmē, ka secinājums ir vispārīgs, un sociālo dienestu klientu pieredze liecina arī par labas un veiksmīgas saskarsmes piemēriem, tomēr kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka iedzīvotājiem pietrūkst informācijas gan par sociālā dienesta piedāvāto pakalpojumu dažādību, gan arī pārliecības par to, ka viņus dienestā sagaidīs laipni un atsaucīgi darbinieki.

No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kas paši vai kuru ģimenes locekļi ir vērsušies sociālajā dienestā, 62% sociālajā dienestā ir vērsušies vairākkārtēji, bet 33% tikai vienu reizi. Salīdzinoši biežāk to, kas risinājumu panākuši ar vienreizēju vēršanos, ir sociālā dienesta klientu vidū ar augstāko izglītību (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā 47%, vairākkārtēji – 47%) un arī to vidū, kas pieder augstākajai ienākumu grupai (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā 58%, vairākkārtēji – 41%). Salīdzinājumam 20% personu no zemāko ienākumu grupas vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā, vairākkārtēji – 77%, bet personu ar pamatizglītību vidū 21% vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā, vairākkārtēji – 71%. Savukārt būtiskas atšķirības sociālo dienestu klientu vēršanās biežumā sociālajā dienestā reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā nav novērotas.

Visbiežāk minētais iemesls (11. zīmējums), kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi vēršas pašvaldības sociālajā dienestā, ir pabalsta saņemšana (59%). Otrs biežāk minētais iemesls ir saistīts ar dokumentu iesniegšanu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai (46%). Viena ceturtā daļa, no tiem kas vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, vērsās tur saistībā ar pārtikas pakas vai brīvpusdienu bērniem saņemšanu (25%). Atbalstu saistībā ar veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanu sociālajā dienestā vēlējās saņemt 17%. Visretāk pašvaldības sociālajā dienestā kāds ir vērsies, lai saņemtu krīzes centra pakalpojumus (1%) un atbalstu atkarību (alkoholisms, narkomānija un tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem (2%).

Aplūkojot jautājuma atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās, redzams, ka pabalsta saņemšanas nolūkā biežāk sociālā dienestā vērsās šādas sociālo dienestu klientu apakšgrupas: personas ar pamatizglītību (73%) un ar zemiem ienākumiem (69%). Arī lai iesniegtu dokumentus trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai, nedaudz biežāk nekā citu grupu pārstāvji sociālajā dienestā vērsās personas ar pamatizglītību (61%) un ar zemiem ienākumiem (69%).

Pārtikas paku vai brīvpusdienu bērniem saņemšanai nedaudz biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies sociālā dienesta klienti vecumā no 15-29 gadiem (33%), kā arī personas ar pamatizglītību (39%), ar zemiem ienākumiem (50%), kā arī vidējo un mazo novadu iedzīvotāji (atbilstoši 36% un 38%).

Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanai arī nedaudz biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies sociālā dienesta klienti vecumā no 50-74 gadiem (26%), kā arī personas ar augstāko izglītību (24%) un ar augstiem ienākumiem (37%).

Aplūkojot sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemeslus saistībā ar jautājumu, vai klienti pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies dienestā vienu reizi vai vairākkārtēji, redzams, visbiežāk vairākkārtēji dienestā vēršas klienti, kuri to dara šādu iemeslu dēļ: pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai (88% aptaujāto, kas minējuši šo iemeslu, dienestā vērsušies vairākkārtēji), piedalīšanās seminārā, lekcijā u.tml., ko organizē sociālais dienests (87%), dokumentu iesniegšanai trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai (79%), bērnu uzvedības problēmu risināšanai (78%), asistenta, „drošības pogas", transporta pakalpojuma saņemšanai (78%), palīdzības saņemšanai atkarību (alkoholisms, narkomānija u.tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem (74%) un pabalsta saņemšanai (72%). Tas nozīmē, ka, ja, piemēram, persona vai ģimene saņem pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml., tad vairumā gadījumu pēdējo divu gadu laikā persona vai ģimene to ir darījusi vairākas reizes (t.i., ir regulārs pašvaldības sociālā dienesta klients). Līdzīga interpretācija lietojama arī pārējo minēto klientu grupu gadījumā.

11. zīmējums. Sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli (atbilžu sadalījums procentos)

Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683
Piezīme: Cits: transporta atvieglojumu/ pakalpojumu iegūšana, rehabilitācijas pakalpojumu saņemšanai, vietas pansionātā vai sociālā dzīvokļa iegūšanai*

Fokusa grupu diskusijās sociālo dienestu klienti atklāj, ka bieži vien atkārtota vēršanās vai regulāras vizītes sociālajā dienestā ir saistītas ar to, ka viņu situācijā nav iespējams ātrs risinājums tāpēc, ka, piemēram, nepieciešams gaidīt rindā uz pakalpojuma saņemšanu, situācijas uzlabošanai ir jāiegulda pūles ilgtermiņā, dažādi ārēji apstākļi neļauj būtiski uzlabot situāciju u.tml.

> *Katrus trīs mēnešus jāapstiprina maznodrošinātā statuss, lai pierādītu, ka tu pats nevari nopirkt dzīvokli. Mums jau ir šī saimnieka māja, tas nekas, ka tevi tur valsts iebāza, bet tagad pats domā, kā no turienes izkļūt. [..] [Ja varētu], būtu jau aizgājusi un nopirkusi sev to dzīvokli. Viņi nesaprot, kā ir sisties ar saimnieku... Ja viņi dzīvo parastā dzīvoklī. Viņi nesaprot, kas tie ir par nerviem! Viņiem ir absolūti vienalga! Es uz turieni gāju, jo man vajadzēja regulāri uz Rīgas domi nest izziņu, ka es vēl joprojām neesmu iekrājusi pirmajai iemaksai dzīvokļa iegādei. Dodiet man pašvaldības dzīvokli!* (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Turklāt, kā rāda atsevišķu fokusa grupu dalībnieku pieredze reģionos, ieguvumi, kas tiek gūti no maznodrošinātā statusa ir tik būtiski ģimenei, ka tā rūpīgi kontrolē visu savu ģimenes locekļu ieņēmumus, un, ja iespējams, tos koriģē, lai statusu nezaudētu un tādējādi paliktu sociālā dienesta klientu lokā.

Ar to summu, [kas nepieciešams maznodrošinātā statusa iegūšanai,] ir tā, ja viens cents ir uz robežas, viņi [sociālais dienests] ir ļoti stingri. Ja. Piemēram, bērns mācās labi, mēs [skola] varam iedot augstāko stipendiju. Bet viņš saka – man vairs nevajag stipendiju, jo viss – tiks pārsniegtas normas, pazaudēsim statusu, līdz ar to visu citu atbalstu. (iedzīvotājs, 3.FGD, RUS)

Fokusa grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka bieži vien iemesli, saistībā ar kuriem diskusijas dalībnieki ir vērsušies vai sadarbojušies ar sociālo dienestu, ir daudzveidīgi, tie var būt savā starpā saistīti, un, vēršoties dienestā pēc palīdzības viena iemesla dēļ, klients var saņemt atbalstu arī citā jomā.

Bija periods, kad vīrs burtiski divus, trīs mēnešus nestrādāja. Es vēl ar bērnu sēdēju, arī nestrādāju. Tad arī nesu tās izziņas par dzīvokli, aizrunājāmies ar sievieti, kas tur bija, par palīdzību, kas mums pienācās. Viņa – jums vīrs tagad nestrādā, jūs nestrādājat, mēs jums varam dzīvokli apmaksāt! Ja? Tātad – viņa pati piedāvāja. Pavisam cita attieksme! Mums tā palīdzība bija nepieciešama burtiski uz vienu, diviem mēnešiem. Uz to brīdi, plus vēl tas, ka saimnieka māja. Vēl jo vairāk – es pat pati neprasīju! Viņa jautāja, kādēļ jūs nejautājat? Man kaut kā kauns... It ka mēs tādi veseli, bet tā kaut kā sanāca... Piedāvāja, palīdzēja. Ļoti dažādi cilvēki. Ir tādi, kas negrib runāt, viņiem ir līdz šejienei viss. Es domāju, ka viņiem vienkārši jāiet prom. Ja viņi vairs negrib palīdzēt cilvēkiem, tad viņiem jāiet prom! (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Balstoties uz šo fokusa grupu diskusiju laikā gūto atziņu, kvantitatīvās aptaujas ietvaros tika veikta faktoru analīze ar mērķi noteikt komponentus, attiecībā pret kuriem korelē visi pētījumā aplūkotie sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli. Veiktā analīze rāda, ka iemesli vērsties dienestā sadalās trīs faktoru grupās (1. tabula).

1. tabula. Sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemeslu faktoru analīzes rezultāti – komponenšu matrica

	Faktors		
	1	**2**	**3**
Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai	0,657	0,014	0,297
Pabalsta saņemšanai	0,583	-0,178	-0,303
Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai	0,686	0,061	0,290
Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana	-0,589	-0,077	0,340
Asistenta, „drošības pogas", transporta pakalpojuma saņemšana	-0,368	-0,032	0,532
Ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.)	-0,013	0,671	-0,032
Bērnu uzvedības problēmu risināšana	-0,085	0,586	-0,181
Palīdzības saņemšana bezdarba situācijā	0,347	0,230	0,224
Palīdzības saņemšana atkarību (alkoholisms, narkomānija u.tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem	-0,102	0,617	-0,162
Krīzes centra pakalpojumu saņemšana	-0,008	0,509	-0,047
Piedalīšanās seminārā, lekcijā u.tml., ko organizē sociālais dienests	0,131	0,315	0,529

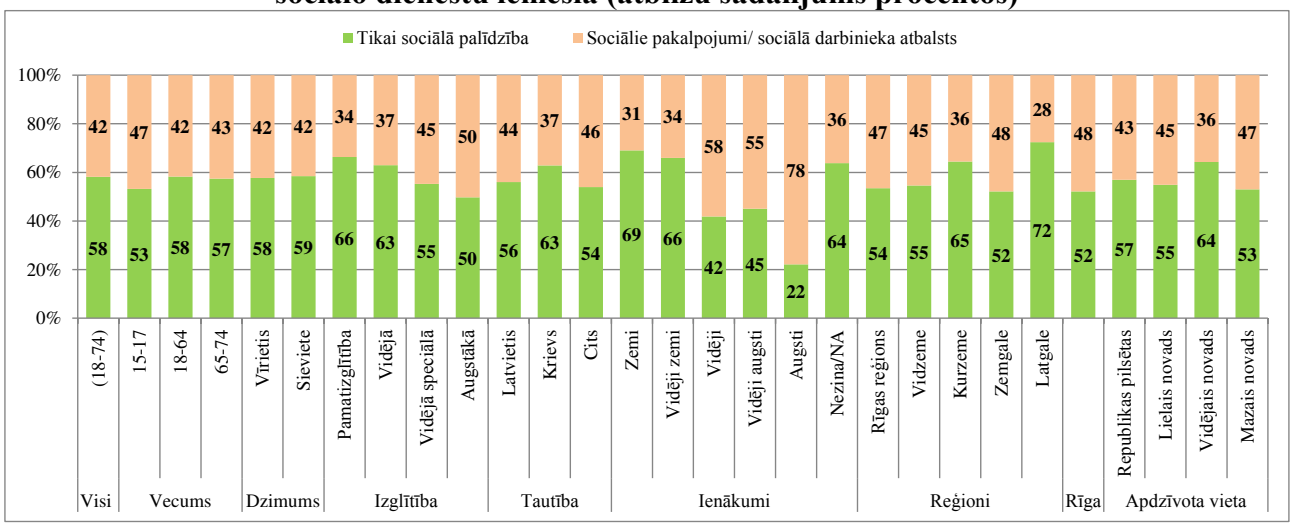
Piezīmes: teorētiski katrs aspekts var piederēt tikai vienam no faktoriem. Ja korelācija ar abiem faktoriem ir vienlīdz augsta, mēs uzskatām, ka šie aspekti nepieder nevienam no tiem.
Analīzes metode: Galveno komponentu analīze (Principal Component Analysis). Atrasti trīs komponenti.

Koeficenti, kas atrodami tabulas šūnās, attēlo katra atsevišķā aspekta korelāciju ar nenoteikto (slēpto) faktoru (maksimālā vērtība ir 1, kas nozīmē pilnīgu pozitīvu korelāciju). Tumšāka krāsa rūtiņā apzīmē sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesla piederību vienam vai otram faktoram.

Analīze rāda, ka vienu sadarbības iemeslu grupu veido pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšana, dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa saņemšanai, pabalsta saņemšana, kā arī palīdzības saņemšana bezdarba situācijā, t.i., kopumā to var saukt par nepietiekamu iztikas līdzekļu radītu iemeslu grupu. Otru sadarbības iemeslu grupu veido ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšanas, bērnu uzvedības problēmu risināšanas, palīdzības saņemšanas atkarību problēmu gadījumā un krīzes centra pakalpojuma saņemšana, t.i., kopumā to var saukt par nelabvēlīgu ģimenes sociāli psiholoģisko iemeslu grupu (1. tabula). Savukārt trešā sadarbības iemeslu grupa ir asistenta, „drošības pogas", transporta pakalpojuma saņemšana, piedalīšanās seminārā, lekcijā u.tml., ko organizē sociālais dienests, kā arī veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās pakalpojuma saņemšana.

Ņemot vērā faktora analīzes rezultātus un to, ka nepietiekamu iztikas līdzekļu iemesli aptaujā tiek minēti ievērojami biežāk nekā citi, sociālo dienestu klientus var iedalīt divās lielās grupās – tie aptaujātie, kuri ir saņēmuši arī kādu sociālo pakalpojumu un/vai sociālā darbinieka atbalstu (t.sk., iespējams, ka saņēmuši arī sociālo palīdzību), un tie aptaujātie, kuri ir vērsušies dienestā tikai sociālās palīdzības saņemšanas nolūkā. Iegūtie dati rāda, ka 58% sociālo dienestu klientu pēdējo divu gadu laikā vērsušies dienestā tikai sociālās palīdzības saņemšanai un 42% – sociālos pakalpojumus un/ vai sociālā darbinieka atbalsta saņemšanai, iekļaujot tos, kas papildus pakalpojumiem saņēmuši arī sociālo palīdzību (12. zīmējums). Aplūkojot sociālā dienesta klientus pēc to sadarbības ar sociālo dienestu iemesla, redzams, ka būtiskākās atšķirības novērojamas ienākumu grupās – sociālo dienestu klienti ar relatīvi augstiem ienākumiem (augstākā ienākumu kvintiles grupa) visbiežāk sadarbojas ar dienestu, lai saņemtu sociālos pakalpojumus un/vai sociālā darbinieka atbalstu (78% šīs ienākumu grupas klienti sadarbojas ar dienestu šī iemesla dēļ). Savukārt reģionālajā griezumā visbūtiskāk atšķiras Latgales sociālo dienestu klienti, kuri biežāk nekā citur sadarbojas ar dienestu tikai tāpēc, lai saņemtu sociālo palīdzību (72%).

12. zīmējums. Sociālo dienestu klientu profils sociāli demogrāfiskajās grupās pēc sadarbības ar sociālo dienestu iemesla (atbilžu sadalījums procentos)



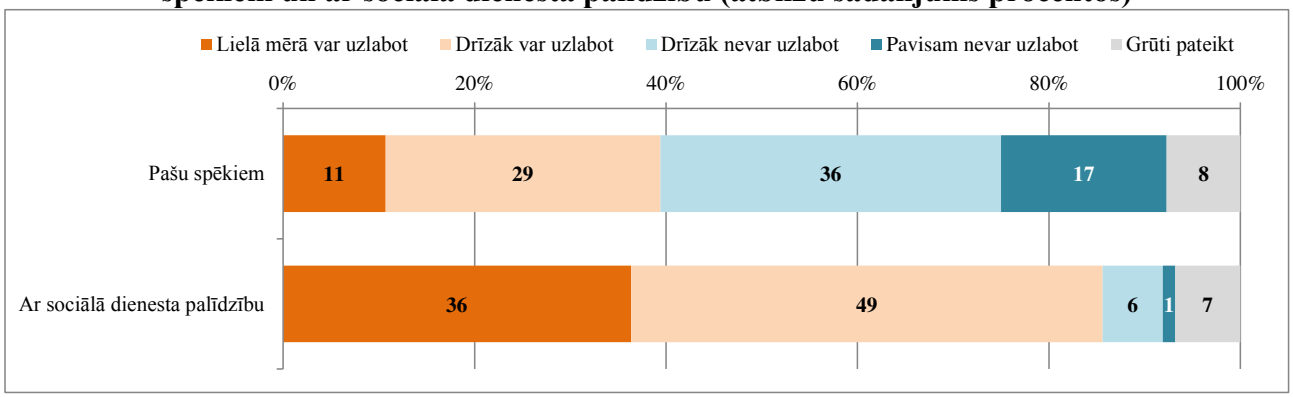
Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri minējuši vismaz vienu konkrētu sadarbības iemeslu ar sociālo dienestu, N=673

Sociālā dienesta klientu sadarbības un problēmu risināšanas motivācija

Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, tika uzdots jautājums, cik lielā mērā viņa vai viņa ģimenes situāciju vai konkrēto problēmu, ar kuru vērsās sociālajā dienestā, ir iespējams uzlabot ar pašu spēkiem un cik – ar sociālā dienesta palīdzību (13. zīmējums). Pētījumā iegūtās atbildes parāda, ka šajos gadījumos, kad cilvēki vēršas pēc palīdzības sociālajā dienestā, viņi arī paļaujas lielākoties uz sociālo dienestu, un mazāk

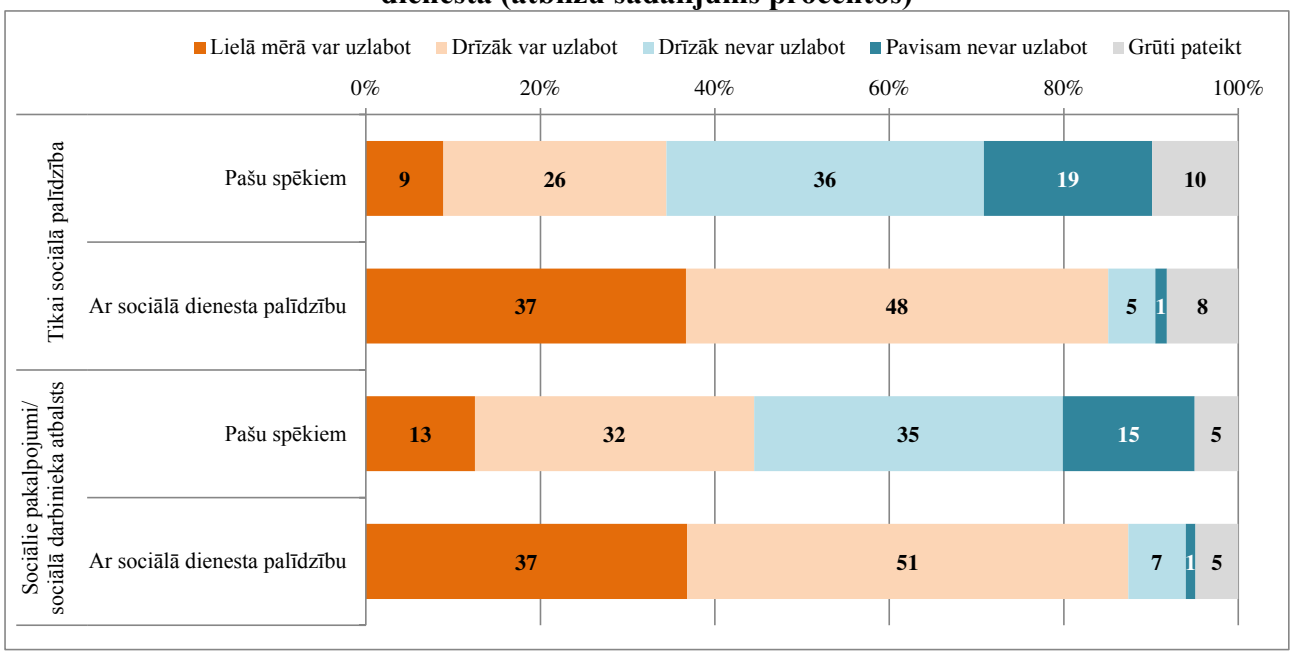
saredz iespēju ar problēmu tikt galā paši. Kopumā 40% uzskata, ka, iespējams, varētu konkrēto situāciju uzlabot paši, bet 85% uzskata, ka varētu konkrēto situāciju risināt ar sociālā dienesta palīdzību. Nedaudz retāk uz saviem spēkiem paļaujas gados vecākie sociālo dienestu klienti (vecuma grupā 50-74 gadi – 35%, vecuma grupā 30-49 gadi – 44%) un citu tautību iedzīvotāji (29%).

13. zīmējums. Sociālo dienestu klientu priekšstats par iespējām mainīt savu situāciju pašu spēkiem un ar sociālā dienesta palīdzību (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683

14. zīmējums. Sociālo dienestu klientu priekšstats par iespējām mainīt savu situāciju pašu spēkiem un ar sociālā dienesta palīdzību atkarībā no vēršanās iemesla pašvaldības sociālajā dienestā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri minējuši vismaz vienu konkrētu sadarbības iemeslu ar sociālo dienestu

Lai gan attiecībā uz viedokli par iespējām uzlabot situāciju ar sociālā dienesta palīdzību statistiski būtiskas atšķirības dažādās sociāli demogrāfiskajās apakšgrupās (t.sk. ienākuma grupās) nav vērojamas, skaidrākas vērtējuma atšķirības redzamas, analizējot datus atkarībā no sadarbības veida ar sociālo dienestu (14. zīmējums). Iedzīvotāji, kuri sadarbojušies ar sociālo dienestu, lai saņemtu sociālos pakalpojumus un/vai sociālā darbinieka atbalstu, nedaudz biežāk nekā sociālās palīdzības saņēmēji uzskata, ka savu situāciju varētu uzlabot pašu spēkiem (attiecīgi 45% un 35%), tomēr šīs atšķirības balstās uz lielāku konkrēto atbilžu skaitu un retāku atbildes „grūti pateikt" īpatsvaru.

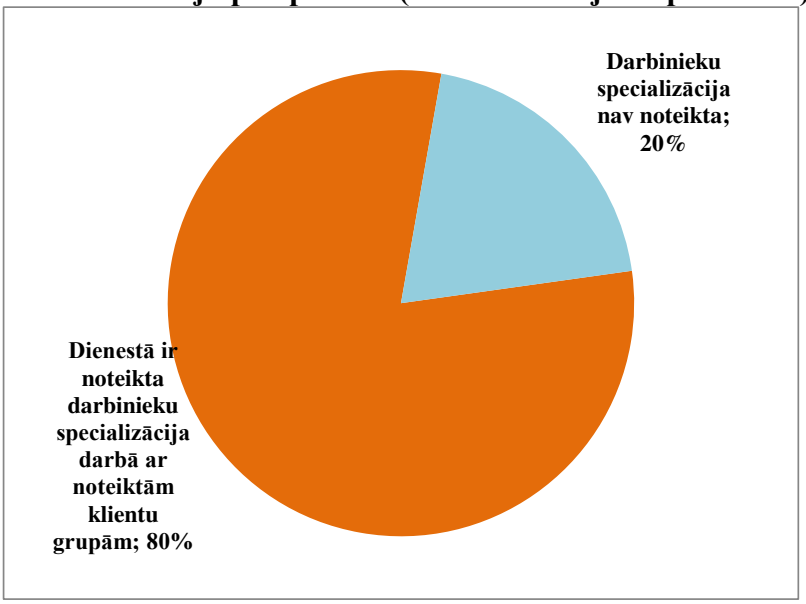
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Kopumā vairums (80%) sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajā sociālajā dienestā ir noteikta darbinieku specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām (15. zīmējums). Iezīmējas tendence, ka republikas nozīmes pilsētu, lielo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst, ka dienestā ir noteikta darbinieku specializācija (83-90%), savukārt mazajos novados specializācija ir noteikta retāk (23 respondenti jeb 64%).

Kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka specializācija var būt formāla un neformāla, turklāt viena dienesta ietvaros kaut kādā jomā var tikt piemērota formāla specializācija un citā – neformāla. Formāla specializācija nozīmē, ka dienestā ir izveidotas nodaļas un/vai ir noteikti konkrēti ieņemamie amati (sociālais darbinieks, sociālās palīdzības organizators u.tml.) un pastāv specializācija (piemēram, sociālais darbinieks darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālais darbinieks darbam ar pilngadīgām personām, sociālais darbinieks darbam ar personām ar funkcionāliem traucējumiem u.tml.). Visbiežāk sociālo dienestu vadītāji nosauc specializāciju darbā ar ģimenēm ar bērniem.

Lai gan paši dienestu vadītāji reti sasaista dienestā lietotās specializācijas ar normatīvajā regulējumā izvirzītajām prasībām, redzams, ka visbiežāk nosauktās darbinieku grupas tieši izriet no normatīvajā regulējumā minētā minimāli nepieciešamā speciālistu skaita un to pienākumiem. Sociālā dienesta dalījums nodaļās (piemēram, sociālā darba (vai atbalsta), sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu nodaļa u.tml.) biežāk raksturīgs republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālajiem dienestiem, kamēr novadi ar lauku teritorijām mēdz piesaistīt sociālo darbinieku noteiktam pagastam.

15. zīmējums. Darbinieku specializācijas esamība darbā ar noteiktām klientu grupām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Neformāla specializācija parasti izpaužas kā koleģiāla vienošanās, kura nav nostiprināta vadības dokumentos, ka kāds no sociālā darba speciālistiem pamatā strādā ar vienu klientu grupu, bet otrs kolēģis – ar citu klientu grupu. Neformālās specializācijas var būt stipri sadrumstalotākas, un to izplatība pašvaldībās būtiski atšķiras. Biežāk minētās neformālās specializācijas ir darbā ar personām ar invaliditāti (atsevišķi – ar garīga rakstura traucējumiem), audžuģimenēm un aizbildņiem, bijušajiem ieslodzītajiem un/vai viņu ģimenes locekļiem, atkarīgām un līdzatkarīgām personām, pusaudžiem, kuri ir policijas uzraudzībā u.tml.

Mums ir palīdzības organizatori, kas piešķir palīdzību. Sociālais darbinieks darbam ģimenei ar bērniem, kuri arī specializējas konkrētās jomās. Piemēram, cilvēktirdzniecībā, uzvedības korekcijas programmās, darbinieks, kurš vairāk strādā ar vardarbības gadījumiem. Sociālais darbinieks darbam ar pilngadīgām personām, kas specializējas uz asistentu pakalpojumu piešķiršanu, uz mājas aprūpes pakalpojumu, rehabilitācijas sniegšanu, darbu ar bērniem ārpus ģimenes aprūpes iestādēs, kad viņš kļūst pilngadīgs, bērniem bāreņiem, uz senioriem, uz bezpajumtniekiem, kas ir patversmes klienti. Tā arī darbinieki cenšas specializēties. Protams, vajadzības gadījumā aizvieto viens otru un to var izdarīt. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Neskatoties uz neformālu un dažreiz arī formālu specializāciju, sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka ikdienas darba procesā var gadīties situācijas, kad tā netiek ievērota, un darbinieki ar dažādu profesionālo ievirzi aizvieto viens otru. Dienestos ar mazu darbinieku skaitu šāda prakse ļauj operatīvi un elastīgi reaģēt uz klientu pieplūduma izmaiņām, kā arī aizvietot darbiniekus to prombūtnes laikā.

Mēs esam trīs darbinieki, un tad esam iekšēji sadalījuši, kurš uz kuru grupu vairāk sliecas, kuram labāk sanāk. Es esmu darbinieks ģimenēm ar bērniem. Mums ir ļoti labas koleģiālas attiecības. Redzam, ka man ir vieglāk ar bērniem kaut ko sarunāt, nevis veciem cilvēkiem. Otram ir vieglāk ar [personām ar] invaliditāti. Ja vajag, aiziet viens, ja vajag, reizēm visas aizejam. Nepametam vienu – tagad risini, tas ir tavs cilvēks. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Daļa (visbiežāk mazo novadu) sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītājā dienestā nav ieviestas darbinieku specializācijas darbā ar noteiktām klientu grupām vai atbilstoši sniegtā atbalsta veidam.

Mēs esam universāli un nedalāmies. Pēc likuma tādā novadā kā mums ir jābūt vadītājam, sociālās palīdzības organizatoram, darbiniekam darbā ģimenēm ar bērniem un darbiniekam darbā ar pieaugušajiem. Bet [faktiski] mēs darām visu. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Savukārt citi sociālo dienestu vadītāji atzīst specializācijas lietderību, it īpaši, attiecībā uz sociālā darba nodalīšanu no sociālās palīdzības organizēšanas. Tomēr, kā rāda intervijas arī ar sociālā darba speciālistiem, praksē šīs funkcijas ne vienmēr tiek pilnībā nodalītas.

Amatu aprakstos mums ir rakstīts, ka sociālais darbinieks strādā ar visām mērķu grupām. Tas nav prātīgi, ka viens darbinieks, kurš strādā ar ģimenēm un bērniem, rēķina arī pabalstus. Iekšēji mēs esam vienojušies, koleģiāli, ka viens ņem bērnus un ģimenes, otrs ņems pabalstus. Ja te sēž cilvēki rindā, tad gan pieņem arī otrs kolēģis. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Prakse, ka sociālais darbinieks ir vienlaikus sociālās palīdzības organizators (piemēram, uz nepilnām slodzēm), kavē uzticības veidošanos starp sociālo darbinieku un klientu, jo klients nevar būt pilnīgi atklāts ar sociālo darbinieku situācijā, kad citā gadījumā tā var tikt izmantota pret viņu (piemēram, lemjot, vai piešķirt sociālo palīdzību vai nē). Šo neuzticēšanos izjūt arī paši sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, kad runā par to, ka „varas" pozīcija, kurā atrodas sociālais dienests attiecībā pret klientiem, ir viens no faktoriem, kāpēc dienestam klientu vidū var nebūt laba slava. Kopumā darbinieku specializācijas, turklāt formālas, esamība sociālajā dienestā ir būtisks priekšnoteikums profesionāla sociālā darba attīstībai pašvaldībās.

Aplūkojot specializācijas esamību reģionālajā griezumā, redzams, ka Vidzemes, Kurzemes un Rīgas reģionu sociālajos dienestos darbinieku specializācija ir noteikta nedaudz biežāk nekā Zemgales un Latgales reģionos (sk. 17. zīmējumu pielikumā).

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Aptaujātie sociālā darba speciālisti retāk norāda, ka viņu dienestā ir noteikta specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām: 48% aptaujāto speciālistu ir norādījuši, ka viņu pārstāvētajos dienestos ir noteikta darbinieku specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām un pārējie – ka tāda nav noteikta. Saskaņā ar sociālā darba speciālistu atbildēm Kurzemes reģionā šāda specializācija tiek praktizēta retāk kā citos reģionos (sk. 18. zīmējumu pielikumā). Vienlaikus jāatzīmē, ka, lai gan šie rezultāti atšķiras no dienestu vadītāju sniegtās informācijas, kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka aptaujātie sociālā darba speciālisti pilnībā neapzinās to, ka dienestā pastāv specializācija. Piemēram, visbiežāk sociālā darba speciālisti (atšķirībā no vadītājiem) par specializāciju neuzskata dalījumu nodaļās, arī savu personīgo darbu tikai, piemēram, ar noteiktu klientu grupu, neatzīst par specializāciju. Ievērojama daļa kvantitatīvi aptaujāto pārstāv republikas nozīmes pilsētas un lielos novadus, kuros sociālā darba speciālistu ir skaitliski vairāk, un ir zināms, ka šajās pašvaldībās sociālie dienesti tiek iedalīti nodaļās u.tml. struktūrvienībās. Šī kārtība ikdienā ir tik ierasta, ka tā netiek uzskatīta par specializāciju. Tāpat sociālā darba speciālisti, it sevišķi tie, kas strādā pašvaldībās ar pilsētas un lauku teritoriju, atzīst, ka ikdienā viņu darba pienākumi nevilšus ietver neformālu kolēģu aizvietošanu, kā rezultātā noteiktās specializācijas robežas kļūst vēl neskaidrākas:

> *Mums ir ļoti vienkārši. Tie, kas strādā pagastos, tie darbinieki ir universāli, kas dara visu ar visām klientu grupām. Pluss vēl viņi atbilstoši savām augstākajām izglītībām dara vēl daudzus darbus, kas viņiem nebūtu jādara. Piemēram, mums ir uzlikta pārtikas paku dalīšana, ko varētu darīt arī kāds cilvēks bez augstākās izglītības, tādējādi atvieglojot sociālā dienesta laiku. Vienīgais specializētais esmu es, kam ir ģimenes ar bērniem, bet arī tā specializācija ir nosacīta, jo tad, kad es esmu pagastā, tad bieži izveidojas tādas situācijas, ka atnāk kāds cilvēks, kas nav ar bērniem, un kā tad tu to pensionāru aizraidīsi? Tad nodarbojies arī ar to.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

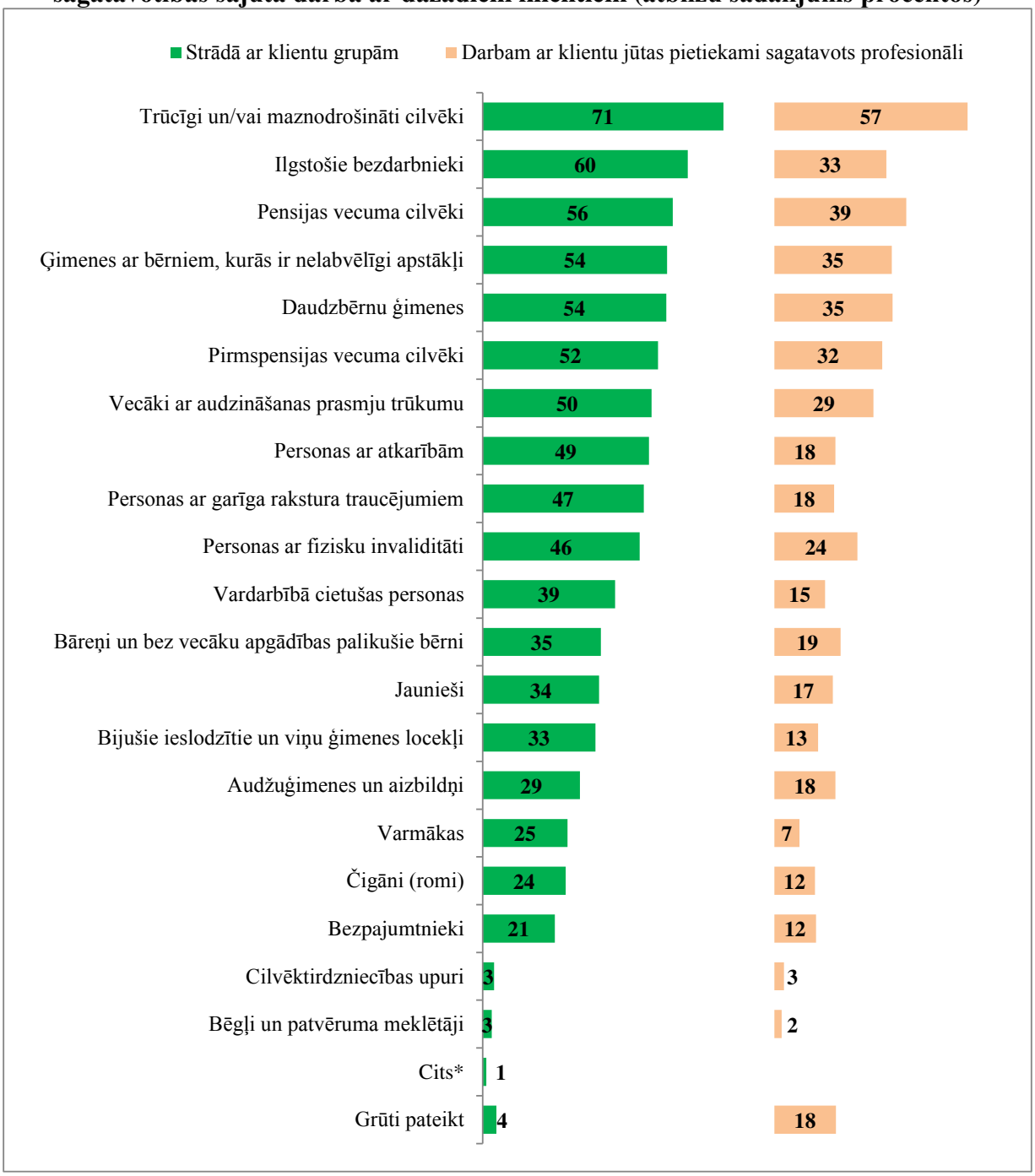
Pretstatā darbiniekiem un distancējoties no viņu ikdienas pieredzes, sociālo dienestu vadītāji, kuri plāno un vada dienesta darbu, spēj labāk raksturot darba organizāciju, un tādēļ arī biežāk atbild, ka specializācija dienestā pastāv. Sociālā darba speciālistu atbildes, vai dienestā pastāv specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām, drīzāk jāaplūko kā viņu sajūtas, nevis objektīvs fakts. Aplūkojot datus no šīs perspektīvas, var teikt, ka 52% sociālā darba speciālistu uzskata, ka viņi nav specializējušies darbā ar noteiktām klientu grupām un strādā ar visiem, kurus pieņemt ir viņa amata pienākums.

Neskatoties uz to, vai dienestā pastāv vai nepastāv specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām, sociālā darba speciālisti parasti nosauc vairākas mērķa grupas, ar kurām strādā. Sociālā darba speciālistu atbildes rāda, ka visbiežāk viņiem ir jāstrādā ar trūcīgiem un/ vai maznodrošinātiem cilvēkiem (ar to strādā 71% darbinieku), un vairākums aptaujāto (57%) jūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar tiem. Vienlaikus jāatzīmē, ka visu klientu grupu starpā darbā ar trūcīgiem cilvēkiem sociālā darba speciālisti jūtas vispārliecinošāk (16. zīmējums).

50-60% aptaujāto sociālā darba speciālistu strādā ar kādu no šīm klientu mērķa grupām (16. zīmējums): ilgstošie bezdarbnieki, pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēki, ģimenes (t.sk. daudzbērnu ģimenes, ģimenes, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums). Profesionālās sagatavotības vērtējums darbam ar šādiem klientiem ir zemāks: 29%-39% aptaujāto jūtas pietiekami profesionāli sagatavoti darbam ar šīm grupām. Personas ar atkarībām (piemēram, no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml.), garīgā rakstura traucējumiem vai cita veida invaliditāti arī ir klienti pietiekami lielam speciālistu skaitam (46-49%), taču pārliecinoši un profesionāli sagatavoti jūtas mazāks speciālistu skaits – aptuveni 18-24%. Tāpat 29-39% respondentu strādā ar vardarbībā cietušām personām, bāreņiem un bez apgādības palikušajiem bērniem, jauniešiem, bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem,

audžuģimenēm un aizbildņiem, taču savu sagatavotību darbam ar šīm grupām kā pietiekamu vērtē tikai 13-19%.

16. zīmējums. Sociālā darba speciālistu raksturīgākās klientu grupas un profesionālās sagatavotības sajūta darbā ar dažādiem klientiem (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

21-25% aptaujāto speciālistu kā savus klientus minēja varmākas, romu tautības pārstāvjus un bezpajumtniekus, kamēr pavisam reti (3%) tika nosaukti cilvēku tirdzniecības upuri un bēgļi un patvēruma meklētāji. Sagatavotības līmenis darbam ar tiem nav augsts: 3-12% speciālistu jūtas pārliecinoši un profesionāli sagatavoti darbam ar šīm grupām (16. zīmējums).

Aplūkojot darba ar dažādām klientu grupām atšķirības reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā, redzams, ka Rīgas reģionā strādājošie sociālā darba speciālisti, kā arī republikas pilsētās strādājošie

biežāk nekā citi sniedz palīdzību bezpajumtniekiem (28%), kā arī bēgļiem un patvēruma meklētājiem (4-5%), taču profesionālās sagatavotības vērtējums darbam ar šīm grupām ir tuvu vidējam Latvijas līmenim.

Vidzemes reģiona sociālā darba speciālisti biežāk kā pārējie minēja, ka parasti strādā ar bāreņiem un bez vecāku apgādības palikušajiem bērniem (45%), audžuģimenēm un aizbildņiem (38%), pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēkiem (attiecīgi, 68% un 64%). Sagatavotības pašvērtējums reģionā ir virs vidējā darbam gan ar pensijas vecuma cilvēkiem (49%), gan ar jauniešiem (23%).

Kurzemes reģiona speciālisti biežāk atzīmē, ka strādā ar vardarbībā cietušām personām (47%), kā arī varmākām (35%), taču sagatavotības vērtējums darbam ar šīm grupām ir tuvu Latvijas vidējam līmenim.

Arī Zemgales reģiona sociālā darba speciālisti relatīvi bieži sniedz palīdzību vardarbībā cietušām personām (47%), taču nejūtas labāk sagatavoti kā Latvijas speciālisti kopumā. Zemgalē strādājošie pozitīvāk vērtē savu sagatavotības līmeni darbam ar ģimenes problēmām, piemēram, ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, daudzbērnu ģimenēm (41-45%).

Latgales reģiona sociālā darba speciālisti biežāk kā citi strādā ar vairākām klientu grupām, t.sk., bāreņi un audžuģimenes, bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, ilgstošie bezdarbnieki, personas ar fizisko invaliditāti, personas ar atkarībām, romu tautības pārstāvji. Gandrīz visu klientu grupu gadījumos Latgales reģiona sociālā darba speciālisti vērtē savu profesionālo sagatavotību nedaudz pozitīvāk nekā vidēji Latvijā.

Aplūkojot datus izglītības līmeņa griezumā, redzams, ka sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, kopumā ir vairāk pārliecināti par savu sagatavotību nekā speciālisti ar citu kvalifikācijas līmeni.

Lai noteiktu ierastāko praksi, kāda pastāv pašvaldību sociālajos dienestos, darbu ar kādām klientu mērķa grupām ir raksturīgi apvienot un nodot izpildei vienam vai otram sociālā darba speciālistam, tika veikta sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas datu faktoru analīze. Veiktā analīze ļauj nosaukt piecus ierastākos sociālā darba speciālistu neformālās specializācijas virzienus (2. tabula). Koeficenti, kas atrodami tabulas šūnās, attēlo katras atsevišķās klientu mērķa grupas korelāciju ar nenoteikto (slēpto) faktoru (maksimālā vērtība ir 1, kas nozīmē pilnīgu pozitīvu korelāciju). Tumšāka krāsa rūtiņā apzīmē konkrētās klientu grupas piederību vienam vai otram faktoram, un katrs faktors kopumā rāda, ar kādām klientu mērķa grupām parasti strādā kāds sociālā darba speciālists. Rezultātu apraksta turpinājumā šīm raksturīgākajām grupām tiek piešķirts nosaukums, kas apkopojošā veidā nosauc konstatēto neformālo specializāciju.

Analīze rāda, ka vienā kopīgā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums un daudzbērnu ģimenes, ko varētu saukt par sociālā darba speciālista ievirzi darbā ar ģimenēm ar bērniem, t.sk., kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (2. tabula). Otrā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: trūcīgie un/vai maznodrošinātie cilvēki, ilgstošie bezdarbnieki, pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki, ko varētu saukt par sociālā darba speciālista ievirzi darbā ar trūcīgajiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem. Trešajā faktoru grupā iekļaujas šādi sociālā dienesta klienti: personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., vardarbībā cietušas personas, varmākas, kā arī romu tautības pārstāvji (pēdējais grupai – zemāks korelācijas koeficients), ko varētu saukt par ievirzi darbā ar fiziskām un psiholoģiskām atkarībām un deviantu uzvedību. Ceturtajā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: bāreņi un bez vecāku apgādības palikuši bērni, audžuģimenes un aizbildņi, un jaunieši, ko varētu saukt par ievirzi darbā ar bāreņiem un audžuģimenēm. Piektajā faktoru grupā iekļaujas

personas ar garīga rakstura traucējumiem un personas ar cita veida invaliditāti (t.sk., kustību, redzes un dzirdes traucējumiem), t.i., ievirze darbā ar personām ar invaliditāti.

2. tabula. Sociālā darba speciālistu klientu grupu faktoru analīzes rezultāti – komponenšu matrica

	Faktors				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki	0,007	0,71	0,09	0,007	-0,008
Ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi	0,871	0,046	0,172	0,206	-0,02
Vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums	0,85	-0,031	0,223	0,243	-0,026
Daudzbērnu ģimenes	0,792	0,154	0,098	0,345	-0,033
Bāreņi un bez vecāku apgādības palikušie bērni	0,315	0,052	0,073	0,735	0,151
Audžuģimenes un aizbildņi	0,31	-0,019	0,118	0,774	0,058
Jaunieši	0,25	0,021	0,361	0,611	-0,038
Bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi	-0,103	0,424	0,392	0,404	0,26
Pirmspensijas vecuma cilvēki	-0,033	0,767	-0,033	0,137	0,381
Pensijas vecuma cilvēki	-0,083	0,624	-0,174	0,039	0,572
Personas ar garīga rakstura traucējumiem	0,028	0,086	0,212	0,105	0,841
Personas ar cita veida invaliditāti (t.sk., kustību, redzes un dzirdes traucējumiem)	-0,062	0,223	0,1	0,118	0,833
Ilgstošie bezdarbnieki	0,13	0,76	0,294	0,07	0,102
Bezpajumtnieki	-0,387	0,235	0,328	0,176	0,164
Bēgļi un patvēruma meklētāji	-0,001	0,066	0,096	0,18	0,058
Personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml.	0,319	0,227	0,685	0,055	0,19
Vardarbībā cietušas personas	0,578	-0,083	0,625	0,112	0,062
Varmākas	0,383	-0,174	0,67	0,147	0,068
Cilvēku tirdzniecības upuri	0,002	0,053	0,274	0,103	0,04
Čigāni (romi)	0,017	0,211	0,467	0,287	-0,042

Piezīmes: teorētiski katra klientu grupa var piederēt tikai vienam no faktoriem. Ja korelācija ar abiem faktoriem ir vienlīdz augsta, mēs uzskatām, ka šīs klientu grupas nepieder nevienam no tiem. Ja korelācijas koeficients ar visiem faktoriem ir zems, mēs uzskatām, ka klientu grupa nepieder nevienam no tiem.
Analīzes metode: Galveno komponentu analīze (Principal Component Analysis).
Rotācijas metode: Varimax ar Kaisera normalizāciju.
Rotācija veikta sešos atkārtojumos.

Analīze rāda, ka četras sociālo darba speciālistu klientu grupas neiekļaujas nevienā no pieciem faktoriem (2. tabula). To starpā ir bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, jo šai klientu grupai ir augsta korelācija ar trīs faktoriem (darbs ar trūcīgajiem, darbs ar deviantu uzvedību un darbs ar bāreņiem un aizbildņiem), savukārt trīs citām klientu grupām ir zemi korelācijas koeficienti ar visiem faktoriem. Tas nozīmē, ka sociālajos dienestos nepastāv skaidri redzamas kopsakarības, kā tiek organizēts darbs ar bezpajumtniekiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem un cilvēku tirdzniecības upuriem, it sevišķi, ka tikai dažiem sociālā darba speciālistiem ir bijusi pieredze darbā ar pēdējām divām klientu grupām (sk. arī 16. zīmējumu).

Kopsavilkums

Apkopojot sabiedrības priekšstatus par sociālo dienestu klientu grupām, redzams, ka, lai gan tincināšanas rezultātā iedzīvotāji nosauc daudzveidīgas klientu grupas, kā pirmie parasti tiek nosaukti trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki, un kopumā tā arī ir visbiežāk minētā sociālā dienesta klientu grupa. Iedzīvotāju kvantitatīvās aptaujas un fokusa grupu diskusiju rezultāti rāda, ka vēršanās sociālajā dienestā gandrīz pusē gadījumu asociējas ar nepietiekamiem iztikas līdzekļiem, un tikai tad ar citiem iemesliem, kuru starpā biežāk minētie ir nelaimes gadījums, kad nepieciešama palīdzība, nepieciešamība pēc vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpes, kā arī vismaz daļēji nepietiekamo iztikas līdzekļu iemesls – bezdarbs un darbavietu trūkums.

Apkopojot iepriekš aplūkotos rezultātus par sociālo dienestu esošajiem un nesasniegtajiem klientiem, redzams, ka kopumā vairums iedzīvotāju, kuri ir izjutuši vajadzību pēc palīdzības, sociālajā dienestā ir vērsušies, tomēr aptaujas dati arī rāda, ka neliela daļa potenciālo klientu ir palikusi nesasniegta (8% no tiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, jeb, attiecinot uz visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem, – 6%). Kā biežāk minētie iemesli nevērsties sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir informācijas trūkums un negatīvās emocijas, kuras tāpēc ir jāpārvar (kauns un neērtības sajūta), par kuru fokusa grupu diskusijās ir runājuši arī esošie sociālo dienestu klienti. Ņemot vērā sabiedrībā dominējošo viedokli, ka sociālā dienesta klienti ir trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki, personai, izlemjot vērsties pašvaldības sociālajā dienestā pirmo reizi, ir jāspēj pārvarēt negatīvās sajūtas, ka arī uz viņu var tikt attiecināts šis priekšstats. Kā rāda iedzīvotāju pieredze, būtiska loma negatīvo emociju pārvarēšanā vai pastiprināšanā ir sociālā dienesta darbinieku atbalstošajai vai noraidošajai attieksmei.

Galvenie iemesli, kāpēc Latvijas iedzīvotāji vērstos pašvaldības sociālajos dienestos, ir nepietiekami iztikas līdzekļi, nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība, nepieciešamība pēc atbalsta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei un bezdarbs un darbavietu trūkums. Šie iemesli sasaucas ar tiem, kuru dēļ Latvijas iedzīvotāji visbiežāk arī ir vērsušies sociālajos dienestos: pabalsta saņemšanai un dokumentu nokārtošanai trūcīgas, maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai, pārtikas pakas vai brīvpusdienu saņemšanai un veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanai. Kopumā 23% aptaujāto paši vai viņu ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk. neveiksmīgi). 63% aptaujāto sociālā dienesta klientu pēdējo divu gadu laikā dienestā ir vērsušies vairākas reizes, un ir regulāri sociālā dienesta klienti. Aptaujāto vidū 73% sociālajā dienestā ir vērsušies paši personīgi, no tiem lielākā daļa (83%) – pēc paša iniciatīvas.

Apkopojot nodaļā aplūkoto informāciju par sociālo dienestu klientiem un darba ar tiem organizāciju, redzams, ka pastāv atšķirības, kā sociālā dienesta vadītāji un sociālā darba speciālisti redz specializācijas esamību darbā ar noteiktām klientu grupām. Ja vairums (80%) sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos pastāv noteiktas darbinieku specializācijas darbā ar noteiktām klientu grupām, tad sociālā darba speciālistu vidū tā domā tikai 48%. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka specializācija var būt gan formāla, gan neformāla, un, vērtējot savu dienestu darbu, vadītāji biežāk nekā speciālisti atsaucas uz abām specializācijas formām. Runājot par formālo specializāciju, sociālo dienestu vadītāji visbiežāk norāda, ka dienesta darbs ir sadalīts nodaļās, vai ka dienestā pastāv specializācija darbā ar ģimenēm ar bērniem, kas savukārt izriet no normatīvā regulējuma prasībām. Pētījuma dati arī rāda, ka, neskatoties uz šādu pārliecību par specializācijas esamību vai vismaz neformālu vienošanos par to, ar kādām klientu grupām strādā katrs darbinieks, sociālo dienestu ikdienas darbā ne vienmēr šī prakse tiek ievērota. Tas savukārt rada situācijas, kad sociālais darbinieks, kas sniedz konsultācijas klientiem, vienlaikus pastāvīgi vai uz laiku var būt arī sociālās palīdzības organizators, lemjot par sociālās palīdzības piešķiršanu vai nepiešķiršanu klientam. Šāda prakse ir vērtējama kā traucēklis profesionāla sociāla darba attīstīšanai

pašvaldībās, jo tā kavē uzticēšanās veidošanos starp sociālo darbinieku un klientu sociālā darbinieka dažādo lomu un varas attiecību dēļ.

Latvijas pašvaldības sociālajos dienestos visbiežāk atbalsts tiek nodrošināts trūcīgām un/vai maznodrošinātām personām, ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, bāreņiem un bez vecāku apgādības palikušiem bērniem, vecākiem, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, vardarbībā cietušām personām, pensijas vecuma cilvēkiem, ilgstošiem bezdarbniekiem, daudzbērnu ģimenēm, audžuģimenēm un aizbildņiem, personām ar garīga rakstura traucējumiem, pirmspensijas vecuma cilvēkiem, personām ar atkarībām un personām ar fizisku invaliditāti, retāk – bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, varmākām, jauniešiem, bezpajumtniekiem un romu tautības personām. Sociālajos dienestos tikpat kā nemaz netiek strādāts ar bēgļiem un patvēruma meklētājiem un cilvēku tirdzniecības upuriem parasti tāpēc, ka šādi klienti attiecīgajā apdzīvotajā vietā nav sastopami vai nav nonākuši sociālā dienesta uzmanības lokā. Visbiežāk sociālā darba speciālisti jūtas profesionāli sagatavoti un pārliecināti darbā ar trūcīgajiem un/vai maznodrošinātajiem cilvēkiem, ilgstošajiem bezdarbniekiem, pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēkiem, daudzbērnu ģimenēm un ģimenēm, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi.

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN PRAKSES SATURS

Profesionālā sociālā darba attīstīšanai pašvaldībās nepieciešams noskaidrot, kāda šobrīd ir sociālā darba organizācija dienestos un kāda tiek īstenota sociālā darba prakse. Šīs ziņojuma nodaļas mērķis ir raksturot sociālo dienestu rīcībā esošos resursus, darba organizāciju un vadību, sniegt ieskatu dienesta darbā ar dažādām klientu grupām un sociālā darba prakses aprakstu.

Pašvaldību vadītāju sniegtās atbildes sniedz ieskatu par sociālajam dienestam un sociālajam darbam pieejamajiem resursiem, izdalot šādas resursu grupas: (1) personāla resursi, (2) infrastruktūra, (3) finanšu resursi, kā arī sniegts vispārējs situācijas novērtējums resursu pieejamības un pašvaldības sniegtā atbalsta sociālajam dienestam ziņā. Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļu apkopojumā galvenā uzmanība ir pievērsta sociālo dienestu darba organizācijai, sniedzot ieskatu sociālā darba prakses raksturojumā. Vēl nodaļas ietvaros ir aplūkoti jautājumi par sociālā darba prakses robežām, piemēram, par to, kuri ir tie pienākumi, kurus ikdienā veic sociālais dienests, lai gan sociālā darba ietvaros tas nebūtu jādara, un sociālo darba speciālistu attieksme pret teorijas izmantošanu sociālā darba praksē.

Pašvaldības vadības perspektīva

Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējais vērtējums

Kopumā, aicināti vispārēji novērtēt sociālajam dienestam un sociālajam darbam pieejamos resursus, pašvaldību vadītāji tos atzina par pietiekamiem, piebilstot, ka vienmēr var vēlēties lielākus visa veida resursus. Salīdzinot sociālās jomas resursus ar citām jomām, piemēram, izglītību, pašvaldību vadītāji atzina, ka sociālā joma nav līderos, taču pieprasītie finanšu resursi no sociālā dienesta puses pamatā tiekot piešķirti. Tomēr, izvērtējot šos datus, jāņem vērā, ka pašvaldību vadītāji izglītības jomai plānoto budžetu vērtē, ietverot valsts mērķdotācijas pedagogu darba algām un izdevumus jaunu izglītības iestāžu būvniecībai vai esošo renovācijai.

> *[..] ir nodrošināts sociālais dienests gan ar darbiniekiem, gan ar finanšu resursiem, gan arī ar visām iespējām kādas vien ir. [..] Domāju, ka līdzvērtīgā situācijā [ar citām jomām]. Protams, ka apjomi ir dažādi. [..] Mēs mēģinām vienmēr sabalansēt intereses.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Izglītība, kultūra un trešajā vietā bija sociālais dienests. Visi pabalsti, ko dienests lūdzis ir piešķirt, viņi paši finansiāli strādā neatkarīgi no domes. Budžetu viņi iesniedz sagatavošanā un pirms apstiprināšanas tiek iziets pa pozīcijām, principā, ko viņi lūdz, tas arī tiek iekļauts.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Kā liecina pašvaldību publiskajos pārskatos iekļautā informācija, izglītībai atvēlēto finanšu resursu apmērs variē, un infrastruktūras projektu dēļ dažu pašvaldību budžetos tas ir būtiski augstāks nekā sociālai aizsardzībai plānotais un izlietotais. Izglītības jomas budžetu apjomu paaugstina pašvaldību izdevumi brīvpusdienām tām klašu grupām, kuras nesasniedz valsts mērķdotācijas (sākot no 5. klases uz augšu), lai gan intervijās pašvaldību vadītāji mēdz pieminēt šo atbalstu arī saistībā ar sociālo aizsardzību. Piemēram, Ādažu novadā būtiska budžeta daļa 2016. gadā ir izlietota izglītības infrastruktūras projektiem, tādējādi izglītības jomas budžets ir aptuveni septiņas reizes lielāks nekā sociālās aizsardzības budžets[5]. Ķeguma novadā 2017. gadā izglītības jomai plānots izlietot 27% no budžeta, kas ir trīs reizes vairāk nekā sociālajai aizsardzībai plānotais apjoms, taču būtisku izglītības

[5] http://www.adazi.lv/wp-content/uploads/2016/08/%C4%80da%C5%BEu-novada-domes-publiskais-p%C4%81rskats_2016.pdf (skatīts 29.08.2017.)

jomas budžeta daļu veido valsts mērķdotācijas pedagogu atalgojumam[6]. Līdzīga izglītības un sociālās jomas budžeta attiecību proporcija 2016. gadā ir vērojama Liepājas pilsētā[7].

Pašvaldību vadītāji pauž arī viedokli, ka sociālā dienesta resursi nav pietiekami, lai nodrošinātu visas iedzīvotāju vajadzības pēc būtības. Ar esošajiem finanšu resursiem iespējams īstenot tikai minimālo funkciju apjomu, ko nosaka attiecīgie normatīvie akti, nedomājot par jebkādām attīstības iespējām:

> *Pietiekams nav nekas, ja ir runa par resursiem. Tie ir pietiekami tikai, lai izpildītu noteikto. Ja noteikto paplašina, tad resursi kļūst nepietiekami.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Viens no pašvaldību vadītājiem, vērtējot kopējos sociālajam dienestam pieejamos resursus, raksturoja arī plašāka mēroga problēmu, kas attiecas uz nepietiekamu finanšu resursu pieejamību pašvaldībām, kurās ir mazs iedzīvotāju skaits un blīvums:

> *No tādiem resursu viedokļiem esam darījuši visu, ko varam, lai būtu vislabāk, kā vien ir iespējams. [..] visa nostāja ir no lielo pilsētu viedokļa. Ja mēs skatītos tikai no Rīgas pozīcijām, tad likumdošanā viss ir pareizi un labi veidots, bet daudz kur netiek saprasta tā lieta, ka Latvija nav tikai Rīga. Arī ar sociālo darbu ir tieši tas pats. [..] Ir jāsaprot, ka vietās, kur apdzīvotība ir mazāka, ir vajadzīgi lielāki resursi, lai to nodrošinātu. Diemžēl šobrīd tas vairāk ir politiski, tas visur kaut kā tiek pasniegts mērot izdevumus uz vienu cilvēku, bet viņi nevar būt vienādi pilsētā un tur, kur ir mazs iedzīvotāju blīvums. Tur viņi noteikti būs dārgāki. Te arī parādās tās problēmas. Mēs veicam visas pašvaldības funkcijas, cik vien labi varam. Taupām visur, meklējam iespējas racionālāk organizēt savus darbus. Daudzi darbinieki veic ne tikai vienu darbu, bet apvieno darbus un dara tos darbus, kas nav ne viņu pienākumos, ne amata aprakstos.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Turpinājumā ir aplūkotas pašvaldību vadītāju sniegtās atbildes uz jautājumu par to, kādā veidā pašvaldība atbalsta sociālo dienestu un tā darbību. Tas netieši parāda pašvaldību vadītāju izpratni par sociālā dienesta darbu un tam nepieciešamajiem resursiem, attieksmi pret sociālo dienestu un tā pozicionējumu kopējā pašvaldības institucionālajā struktūrā. Jāuzsver, ka domju vadītāju raksturotie atbalsta veidi pamatā attiecas uz sociālā dienesta darba pamatdarbības nodrošinājumu, nevis kādiem papildu atbalsta veidiem.

Pirmkārt, pašvaldību vadītāji raksturoja dažādus materiālā un arī nemateriālā atbalsta veidus (bonusu) tieši sociālā dienesta darbiniekiem: algu paaugstināšana, piemaksas pie atvaļinājuma naudas vai piemaksas pie algas kalendārā gada beigās, mērķētas piemaksas veselības aprūpei, veselības apdrošināšana, ekskursijas, pieredzes apmaiņas braucieni, emocionālais atbalsts ikdienas darbā un atzinības izteikšana. Intervijās katrā no gadījumiem tika minēts viens vai divi no šeit uzskaitītajiem atbalsta veidiem.

> *[..] mums ir reizēm kādas citas piemaksas, pie atvaļinājuma naudas kāda piemaksa veselības uzlabošanai. Šādi bonusi nāk klāt. Ja kaut kur brauc ar profesionāliem pasākumiem, arī atbalstām, ja varam atmaksājam.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *2017. gadā mēs arī sociālajiem darbiniekiem paaugstinājām algas. Visiem nepaaugstināja, bet tieši sociālajiem darbiniekiem mēs paaugstinājām algas. [..] Tāpēc, ka tā slodze ir liela. Lai būtu speciālisti, lai nemeklētu darbu kaut kur citur.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Reizi gadā sociālo darbinieku dienā visiem sociālajiem darbiniekiem tiek rīkots pieredzes brauciens, kas ir apvienojumā ar tādu brīvā laika un labsajūtas tūri. Tā ir viņu pašu izvēlēta vieta, notikums. Cenšamies sveikt Ziemassvētkos, cenšamies pie viņiem iet ciemos arī tad, kad viņiem ir metodiskās*

[6] http://www.kegumanovads.lv/files/2017/saistosie_noteikumi/Pask_budz_2017.pdf (skat. 29.08.2017.)
[7] http://www.liepaja.lv/upload/publiskais_parskats/liepajas_pilsetas_pasvaldibas_2016_gada_publiskais_parskats.pdf (skat. 29.08.2017.)

dienas. Manuprāt, domes priekšsēdētāja vienmēr arī bijusi atvērta kaut kādu grūtu situāciju, kad vajadzīgs arī emocionāls atbalsts, risināšanā. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Otrkārt, pašvaldību vadītāji kā atbalstu raksturoja dažādus darba veikšanai nepieciešamos resursus, kas tiek atvēlēti sociālajam dienestam, piemēram, līdzfinansējums sociālā dienesta īstenotajiem projektiem, transports nokļūšanai pie klientiem vai klientu pārvadāšanai, darba vietu labiekārtošana (sociālā dienesta telpu remonts). Pašvaldību vadītāju vērtējumā tas, ka tiek atzītas sociālā dienesta prasības attiecībā uz sociālajam darbam nepieciešamajiem finanšu resursiem, arī ir veids, kā pašvaldība izrāda savu atbalstu. Tāpat kā atbalsts tiek vērtēts tas, ka tiek veikta kopīga un savstarpēji saskaņota darba uzdevumu plānošana, nepieciešamo pašvaldības saistošo dokumentu sagatavošana attiecībā uz kādu jaunu sociālās palīdzības vai sociālā pakalpojuma veidu. Raksturīgi, ka šāda pašvaldības sniegtā atbalsta interpretācija vairāk ir raksturīga tieši vidēja izmēra novadiem.

[..] pirmais jau bija transports, ko mēs uzreiz – nopirkām jaunu transportu, iedevām. Saremontējām šīs telpas, lai būtu atsevišķi kabineti katram. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Pirmkārt, caur budžetu un arī caur štatiem, teiksim, tām darba slodzēm, vietām. Tas tiek saskaņots, tas tiek izrunāts un panākta ir vienošanās, un viss notiek. Arī transports, ir piekļuve. [..] sociālā nozare, viņa kļūst ar vien svarīgāka un resursu ietilpīgāka un tā jo projām. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Izskata sūdzības, uzklausa ierosinājumus, priekšlikumus no paša sociālā dienesta. Biežākais sadarbības veids ar sociālo dienestu mums ir par viņu ierosinājumiem darīt šo, mainīt to, ieviest kādu papildu pabalstu u.tml. Kopīgi spriežam, cik kas maksā, un kādā veidā to ieviest. Ja ir jāsagatavo saistošie noteikumi, tad viņi iesniedz būtību, mēs gatavojam lēmumprojektu. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Treškārt, kā atbalstu sociālajam dienestam pašvaldību vadītāji interpretē sniegto iespēju apmeklēt dažādas apmācības, seminārus un supervīzijas. Te gan jānorāda, ka sociālo darbinieku profesionālās pilnveides nepieciešamība ir noteikta kā obligāta prasība normatīvajos aktos:

Tad es arī ļoti atbalstu apmācības, seminārus un supervīzijas, kas ir nepieciešamas sociālajiem darbiniekiem, jo ir jādomā arī par savu neizdegšanu un šo psiholoģisko higiēnu, jo strādāt ar otra cilvēka nelaimēm, negācijām - tas jau mūs katru ļoti iztukšo. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

[..] apmācības tiek apmaksātas. Varēja apmācības būt lētākas, bet likums nosaka, mēs neatsakām. Šāda iespēja ir garantēta. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Ceturtkārt, atsevišķi mazo novadu pašvaldību vadītāji norāda, ka, atbalstot sociālā dienesta darbu, iesaistās arī sarežģītu jautājumu risināšanā, nepieciešamības gadījumā piesaistot arī sadarbības partnerus:

Ir šīs kopējās sanāksmes, kur ir gan sadarbības partneri, gan arī atsevišķi mēs tiekamies, kur var šīs problēmas izrisināt, kur var aprunāties un kādreiz arī varbūt kādai problēmai rodam risinājumu. Nu ne tikai sanāksmēs, jo mums ir laba sadarbība ar dienestu kā tādu un vadītāju. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Atbalstīt reizēm vajag ar padomu, kā es domāju, kā varbūt pazīstami man cilvēki, jo es te jau visu laiku dzīvoju. Kā arī metodes, kā tam cilvēkam pieiet vai kā viņu nomierināt, vai kā viņu sabārt, vai kā viņam kaut ko pateikt. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Kopumā secināms, ka pašvaldības atbalsts sociālo dienestu darbības nodrošināšanā lielākoties izpaužas kā normatīvajos aktos sociālajam dienestam noteikto funkciju un pienākumu izpildes nodrošinājums, nodrošinot tam nepieciešamos finanšu un infrastruktūras resursus, atbalstot

darbinieku profesionālo pilnveidi un atsevišķos gadījumos piešķirot papildu materiālos bonusus sociālā dienesta darbiniekiem.

Personāla resursi

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits (tas, ka pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katriem 1000 iedzīvotājiem), pašvaldību vadītāju vērtējumā kopumā tiek ievērots. Šāds viedoklis lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas rezultātiem, saskaņā ar kuriem aptuveni divās trešdaļās sociālo dienestu likumā noteiktā norma tiek ievērota pilnībā vai gandrīz pilnībā (1:1001-1200). Tomēr daļā pašvaldību sociālā darba speciālistu skaits ir nepietiekams, un tam galvenie iemesli ir dažādi: finanšu resursu ierobežojumi sociālo darbinieku algām, kvalifikācijas prasības, konkrētu speciālistu trūkums:

> *Ir skaidrs, ka viņi grib palielināt štatus. Viņš balstās uz Labklājības ministrijas kādreizējo pārbaudi un ieteikumu, ka uz cik tur cilvēkiem ir jābūt vienam sociālajam darbiniekam. Mēs jau cenšamies pie tā pietuvoties, jo to vajadzību rodas arvien vairāk. [..] Sociālajā dienestā Jums pateiks, cik darbinieku pietrūkst, bet mēs tā brīvi neatļaujamies papildus štata vietas radīt, jo finansiālās iespējas ir tādas.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Ar cilvēku resursiem šobrīd ir problēma ar profesionāliem darbiniekiem, kuri ir profesionāli apmācīti sociālajā jomā, tieši sociālie darbinieki, viņu trūkums un valodu zināšanu trūkums. Tā ir lielākā problēma. [..] Tā ir varbūt problēma, kas varbūt eksistē un uzreiz mums pārmeta, samaksājiet 1000 eiro algu un tad atradīsiet profesionālu. Varētu būt, bet ir arī noteiktā vidējā alga sociālajā dienestā, kas ir [..] ir ap 600 eiro, līdz 600 eiro.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Komentējot sociālo darbinieku skaita atbilstību likumā noteiktajai prasībai, pašvaldību vadītāji aktualizēja darbinieku piesaistīšanas problēmu. Viņi norādīja, ka pats galvenais ir noturēt darbā esošos darbiniekus, jo atrast jaunus darbiniekus sagādā lielas grūtības. Jaunu darbinieku atrašanu apgrūtina gan augstās kvalifikācijas prasības, gan arī sociālā darba specifika – psihoemocionāli grūts darbs, un salīdzinoši ne visai augsts atalgojuma līmenis:

> *Uz robežas varētu būt, jo ir prasības pēc sociālās aprūpes cilvēkiem ar izglītību. Mums šo iestāžu kļūst vairāk, bet darbspējīgie cilvēki cik ir, tik ir. Grūti atrast cilvēkus ar speciālu izglītību.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *Ir problēma ar sociālo darbinieku kadriem, jo tur var strādāt tikai cilvēki ar izglītību. [..] Algas nav tās lielākās un gribētos lielākas, bet nav arī sliktas. Ir nodrošināta darba vieta, transports, visas sociālās garantijas un bonusi, bet ik pa laikam ir kadru trūkums.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *Strādāt ar klientiem ir smags darbs, censties izdzīvot katra klienta dzīvi un uzklausīt, protams, ne katrs uz to ir spējīgs.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo darbinieku trūkuma problēma mazāk satrauc atsevišķu republikas nozīmes pilsētu pašvaldību vadītājus, kuru pārstāvētajās pilsētās bija/ir izvietotas augstskolas, kuras sagatavo sociālā darba speciālistus. Vienlaikus tika paustas arī bažas, ka sociālā darbinieka profesijas prestižs krītas un samazinās to jauniešu skaits, kuri izvēlas studēt sociālo darbu:

> *Par cilvēkresursiem – šobrīd nejūtam kvalificētu kadru trūkumu, jo kopš 2009. gada un agrāk [pilsētā] daudzi ieguva sociālā darbinieka kvalifikāciju vai ko tamlīdzīgu. Pēdējā laikā nedaudz satrauc tas, ka vairs tādā apjomā kā agrāk šo profesiju neapgūst. Tas varētu būt nākotnē drauds*. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Daži pašvaldību vadītāji gan atzina, ka nezinot, vai likumā noteiktā prasība par minimālo sociālo darbinieku skaitu tiek ievērota, taču viņi paļaujoties uz sociālo dienestu vadītāju atbildību un kompetenci šajā jomā. Turklāt no iedzīvotāju un sociālā dienesta puses sūdzību šajā sakarā neesot, līdz ar to varot pieņemt, ka viss ir kārtībā:

> *Ceru, ka kapacitāte ir pietiekama. Ja nebūtu, visticamāk, ka būtu nākuši ar jautājumiem, ka tas būtu jāpalielina, bet šobrīd šāda indikācija nav. Neesmu dzirdējusi arī, ka dienests būtu aizvērts, vai kāds nebūtu uzklausīts, vai kādam nebūtu palīdzēts.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Pamatojot savu vērtējumu par darbinieku skaitu, vairāki pašvaldību vadītāji uzsvēra, ka sociālo darbinieku skaits ir pietiekams sociālās palīdzības funkcijas nodrošināšanai, taču nepietiekams sociālo pakalpojumu sniegšanai – apsekojumu veikšanai, konsultācijām, tiešajam kontaktam un darbam ar klientiem. Nepietiekams ir arī dažādu speciālistu skaits. Visbiežāk pašvaldību vadītāji sūdzējās par psihologu trūkumu:

> *Ja runa ir par tiem darbiniekiem, kas veic juridisko pusi un izvērtējumu uz vietas, tad viss ir kārtībā, bet, ja par iespējām doties pie cilvēkiem viņu dzīvesvietās vai ja organizējam nometnes bērniem no ģimenēm ar grūtībām, tad par maz.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Varbūt, ka vajag vairāk, bet ņemot vērā, ka mums ir 8000 [iedzīvotājiem] un kritērijs ir uz 1000 vienu, tad ir pietiekoši. Vajadzētu kādu speciālistu, bet tieši sociālie darbinieki, kas strādā ar iedzīvotājiem pagastos ir pietiekoši. Sociālajā dienestā ir psihologs, tur vajadzētu kādu speciālistu klāt un speciālistu, kurš strādā ar ģimenēm.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] mums ir problēmas ar speciālistiem, piemēram, psihologi, kuru trūkst. Izglītība ir laba, bet viņu nav. Šobrīd arī mums ir izsludināta psihologa vakance, bet nav speciālistu.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Kā atzina pašvaldību vadītāji, vērtējot sociālo darbinieku skaita atbilstību likumā noteiktajai normai un to, vai tas ir pietiekami, ir jāņem vērā vairāki būtiski faktori. Pirmkārt, tā neatbilstība starp konkrētajā teritorijā deklarēto iedzīvotāju skaitu un faktisko iedzīvotāju skaitu, kas parasti ir mazāks nekā oficiāli reģistrētais. Tas nozīmē, ka arī tajos gadījumos, kad formāli sociālo darbinieku skaits neatbilst prasībai 1 pret 1000, faktiski tas tiek ievērots, taču šāds vērtējums ir balstīts uz aplēsēm, nevis objektīviem datiem. Otrkārt, ir jāņem vērā atšķirīgais iedzīvotāju blīvums pilsētās un lauku teritorijās. No vienas puses, atsevišķās intervijās izskanēja, ka pietrūkst sociālie darbinieki tieši pilsētās, kur ir lielāks iedzīvotāju skaits. No otras puses, dažkārt sarežģīta veidojas situācija lauku apvidos, jo, kaut arī iedzīvotāju ir mazāk, to pieņemšanu apgrūtina augstā iedzīvotāju izkliede, kas nozīmē, ka pēc būtības ir nepieciešams pat lielāks darbinieku skaits nekā likumā noteiktā proporcija. Vēl citos gadījumos tieši otrādi – darbinieku skaits būtu pietiekams, ja ņem vērā iedzīvotāju vajadzības, bet, raugoties no likuma normas perspektīvas, tas nebūtu pietiekams, tāpēc pašvaldība it kā algo lieku cilvēku:

> *Ja paskatās teorētiski, tad pilsētā pietrūkst sociālo darbinieku, varēja būt vairāk.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *[..] ievērojam likumus, [..] ka ir vajadzīgs [viens darbinieks] uz 1000 deklarētajiem iedzīvotājiem. Tātad mums ir divi sociālie darbinieki – dienesta vadītājs un sociālā darba organizators. Tā kā es uzskatu, ka mums ir ļoti pietiekoši. Lai gan, gan deputāti, gan reizēm iedzīvotāji uzsver to, ka mums ir par daudz. [..] ja es samazinātu vienu sociālo darbinieku, tad varētu rasties zināmas problēmas ar ministrijas ierēdņiem, kuri uzskata, ka vajadzīgs uz deklarētajiem cilvēkiem. Bet, kā mēs zinām, deklarētie cilvēki ne jau visi dzīvo te novadā.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

> *Problēma ir tā, ka novadā tā specifika ir savādāka. Ja ir lielpilsēta, kur vienā kvartālā dzīvo 1000 iedzīvotāju, tad tur var turēt vienu darbinieku darbam ar bērniem, ar pensionāriem vai cilvēkiem ar*

invaliditāti. Mums šie 1000 cilvēki ir izkaisīti lielā teritorijā. Mums tāpat tas viss ir jānodrošina. Es negribu, lai viss pagriežas tajā virzienā, ka mazā novadā neko nevar darīt. Tam nav nekāda sakara ar novadu. Mēs varam pievienoties Rīgai, vienalga kam, tas aprūpes cilvēks būs vajadzīgs šeit uz vietas. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Trešais faktors ir sociālā atbalsta sniegšanas organizācijas pieejas. Ne visus pašvaldības pienākumos noteiktos sociālos pakalpojumus sniedz sociālais dienests, nodarbinot savus darbiniekus. Daļu pakalpojumus sniedz nevalstiskās organizācijas, līdz ar to samazinās sociālo darbinieku slodze un nepieciešamais skaits. Tāpēc galvenajam sociālo darbinieku skaita pietiekamības kritērijam pēc zemāk citētā pašvaldības vadītāja viedokļa ir jābūt tam, vai tiek nodrošināti iedzīvotājiem nepieciešamie pakalpojumi:

Mums visu laiku ir jācīnās ar likumdošanu, kur ir noteikts, ka uz 1000 iedzīvotājiem vajadzīgs 1 sociālais darbinieks. Es to neatbalstu. Galvenais ir, kā organizē darbu. Viena veida sociālās funkcijas tiek nodotas sabiedriskajām organizācijām. Mums ir aprūpe mājās, samarieši, jauniešu centrs [..], SOS ciemats un ģimeņu konsultēšana. Ir jāvērtē, kā tiek sniegts pakalpojums, nevis 25 cilvēki sēž domē un urbina degunu. Galvenais, vai pakalpojums tiek nodrošināts vai netiek. Protams, no valsts viedokļa - ir 25 vai nav 25 - sodam! Nav neviens gatavs atbraukt un izvērtēt, vai pakalpojums tiek nodrošināts vai nē. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Savukārt, novados, kuros ir lauku teritorijas, sociālais darbs ir jānodrošina ne tikai pilsētā, bet arī pagastos. Kā uzsvēra viens no šāda novada vadītājiem, ļoti svarīgi ir saglabāt pagastu principu, kavējot pilnīgu lauku iztukšošanos. Vienlaikus tas nozīmē, ka lauku apvidos, nodrošinot katrā pagastā sociālā darbinieka vietu, kas ir vēlamā situācija, sanāk nodarbināt lielāku sociālo darbinieku skaitu kopumā, nekā 1 pret 1000. Lai arī likums to neliedz, pašvaldībai trūkst šādai pieejai nepieciešamo finanšu resursu:

[..] pēc tās mūsu struktūras, kur tiek nodrošināts, atsevišķs sociālais darbinieks katrā teritoriālā struktūrvienībā, tas ir izpildīts. Un tas pārsegums ir, tukšumu nav nekur. Nezinu, vai tur palielināt vajag? Pamatā, tādas es arī nejūtu kaut kādas sūdzības, neapmierinātību no iedzīvotāju puses. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Šobrīd ir uz 1000 iedzīvotājiem viens. [..] Ir pagasti, kur tas darbojas, ir, kur vajag vairāk, mazāk. Tāds ir vispārējais kritērijs. Kādreiz atsauksmēs dzirdu, ka darbinieki zina šo kritēriju, vēršas pie priekšnieka, lai piemaksā, ja ir vairāk. [..] mums ir pagasts, kur ir reāli 400 iedzīvotāju un ir pagasts, kur ir 1500 iedzīvotāju. [..] Es pastāvu uz to, ka ir jāsaglabā pagastu princips. Nedrīkst to iznīcināt, jo tad mēs laukus uztaisām pilnīgi tukšus. [..] Ir tā, ka kādam sociālajam darbiniekam ir savs pagasts un vēl daļa cita pagasta. Tas tā notiek. [..] Sociālā dienesta darbiniekam, tāpat kā pagasta vadītājam, būtu precīzi jāzina par katru pagasta cilvēku, par katras ģimenes likteni. Vai tas tā ir? Droši vien, ka ne visur. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Pašvaldību vadītāju vērtējums par sociālo dienestu personāla resursiem ir mazāk kritisks nekā tas ir sociālo dienestu vadītājiem, no kuriem, saskaņā ar šajā pētījumā veiktās kvantitatīvās aptaujas datiem, mazāk nekā puse jeb 41% uzskata, ka personāla resursi ir pietiekami. Pašvaldību vadītāju sniegtā argumentācija par faktoriem, kas nosaka sociālā darba speciālistu skaita atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, vedina izvirzīt secinājumu par nepieciešamību pārskatīt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita normu un tās noteikšanas kritērijus.

Infrastruktūras resursi

Sociālo dienestu infrastruktūras resursu vērtējums ir atšķirīgs. Attiecībā uz sociālā dienesta telpām un to atbilstību veicamajam darbam, daļa pašvaldību vadītāju atzina, ka tā ir viena no šī brīža lielākajām problēmām, ka sociālais dienests strādā tam nepiemērotās telpās, ar to saprotot gan vairāku

darbinieku atrašanos vienā kabinetā, kurā tiek pieņemti arī klienti, lai pārrunātu savas problēmas, gan ēkas tehnisko stāvokli:

> *[..] viņi ir šobrīd ir pieci, seši cilvēki. Viņi ir iespiesti piecos kabinetos un tur fantazēt par kaut kādu pakalpojumu sniegšanu tādā fiziskā veidā nav iespējams, jo tur nav vietas, telpas.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *[..] krīzes laiks mums lika atteikties no vienas mājas, tāpēc tagad viss ir vienā mājā. Apzinos, ka ir par šauru un šo problēmu tuvāko trīs, četru gadu laikā mēs risināsim. Doma ir atsevišķi vienu tādu centru uztaisīt, jo saprotot, ka no konfidencialitātes viedokļa, ir klienti, kas nav gatavi atnākt tieši uz domi. Tur būtu atsevišķi telpas, kur ir psihologs, kur var iet parunāties, ja ir atsevišķa individuāla problēma. Situācija ir jāuzlabo un to mēs arī darīsim.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *[..] šogad lielākais [ieguldījums] ir saistībā ar sociālo dienestu, tūlīt tiks slēgts līgums un sociālā dienesta ēkā veiksim energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus, sociālais dienests uz laiku atradīsies citās telpās, jo viņi arī ir piemērotās telpās – bijušajā bērnudārzā. Tur tiks mainīts jumts, siltināts un būs nopietni uzlabojumi.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Savukārt citos gadījumos sociālā dienesta telpu jautājums ir salīdzinoši nesen atrisināts un tiek vērtēts kā viens no būtiskākajiem infrastruktūras uzlabojumiem:

> *[..] bijām spiesti to darīt [mainīt telpas sociālajam dienestam]. Jo nav normāli sociālie darbinieki, kas sēž vienā kabinetā trīs vai četri un pieņem cilvēkus. Tad viens dara, otrs klausās. [..] mums [..] ielā bija telpas, izremontējām, katram sociālajam darbiniekam savs kabinets. [..] pluss vēl nopirkām mašīnu, ar ko sniedz pakalpojumus arī tiem, kam jātiek ir uz Rīgu pie dakteriem.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] telpas ir pietiekamas. [..] ir prasība, ka tomēr jābūt atsevišķām telpām, tad tagad ir pārcelta uz pagasta pārvaldi, kur telpu ir pietiekoši. [..] darbiniekiem tur telpas ir pietiekoši, tur var sarunāties un būt. Pieejamība ir tādā ziņā normāla.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Atsevišķās pašvaldībās tiek plānota plašāka sociālā dienesta telpu rekonstrukcija, veidojot sociālās palīdzības, izglītības, kultūras un sociālo pakalpojumu centrus, kuros zem viena jumta strādātu gan sociālais dienests, gan citas ar sociālo jomu saistītas kā pašvaldības institūcijas, tā nevalstiskās organizācijas:

> *Man ir priekšroka sociālajam dienestam, un tā man ir tāda pakalpojumu māja, kur ir jauniešu centrs, kur ir invalīdi, kur ir sociālie klienti. Ja vēl var iespiest policiju, tad es ieliktu valsts un pašvaldības policiju vienā telpā, jo tur arī problēma. [..] Es gribu viņus apsēdināt vienuviet. Labi, tur var būt dažādas ieejas, lai neved pa fasādes durvīm vienu ar izlauztām rokām, piedzērušos. Principā tajā mājā varētu sakoncentrēs visus šos pakalpojumus. Plus tur ir integrēti jaunieši, seniori, invalīdi, un var veidot platformu, kurā viņi mijiedarbojas, komunicē. Kaut kādi kopīgi projektiņi, zālīte. Tā ir tā vīzija. [..] man budžeta izmaksas būtiski pieaug, jo tās ir telpas, tie ir darbinieki, tie ir kaut kādi pakalpojumi, kas maksās, bet tad veidojas [ar resursiem nodrošināts centrs]. Šobrīd viņi ir iespiesti. Pat, ja viņi grib darīt, viņi nevar izdarīt. Viņi netaisīs uz ofisa galda apmācības.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *Ir nepieciešami aptuveni 400 kvadrātmetri, lai visas sociālā dienesta vajadzības apmierinātu. Ir doma nodrošināt telpas sociālajām biedrībām un esam runājuši ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, lai izveidotu sociālo pakalpojumu ēku. Agrāk cilvēki nebija sadalīti, bet tagad esam sadalījuši nodaļas, kas ir ģimenes atbalsta nodaļa un sociālā palīdzība. Vieni, kas strādā ar cēloņiem un otri, kas strādā ar sekām.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Raksturojot kopējos sociālās jomas infrastruktūras resursus, pašvaldību vadītāji strukturēja tos atbilstoši dažādām mērķa grupām un pakalpojumiem. Vairāki infrastruktūras objekti nav sociālā dienesta pārvaldībā, bet vienlaikus tiek attiecināti uz sociālo jomu, jo līdztekus citām pilda arī sociālās funkcijas. Kā piemērus var minēt dienas centrus, pansionātus, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centrus, krīzes centrus:

> *[..] mums ir pansionāts, nav pa tiešo pakļauts sociālajam dienestam, strādā kā aģentūra ar savu vadītāju, saviem darbiniekiem, bet mēģina šos jautājumus ar sociālo dienestu saskaņot.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Mums ir divi dienas centri, bet viņi nav sociālajam dienestam, kaut gan viņi pilda sociālā dienesta funkcijas, bet ne tikai, jo, piemēram, svaru zāle vai aerobika nav sociālā funkcija. Bet tur ir arī veļas mazgāšana un dušas, kas ir pieejamas. Administratīvi šie centri ir pie kultūras un sporta pārvaldes. [..] Vēl ir sociālās aprūpes centrs, bet arī tas nav pie sociālā dienesta. [..] Vēsturiski bija, bet nācām pie slēdziena, ka nav tāda vajadzība, jo ievietošana ir saistīta ar sociālo dienestu, bet administratīva pārraudzība tur nav vajadzīga. Tur ir arī īstermiņa pakalpojumi, un viss tiek nodrošināts sadarbības kārtībā. Turklāt ir problēmas, ko šis centrs risina, bet kas nav sociālā dienesta ikdienas jautājumi.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] it kā mums diezgan pietiekoša infrastruktūra. [..] krīzes centri ir izveidoti, un pārklājums pār novadu [..] ir. Un mēs arī valstij sniedzam pakalpojumu, mums ir pakalpojums [personām] ar garīga rakstura traucējumiem.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Lielākie pēdējo piecu gadu laikā pašvaldību veiktie ieguldījumi sociālās jomas infrastruktūrā ir saistīti ar sociālo mājokļu nodrošināšanu, ēku siltināšanu, sociālās aprūpes un rehabilitācijas pakalpojumiem nepieciešamās infrastruktūras pilnveidošanu, kā arī sociālo dzīvokļu un pansionātu ēku tehniskā stāvokļa uzlabošanu:

> *[..] mēs neesam sevišķi izgājuši uz tādiem lieliem ieguldījumiem infrastruktūrā. Mums ir tikai viena sociālā māja, kura ir izveidota pagājušā sasaukumā. Tā ir neliela sociālā māja krīzē nonākušiem cilvēkiem, kuriem tiešām nav kur dzīvot.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] novada veco ļaužu pansionātu [..], kuram pirms dažiem gadiem atvēra filiāli, un tur, jau veicot remontdarbus, domāja par to, lai tas ir mūsdienīgs. Tur ir pacēlājs un arī domāts par to, lai mazāk cilvēku ir vienā istabiņā. Varbūt ne gluži piecos gados, bet lielākā laika posmā, bet visās sociālās aprūpes iestādēs tika veikti uzlabojumi, bērnu nama ēka tika siltināta, līdz ar to citi uzlabojumi arī veikti.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *Arī modernais pansionāts, arī tas bija iedzīvotāju ierosināts – kad beidzot uztaisīs [..] mūsdienīgu pansionātu? [..] Pagājušo gadu tas bija lielākais [ieguldījums].* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Līdzīgi arī nākotnes ieguldījumi tuvāko piecu gadu laikā daudzos gadījumos tiek plānoti ar mērķi palielināt sociālo dzīvokļu skaitu, izveidot pašiem savu pansionātu, kurā izvietot savas pašvaldības vecos un vientuļos iedzīvotājus. Šādi plāni ir gan lielām, gan mazām pašvaldībām. Viens no galvenajiem argumentiem par labu pašvaldības pansionāta un sociālo dzīvokļu izveidei ir tas, ka šāda veida ārpakalpojums pašvaldībai izmaksā dārgi. Ņemot vērā, ka līdz ar sabiedrības novecošanos pieprasījums pēc pansionāta pakalpojumiem arvien pieaug, vairākās pašvaldības tiek plānota pansionātu izveidošana, izmantojot esošās ēkas un tās atbilstoši pielāgojot vai rekonstruējot. Otrs arguments par labu pansionātu un sociālo māju izveidei ir jaunu darba vietu radīšana pašvaldībā:

> *Varētu mēs sociālo māju netaisīt, bet sociālā dienesta vadītājs pagājušā gada nogalē saka, ka ir padsmits cilvēki rindā, kas gaida, turklāt divi jau ir nomiruši. Un rinda nebeidzas, bet pieaug. Un otra puse ir tāda, ka cilvēki dzird, kas notiek un cer. Mēs varētu likt cilvēkiem pašiem iet un meklēt, bet mums tad pat būtu lielākas naudas jāsamaksā par mūsu cilvēkiem, kas tad atrastos citos novados.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Par infrastruktūru runājot, mums varbūt pietrūkst vairāk tādu sociālo dzīvokļu, jo cilvēki, sevišķi vecumposms, kad ir, paliek bez darbspējām. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

[..] runājot par veco ļaužu aprūpi, pansionātu, tad tas ir tikai plānos.[..] šobrīd domājam, ka tas būtu izdevīgāk. Šis pakalpojums paliek arvien dārgāks un ir nesamērīgs. Vientuļais pensionārs vai invalīds ir nopelnījis 160 – 260 eiro, bet pilsētas pakalpojums ir jau pāri 300 un līdz 500 eiro. Pensionārs nav spējīgs nomaksāt šo summu no savas naudas un, līdz ar to, mēs esam spiesti piemaksāt [..]. Tas liek domāt vai nebūtu izdevīgāk izveidot savu pansionātu un nodarbināt savus cilvēkus, radīt darbavietas. [..] vienā pagastā [ir] bērnudārzs, kurš ir slēgts. Šī ēka ir apdzīvotas vietas centrā, tur ir visas komunikācijas, un pārbūvējot mēs varētu to izmantot. Mēs neesam par to, ka jābūvē kaut kas jauns. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Vēl viens virziens, kurā ir nepieciešami un/vai tiek plānoti ieguldījumi infrastruktūrā, ir nepietiekamā dzīvojamā fonda problēmas risināšana. Ir pašvaldības, kuras iecerējušas veidot komunālā tipa dzīvokļus, lai samazinātu iedzīvotāju izmaksas par mājokli; ir pašvaldības, kuras plāno veikt remontdarbus pašvaldības dzīvokļos. Atsevišķos gadījumos dzīvojamā fonda stāvokļa uzlabošanas plāni ir saistīti ar deinstitucionalizācijas procesu:

[..] cenšamies kaut kādus līdzekļus drusku atlikt un mēģināt šos dzīvokļus remontēt. Mēģināt atrast to variantu, kā būtu labāk, lai mēs varētu pakāpeniski kaut kādus dzīvokļus remontēt. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

[..] jāveido komunālā tipa dzīvokļi, kur pakalpojuma līmenis ir zemāks, piemēram, pašam jākurina. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

[..] ir šādas tādas ieceres ar deinstitucionalizācijas projektu. Domājam par grupu dzīvokļiem. [..] Tāpat mums ir prasīts par komfortabliem senioru grupu dzīvokļiem tepat pilsētā, vecpilsētā un tas ir iedzīvotāju ierosinājums. Pagaidām nav skaidrs, kur to varētu īstenot, bet ideja ļoti patīk. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Kopumā jāsecina, ka pašvaldību vadītāju vērtējumā sociālās jomas infrastruktūras stāvoklis tikai daļēji atbilst iedzīvotāju vajadzībām un sociālo dienestu pilnvērtīgai un kvalitatīvai uzdevumu izpildei. Šāds vērtējums lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju sniegtajam infrastruktūras resursu pieejamības novērtējumam – aptaujā tikai nedaudz vairāk nekā puse sociālo dienestu vadītāju (55%) novērtēja infrastruktūras resursus kā pietiekamus. Galvenie veiktie un reizē arī plānotie infrastruktūras uzlabojumi ir saistīti, pirmkārt, ar sociālo dienestu telpu paplašināšanu un vides pieejamības prasību izpildi, otrkārt, ar sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu infrastruktūras attīstīšanu pēc iespējas tuvāk mērķa grupu dzīvesvietai.

Finanšu resursi

Pašvaldību vadītāju vērtējumā sociālajai jomai tiek atvēlēta salīdzinoši liela daļa no pašvaldības kopējā budžeta. Ieskatam, iepazīstoties ar vairāku dažāda lieluma pašvaldību publiskoto informāciju par budžeta sadalījumu pa jomām, jāsecina, ka sociālajai aizsardzībai atvēlētais budžeta apjoms ir neviendabīgs. Piemēram, Ogres novadā 2017.gadā sociālajai aizsardzībai paredzēti 5,3% no kopējā budžeta[8], Ķeguma novadā – 9%[9], savukārt Liepājas pilsētā sociālās aizsardzības budžets 2016. gadā

[8] Paskaidrojuma raksts par Ogres novada pašvaldības 2017. gada budžetu. (skat. 13.07.2017.) Pieejams: http://www.ogresnovads.lv/lat/zinas__jaunumi/files/textdoc/Paskaidrojums%202017.gada%20bud%C5%BEetam.pdf

[9] Par Ķeguma novada pašvaldības budžetu 2017. gadam. (skat. 13.07.2017.) Pieejams: http://www.kegumanovads.lv/files/2017/saistosie_noteikumi/Pask_budz_2017.pdf

veidoja 9,98%[10], bet Ilūkstes novada 2016. gada pašvaldības budžetā sociālajai aizsardzībai bija paredzēti 17,8% no kopējā budžeta[11].

> *Sociālā palīdzība un norēķini par sociālo pakalpojumiem ir astoņi procenti. Izglītībai ir trīsdesmit deviņi. Sports, kultūra, reliģija kopā ir deviņi procenti no mūsu budžeta. [..] pēdējos budžeta grozījumos mēs mazliet paņēmām nost no sociālā dienesta, jo pabalstu sadaļā viņi nebija izpildīti. Pabalstu sadaļa pieprasa rezervi, jo ir grūti noprognozēt, cik tajā gadā viņu būs.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Galvenās sociālā dienesta klientu mērķa grupas, kuras rada vislielāko slogu sociālās aizsardzības budžetam pašvaldību vadītāju skatījumā, ir maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji:

> *Novadā liels finansējums tiek atvēlēts sociālajai jomai.[..] Diemžēl arī mums ir klienti, kuri apmierināti ar to, ko piedāvā sociālā palīdzība, GMI pabalsti, cita veida pabalsti, paši palikuši pasīvi. [..] Statistika rāda, ka vidējais finansējums sociālajām vajadzībām ir..., mēs esam drīzāk devīgi.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Lielākā sāpe ir tie maznodrošinātie, mazturīgie iedzīvotāji, kuri lūdz pabalstus. Lielākā budžeta summa uz to arī aiziet. Tai skaitā viņiem ir dzīvokļa pabalsts, kas kādreiz bija valsts noteiktais, gan garantētais iztikas minimums, tas paņem lielāko budžeta daļu, kas ir atvēlēta pabalstiem.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Vienā no intervijām pašvaldības vadītājs (mazs novads) norādīja, ka liela sociālās aizsardzības budžeta daļa tiek atvēlēta savstarpējiem norēķiniem ar citām pašvaldībām. Turklāt tas pats attiecas arī uz izglītības budžetu.

Kopējie finanšu resursi, pašvaldības budžetā atvēlētie līdzekļi sociālajai jomai, pētījuma dalībnieku vērtējumā ir pietiekami un tiek racionāli izmantoti. Salīdzinot pašvaldību vadītāju vērtējumu ar sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas datiem, var secināt, ka abu mērķa grupu viedokļi nav pretrunīgi. Finanšu resursi ir tā resursu grupa, kura visbiežāk tikusi novērtēta kā pietiekama (pozitīvos vērtējumus aptaujā sniedza 67% sociālo dienestu vadītāji). Pašvaldību vadītāji savu viedokli par to, ka finansējums sociālās aizsardzības jomai ir pietiekams, skaidroja ar to, ka budžeta plānošanā tiek iesaistīti paši sociālie dienesti, kuri veic finanšu plānošanu ciešā sadarbībā ar pašvaldības vadību. Tāpat atskaites rādītājs ir iepriekšējo gadu budžeti, pēc kuriem pašvaldības mēdz vadīties, plānojot pašreizējo budžetu. Vairākās intervijās tika pausts viedoklis, ka esošais finanšu resursu apjoms ir pietiekams, lai īstenotu likumā un pašvaldības saistošajos noteikumos definētos sociālā dienesta uzdevumus, taču ne vairāk – nav brīvu līdzekļu jaunu pakalpojumu attīstīšanai vai esošo pakalpojumu paplašināšanai. Savukārt gadījumos, kad kādam no palīdzības veidiem izlietojums samazinās, pāri palikušie līdzekļi tiek novirzīti citiem pabalstiem, nevis ieguldīti attīstībā.

> *Pašreiz mēs vairāk ejam intuitīvi. Mēs nevērtējam jauno budžetu, mēs skatāmies, kā pildās vecais. [..] skatoties, kā tad ir pagājušajā izpildīts, atrodam īsto brīdi un naudiņu iedodam vairāk jeb ņemam nost, ja nepildās. Līdz ar to ir viegli kontrolēt, jo redzam, kur kas samazinās un kas palielinās.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Šobrīd tie resursi ir pietiekami, lai veiktu tās funkcijas, kas šobrīd viņiem ir tādā apjomā, kāds ir noteikts ar normatīviem, saistošajiem noteikumiem, ar ārējiem normatīviem. Viņiem šie resursi ir pietiekami, jo pagājušajā gadā mēs no viņu budžeta izņēmām līdzekļus, jo bija skaidrs, ka viņi netiks iztērēti. Arī šī gada budžetā ir paredzams pārpalikums, gan attiecībā uz pabalstiem, gan dienesta funkcionālo nodrošinājumu. [..] Ja līdzekļu būtu pašvaldībai vairāk, arī sociālajam dienestam būtu*

[10] Liepājas pilsētas pašvaldības 2016. gada publiskais pārskats. (skat. 13.07.2017.) Pieejams: http://www.liepaja.lv/upload/publiskais_parskats/liepajas_pilsetas_pasvaldibas_2016_gada_publiskais_parskats.pdf

[11] Ilūkstes novada pašvaldības publiskais pārskats 2016. (skat. 13.07.2017.) Pieejams: http://ilukste.lv/images/stories/Dokumenti_pdf/Sezu_protokoli/2017/Sede_7/publiskais_parskats_2016.pdf

vairāk naudas un tiktu uzlikti arī papildus pienākumi. Šobrīd pienākumu apjoms ir noteikts pēc nomenklatūras un piešķirto pabalstu lieluma, kuri tiek vērtēti no tā, vai pabalsts izpilda savu funkciju, bet arī no tā, cik tas pabalsts mums izmaksā. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

[Budžetu vērtēju] kā labu un atbilstošu nospraustajiem mērķiem un plānotajiem izdevumiem. [..] bija nepilnības, bet tās tika novērstas, un līdz ar to pēdējos divus gadus varu apgalvot, ka sociālā dienesta budžeta līdzekļi tiek izlietoti racionāli un pārdomāti. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Jautāti par sociālā budžeta izlietojuma proporciju starp sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem, pašvaldību vadītāji, kuri bija informēti par to vai jutās kompetenti atbildēt, atzina, ka joprojām lielākā daļa finanšu resursu tiek tērēti pabalstiem. Turklāt pabalstu daļa esot jārēķina ar rezervi, jo tās reālo nepieciešamo apjomu esot grūti paredzēt.

Uzsvars ir uz pabalstiem, tās ir cilvēku pamatvajadzības, lai ikvienam būtu pajumte, siltums, ūdens, būtu paēdis un apģērbies un bērni būtu skolā. Tās ir pamata lietas, kas ir prioritātes. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Pašvaldību vadītāju vērtējums par sociālā budžeta proporcijas izmaiņām nākotnē ir piesardzīgs. Daļa uzskata, ka proporcija starp pabalstiem un pakalpojumiem saglabāsies apmēram esošajā līmenī. Vienlaikus tika pausta apņēmība, ka nākotnē šo samēru vajadzētu mainīt, lielākus naudas līdzekļus novirzot tieši pakalpojumu daļai. Atsevišķos gadījumos ir novērojams, ka sociālo pabalstu budžeta daļa jau tagad samazinās un attiecīgi pieaug sociālo pakalpojumu budžeta pozīcijas. Tas tiek skaidrots ne tik daudz ar sociālā dienesta darbības stratēģijas izmaiņām, bet drīzāk gan ar iedzīvotāju nodarbinātības līmeņa un attiecīgi arī ienākumu palielināšanos, gan arī ar līdzdarbības pasākumu efektivitāti:

Pabalstu sadaļa tomēr iet mazumā. [..] pilsētas tuvums uzlabo situāciju. Pilsētas tuvumā es redzu potenciālu. Mums ir jāpanāk, ka cilvēks pilsētā strādā un pie mums atpūšas. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Finanšu resursu pieejamība ir pietiekama. Vērtējot šī gada budžetu, pārliecinājāmies, ka budžetā ir bijuši atlikumi. Tas nozīmē, ka ar saistošiem noteikumiem [..] piešķirtie sociālie pabalsti, ir bijuši vairāk ar ietaupījumu. [..] esam novērojuši – brīdī, kad sniedz pakalpojumu, cilvēki iesaistās arvien vairāk. [..] Parādot cilvēkiem, ka pakalpojums eksistē un viņu var izmantot, pakalpojumu klāsts pieaug. Salīdzinot pabalstu un pakalpojumu apjomu, visticamāk pabalsta apjoms saglabāsies esošajos procentuālajos rāmjos, nevis naudas rāmjos. Pakalpojumu budžets varētu pieaugt. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Visu laiku budžets ir gājis klāt sociālajam dienestam, viņš nav mazināts. [..] Pabalsti, man liekas, ka pagājušo gadu un aizpagājušo gadu mazliet ir samazinājušies. Līdz ar to mēs ieviešam citus palīdzības veidus. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā, prognozējot sociālā budžeta apjomu tuvākajiem pieciem gadiem, pašvaldību vadītāji paredz, ka tas palielināsies. Iemesli gan tika minēti dažādi. Pirmkārt, tiek paredzēts, ka palielināsies iedzīvotāju vajadzības pēc materiālās palīdzības. Otrkārt, iedzīvotājiem varot rasties jaunas vajadzības un attiecīgi nepieciešamība pēc jauniem pašvaldības pabalstiem:

Atkal šogad būs jāpieliek sociālajam dienestam klāt, jo tomēr redzam tās vajadzības, kas būs, un viņš ir jāpalielina. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

[..] visi tie apstākļi un dzīve, viņi mainās un mēs nezinām. Jaunas problēmas var rasties. Nevar nekad būt tāds patstāvīgs. Mēs varam priecāties, ja mēs pat divu gadu periodā varam kaut ko saplānot, kas stabili strādā un dod efektu. [..] vispār var uztaisīt to sistēmu, lai tas būtu precīzi, ka mēs varam runāt par proporcijām. Tur viss ir tik relatīvs, kā dzīvē, tā arī šajā nozarē. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Katru gadu budžetu sociālajā jomā mēs mēģinām pielikt klāt. Atradām arī iespēju veidot pabalstu represētajiem, černobiliešiem un šāda veida pabalsti nāk klāt. Arī daudzbērnu ģimenēm un skolām zināmu naudas summu dodam klāt. Šādā veidā mēs audzējam pabalstus un budžets pieaug. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Kaut arī tiešā veidā tas tika atzīts tikai atsevišķās intervijās, bet, ieklausoties pašvaldību vadītāju stāstītajā kopumā, piemēram, par brīvpusdienām skolēniem, dzīvojama fonda uzlabošanas centieniem vai plāniem arvien palielināt bērna piedzimšanas pabalstu un citus pabalstus, var secināt, ka pabalsti ir viens no līdzekļiem, kā lielākā daļa pašvaldības cenšas noturēt iedzīvotājus savā teritorijā, mazinot viņu vēlmi un nepieciešamību doties uz kaimiņu pašvaldībām:

Pabalstu jomā sociālais budžets pieaug. Galvenās tēmas, piemēram, brīvpusdienas – tur naudu nežēlojam, lai bērns ir paēdis. Ir arī neobligātie pabalsti, kā bērna piedzimšanas pabalsts, kas ir veicinošs un, lai pirmajā brīdī redz, ka ir atbalsts. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Dažbrīd liekas, ka atsevišķas pašvaldības savā starpā cīnās, lai pārvilinātu iedzīvotājus. Piemēram, jaundzimušo pabalstu – lai gan mūsu pieredze liecina, ne vienmēr izšķiršanās par dzīvesvietas maiņu ir desmit eiro vērtībā. [..] Atsevišķas pašvaldības ir aizgājušas pat tik tālu, ka maksā stipendijas skolniekiem. Es aizstāvu demokrātisko pusi, bet situācija valstī no vienas puses var novest pie tā, ka sociālā nevienlīdzība varētu pavairoties. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Treškārt, pašvaldību sociālo budžetu ietekmē arī valsts noteiktais garantētā minimālā ienākuma un minimālās algas apmēri, kas abi ir mainīgi. Viens no pašvaldību vadītājiem pauda bažas saistībā ar minimālās algas palielinājumu valstī, paredzot, ka tas būtiski ietekmēs pašvaldības budžetu kopumā, jo daudziem pašvaldības darbiniekiem tiek maksātas minimālās algas. Turklāt palielinot minimālās algas, ir jāveic proporcionāli algu palielinājumi arī citiem darbiniekiem:

[..] sociālais budžets ir ļoti apdraudēts. [..] Šobrīd mūs satrauc nākamā gada minimālās algas palielinājums līdz 430 eiro [..]. Mūsu pašvaldībā ir ļoti daudz darbinieku, kuri saņem minimālo algu. Un ne tikai minimālo, nākamā grupa, ir tie, kas saņem vairāk par minimālo. Nonāksim pie tā, ka apkopējas bez speciālās izglītības, un pirmskolas izglītības audzinātājs, kurš ir studējis un ieguvis specializācijai nepieciešamo izglītību, saņems vienādu atalgojumu. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Kad samazinājās GMI apjoms, arī budžets samazinājās. Tagad ir nolemts, ka GMI vajadzēs 120 kā minimums vai 150, tad attiecīgi izdevumi palielināsies, un budžets palielināsies. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Ceturtkārt, citi intervijās minētie faktori, kas ietekmē gan pašvaldības budžetu kopumā, gan tieši sociālajai jomai atvēlēto finanšu līdzekļu apmēru, ir iedzīvotāju skaita izmaiņas un sabiedrības novecošanās:

[..] iedzīvotāju skaits tomēr samazinās, ar katru gadu pa vienam pagastam iet mazumā, tad ir bažas, ka varētu samazināties kopējā budžeta ieņēmumu apjoms, jo finansējumu aprēķina pēc noteikta algoritma, un iedzīvotāju skaits tur spēlē svarīgu lomu. Ir bažas, ka no kādas citas jomas vajadzēs atņemt, lai sabalansētu sociālo. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Varbūt ka palielinās pansionātu apmaksāšanas budžets, kur cilvēki jau, kad vairs nevar paši sevi apkopt, tad ir šī te ievietošana pansionātā. Tur maksa pati par sevi paceļas. Visa sabiedrība drusciņ noveco, tad tur tas pieaugums varētu būt. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Apkopojot pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālās aizsardzības jomai atvēlēto pašvaldības budžetu, jāuzsver vairākas atziņas un secinājumi. Pirmkārt, finanšu resursi ir tā resursu grupa, kuras atbilstība sociālo dienestu funkciju izpildes vajadzībām tiek vērtēta visaugstāk (salīdzinājumā ar

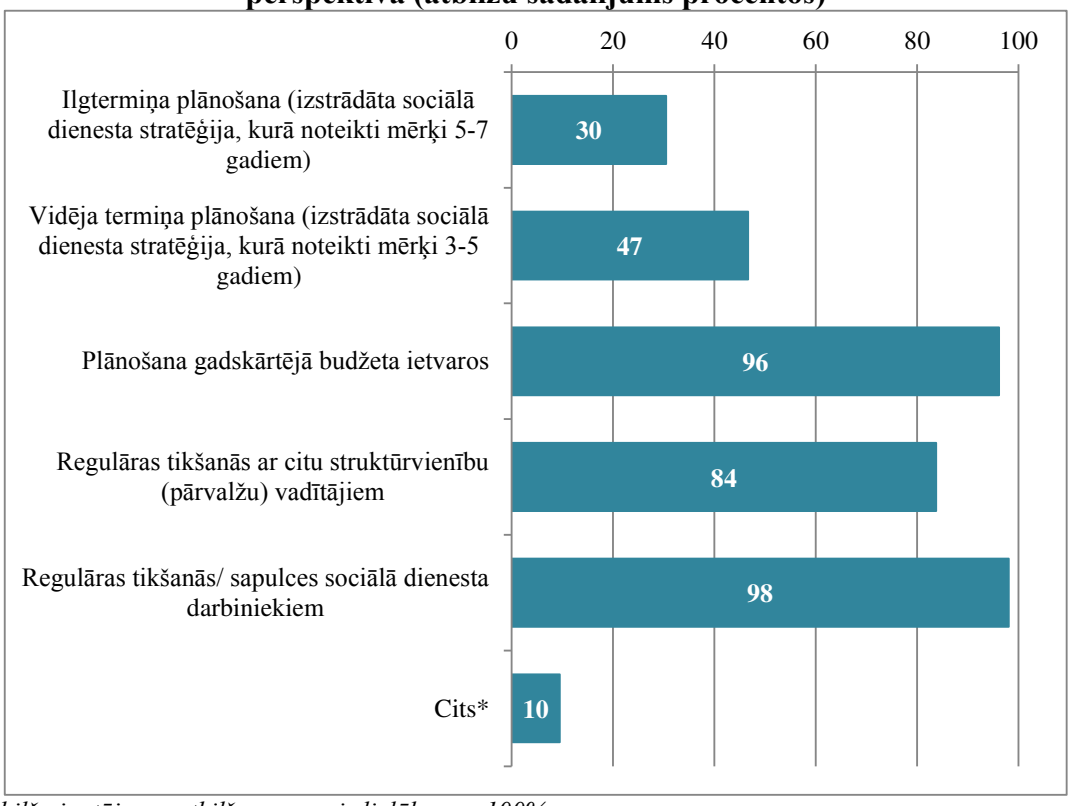
personāla resursiem un infrastruktūru), lai gan tie ir pietiekami tikai obligāto minimālo uzdevumu veikšanai, neatvēlot nepieciešamos resursus sociālā darba attīstībai. Otrkārt, pašvaldību vadītāji uzskata, ka sociālajai aizsardzībai atvēlētie finanšu resursi tiek tērēti racionāli un pamatoti, stingri ievērojot ārējos un iekšējos normatīvajos aktos definētos nosacījumus attiecībā uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu. Treškārt, budžeta līdzekļu izlietojuma proporcija starp sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem ir par labu sociālās palīdzības jomai, un sagaidāms, ka tā arī paliks tuvākajā nākotnē, neraugoties uz pašvaldību vadītāju apņēmību un vēlmi šo samēru mainīt par labu sociālajiem pakalpojumiem.

Sociālā dienesta vadītāju perspektīva

Sociālo dienestu darba plānošanas instrumenti

Raksturojot sociālo dienestu darba plānošanas instrumentus, kādi kopumā tiek izmantoti sociālā dienesta darba plānošanai, dienestu vadītāji visbiežāk min dažādus īstermiņa plānošanas instrumentus (16.A zīmējums) – plānošanu gadskārtējā budžeta ietvaros (96%), regulāras tikšanās/ sapulces ar sociālā dienesta darbiniekiem (98%) un regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību (pārvalžu) vadītājiem (84%). Šie kvantitatīvie rādītāji saskan ar kvalitatīvās izpētes rezultātiem, kur sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka plānošana parasti notiek budžeta gada ietvaros. Tādus instrumentus kā vidēja termiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija un kurā noteikti mērķi 3-5 gadiem, un ilgtermiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija 5-7 gadiem, min mazāk nekā puse sociālo dienestu vadītāju. Papildus tam atsevišķi dienestu vadītāji gan kvantitatīvās aptaujas, gan kvalitatīvās izpētes ietvaros spontāni min, ka sociālā dienesta darba ilgtermiņa plānošana ir ietverta pašvaldības attīstības plānošanas dokumentos.

16.A zīmējums. Sociālo dienestu darba plānošanas instrumenti – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105
Piezīme: Cits: sociālā dienesta attīstībai atbilstoša sadaļa ir iekļauta pašvaldības attīstības plānošanas dokumentos*

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju atbildes reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā, redzams, ka nav būtisku atšķirību plānošanas gadskārtējā budžeta ietvaros un regulāru tikšanos/ sapulču sociālā dienesta darbiniekiem norises biežumā. Ilgtermiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu biežāk ir norādījuši lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, tad republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji, visretāk – mazo novadu vadītāji. Reģionu griezumā visbiežāk šo instrumentu nosauc Rīgas reģiona, visretāk – Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji. Vidēja termiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu ievērojami biežāk piemin republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji, un kopumā tā minēšanas biežums samazinās, samazinoties novada lielumam. Savukārt reģionu griezumā būtiskas atšķirības nav vērojamas, izņemot to, ka Latgales reģiona dienesta vadītāji šo instrumentu min retāk nekā pārējie. Arī regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību (pārvalžu) vadītājiem retāk min tikai Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, kamēr pašvaldības lieluma griezumā šo instrumentu retāk min vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji, iespējams, tādēļ, ka kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka salīdzinoši mazos novados sadarbība ar citiem dienestiem notiek ikdienas saskarsmes laikā, tādēļ īpaši organizētas sanāksmes notiek mazliet retāk.

Gan kvantitatīvās aptaujas, gan kvalitatīvās izpētes dati rāda, ka iepriekš minētie dienesta darba plānošanas instrumenti tiek pielietoti pēc vajadzības un pakārtoti viens otram – sākotnējā plānošana ir gada budžeta ietvaros, ikdienas darba plānošanai ar noteiktu regularitāti notiek dažādas sanāksmes. Turklāt, kā norāda dienestu vadītāji, nelielas ikdienas sanāksmes, lai apspriestu aktualitātes, var notikt arī katru rītu, un šīs prakses dažādos dienestos atšķiras atkarībā no dienesta organizatoriskās struktūras, darbinieku skaita un tajā strādājošo ieradumiem. Tāpat dienestu vadītāji uzskata, ka kopumā viņi ir pieejami darbiniekiem, un aktuālo jautājumu noskaidrošana notiek gan pa tālruni, gan elektronisko pastu. Dažādo ikdienas darba organizācijas instrumentu pielietojumu raksturo šādi piemēri:

> *Es teiktu, ka [vidēja termiņa plāni] nav. Bāzējoties uz ražošanas sapulcēm, mēs kaut kādu mērķi uzstādām, un laikā arī sasniedzam. Mērķus mēs cenšamies izvirzīt reālus. Savācoties kopā, izvērtējam objektīvi situāciju, un darbā ar klientu cenšamies panākt atrisinājumu.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Pirmkārt, ir gada plāns. Otrkārt, izskatām iedzīvotāju iesniegumus sociālā dienesta sēdē reizi nedēļā. Tad ir tādas ikmēneša darba plānošanas. Un ir ik rīta [..] plānošana. Mēs katru rītu apspriežamies, kādi kuram ir darbiņi, kā katram ir gājis ar saviem darbiem. Vienkāršas pārrunas.* (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

> *Katru mēnesi [..] mums ir plānošanas diena, kad mēs pārrunājam, ko esam katrs plānojis, kas ir kopīgie pasākumi. Šogad ieviesīsim, ka pa ceturkšņiem skatīsimies šo gada plānu, lai regulāri sekotu līdzi izpildei. Ikdienā esam iesākuši, ka no rītiem pusdeviņos tiekamies [..] un pārrunājam lietas, kas citiem arī jāzina. Īsās rīta sapulces.* (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

> *Mums ir viena diena nedēļā, kad nav klientu pieņemšana, kad notiek intensīva darbošanās ar dokumentāciju. Katru otro piektdienu mums ir informatīvās dienas, kur mēs pārrunājam, kā ir veicies, katrs darbinieks atskaitās par padarīto.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji sīkāk paskaidro savu attieksmi pret vidēja termiņa un ilgtermiņa plānošanu, proti, ikdienas darbā sastopoties ar jaunu vajadzību pēkšņu parādīšanos (t.sk., iespējām iesaistīties projektu konkursos, lai attīstītu jaunus sociālos pakalpojumus), viņiem ir pieredze, ka plānošana gada ietvaros ir pietiekami optimāls laika intervāls.

> *Katra gada pašā sākumā mēs sastādām darba plānu gadam. Mēs pārdomājam, ko mēs šajā gadā jaunu varam izdarīt. Es esmu plānojusi arī pa trīs gadiem, bet vienmēr jau sanāk to pagrozīt. Tas plāns nesanāk tāds [stabils], jo rodas jau idejas arī pa viduci. Tāpēc, man liekas, ka tas gada plāns [jau] ir tāds ļoti dižs. Nākamā lieta ir mūsu attīstības plānā ieliktās lietas, ko ir jāattīsta. Līdz ar to*

mūsu vidējā termiņā plānotais ir ne īpaši veiksmīgs, no manas pieredzes tāpēc, ka tās idejas un vajadzības jau uzrodas viducī. [..] Arī šis gada plāns – pa gadu tur arī kaut kas uzrodas klāt. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Ņemot vērā, ka profesionāla sociāla darba attīstīšanai ir nepieciešams arī atbalsts katrā pašvaldībā, nacionālā līmenī ir ieteicams aktualizēt nepieciešamību izstrādāt un darboties atbilstoši ilgtermiņa attīstības vīzijām.

Sociālā darba prakses saturs

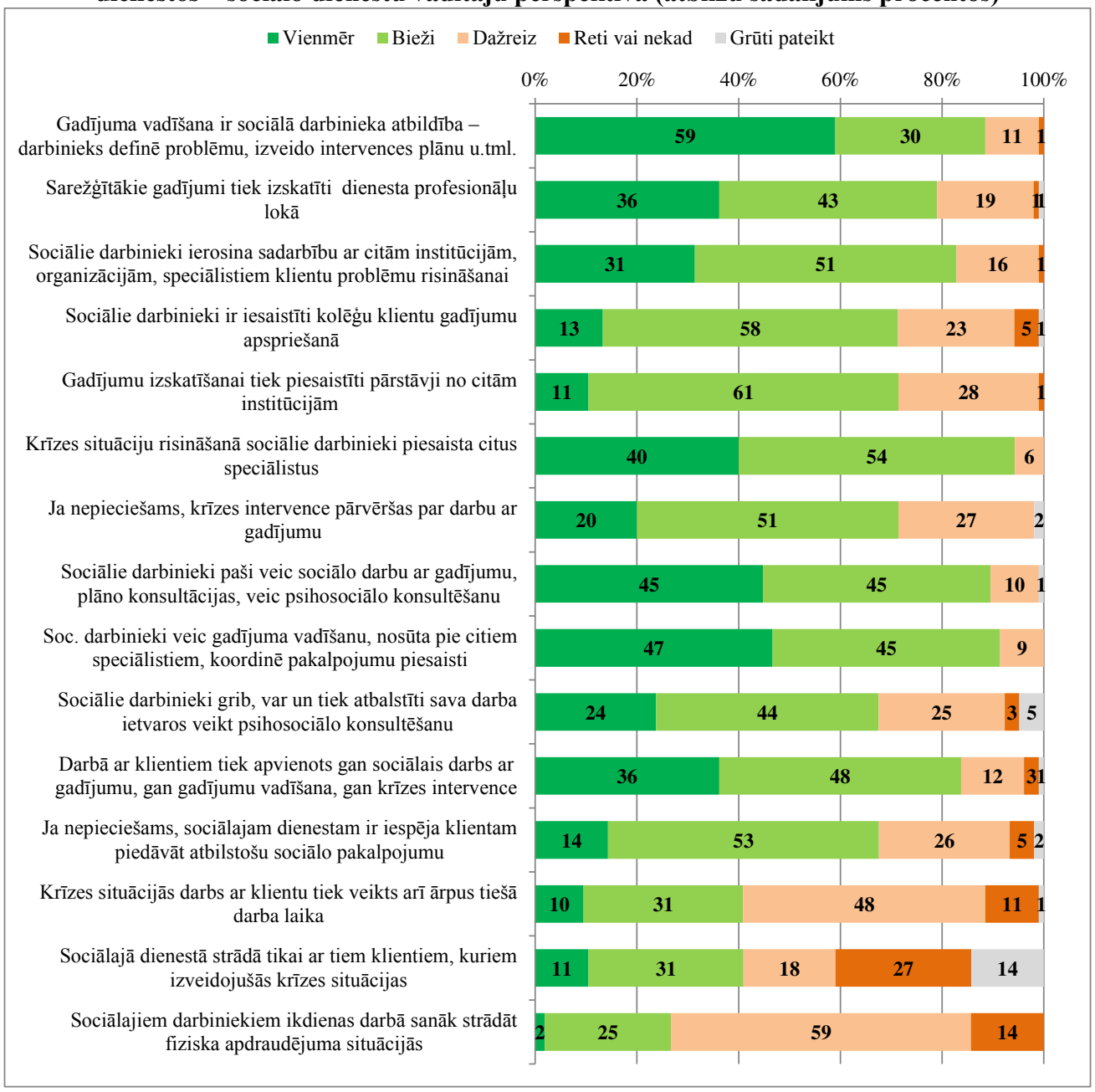
Sociālā darbs dienestos var tikt organizēts dažādi, un sociālā darba pamatmetodes izvēli nosaka pieejamie cilvēkresursi, viņu zināšanas, personāla noslodze kopumā (laika resursi). Savukārt izvēlētā sociālā darba pamatmetode atsaucas uz darba plānošanu, sociālā darba speciālistiem nepieciešamo profesionālo un metodisko atbalstu un starpinstitucionālās sadarbības nozīmi. Pētījumā sociālā darba prakses satura kvantitatīvai raksturošanai tika izstrādāti 15 izteikumi, kas apraksta dažādas iespējamās situācijas (17. zīmējums), kā tiek organizēts vai noris darbs sociālajā dienestā, izmantojot sociālā darba pamatmetodes – darbs ar gadījumu (*case work*), gadījuma vadīšana (*case management*) un krīzes intervence (*crisis intervention*). Darba ar gadījumu ietvaros sociālais darbinieks pats sniedz klientam psihosociālo konsultēšanu un ir galvenais sociālā darba pakalpojuma sniedzējs. Gadījuma vadīšana tiek īstenota, ja pašvaldībā ir liela darbinieku slodze, tādā gadījumā sociālais darbinieks izvērtē klienta situāciju, piesaista resursus, organizē, plāno, veic starp institucionālo sadarbību, tāpēc galvenās darbinieka funkcijas ir sadarbība, pārraudzība un izvērtēšana. Savukārt krīzes intervences mērķis ir akūtas krīzes situācijas pārtraukšana, problēmsituācijas risināšanas iespēju saskatīšana un resursu aktivizēšana, šai metodei ir raksturīgs salīdzinoši neliels konsultāciju skaits. Pētījuma ietvaros sociālā dienesta vadītāji raksturoja, cik bieži katra no situācijām notiek viņu vadītājā sociālajā dienestā kopumā, savukārt sociālo darba speciālistu grupā šis jautājums tika uzdots tikai sociālajiem darbiniekiem par viņa darba procesu. Iegūtos kvantitatīvos datus papildina kvalitatīvajā izpētē iegūtie ikdienas darba prakses skaidrojumi.

Saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju aptaujas datiem visbiežāk sociālo darbu pašvaldībās raksturo situācija, kad gadījuma vadīšana (*case management*) ir sociālā darbinieka atbildība (17. zīmējums), – darbinieks definē sociālo problēmu, izveido intervences plānu, realizē to, un veic iejaukšanās novērtējumu (59% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka šāda prakse dienestā notiek „vienmēr", vēl 30% atzīst – ka bieži). Republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā citu novadu dienestu vadītāji atzīst, ka tā notiek vienmēr (6 respondenti jeb 75%). Citu pašvaldības lielumu grupās sociālo dienestu vadītāji tiecas norādīt, ka šāda prakse pastāv „bieži". Reģionu griezumā nav vērojamas būtiskas atšķirības.

Tāpat sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka sociālie darbinieki paši veic gadījuma vadīšanu: nosūta klientus pie citiem speciālistiem, koordinē dažādu pakalpojumu un resursu piesaisti klientam (47% dienestu vadītāju atzīst, ka šāda prakse ir „vienmēr" un vēl 45% – ka bieži). Šīs prakses esamību biežāk atzīst, Rīgas reģiona, retāk – Zemgales sociālo dienestu vadītāji. Pašvaldību lieluma ziņā visbiežāk šo pieeju atzīst par dienesta praksi mazo novadu sociālo dienestu vadītāji.

Vienlaikus sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītajā dienestā sociālie darbinieki paši veic sociālo darbu ar gadījumu (*case work*), paši plāno konsultācijas klientiem un veic psihosociālo konsultāciju, tiešo intervenci (45% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka šāda prakse dienestā notiek „vienmēr" un vēl 45% – ka bieži). Šādas darba prakses esamību biežāk atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, retāk – Rīgas reģiona dienestu vadītāji, kā arī dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā (gan ar sociālā darba, gan ar citas specialitātes izglītību bakalaura līmenī).

17. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Pētījums parāda, ka dažādas sociālā darba metodes tiek pielietotas jaukti – darbā ar vienu klientu tiek lietota viena pieeja, darbā ar citu – cita. Saskaņā ar kvantitatīvās aptaujas datiem liela daļa sociālā dienesta vadītāju apstiprina, ka dienestā darbā ar klientiem tiek apvienots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījuma vadīšana, gan krīzes intervence (36% dienestu vadītāju atzīst, ka tā notiek „vienmēr" un 48% – bieži). Biežāk šādas prakses pastāvēšanu atzīst Vidzemes un Kurzemes reģiona dienestu vadītāji, lielo un mazo novadu vadītāji, kamēr republikas pilsētu un vidējo novadu vadība tiecas uzskatīt, ka tāda prakse pastāv, taču nevis „vienmēr", bet tikai „bieži". Ievērojami biežāk nekā citur šādas prakses pastāvēšanu viņu vadītājos dienestos „vienmēr" atzīst dienestu vadītāji ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā. Kvalitatīvās izpētes ietvaros pieeju, kad darbā ar klientiem tiek apvienots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījuma vadīšana, raksturo šāds piemērs:

[Mums] ir jauktais modelis. Stratēģiskā doma jau pasaka to, ka ejam uz pakalpojuma pirkšanu, tad vairāk vai mazāk kļūstam par pakalpojuma organizētājiem. Bet ir darbinieki, kas paliek case work līmenī, ka pats ir pārmaiņu veicējs. Piesaista pakalpojumu, bet arī pats ir kā pakalpojums. Abas lietas ir labas, bet abām vajadzīgas savas specifiskās prasmes, spējas un veids, kā to dari. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Papildus tam sociālā darba prakses īstenošanas iespējas dažādos novados ietekmē arī vēsturiski izveidojušies ieradumi, piemēram, kā atzīst atsevišķi sociālo dienestu vadītāji, mazos pagastos pirms reģionālās reformas sociālais darbs netika veikts vispār. Tad, izveidojoties novadam, profesionāls sociālais darbs bija jāattīsta, sākot no pašiem pamatiem. Tādējādi, ņemot vērā darbinieku kapacitāti un profesionalitāti, viena novada ietvaros tiešām iespējama dažādu sociālā darba prakses metožu lietošana.

Dienests ir diezgan jauns, izveidots 2009.gadā, kad tika apvienoti [..] pagasti un izveidots novads, un galvenais tobrīd bija radīt vienotu izpratni par sociālā dienesta darbu [..] bijušās pašvaldībās. Līdz tam pieredze bija ļoti atšķirīga, jo lielajos pagastos bija sociālie darbinieki, kas veica sociālo darbu, bet mazajos pagastos sociālais darbinieks bija tas, kas pavada pēdējā gaitā kādu cilvēku vai aizved uz mājām kādu dāvanu no pašvaldības pirmsvēlēšanu laikā. Profesionāls sociālais darbs atsevišķos pagastos nebija vispār, un līdz šim nācās strādāt pie tā, lai visi ētiskie un profesionālie aspekti tiktu vienādi izprasti. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Pētījums arī atklāj, ka dienestu vadītāji atšķirīgi izprot dažādus sociālā darba praksi apzīmējošos jēdzienus. To parāda kvalitatīvās izpētes rezultāti, kur, izmantojot vienu no terminiem, dienestu vadītāji (un arī sociālie darbinieki) pēc būtības raksturo praksi, kas atbilst citai metodei, vai arī atklāti atzīst, ka konkrētas sociālā darba metodes pārzina sociālie darbinieki, kamēr dienesta vadītāju interesē tikai darba rezultāts.

Es neesmu sociālais darbinieks, tāpēc īsti par visām metodēm es nepārzinu, bet zinu, ka darbiniekiem ir sava kārtība katrā gadījumā, kā un ko viņi dara. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Visbiežāk ikdienā sociālo dienestu vadītāji lieto jēdzienus „darbs ar gadījumu" un „gadījuma vadīšana" kā sinonīmus, piemēram, raksturojot sociālā darba prakses dažādus posmus, pamīšus lieto vienu un otru jēdzienu. Citi dienesta vadītāji uzskata, ka abos gadījumos *„darba process ir diezgan līdzīgs"* vai *„ir savas nianses. Es uzreiz nepateikšu, jo ir ļoti daudz kas kopējs, tiešām daudz"*. Kopumā, raksturojot abu sociālā darba pamatmetožu pielietojumu savā dienestā, vadītāji akcentē vairākas kopīgas lietas. Pirmkārt, visbiežāk kā piemēri, uz kā pamata tiek izskatīta sociālā darba prakse, tiek izmantoti gadījumi, kur iesaistītas ģimenes ar bērniem. Šādu piemēru izvēle nav nejauša, jo tieši ģimenēm ar bērniem sniedzamais atbalsts visvairāk tiek regulēts ar Ministru kabineta noteikumu palīdzību. Vairāki dienestu vadītāji to norāda arī interviju laikā. Otrkārt, neskatoties uz to, kuru sociālā darba pamatmetodi sākotnēji vēlējies raksturot dienesta vadītājs, visbiežāk piemērā tiek aplūkota gadījuma vadīšana, kas ietver vairāk vai mazāk intensīvu starpinstitucionālo sadarbību.

Darbs ar gadījumu sākas tad, kad sociālais darbinieks izvērtē situāciju ģimenē un saprot, ka to riski un viss pārējais ir pietiekami tik, lai darbs ar gadījumu sāktos. Var būt otrs variants, kad, izvērtējot saprot, ka šeit nav nepieciešama gadījuma vadīšana, bet šeit ir nepieciešami tikai konkrēti atbalsta pakalpojumi, varbūt palīdzības veidi kādā reizē, un ar to ģimene atrisina situāciju, un nav nepieciešama tā intervence un gadījuma vadīšana. Bet, ja tomēr ir gadījuma vadīšana, tad sociālais darbinieks ir viens, kas ir konkrētā gadījuma vadītājs, un tālāk jau viņš veic visu to risku izvērtēšanu, rehabilitācijas plāna izstrādi, resursu piemeklēšanu, plāna uzraudzību un skatās, vai kādus speciālistus nepieciešams iekļaut šajā visā vai nepieciešama šī starpprofesionāļu komandas tikšanās. Faktiski tajā brīdī viņš ir tā gadījuma vadītājs. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Lai risinātu un uz priekšu normāli attīstītu vajadzīgajā virzienā darbu ar gadījumu, ir esošās sociālās situācijas izpēte ar visiem iekšējiem, ārējiem resursiem, ar rehabilitācijas plāna sastādīšanu, paredzot

arī reāli izpildāmus pasākumus gan no vienas puses, gan no otras puses. Sākotnēji, lai iekustētos šī sociālā gadījuma vadīšana pozitīvā virzienā, tad izpildes termiņi tiek noteikti diezgan īsi, lai tam cilvēkam būtu pirmais atspēriens uz to, ka viņam tas ir jādara. Tālāk mēs modelējam nākotni. Izvērtējam ar klientu iepriekšējā rehabilitācijas plāna izpildi, modelējam nākamos soļus, parādam viņa pozitīvo izaugsmi. Nepieciešamības gadījumā tiek piesaistīta starpprofesionāļu komanda, kas šajā gadījumā var palīdzēt. Atkal esošās situācijas izpēte, analīze, kas ir par, kas ir pret, mājas vizītes. Vēl ir ļoti vērtīgi paša klienta atgriezeniskā saite, kas viņam ir paticis, kas viņam nav paticis, vai viņš uz priekšdienām ir gatavs ar mums sadarboties. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Savukārt, lai raksturotu, kā konkrētajā dienestā notiek krīzes intervence, visbiežāk sociālo dienestu vadītāji piemēriem izmanto situācijas, kas saistītas ar vardarbību. Tāpat dienestu vadītāji uzsver, ka tie ir komplicēti, pēkšņi gadījumi, kad noteikti ir nepieciešama arī citu institūciju (piemēram, bāriņtiesas un policijas) iesaistīšanās.

Gadījuma vadīšana ir tad, kad ir lieta, ir gadījums, un tur ir dažādas metodes, rehabilitācijas plāni, plānu izpilde un viss pārējais. Krīzes intervence, nu ja pēkšņi saprotam, ka ģimenē ir vardarbība, vai nav iztikas līdzekļu, krīzes intervence var būt tuvinieka nāves gadījums, piemēram, kad tēvs pakaras, un viņu atrod bērns. Tie ir gadījumi, kad cilvēks varbūt pats nepamana un nesaprot, bet sabiedrība un speciālisti redz, ka ir vajadzīga palīdzība. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Intervencēs tur ir tikai kolektīvā iejaukšanās. Tur ir sociālais darbinieks, un tie ir tie komplicētie gadījumi, kur noteikti nekad viens netiek galā. Tās ir tās reizes, kad tiek noteikta visbiežāk bāriņtiesa, policija. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Aplūkojot citus sociālā darba prakses aspektus (17. zīmējums), redzams, ka sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka sociālie darbinieki grib, var un tiek atbalstīti sava darba ietvaros veikt psihosociālo konsultēšanu (34% vadītāju uzskata, ka tā ir „vienmēr" un 44% – bieži). Biežāk to atzīst republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji, retāk – lielo novadu sociālo dienestu vadītāji. Psihosociālā konsultēšana ir vairāk raksturīga darbam ar gadījumu, un kvalitatīvās izpētes ietvaros netika iegūts pietiekams daudzums informācijas, kas apstiprinātu šo aptaujā sniegto sociālo dienestu vadītāju uzskatu.

Sociālo dienestu vadītāju atbildes uz kvantitatīvās aptaujas jautājumiem rāda, ka kopumā dienestiem ir raksturīgs piesaistīt citus speciālistus no dažādām institūcijām un sarežģītākos gadījumus apspriest kolēģu lokā. To ilustrē dienestu vadītāju uzskati, ka „vienmēr" un „bieži" dienesta darbā ir sastopamas tādas situācijas kā (17. zīmējums): krīzes situāciju risināšanā sociālie darbinieki piesaista citus speciālistus, gadījumu izskatīšanai tiek piesaistīti pārstāvji no citām institūcijām, sociālie darbinieki ierosina sadarbību ar citām institūcijām, organizācijām un/vai speciālistiem savu klientu situāciju/ problēmu risināšanai, sarežģītākie gadījumi tiek izskatīti sociālā dienesta profesionāļu lokā, koleģiāli tiek definēta problēma, izveidots intervences plāns un tas realizēts, koleģiāli tiek veikts iejaukšanās novērtējums un sociālie darbinieki ir iesaistīti kolēģu klientu gadījumu apspriešanā.

Darba kvalitāti sociālajā dienestā nosaka arī iespējas palīdzēt dažādām klientu grupām, tāpēc kopumā par pozitīvām tendencēm liecina sociālo dienestu vadītāju atziņa, ka „reti vai nekad" vai „dažreiz" veidojas situācijas, kad sociālajā dienestā strādā tikai ar tiem klientiem, kuriem izveidojušās krīzes situācijas (17. zīmējums). Tas, ka šādu situāciju praktiski nav, atzīst 27% sociālo dienestu vadītāju, 18% norāda, ka tādas ir dažreiz, tomēr kopumā 42% sociālo dienestu šāda prakse pastāv „bieži" vai „vienmēr". Relatīvi biežāk to atzīst vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji. Reģionālajā līmenī to biežāk atzīst Rīgas un Vidzemes reģionu dienestu vadītāji, savukārt pārējo reģionu dienestu vadītāji biežāk tiecas norādīt atbildi „grūti pateikt", nespējot sniegt konkrētu vērtējumu.

Vairāk nekā ceturtā daļa jeb 27% dienestu vadītāju uzskata, ka sociālajiem darbiniekiem ikdienas darbā sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās bieži un pat vienmēr (2% atzīmējuši atbildi „vienmēr", bet 25% – „bieži"), 59% – dažreiz. Biežāk fiziska apdraudējuma esamību ikdienas darbā

atzīst republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji. Reģionālajā līmenī vislabākā situācija ir Kurzemes reģionā, kur fiziska apdraudējuma situāciju esamība tiek atzīta retāk.

Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka kopumā samērā bieži dienestā notiek tā, ka darbs ar klientu krīzes situācijās tiek veikts arī ārpus tiešā darba laika (10% dienestu vadītāju uzskata, ka tā notiek vienmēr un 31% – bieži). Augstāks apstiprinošo atbilžu īpatsvars ir mazajos novados, aptuveni vienādi – reģionālajās pilsētās un vidējos novados, vismazākais – lielajos novados. Reģionālajā griezumā biežāku šādas prakses izplatību atzīst Vidzemes, Kurzemes un Zemgales sociālo dienestu vadītāji.

Būtisks aspekts ir iespējas, ja nepieciešams, klientam piedāvāt atbilstošu sociālo pakalpojumu (17. zīmējums). Šajā gadījumā 14% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka tā ir vienmēr, 53% uzskata, ka iespējas ir bieži, tomēr 31% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tas ir iespējams dažreiz (t.sk., 5% – reti vai nekad). Aplūkojot rezultātus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka lielākās iespējas klientam piedāvāt atbilstošu sociālo pakalpojumu ir republikas nozīmes pilsētās un lielajos novados. Būtiskas reģionālās atšķirības šajā aspektā aptaujā nav identificētas.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros dienestu vadītāji komentēja, kādos gadījumos sociālajā dienestā tiek veikts darbs ar klientu grupu. Dienestu vadītāju teiktais rāda, ka, pirmkārt, iniciatīvu un vēlmi strādāt ar klientu atbalsta vai informatīvajām grupām ir izteicis pats sociālais darbinieks, un tādā gadījumā viņam tiek dota iespēja īstenot savu vēlēšanos. Visbiežāk darbu ar klientu grupu veic sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem un psihologs. Redzams, ka sociālie darbinieki izrāda vēlēšanos strādāt ar tādām klientu grupām, kas saskan arī ar viņa paša noteiktām interesēm vai izglītību, piemēram, aizraušanās ar kulināriju var tikt izmantota, lai mācītu ģimenes ar zemām aprūpes prasmēm gatavot ēdienu no produktiem, kas atrodami sociālās palīdzības ietvaros saņemtajās pārtikas pakās. Redzams, ka, raksturojot darbu ar grupu, sociālo dienestu vadītāji praktiski neatsaucas uz klienta vajadzību izvērtēšanu un intervences plānu. Otrkārt, iespējas veikt darbu ar klientu grupām ietekmē ar sociālā dienesta klientu atsaucība. Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka dažādu klientu atsaucība darbam grupās atšķiras. Kopumā visbiežākās darba ar klientu grupām dalībnieces ir ģimenes (vai māmiņas) ar nepietiekamām aprūpes prasmēm, dažādu vecuma posmu bērnu vecāki, personas ar invaliditāti, ilgstošie bezdarbnieki un personas ar atkarībām.

> *Ja darbinieks ir gatavs šo te visu noorganizēt, sazināties ar speciālistu, tad arī ir šīs te atbalsta grupas. Nav jau teikts, ka darbiniekam tas ir jādara, ka jābūt šim te koordinatoram, bet pa diviem, trijiem mēnešiem reizi sanāk.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji arī piemin vairākas grūtības, kuru dēļ darbs ar klientu grupām nesekmējās vai netiek veikts. To starpā ir, pirmkārt, atbilstošas sociālo darbinieku izglītības trūkums, otrkārt, mērķa grupu zemā atsaucība, treškārt, telpu un finanšu pieejamība un, ceturtkārt, atbilstošu darba metodiku pieejamība. Piemēram, kā min kāds sociālā dienesta vadītājs, metodika „Bērnu emocionālā audzināšanai", ar kuru ir strādājis viņas darbinieks, nav piemērota tai vecāku auditorijai, ar kurām strādā sociālais dienests, jo paredz prasmes, kuras dienesta klientiem nepiemīt.

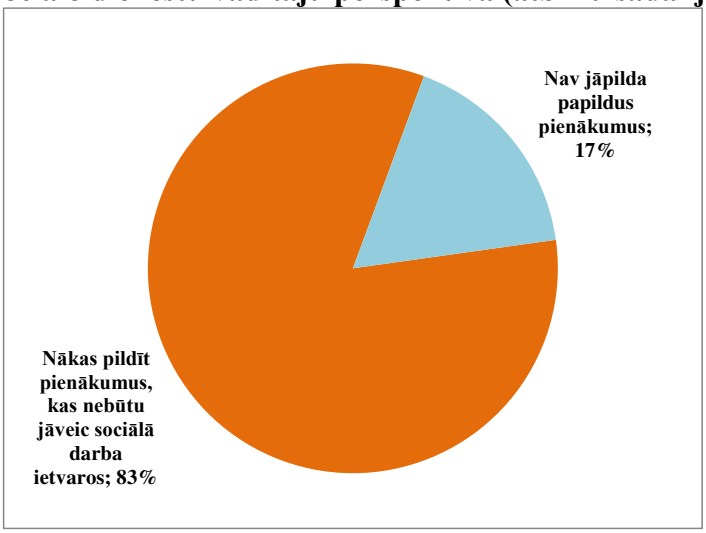
> *Vairāk ir orientācija uz ģimenēm ar bērniem. Vecākiem ar vājām sociālām prasmēm ir speciāla metodika, ko psiholoģe ir labi pielāgojusi, jo „Bērnu emocionālā audzināšana" nestrādā uz mūsu mērķauditoriju. Tā ir paredzēta tomēr ģimenēm ar labu intelektu, bet, ja daļa klientu pat nezina jūtu nosaukumus, tad „Bērnu emocionālā audzināšana" nav īsti viņiem paredzētais kurss.* (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos reģionālajā griezumā ir attēlota 19. – 23. zīmējumā pielikumā.

Sociālā darba prakses robežas

Runājot par sociālā darba prakses robežām, 83% sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka viņu vadītajam sociālajam dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros (18. zīmējums). Biežāk tā uzskata Zemgales un Latgales, kā arī Rīgas sociālo dienestu vadītāji (sk. 30. zīmējumu pielikumā). Pašvaldību lieluma griezumā redzams, ka mazliet biežāk ar šādu situāciju sastopas vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji.

18. zīmējums. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Starp konkrētiem pienākumiem, kurus veic sociālais dienests, taču tas nebūtu jādara sociālā darba ietvaros (19. zīmējums), visbiežāk dienestu vadītāji nosauc dienesta klientu transportēšanu uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai, bieži vien tās ir veselības aprūpes iestādes (14%), un dažādu apsveikumu sagatavošanu Ziemassvētkos, apaļās jubilejās u.tml. un to izdalīšanu pašvaldības iedzīvotājiem (13%). Vienlaikus sociālo dienestu vadītāji nosauc virkni citu pienākumu, kurus viņiem nākas veikt – mājokļu apsaimniekošanas jautājumu kārtošana, veselības veicināšanas pienākumu izpilde un grāmatvedības kārtošana, kas ietver arī maksājumu veikšanu, parādu piedzīšanu no sociālā dienesta klientiem u.tml. (visas trīs situācijas minējuši 11% sociālo dienestu vadītāju). Gandrīz tikpat bieži (10%) tiek norādīts, ka dienestam nebūtu jāveic cilvēku bez piederīgajiem apbedīšana un vēlāk – viņu kapu apkopšana un jāuzņemas rūpes par klaiņojošiem vai nebarotiem mājdzīvniekiem/ mājlopiem (pēdējais raksturīgs tikai maziem un vidējiem novadiem).

Vairākas sociālo dienestu vadītāju atbildes liecina par samērā izplūdušām prakses robežām, piemēram, 8% aptaujāto norāda, ka dienestam ir jārisina jebkurš jautājums, par kuru nav skaidrs, kam tas būtu jāveic, savukārt vēl 7% – ka dienestam ir jāsniedz uzziņas iedzīvotājiem par jebkuru jautājumu (19. zīmējums).

19. zīmējums. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)

Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri uzskata, ka dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=87

Kvalitatīvā pētījuma ietvaros sociālo dienestu vadītājiem tika jautāts, vai viņu vadītajā dienestā ir noteiktas sociālā darba prakses robežas un kādi kritēriji tam tiek izmantoti. Sociālo dienestu vadītāju atbildes variē atkarībā no pašvaldības lieluma. Republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji norāda, ka sociālā darba prakses robežas nosaka amatu apraksti, iekšējās kārtības instrukcijas un citi līdzīgi dokumenti. Sociālā darbinieka profesionālās ētikas kodekss, darbinieka profesionalitāte (izglītība) kopumā un supervīzijās un citu kolēģu sniegtais atbalsts ir sociālā darba prakses robežas noteikšanas

metodes, kuras min dažāda lieluma novadu sociālo dienestu vadītāji. Šie instrumenti bieži vien tiek minēti kā savstarpēji papildinoši, t.i., kā instrumentu kopums, kuri tiek pielietoti atbilstoši situācijai.

> *Sarunā ar klientu ir sociālā darbinieka ētika, kā viņš uzskata par pareizu, kā ar to klientu ir jāstrādā. Ja ir sūdzības par to, ka viņš ir atļāvies pateikt to vai šito, tad mēs ar darbinieku runājam un viņam sakām, ka tomēr tik familiāri varbūt nevar izturēties, bet te jau atkal ir tā robeža, jo sociālajā darbā mūsu sociālie darbinieki strādā ar ģimenēm, kuras viņi pazīst jau... [..] Viņi pazīst tās ģimenes un uztver jau kā savējos, un tad tur tā robeža un profesionālā ētika varbūt kaut kur [nedaudz] tiek pārkāpta. Varbūt pārāk tuvas un draudzīgas attiecības sāk veidoties, bet tur ir jārunā ar pašu darbinieku. Es tā no malas nevaru pateikt. Mums ir iestādes ētikas kodekss, kas ir jāievēro par principiem, kā vispār ir jāstrādā. Vēl ir amata aprakstā ierakstīts katram, ka ir jāievēro vispārējie ētikas principi attiecībā pret cilvēku, sociālā darbinieka ētikas principi un konfidencialitāte, un datu aizsardzība arī, protams.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Nav noteiktas tādas robežas. Tas ir supervīzijas jautājums, un šo nereti arī prasa paši darbinieki, ja nonāk tādā situācijā, kad vairs īsti nevar saprast. Supervīzijas mēs nodrošinām gan individuālās, gan grupas, un, ja ikdienā ir ļoti ātri vajadzīgs, tad jāzvana kolēģim.* (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Atsevišķi dienestu vadītāji norāda, ka sociālā darba prakses robežas nosaka arī tādi formālie dienesta darba kārtību regulējošie noteikumi, piemēram, darba laiks.

> *Robeža, ka mums ir darba laiks no 8:00 līdz 17:00. Pienākums darbiniekam, ja viņš paņem darba telefonu uz mājām, viņam nav naktī jāceļ darba telefons. Tad, ja ir mājās ārkārtas situācija, piemēram, ģimene, tad ir jāzvana policijai, nav man darbiniekam noteikts, ka turies pie telefona, ja nu tur kādam kaut kas notiek. Ir jādomā par darbinieka veselo saprātu, ka viņš beigās var kaut ko padarīt.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Daļa dienestu vadītāju norāda, ka prakses robežas nosaka arī sociālā darbinieka paša vērtību sistēma, attieksme pret darbu un krīzes situācijām, piemēram, ja darbiniekam patīk risināt situāciju ātri un konkrētajā gadījumā tas ir iespējams, viņš dod priekšroku izdarīt darbu uzreiz, kaut arī pēc darba laika, nevis atlikt uz nākamo dienu.

Papildus iepriekš minētajam, daži sociālā dienesta vadītāji uzskata, ka arī klients ir aktīvs sociālā darbinieka sadarbības partneris, kurš var noteikt sociālā darba prakses robežas, visbiežāk gan – robežu, kuru sociālajam darbiniekam nebūtu jāpārkāpj.

> *Bieži gadās tā, ka darbinieks, risinot kādu konkrētu smagu situāciju, ieiet ģimenē pārāk tālu. Tas notiek noteikti nemanot. Īstenībā jau šīs kompetences, lai tādas lietu nenotiktu, ļoti bieži jau to svītru novelk pats klients. Jo darbinieks, strādājot ar klientu, jau jūt, vai tas klients būs atvērts vai nebūs atvērts. Ja viņš būs atvērts, tas nozīmē, ka viņš grib, lai viņam palīdz. Bet, ja viņš tāds atturīgs, tad, protams, arī tas darbinieks strādā mazliet piesardzīgāk, lai neaizskartu, lai neaizvainotu, lai neieietu tiešām pārāk dziļi viņi intīmajā dzīvē vai ģimenē. Īstenībā lielākais regulators ir klients. [..] Īstenībā sociālais darbs ir ļoti daudz pēc sajūtām. Protams, to dokumentāli brīžam nevar nekur uzlikt uz papīra, bet tā tas ir.* (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret sociālā darba prakses robežu nostiprināšanu likumā ir atšķirīga. Tā dienestu vadītāju daļa, kas atbalsta robežu nostiprināšanu likumā, uzskata, ka tādējādi būs iespējams atbrīvoties no pienākumiem, kurus uzliek pašvaldības vadība, taču kuri neatbilst profesionālam sociālajam darbam (sk. iepriekš kvantitatīvās aptaujas datus par funkcijām, kuras dienestam nebūtu, bet praksē ir jāveic).

> *Mēs jau sen gaidām Sociālā darba likumu, kur būs viss sarakstīts skaidri un gaiši. Citas profesijas ļoti eleganti lasa un visu saprot, kas ir jādara, bet mēs darām to, ko citi nedara. Protams, mēs*

apaugam ne tikai ar sociālo darbu, bet mums ir visvisādi papildus pienākumi, kurus laikam reizēm, man šķiet, citiem arī nevar uzkraut. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

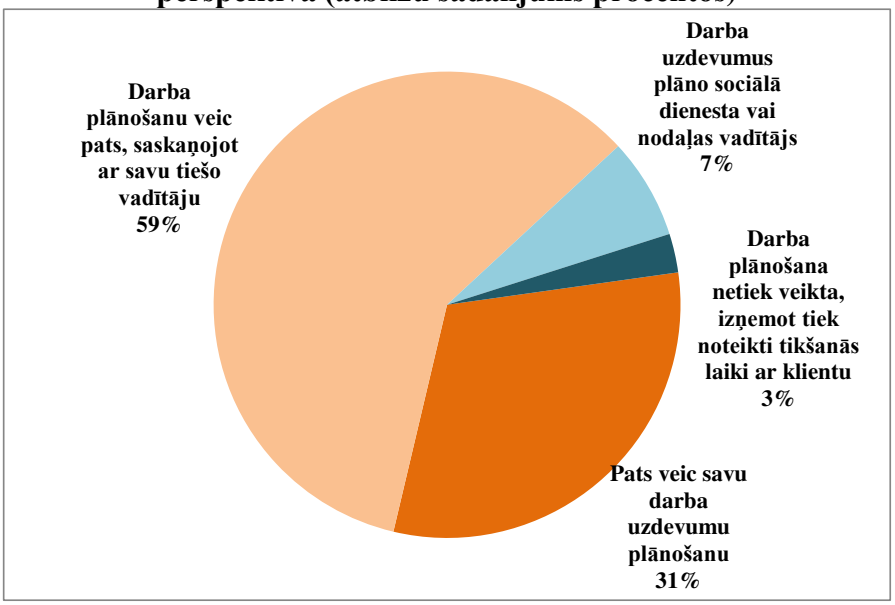
Tie sociālo dienestu vadītāji, kas pret sociālā darba prakses robežu nostiprināšanu normatīvajā regulējumā izturas piesardzīgi, uzskata, ka regulējums var atstāt arī nelabvēlīgu ietekmi, piemēram, mazināt iespējas elastīgi reaģēt uz dažādām situācijām vai organizēt dienesta darbu atbilstoši tā specifiskajam klientu lokam un viņu vajadzībām.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Sociālā darba prakses raksturojums

Līdzīgi kā sociālā dienesta vadītāji sastopas ar autonomiju, plānojot sociālā dienesta darbu kopumā, sociālā darba speciālisti visbiežāk atzīst, ka plāno savu darbu paši, saskaņojot ar tiešo vadītāju (59%; 20. zīmējums). Retāk aptaujātie atzīmēja, ka darbu plāno pilnīgi patstāvīgi (31%). Šāda situācija ir raksturīgāka sociālajiem darbiniekiem ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (49%), kā arī Kurzemes reģionā (43%; 24. zīmējums pielikumā). 7% atzina, ka darba uzdevumus plāno sociālā dienesta vai nodaļas vadītājs. Biežāk šādu atbildi snieguši Latgales reģionā strādājošie (13%), kā arī sociālā darba speciālisti ar citu augstāko izglītību un/vai bez attiecīgās izglītības (12%).

20. zīmējums. Darba uzdevumu plānošanas raksturojums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Aplūkojot dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatību sociālo darbinieku darba procesā (21. zīmējums), redzams, ka visbiežāk darbu raksturo situācija, ka gadījuma vadīšana (*case managment*) lielākoties ir sociālā darbinieka atbildība – darbinieks definē sociālo problēmu, izveido intervences plānu un realizē to, veic iejaukšanās novērtējumu: 58% sociālo darbinieku norāda, ka šādi notiek vienmēr, un 33% – bieži. Kopumā šis vērtējums sakrīt ar sociālo dienestu vadītāju sniegto dienesta darba raksturojumu. Nedaudz retāk kā cita lieluma pašvaldībās, šādam viedoklim piekrīt mazo pašvaldību sociālie darbinieki (43% sniedza atbildi „vienmēr").

Tāpat 37% sociālo darbinieku atzīst, ka vienmēr veic darbu ar gadījumu (*case work*), paši plāno konsultācijas klientam un veic psihosociālo konsultēšanu, tiešo intervenci, kamēr 32% norāda, ka tā

dara bieži. Republikas pilsētām šāda prakse ir nedaudz mazāk tipiska (tikai 58% tā rīkojas bieži vai vienmēr).

Līdzīgi kā tika secināts, analizējot sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju, viena no pieejām darba procesā ir apvienot dažādas sociālā darba pamatmetodes, un darbā ar klientiem tiek izmantots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījumu vadīšana, gan krīzes intervence: 36% aptaujāto minēja, ka tas notiek vienmēr, un 41% – bieži. Republikas pilsētās šādas situācijas ir mazāk izplatītas (vienmēr vai bieži tā dara 65%).

Pretstatā aptaujas datiem, kvalitatīvā izpēte rāda, ka sociālie darbinieki biežāk ikdienas darba praksē veic gadījuma vadīšanu – šis secinājums izriet, aplūkojot darba procesa atstāstu, kā arī daļa speciālistu to paši arī uzsver. Salīdzinot ar sociālo dienestu vadītājiem, sociālie darbinieki biežāk apzinās, kuru sociālā darba metodi lieto, un retāk jēdzienus „darbs ar gadījumu" un „gadījuma vadīšana" izmanto kā sinonīmus. Blakus gadījuma vadīšanai daži sociālie darbinieki norāda, ka ikdienā visbiežāk īsteno tikai krīzes situāciju risināšanu.

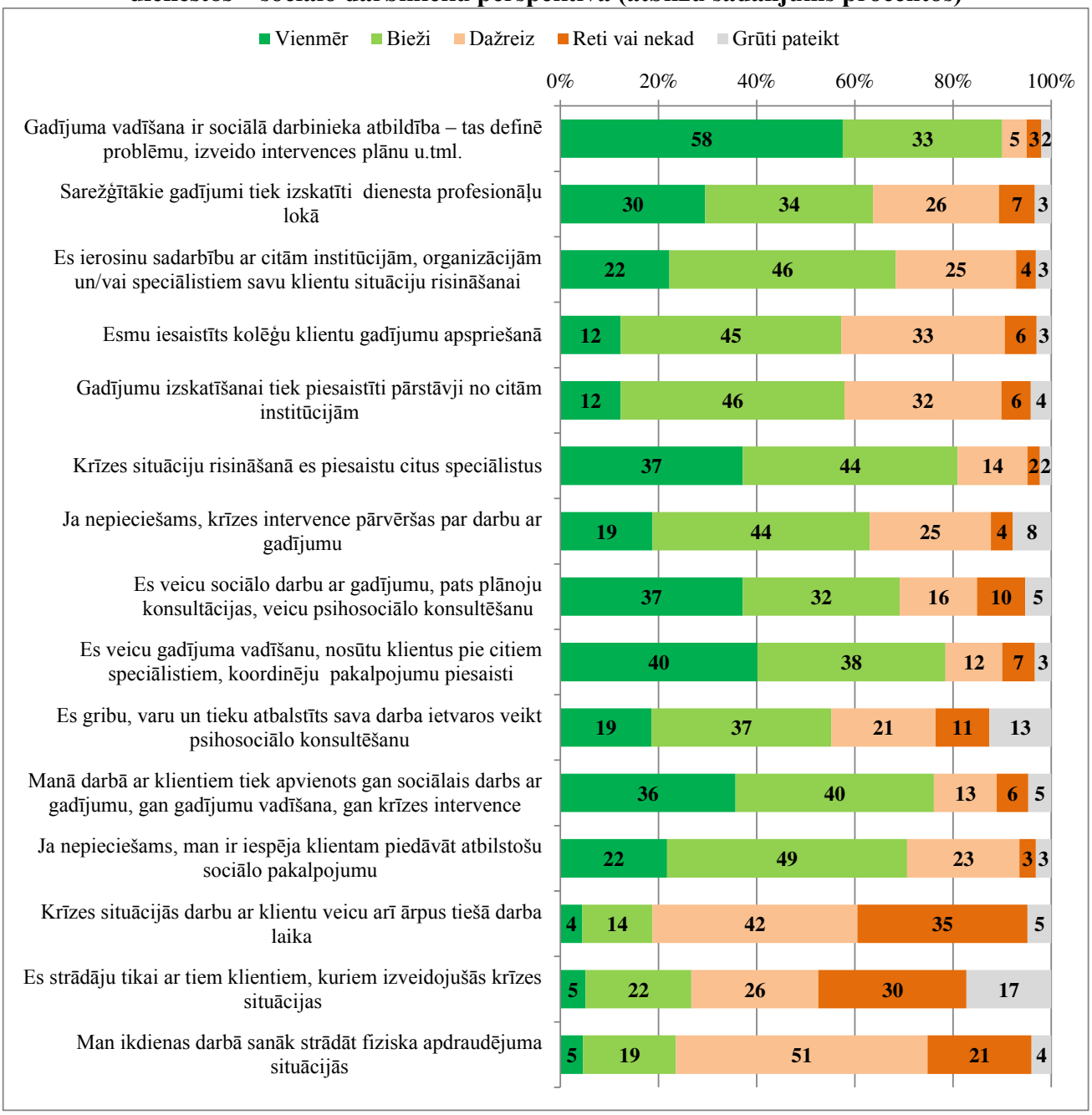
> *Pārsvarā tā ir gadījumu vadīšana, psihosociālo konsultēšanu piedāvājam un darbs grupās, ko diezgan attīstām, bet pārsvarā sociālais darbinieks vada gadījumu. Mēs zinām, ka gadījumu vadīšana nav vienīgā forma darbā ar klientu, tāpēc darbinieki ir mācījušies psihosociālo konsultēšanu un pielieto arī dažādas konsultēšanas metodes, kur nav gadījumu vadīšana.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Sociālo darbinieku atbildes rāda, ka visbiežāk gadījuma vadīšana vai krīzes intervence tiek izvēlēta lielās darba slodzes dēļ, un sociālajiem darbiniekiem nav vairāk resursu, lai strādātu ar klientu. Blakus šim pašu sociālo darbinieku viedoklim var nosaukt vēl vienu, kas netieši izriet no intervijām, proti, pārrunājot dažādu resursu pieejamību un argumentāciju par ārpakalpojumu izmantošanu, redzams, ka citu speciālistu piesaistīšana darbam ar sociālā dienesta klientu ir saprotamāka pašvaldības vadībai, citiem sadarbības partneriem un pašiem klientiem. Šajā kontekstā starpprofesionāļu komandas veidošana vai nosūtīšana uz konsultāciju pie psihologa ir acīmredzamāks darba process un rezultāts nekā sociālā darbinieka sniegta psihosociāla konsultēšana. Gadījuma vadīšana ir saprotamāka, iespējams, arī tāpēc, ka, pirmkārt, sociālā dienesta darba būtiska komponente ir sociālās palīdzības sniegšana, sociālajiem pakalpojumiem attīstoties pakāpeniski, otrkārt, sociālajiem darbiniekiem, it sevišķi mazajās pašvaldībās, ir jauktas lomas (sk. iepriekš jautājumus par specializāciju apakšnodaļā „Sociālā dienesta klientu raksturojums") un, treškārt, plašākai sabiedrībai iztrūkst informācijas par psihosociālo konsultēšanu kā sociālā darba sastāvdaļu.

Tomēr, kā rāda kvalitatīvās izpētes dati, gadījuma vadīšanas kā galvenās darba formas izvēle neizslēdz iespēju, ka sociālais darbinieks vienlaikus sniedz arī psihosociālu konsultēšanu, kas raksturīga darbam ar gadījumu.

> *Darbs ar gadījumu nozīmē, ka sociālais darbinieks atver lietu klientam, iepazīstas ar klienta situāciju, veic klienta izpēti, veido rehabilitācijas plānu, kad noskaidrotas vajadzības un identificēti problēmas cēloņi, tad meklē risinājumus, slēdz vienošanos ar klientu, sastāda rehabilitācijas plānu, vienojoties ar klientu, sniedz psihosociālo atbalstu un piesaista dažādus pakalpojumus, lai risinātu klienta problēmu. Kā viena problēma atrisināta, tad skatās, vai vispār ir izdevies atrisināt, novērtē dinamiku, kā klientam sokas, vai pakalpojums bijis atbilstošs, vai vajag kaut ko citu, regulāras tikšanās, konsultācijas, sadarbojas ar citiem profesionāļiem, ja tas ir nepieciešams un visbiežāk tas ir nepieciešams.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

21. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālie darbinieki, N=603

Runājot par citu speciālistu iesaistīšanu, sociālo darbinieku kvantitatīvajā aptaujā redzamas līdzīgas tendences kā sociālo dienestu vadītāju aptaujā, tikai darbinieki mazliet retāk nekā vadītāji atzīst, ka šādas situācijas darba procesā sastopamas „vienmēr" un „bieži". Kopumā 64% aptaujāto sociālo darbinieku piekrīt tam, ka sarežģītākie gadījumi parasti (t.i., vienmēr vai bieži) tiek izskatīti dienesta profesionāļu lokā, koleģiāli tiek definēta problēma, izveidots intervences plāns un tas realizēts, koleģiāli tiek veikts iejaukšanās novērtējums, savukārt 26% atzina, ka tas notiek tikai dažreiz (21. zīmējums). Kurzemes reģionā šāda prakse ir mazāk izplatīta (33% atbilžu „dažreiz", kā arī 15% – „nekad").

Tāpat 46% aptaujāto sociālo darbinieku bieži ierosina sadarbību ar citām institūcijām, organizācijām un/vai speciālistiem savu klientu situāciju/ problēmu risināšanai, kā arī 22% to dara vienmēr un 25% – dažreiz. Latgales reģionā šāda veida sadarbība ir izplatītāka (to vienmēr ierosina 34% no

aptaujātajiem reģiona sociālajiem darbiniekiem); aktīvāk rīkojas arī sociālie darbinieki ar stāžu nozarē virs 15 gadiem (26%). Sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, rīkojas elastīgāk: to vidū ir vairāk tādu, kas ierosina sadarbību bieži (58%). Līdzīgi, 12% sociālo darbinieku minēja, ka gadījumu izskatīšanai vienmēr tiek piesaistīti citu institūciju pārstāvji, kamēr 46% vērtē, ka tas notiek bieži. Šajā aspektā reģionālās atšķirības ir mazāk izteiktas. Arī speciālistu piesaiste krīzes situāciju risināšanā ir ierasta prakse: 37% aptaujāto sociālo darbinieku atzīst, ka tā dara vienmēr un 44% – bieži. Zemgales reģionā kopējais sociālo darbinieku atzītais sadarbības līmenis (apkopojot atbildes „vienmēr" un „bieži") sasniedz 90%, kamēr Kurzemē tas veido 76% un republikas pilsētās – 72%.

Papildus tam, 57% sociālo darbinieku atzīst, ka tiek regulāri iesaistīti kolēģu klientu gadījumu apspriešanā, t.sk., 12% minēja, ka vienmēr ir iesaistīti. Latgales reģionā šis rādītājs sasniedz 19%, kamēr Kurzemē veido tikai 3%.

Vērtējot, cik bieži rodas situācija, ka, ja nepieciešams, krīzes intervence pārvēršas par darbu ar gadījumu, 19% sociālo darbinieku atzīmēja, ka tas notiek vienmēr un 44% – ka bieži. Visvairāk šādas prakses izplatību atzīst Latgales reģiona sociālie darbinieki (25% minēja, ka tā tiek darīts vienmēr), vismazāk – Kurzemes reģionā aptaujātie (12%).

Kopumā 55% sociālo darbinieku uzskata, ka grib, var un tiek atbalstīti veikt psihosociālo konsultēšanu. Kurzemes reģionā strādājošie sociālie darbinieki gatavību konsultēt pauda relatīvi retāk (35% atbilžu „vienmēr" vai „bieži"). Šādu viedokli sociālie darbinieki, iespējams, ir pauduši tāpēc, ka kritiskāk izvērtējuši savas spējas un iespējas, jo Kurzemes reģionā ir notikušas apmācības par psihosociālo konsultēšanu, kā rezultātā darbinieki vairāk izprot tās jēgu un nozīmi.

Savukārt kvalitatīvās izpētē redzams, ka daļa sociālo darbinieku, kas ikdienā biežāk strādā kā gadījuma vadītāji, izsaka vēlēšanos attīstīt savā darba praksē psihosociālo konsultēšanu. Pamatojot savu vēlmi, sociālie darbinieki atsaucas uz savu darba praksi, kurā ir novērojuši, ka labāki rezultāti tiek sasniegti, ja sociālais darbinieks spēj sniegt arī psihosociālo konsultēšanu, t.i., biežāk strādā ar gadījumu. Šajā aspektā redzama sociālo darbinieku un sociālo dienestu vadītāju viedokļu atšķirība – vairumā gadījumu dienestu vadītāji nesaskata, ka darbs ar gadījumu un psihosociāla konsultēšana būtu tas virziens, kurā jāattīsta sociālā dienesta darbs, un, viņuprāt, lielāks uzsvars ir liekams uz sociālo pakalpojumu klāsta paplašināšanu un citu speciālistu aktīvāku piesaistīšanu. Sociālo dienestu vadītāji vairāk uzsver, ka darbs ar gadījumu ir veicams tad, ja sociālais darbinieks pats ir izteicis šādu vēlēšanos.

> *Es ļoti sapņoju par to projektu, ko īstenoja [..]. Tas bija psihosociālais pakalpojums klientiem. Tas ir tas, uz ko būtu jāiet pašvaldībās – šāds te sociālais darbinieks, kurš nevis sniedz atzinumus un pārstāv klientus bāriņtiesā vai citur, bet tieši strādā uz konsultēšanu. Mēs te pašdarbībā viens otrs to pamēģinām, bet tas arī uzreiz aiziet, jo tad klienti sāk vairāk uzticēties. Jo vairāk laika viņiem atvēl, jo krasāk samazinās GMI pabalsti. Tieši ar šo, kad mēs esam mēģinājuši atrast metodes, kā viņus pašus motivēt atrast, kādas iespējas savādāk dzīvot. Lai gan es sākumā teicu, ka ir liels bezdarbs, bet godīgi sakot, protams, tas nav viegli, bet kaut kādu darbu atrast var.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

22% sociālo darbinieku vienmēr, ja nepieciešams, ir iespēja klientam piedāvāt atbilstošu sociālo pakalpojumu, savukārt bieži šādas iespējas ir 49% aptaujāto. Sociālo pakalpojumu pieejamības vērtējums samazinās līdz ar pašvaldības lielumu: republikas pilsētās vienmēr vai bieži tos var piedāvāt 77% respondentu, mazajos novados – tikai 57%.

Krīzes situācijās darbu ar klientu ārpus tiešā darba laika sociālā darba speciālisti veic pārsvarā izņēmuma gadījumos: 42% dažreiz un 35% – reti vai nekad, savukārt regulāri (vienmēr vai bieži) to dara 19% sociālo darbinieku. Mazāk izplatītas šādas situācijas ir republikas pilsētās (11% tā ir

regulāra prakse), kā arī Rīgas reģionā un sociālo darbinieku vidū ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (12%), savukārt Latgales reģiona pārstāvji un sociālie darbinieki ar kopējo pieredzi sociālā darba jomā virs 20 gadiem tā rīkojas biežāk (33%). Vērtējot, cik bieži sociālie darbinieki strādā tikai ar tiem klientiem, kuriem izveidojušās krīzes situācijas, 27% aptaujāto atzina, ka dara tā vienmēr vai bieži, kamēr 26% atzīmēja, ka šādas situācijas gadās dažreiz un 30% – reti vai nekad. Jāatzīmē, ka 17% aptaujāto bija grūtības atbildēt uz šo jautājumu. Latgales reģionā, kā arī mazajos novados, šādas situācija ir nedaudz izplatītāka nekā citur (attiecīgi, 31% un 34% atbilžu „vienmēr" un „bieži").

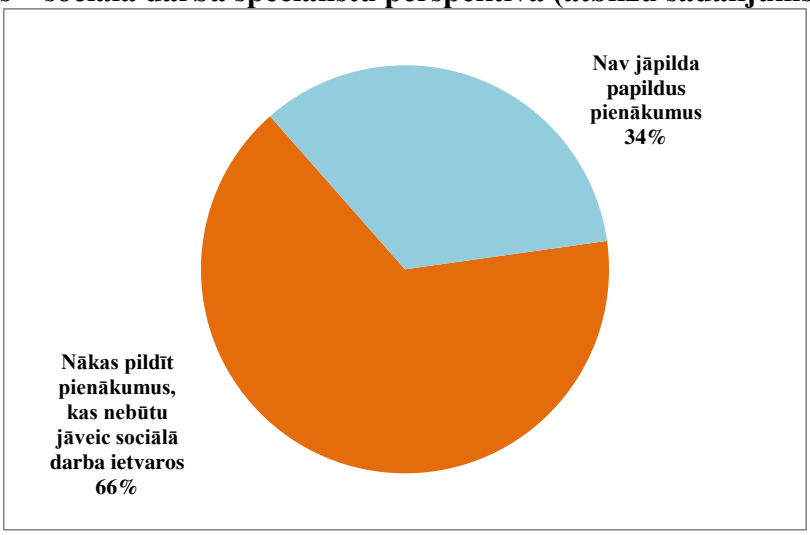
Fiziskā apdraudējuma situācijās bieži vai pat vienmēr strādā 24% aptaujāto sociālā darba speciālistu. 5% ir atzīmējuši, ka fizisku apdraudējumu izjūt vienmēr, bet 19% – bieži. 51% aptaujāto norāda, ka šādas situācijas ir dažreiz, 21% uzskata, ka fiziska apdraudējuma situācijas darbā ir reti vai nekad. Kurzemes reģionā apdraudējuma vērtējums ir zemāks nekā citur (bieži vai vienmēr to izjūt 16%).

Dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība sociālo darbinieku darba procesā reģionālajā griezumā ir attēlota 25. – 29. zīmējumā pielikumā.

Sociālā darba prakses robežas

Runājot par sociālā darba prakses robežām, 66% aptaujāto sociālā darba speciālistu atzina, ka veicot savu darbu, viņiem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros (22. zīmējums). Vidzemes un Kurzemes reģionu, kā arī kopumā vidējo novadu sociālā darba speciālisti atzīst, ka šādas situācijas rodas nedaudz biežāk (71-75%), kamēr Latgales reģionā un republikas pilsētās retāk (54-57%).

22. zīmējums. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Visbiežāk sociālo darba speciālistu veiktie pienākumi ārpus sociālā darba (23. zīmējums) ir saistīti ar dienesta klientu transportēšanu ar personīgo transportu (12%), dažādu dokumentu sagatavošana klienta vietā un komunālo maksājumu veikšana, piemēram, bieži tiek minēti darījumi ar Elektrum, kurus klienti nesaprot, tāpēc tos kārto sociālā darba speciālists (10%), citu sociālā darba speciālistu un/vai psihologa funkciju veikšana, kas nav sākotnēji noteikta amata aprakstā (10%), administratīvie pienākumi (10%). Tāpat samērā bieži sociālā darba speciālisti uzskata, ka sociālā darba ietvaros nebūtu jāveic veselības veicināšanas, ārstēšanas un citi pienākumi, kas saistīti ar veselības aprūpi, uzziņu sniegšana pašvaldības iedzīvotājiem par jebkuru jautājumu un pārtikas paku u.tml. palīdzības izdalīšana (visus minētos pienākumus nosaukuši 7% aptaujāto).

23. zīmējums. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)

Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: sociālā darba speciālisti, kuriem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=489

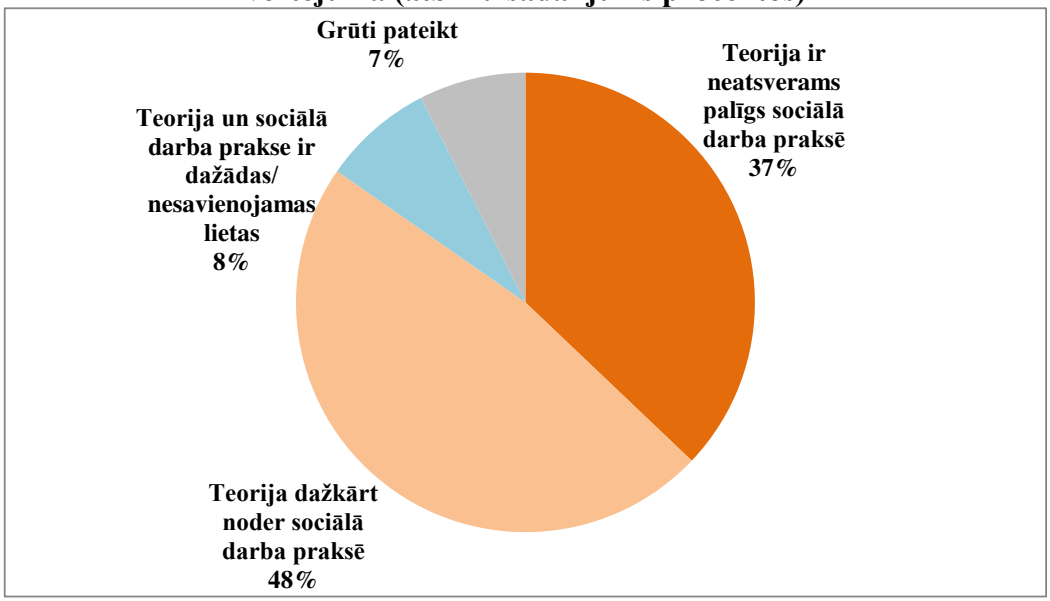
Salīdzinot sociālā darba speciālistu viedokli par veicamajiem pienākumiem, kas neietilpst sociālajā darbā, ar sociālo dienestu vadītāju viedokli (19. un 23. zīmējums), redzams, ka visbiežāk nosauktais uzdevums ir kopīgs – dienesta klientu transportēšana uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai u.tml. (t.sk., ar personīgo transportu). Tālākais biežāk minēto neatbilstošo darba uzdevumu saraksts abās mērķa grupās nedaudz atšķiras – sociālā darba speciālisti kā nākamos piemin tādus uzdevumus, kas liecina par pārmērīgas aprūpes uzņemšanos pār klientu, piemēram, dokumentu sagatavošana klienta vietā dažādām iestādēm, jo klientam pašam nepiemīt vai ir zudušas attiecīgās prasmes, vai citu darbinieku funkciju uzņemšanos (aprūpētāja, psihologa funkcija u.tml.). Jāatzīmē, ka vismaz daļēji uzklausīšana un atbalsts, ko aptaujātie saprot kā psihologa funkciju, var būt sociālā darba sastāvdaļa, ja darbinieks vēlas veikt psihosociālo konsultēšanu. Tādējādi šāda darbinieku nostāja

netieši rāda, ka daļa speciālistu nav gatavi to veikt. Kā nākamos neatbilstošos darba uzdevumus sociālo dienestu vadītāji norādīja dažādu apsveikumu sagatavošanu un izdalīšanu iedzīvotājiem un mājokļu apsaimniekošanas jautājumu kārtošanu, kurus sociālā darba speciālisti min ievērojami retāk. Turpinājumā vairāki neatbilstoši darba aspekti atkal tiek minēti vienlīdz bieži – tie ir veselības veicināšanas pienākumu uzņemšanās, t.sk., veselības aprūpes speciālistu aizvietošana, ja nepieciešams veikt vienkāršas manipulācijas (medmāsas līmeņa pienākumi), un dažādi administratīvie pienākumi (t.sk. grāmatvedības kārtošana). Gan sociālā dienesta vadītāji, gan sociālā darba speciālisti par vienlīdz neatbilstošu sociālajam darbam uzskata pārtikas paku u.c. mantiskās formas palīdzības izdalīšanu dienesta klientiem, jo uzskata, ka šo uzdevumu varētu veikt NVO sektors.

Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē

Vērtējot teorijas lomu sociālā darba praksē, 48% aptaujāto sociālā darba speciālistu uzskata, ka tā dažreiz noder praksē, un 37% ir pārliecināti, ka teorija ir neatsverams palīgs praksē (24. zīmējums). Lielāku pārliecību pauž sociālie darbinieki ar kopējo stāžu nozarē virs 20 gadiem (61% vērtē teoriju kā neatsveramu palīgu); kā arī pastāv korelācija ar speciālista izglītību un viedokli par teorijas noderīgumu – sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, ir vispārliecinātākie par to, ka teorija ir neatsverams palīgs sociālā darba praksē, savukārt retāk piekrišanu šim izteikumiem pauž citi sociālā darba speciālisti ar atbilstošu izglītību. Aplūkojot datus reģionu griezumā, redzams, ka Zemgales reģiona pārstāvji par to ir pārliecināti lielākā mērā (44%; sk. 32. zīmējumu pielikumā), kamēr Kurzemes sociālie darba speciālisti – relatīvi retāk (31%).

24. zīmējums. Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālistiem tika jautāts, vai dienestā, kurā viņi strādā, ir noteiktas sociālā darba prakses robežas un kādi kritēriji tam tiek izmantoti. Salīdzinot ar sociālo dienestu vadītāju atbildēm, sociālā darba speciālisti retāk atsaucas uz sociālā darba ētikas kodeksiem, amata aprakstiem vai cita veida rakstiski dokumentētai informācijai. Kopumā, līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji, sociālā darba speciālisti norāda, ka galvenās robežu noteicošās metodes ir atkarīgas no paša darbinieka. Lai speciālists varētu pieņem pareizo lēmumu par sociālā darba prakses robežas noteikšanu, kā palīginstruments tiek izmantotas grupu supervīzijas un konsultācijas ar citiem darbiniekiem.

Sociālā darba speciālisti min, ka, lielākoties, darba praksē gūtā pieredze palīdz noteikt, cik tālu var iejaukties klientu gadījumos. Lai gan sociālo dienestu vadītāji ir minējuši, ka ētikas kodeksi un amatu apraksti ir instrumenti sociālā darba prakses robežu noteikšanai, darbinieki vēlētos, lai pastāvētu reāli izstrādāti nosacījumi, ar kuru palīdzību varētu vieglāk noteikt un pamatot citiem savas iejaukšanās ietvaru.

> *Es gribētu teikt, ka tā robeža ir atkarīga no paša sociālā darbinieka. Cik viņš ir profesionāls un, cik gatavs iesaistīties klienta problēmas risināšanā. Kompetences robežas ir diezgan izteikta problēma, kas ir diezgan izplūdusi un dienesti nav īsti sapratuši, kā tās nodefinēt. Noteikti to katrs izjūt pēc savas iekšējās sajūtas. Ir arī gadījumi, kad savstarpējās kovīzijās pārrunājam un saprotam – viss, tas darbinieks ir par tālu aizgājis, ka ir jāapstājas un lai klients pats risina, jo viņš ir spējīgs to darīt, jo arī klienti mēdz kļūt atkarīgi no sociālā darbinieka un sociālajam darbiniekam patīk tas, jo viņš ir noderīgs. To mēs regulējam ar supervīzijām, ar profesionālām pārrunām, kad palīdzam saprast darbiniekam, kur ir viņa robeža, aiz kuras nav jāpalīdz, jo klients to pats izdarīs. Katrs darbinieks saprot, ka darba laiks beidzas un viņš nav vairs sociālais darbinieks, tādā izpratnē, ka viņam nav jāiet pa mājām un jāpieskata, lai gan pēc visādiem atgadījumiem mediji un sabiedrība cenšas uzspiest, ka tā vajadzētu darīt. [..] Runājot par kompetences robežām, mēs tomēr gribētu, lai kāds no augšas mums pasaka un nosaka šīs robežas, lai tas nav balstīts tikai uz darbinieka iekšējām sajūtām, jo ne tikai sabiedrība un iedzīvotāji neizprot, ko dara sociālais dienests, bet arī sadarbības partneri. Arī valsts iestādes līdz galam neizprot, kas būtu jādara sociālajam dienestam, brīžiem pat līdz smieklīgumam. Pamazām ir jūtams, ka likumā ar kaut kādiem grozījumiem kompetences tiek nodalītas mazliet, bet tur vēl daudz darba.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Sociālā darba speciālisti, kuri strādā mazākos novados, norāda, ka, strādājot laukos, robežu noteikšana ir komplicēta, bieži vien nākas darīt vairāk, nekā pienāktos, un tādējādi ikdienas praksē sociālā darba robežas kļūst izplūdušākas.

> *Laukos, man liekas, mēs diezgan tālu iesaistāmies. Mēs diezgan dziļi meklējam visus iespējamos variantus. Nē, nu ir atsevišķi jautājumi, kur, protams.. tev cilvēks atnāk, viņam kaut kas ar dzīvokli. Ir, protams, speciālisti, kur viņš jāsūta tālāk. Bet diezgan dziļi un dodu viņam virzienu, kur viņam jāiet pie pārējiem. Nav tā, ka tikai viņš atnāk, un mēs uzreiz – tur un tur, un tur. Mēģina kaut kā saprast, kāpēc viņš ir līdz turienei nonācis, ja viņš te ir atnācis, pirmkārt, un tad dod viņam tos pārējos speciālistus, kur viņš var griezties.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Speciālistu trūkums novadā var būt viens no iemesliem, kā sociālie darbinieki skaidro sociālā darba prakses robežu nenoteiktību tieši lauku apvidū. Turklāt, kā rāda zemāk minētais citāts, sociālā darba speciālisti saskata arī ieguvumus, veicot darbus, kas, viņuprāt, nav sociālā darbinieka pienākums, piemēram, pārrunas ar klientu notiek neformālākā gaisotnē un tām ir iespējams atvēlēt vairāk laika, nekā ikdienas konsultācijas ietvaros.

> *Ja mums būtu vēl kādi cilvēki kā rehabilitologi, aprūpētāju viss pilns spektrs, pie kā mēs varam griezties, varbūt mūsu robežas būtu mazākas, bet tagad patiesībā tie lauku sociālie darbinieki diezgan plaši strādā. Piemēram, kā rīkoties gadījumā, ja aizejam apsekošanā, kas bija šai ziemā, un tur dzīvo jauna ģimene – mamma ar bērniem, un viņa mums saka, ka viņai ir sabojājusies krāsns un tāpēc tur ir dūmi un auksta istaba, bet mēs tā paskatoties, redzam, ka tur nav krāsns sabojājusies, bet ka viņa neprot apieties ar to krāsni. Piemēram, nav pelni iztīrīti, netiek lietots sauss kurināmais. Mēs mācām arī to! Uz vietas atlocījām mētelim piedurknes un tīrījām pelnus. Mācījām, kā tas ir jāizdara, jo nevar tas dūms aiziet, ja tur ir viss pilns ar kaut ko. Tās robežas ir ļoti pat plašas. [..] bērnu vedu es un līdzi brauca viņas mamma, un pa ceļam mums visu ceļu, kamēr mēs divas stundas aizbraucām, mums bija ražīgas sarunas, dažādu problēmu iztirzāšana, un tas varbūt liktos, ka tā nav mana kompetence tagad veikt transporta funkciju, bet tas dod lielu ieguldījumu atkal tajā sadarbībā ar to ģimeni. Un atpakaļceļā man jau palika tikai mamma mašīnā, un tas arī bija labi, ka ar to mammu mēs varējām pārrunāt visas tās lietas, pat arī vienojoties par kaut kādām lietām, kā viņai būtu savādāk ar bērniem jādara, kas viņai būtu ieteicams, maināmās lietas, lai ar tiem bērniem būtu labāka saskarsme, lai*

bērni necieš no vardarbības situācijām. Tā kā vienlaicīgi, tās robežas paplašinot, iegūstu jaunas iespējas sadarbībai ar klientu. (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

Tā kā sociālais darbs ir cieši saistīts ar klientiem, tad cilvēciskais faktors un paša darbinieka emocionālā noturība ir svarīgs faktors sociālā darba prakses robežu noteikšanai. No vienas puses, sociālā darba speciālisti norāda, ka robežu nošķiršana ir nepieciešama, lai klientam neveidotos atkarība no sociālā dienesta un speciālista nemitīgas klātbūtnes. No otras puses, šīs robežas ir nepieciešamas arī pašam darbiniekam, lai nesāktu sevi pārāk dziļi sevi emocionāli ieguldīt klientu dzīves problēmu risināšanā. Sociālā darba speciālisti uzsver, ka viņiem pašiem un kolēģiem jāprot atrast kontakts ar klientu, tomēr noturot savu profesionalitātes līmeni.

Man liekas, tas ir atkarīgs arī no darbinieka. Cik dziļi viņš iet līdzi tām klienta problēmām. Tas ir atkarīgs no darbinieka, cik ļoti viņš pats ir emocionāls. Man liekas, ka ir jāspēj nodalīt darba lietas no savas privātās dzīves, un tas, kas notiek darbā, arī paliek pēc tam šeit. [..] Bet es mēģinu radīt iespaidu, ka es neesmu slikta, vai ļauna es mēģinu būt kā draugs, lai man var uzticēties, es mēģinu uzticēties viņam, vai paslavēt ja ir ko labu izdarījis, lai nebūtu tā, ka viņš šodien atnāk un vairāk pēc tam pie manis neatgriežas. Man vajag, lai viņš nāk vēl un tas darbs noritētu veiksmīgi. [..] Ja ielaid to klientu sevī iekšā ļoti dziļi, pēc tam ir ļoti grūti izejot ārā no darba, ir ļoti grūti atslēgties no tā visa, tad sanāk tā, ka vēl naktīs domā par viņu. Es cenšos to atdalīt. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā darba speciālisti arī izjūt spiedienu no apkārtējās sabiedrības, augstākās vadības, sadarbības partneriem (piemēram, policijas, bāriņtiesas) un no pašiem klientiem, liekot viņiem iesaistīties situācijās, kas ir kā robežu pārkāpšana un pārāk dziļa iesaistīšanās klientu gadījumos.

Nē, nu tā īpaši nav noteikts. Ar robežām ir grūti, jo klienti bieži vien nesaprot, viņiem liekas, ka sociālajam darbiniekam ir jābūt no – līdz. Klienti bieži vien nesaprot, ka mēs nevaram dzīvot viņu dzīvi vai atrisināt visas viņu problēmas, ka viņiem jāsaprot, ka pašiem arī jārisina kaut kas un sociālais darbinieks nevar visu izdarīt. Bieži vien ir ļoti grūti ar tām robežām. Arī darbiniekam dažreiz grūti, jo ir jāsaprot – šeit man ir jāapstājas, es nevaru visu viņa vietā izdarīt. (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

Tāpat aktuāls ir jautājums par sociālo darbinieku pieejamību jebkurā diennakts stundā, lai palīdzētu saviem klientiem ārkārtas situācijās. Citām iestādēm strādājot ar sociālā darbinieka klientu, ir nepieciešams paziņot par klienta stāvokli pašam darbiniekam.

Apkopojot nodaļā analizētos pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālajam dienestam un sociālajam darbam pieejamajiem resursiem, jānorāda, ka pašvaldību vadītāji tos atzina par pietiekamiem, vienlaikus daudzos gadījumos tika atzīts, ka ar esošajiem finanšu resursiem iespējams īstenot tikai minimālo funkciju apjomu, ko nosaka attiecīgie normatīvie akti, nedomājot par jebkādām attīstības iespējām. Kopumā kritiskāk kopējie sociālajam dienestam pieejamie resursi tiek vērtēti pašvaldībām, kurās ir mazs iedzīvotāju skaits un blīvums. Neskatoties uz iepriekš minēto, pašvaldību vadītāji uzskata, ka pašvaldības pietiekamā apmērā atbalsta sociālo dienestu darbību, nodrošinot tām nepieciešamos finanšu un infrastruktūras resursus, atbalstot darbinieku profesionālo pilnveidi un atsevišķos gadījumos piešķirot papildu materiālos bonusus sociālā dienesta darbiniekiem. Tomēr jānorāda, ka pēc būtības atbalsts izpaužas kā normatīvajos aktos sociālajam dienestam noteikto funkciju un pienākumu izpildes nodrošinājums.

Kopsavilkums

Apkopojot nodaļā analizēto informāciju, kas raksturo sociālā darba praksi no pašvaldības sociālo dienestu vadītāju un sociālo darbinieku perspektīvas, redzams, ka visbiežāk dienestos tiek praktizēta gadījuma vadīšana (*case management*), lai gan daļa sociālie darbinieku vēlētos un cenšas ieviest savā

darba praksē vairāk elementu, kas raksturīgi darbam ar gadījumu (*case work*). Daļa sociālo darbinieku, vērtējot ikdienas darbu kritiski, uzskata, ka viņu dienestā principā tiek veikta tikai krīzes intervence.

Vērtējot sociālo dienestu ikdienas darba procesu, sociālā dienesta vadītājiem un arī sociālajiem darbiniekiem kvantitatīvās aptaujas ietvaros raksturīgs nepietiekami kritisks skatījums, lai noteiktu, kuras sociālā darba metodes tiek lietotas biežāk un kuras retāk. Tam rezultāts ir kvantitatīvās aptaujas dati, kur abu mērķa grupu aptaujātie tiecas norādīt, ka sociālajā dienestā sociālie darbinieki paši veic sociālo darbu ar gadījumu, vienlaikus – arī gadījuma vadīšanu, kā arī sociālie darbinieki spēj un tiek atbalstīti veikt psihosociālo konsultēšanu. Kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka dominējošā prakses forma ir gadījuma vadīšana. Jānorāda, ka daļa dienestu vadītāju biežāk nekā sociālie darbinieki mēdz lietot jēdzienus „darbs ar gadījumu" un „gadījuma vadīšana" kā sinonīmus. Gadījuma vadīšanu kā izplatītākās darba formas pielietojumu apstiprina arī citi pētījumā iegūtie dati, kuri raksturo starpinstitucionālās sadarbības intensitāti un sociālo pakalpojumu klāstu, kas pieejams dienestā. Tā kā gadījuma vadīšanai ir raksturīga citu speciālistu un resursu piesaiste, tad likumsakarīgi, ka citās šī pētījuma ziņojuma nodaļās ir redzams, ka šādu resursu piesaistei dienestos un sociālo pakalpojumu klāsta dažādošanai pēdējos gados tiek pievērsta liela uzmanība.

Vairums (85%) sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas ietvaros atzīst, ka sociālā darba praksē teorijai ir vairāk vai mazāk būtiska loma, tomēr kopumā 41% speciālistu bija grūtības nosaukt jebkādu teoriju, pieeju vai metodi, ko viņi lietotu savā ikdienas darba praksē. Visbiežāk sociālā darba speciālisti norāda, ka sociālajā darbā izmanto sistēmisko teoriju, kognitīvi biheiviorālo teoriju un uz mērķi centrēto teoriju.

Gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti norāda, ka ikdienā viņiem ir jāveic pienākumi, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, turklāt dienestu vadītāji tā domā biežāk nekā sociālā darba speciālisti (attiecīgi 83% un 66%). Visbiežāk nosauktais sociālajam darbam neatbilstošais darba pienākums abās mērķa grupās ir kopīgs – tā ir dienesta klientu transportēšana uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai u.tml. (t.sk., ar personīgo transportu). Sociālā darba speciālisti kā nākamos nosauc tādus uzdevumus, kas liecina par pārmērīgas aprūpes uzņemšanos pār klientu vai citu darbinieku funkciju uzņemšanos (aprūpētāja, psihologa funkcija u.tml.). Jāatzīmē, ka vismaz daļēji psihologa funkcija var būt sociālā darba sastāvdaļa, ja darbinieks vēlas veikt psihosociālo konsultēšanu. Šāda darbinieku nostāja netieši rāda, ka daļa speciālistu nav gatavi to veikt. Savukārt sociālo dienestu vadītāji norādīja, ka dažādu apsveikumu sagatavošana un izdalīšana iedzīvotājiem un mājokļu apsaimniekošanas jautājumu kārtošana, nav uzskatāmi par sociālā darba ietvaros veicamajiem pienākumiem. Šos aspektus sociālā darba speciālisti min ievērojami retāk. Citi neatbilstošie darba aspekti tiek minēti vienlīdz bieži abās grupās – tie ir veselības veicināšanas pienākumu uzņemšanās, t.sk., veselības aprūpes speciālistu aizvietošana, un administratīvie pienākumi (t.sk. grāmatvedības kārtošana). Gan sociālā dienesta vadītāji, gan sociālā darba speciālisti par vienlīdz neatbilstošu sociālajam darbam uzskata pārtikas paku u.c. mantiskās formas palīdzības izdalīšanu dienesta klientiem, jo uzskata, ka šo uzdevumu varētu veikt NVO sektors.

Viena ceturtā daļa aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptaujā ir atzīmējuši, ka sociālajiem darbiniekiem ikdienas darbā sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās: 2% sociālo dienestu vadītāju un 5% sociālā darba speciālistu fiziska apdraudējuma situācijas darbā izjūt vienmēr, bet 25% sociālo dienestu vadītāju un 19% sociālā darba speciālistu – bieži. Atbildi „dažreiz" šajā jautājumā ir izvēlējušies 59% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un 51% sociālā darba speciālistu. Tikai 14% sociālo dienestu vadītāju un 21% sociālā darba speciālistu uzskata, ka fiziska apdraudējuma situācijas darbā ir reti vai nekad. Šāda situācija, kad fiziska apdraudējuma sajūta lielā mērā ir sociālā darba ikdiena, ir pamats diskusijai par to, kā sekmēt sociālo darbinieku fizisko aizsardzību viņu darbā.

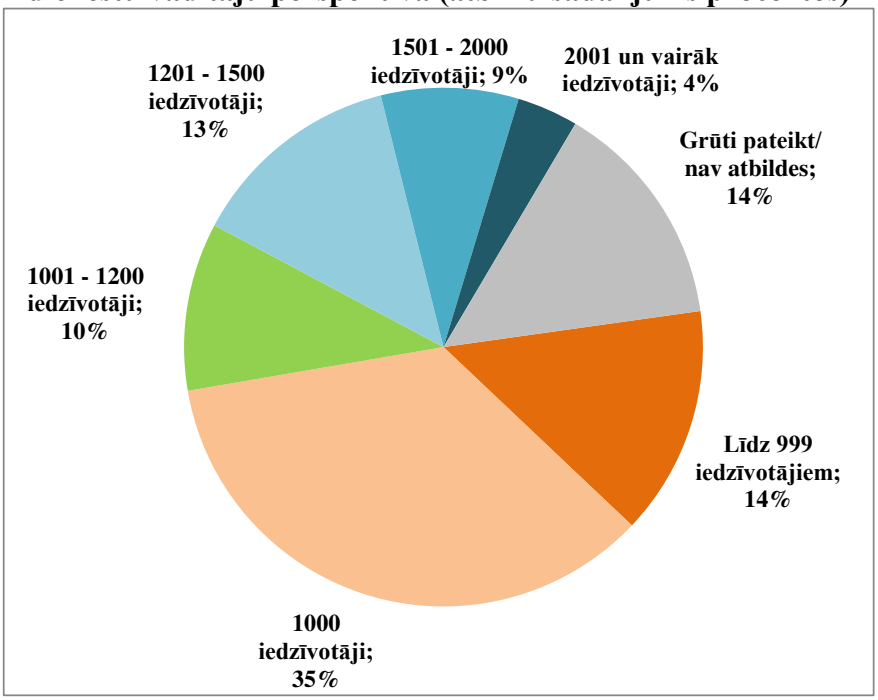
SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA SLODZE

Sociālā dienesta klientu skaits un atbalsta sniegšanas intensitāte, kā arī citi sociālā darba speciālistu pienākumi veido sociālā dienesta darbinieku slodzi. Šajā ziņojuma nodaļā ir apkopota informācija, kas, no vienas puses, raksturo sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu noslogotību, un, no otras puses, rāda, kādas metodes šobrīd tiek izmantotas, lai mērītu darba slodzi. Tāpat nodaļas ietvaros ir aplūkots dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu viedoklis, vai, viņuprāt, Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits, proti, ka pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katriem 1000 iedzīvotājiem, ir pietiekams.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Saskaņā ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma ir izpildīta vismaz pusē aptaujāto pašvaldību (25. zīmējums). 14% dienestu vadītāju atzīst, ka viņu pašvaldībā uz vienu sociālā darba speciālistu ir līdz 999 iedzīvotājiem un 35% atbild, ka tieši 1000 iedzīvotāji. Vēl 10% sociālā dienesta vadītāju atzīst, ka viņu pašvaldībā likuma prasība ir gandrīz izpildīta – uz vienu sociālā darba speciālistu ir 1001 – 1200 iedzīvotāji. Savukārt 2001 un vairāk iedzīvotāju uz vienu sociālā darba speciālistu ir 4% pašvaldību, kuras visas atrodas Rīgas reģionā (sk. 32. zīmējumu pielikumā). 14% pašvaldību sociālo dienestu vadītāju bija grūti pateikt, cik tieši ir iedzīvotāju uz vienu sociālā darba speciālistu.

25. zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



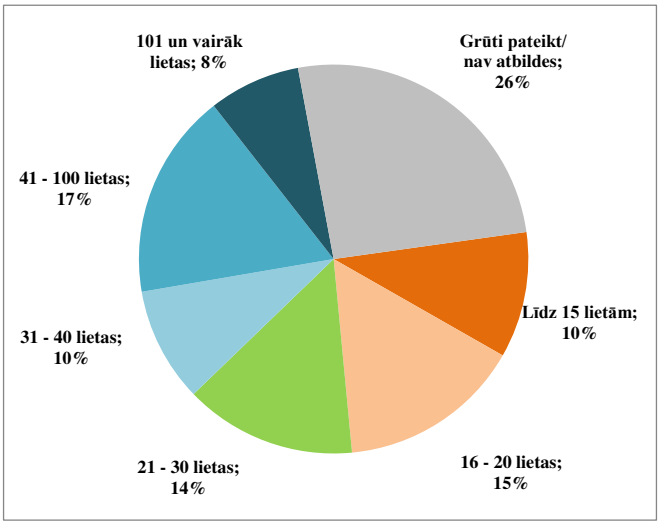
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Aplūkojot iedzīvotāju skaitu uz vienu sociālā darba speciālistu reģionālajā griezumā (sk. 33. zīmējumu pielikumā), redzams, ka visaugstākā relatīvā slodze ir Rīgas reģionā, proti, 8 respondenti jeb 31% Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji ir atzinuši, ka likumā noteiktā norma pašvaldībā ir izpildīta. Savukārt gandrīz vienāds Rīgas reģiona pašvaldību sociālo dienestu vadītāju skaits atzīst, ka pašvaldībā uz vienu sociālo darbinieku ir attiecīgi 1201 – 1500, 1501 – 2000 un 2001 un vairāk

iedzīvotāju. Visbiežāk Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību ir izpildījuši Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldības, kur saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju normatīvā regulējuma prasība ir izpildīta 65-68% gadījumu. Aptaujas dati arī rāda, ka visretāk likuma prasība ir izpildīta republikas nozīmes pilsētās, visbiežāk – mazajos novados.

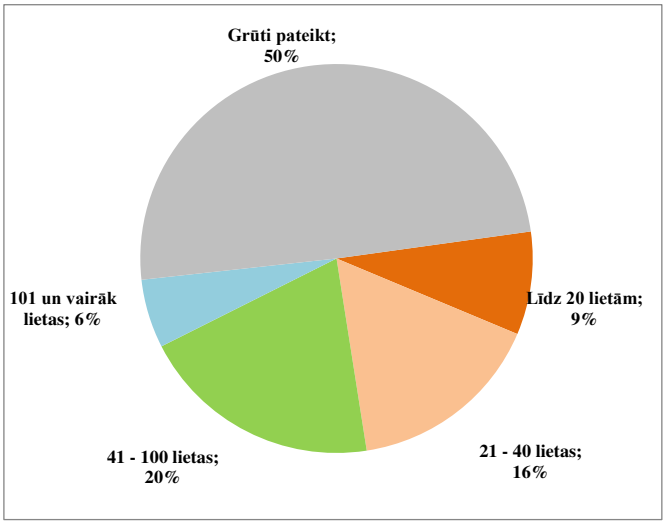
26.zīmējums Vidējais klientu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā

A. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

B. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

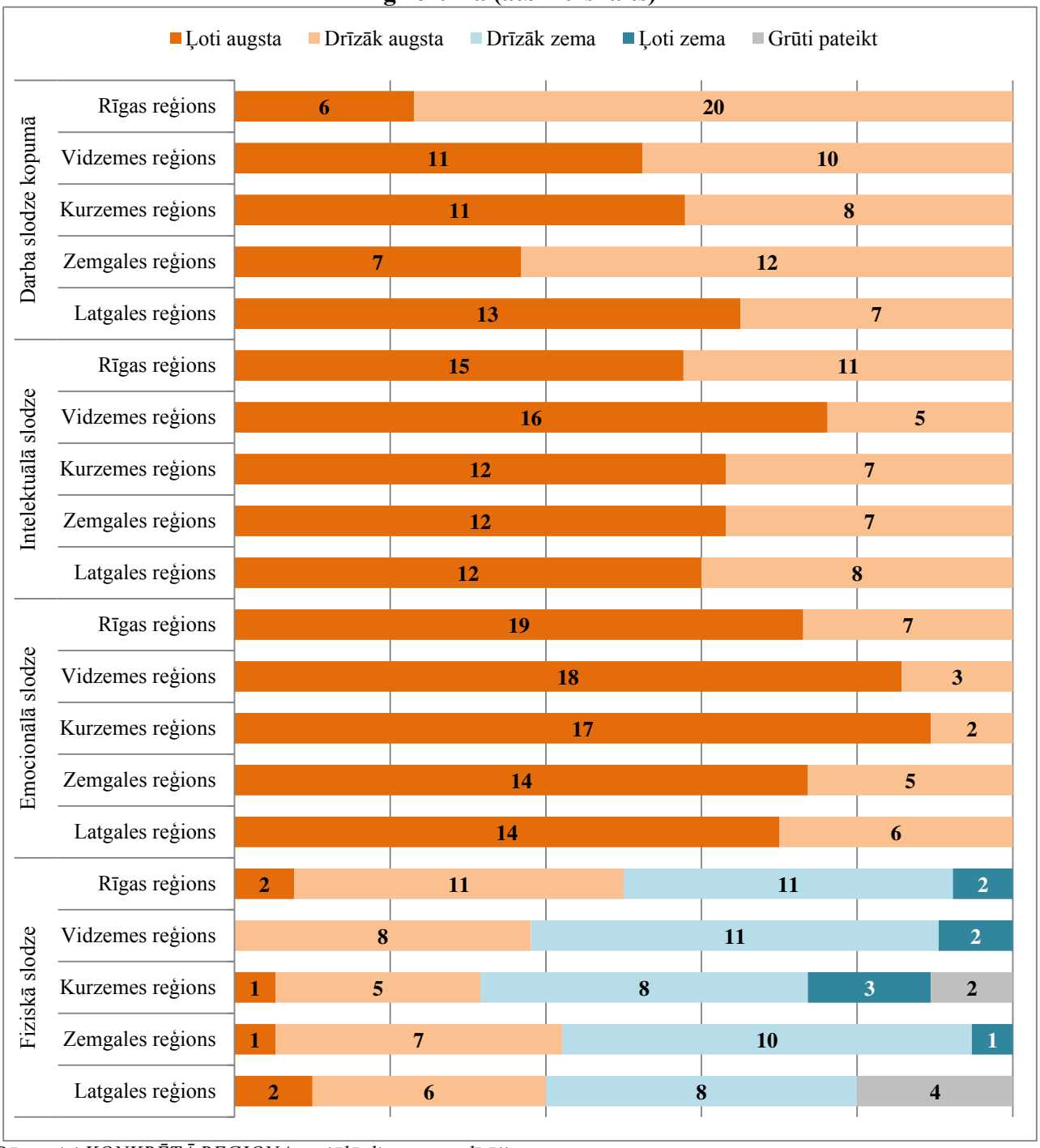
Sociālo dienestu vadītāju nosauktais minimālais vidējais klientu lietu skaits sociālajam darbiniekam ir 4 un maksimālais – 210 lietas. Sniegtā informācija par vidējo klientu lietu skaitu mēnesī vienam sociālajam darbiniekam rāda, ka tikai 25% sociālo darbinieku ir līdz 20 klientu lietām mēnesī (26.A. zīmējums). 14% dienestu vadītāju norāda, ka vidējais klientu lietu skaits vienam darbiniekam ir robežās no 21 līdz 30 lietām, 10% norāda, ka tās ir 31 – 40 lietas, un vēl 25% norāda, ka vienam darbiniekam ir vairāk par 41 klientu lietu mēnesī, t.sk., atsevišķi sociālo dienestu vadītāji norādīja ekstrēmas vērtības, piemēram, vairāk par 101 klientu lietu mēnesī. 26% sociālo dienestu vadītāju bija grūti noteikt vidējo klientu lietu skaitu vienam sociālajam darbiniekam. Izslēdzot no aprēķiniem atbildes, kur sociālo dienestu vadītāji nevarēja nosaukt precīzu vidējo klientu lietu skaitu sociālajam darbiniekam, tika aprēķināts vidējais rādītājs (mediāna) [12] – 30 lietas.

Kopumā 50% sociālo dienestu vadītāji nespēj sniegt informāciju par vidējo klientu lietu skaitu mēnesī vienam sociālās palīdzības organizatoram (26.B. zīmējums), visbiežāk grūtības sniegt konkrētus datus ir bijušas mazo novadu sociālo dienestu vadītājiem, visretāk sniegt atbildi grūtības bija republikas nozīmes pilsētu dienestu vadībai. Kā viens no iemesliem, kāpēc mazo novadu (un arī citu pašvaldību) sociālo dienestu vadītājiem ir bijušas grūtības sniegt konkrētus datus par vidējo klientu lietu skaitu sociālās palīdzības organizatoram, ir darba organizācijas īpatnības, kādas raksturīgas konkrētam dienestam. Piemēram, novados, kuros ir vairāki teritoriālie punkti, sociālais darbinieks bieži vien veic vairāku sociālo darba speciālistu funkcijas – gan veic sociālo darbu, gan organizē sociālo palīdzību, gan, iespējams, veic arī sociālā rehabilitētāja pienākumus, kā rezultātā ir grūti nodalīt klientu skaitu katrā no apakšgrupām. Sniegtās konkrētās atbildes rāda, ka 9% sociālo dienestu sociālās palīdzības organizators strādā ar vidēji līdz 20 klientu lietām, 16% pašvaldību – ar 21-40 lietām, 20% pašvaldību – ar 41-100 lietām un 6% pašvaldību – 101 un vairāk lietām mēnesī. Lielākais vidējais lietu skaits sociālās palīdzības organizatoriem ir republikas nozīmes pilsētās.

[12] Mediāna ir stabilāks vidējā rādītāja aprēķins, ja nosauktajos datos ir atrodamas ļoti atšķirīgas minimālās un maksimālās vērtības.

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros, runājot par savu personīgo darba slodzi, sociālo dienestu vadītāji to vērtē galvenokārt kā ļoti augstu (27. zīmējums) gan attiecībā uz darba slodzi kopumā, gan attiecībā uz emocionālo un arī intelektuālo slodzi. Tikai fizisko slodzi sociālo dienestu vadītāji vērtē kā drīzāk zemu.

27. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju personiskās darba slodzes vērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Lai gan reģionālajā griezumā redzams, ka kopumā Rīgas reģiona un arī Zemgales reģiona sociālā dienesta vadītāji savu darba slodzi kopumā vērtē piesardzīgāk – kā „drīzāk augsta" (27. zīmējums), kopumā darba slodzes intensitāte vairāk korelē ar pašvaldības lielumu – visintensīvākā slodze ir republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītājiem (5 respondenti jeb 63% atzīst savu darba

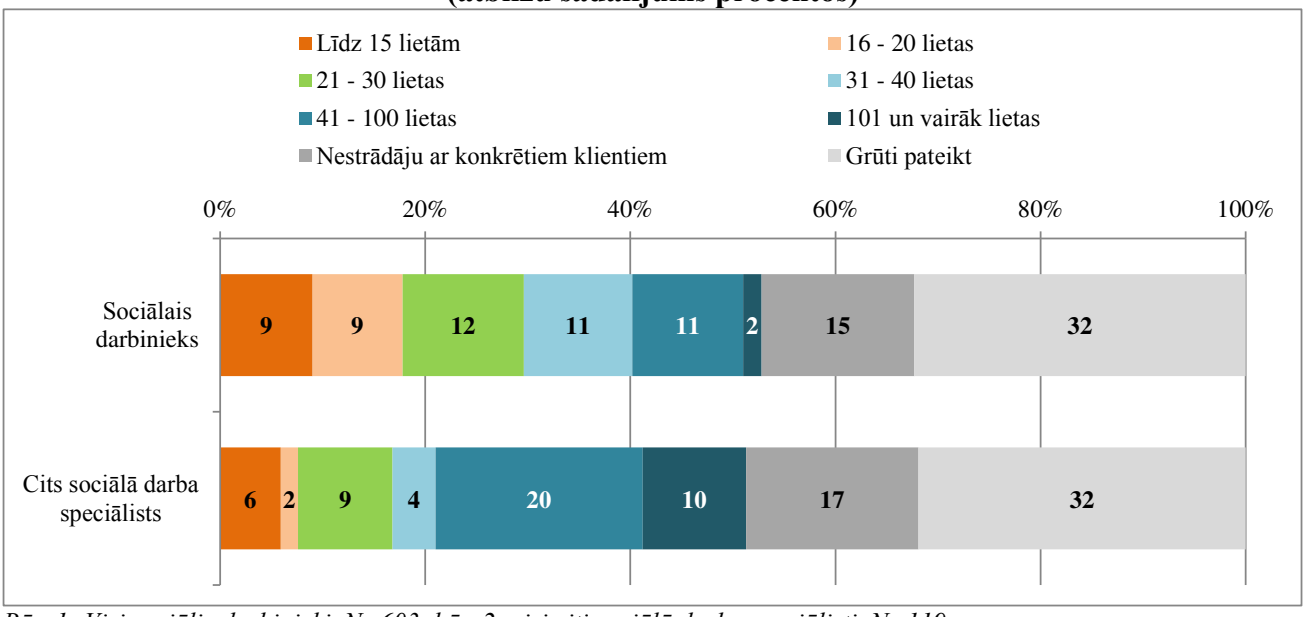
slodzi kopumā par „ļoti augstu"). Atšķirīgas tendences vērojamas attiecībā uz intelektuālās un emocionālās slodzes vērtējumu. Ja intelektuālo slodzi kā „ļoti augstu" biežāk atzīst republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, tad, pateicoties lielākam kolektīvam, republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāju emocionālā slodze tiek ļoti biežāk vērtēta tikai kā „drīzāk augsta", kamēr pārējo pašvaldību dienestu vadītāji to atzīst par visaugstāko. Savukārt fizisko slodzi augstāk vērtē republikas nozīmes pilsētu un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji, kamēr lielo un vidējo novadu vadītāji to biežāk atzīst par drīzāk zemu.

Kopumā pētījumā iegūtie rezultāti rāda, ka sociālo dienestu slodze to vadītāju pašvērtējumā tiek atzīta kā samērā augsta, bieži vien emocionālās slodzes un darba neprognozējamā rakstura dēļ. Aptuveni divas trešdaļas sociālo dienestu vadītāju spēj nosaukt konkrētus kritērijus, kā tiek noteikta darbinieku slodze (piemēram, veicot darbu ar gadījumu, gadījuma vadīšanu, organizējot sociālo palīdzību, aprūpi vai rehabilitāciju), tomēr nav informācijas, ka tie tālāk tiktu izmantoti, lai veiktu konkrētas darbības, kas novērstu darbinieku pārslodzi. Lai gan daļa Latvijas pašvaldību sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka līdzšinējais Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaita pašvaldībā kritērijs būtu jāmaina un, iespējams, jāizstrādā pavisam citi kritēriji (piemēram, jāpāriet uz klientu lietu skaita noteikšanu vienam darbiniekam), redzams, ka konkrētu priekšlikumu dienestu vadītājiem trūkst.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Sociālā darba speciālistu vidū sociālā dienesta darbinieku slodze pētījumā tika aplūkota atkarībā no sociālā darba speciālista profesijas, iedalot speciālistus divās lielākajās grupās – sociālie darbinieki un citi sociālā darba speciālisti. Aptaujas dati parāda, ka līdzīgs aptaujāto skaits abās grupās ir norādījis, ka nestrādā ar konkrētiem klientiem vai ka ir grūtības novērtēt klientu lietu skaitu mēnesī (28. zīmējums). Kopumā redzams, ka sociālajiem darbiniekiem likumsakarīgi ir mazāks vidējais lietu skaits nekā citiem sociālā darba speciālistiem, jo individuālajām konsultācijām un klienta novērtējumam nepieciešams vairāk laika. Minimālais sociālo darbinieku norādītais klientu lietu skaits bija 3 un maksimālais – 260 lietas, vidējais rādītājs (mediāna) – 30 lietas. Minimālais citu sociālā darba speciālistu norādītais klientu lietu skaits bija 7 un maksimālais – 252 lietas, vidējais rādītājs (mediāna) – 50 klienti/ lietas.

28. zīmējums. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī profesijas griezumā (atbilžu sadalījums procentos)

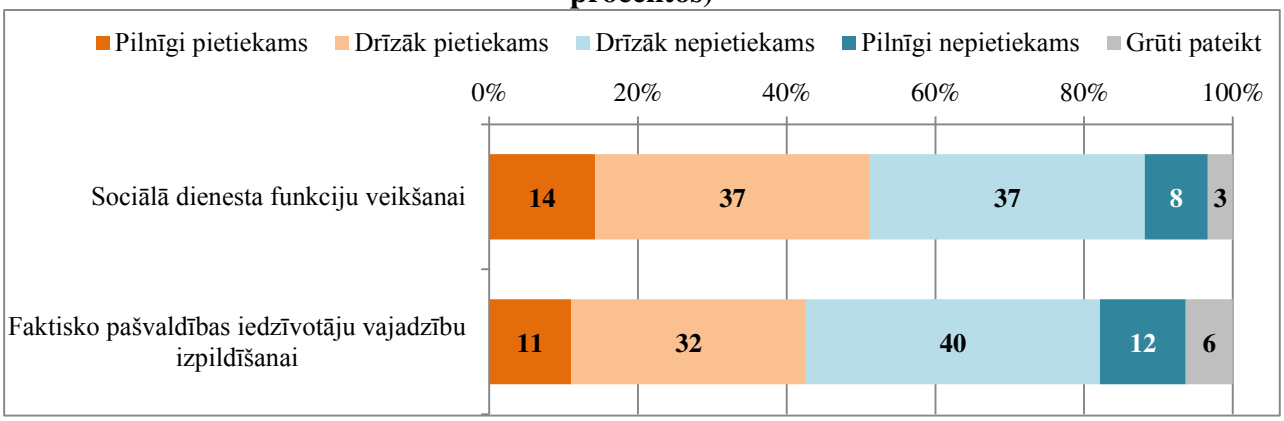


Bāze1: Visi sociālie darbinieki, N=603, bāze2: visi citi sociālā darba speciālisti, N=119

Vidzemes reģionā ir relatīvi daudz speciālistu, kas strādā ar vairāk kā 30 lietām mēnesī (38%), savukārt Zemgales reģionā vairāk izplatīta situācija, kad lietu skaits mēnesī ir līdz 20 (26%; sk. 36. zīmējumu pielikumā). Rīgas reģionā pārstāvju vidū ir vairāk nekā citos reģionos tādu, kas nestrādā ar konkrētiem klientiem (26%), taču Latgales reģionā biežāk kā citur respondentiem bija grūti novērtēt lietu skaitu (45%). Aplūkojot nosaukto klientu lietu skaitu mēnesī, redzams, ka sociālā darba speciālistu slodze reģionu griezumā nav vienāda. Rīgas reģionā vidējais klientu lietu skaits (mediāna) ir 30, Vidzemes – 34, Kurzemes – 35, Zemgales – 27 un Latgales – 30 lietas. Lielāka slodze ir republikas nozīmes pilsētās, tur vidējais klientu lietu skaits ir 40, lielos un vidējos novados – 30, bet mazos novados – 27 lietas.

Aptaujāto sociālo darba speciālistu viedokļi par sociālā dienesta darbinieku skaita pietiekamību dalās (29. zīmējums): 51% uzskata, ka tas kopumā ir pietiekams, lai veiktu dienesta funkcijas, un 43% – lai izpildītu pašvaldību iedzīvotāju faktiskās vajadzības. Attiecīgi 45% un 52% vērtē darbinieku skaitu kā nepietiekamu.

29. zīmējums. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

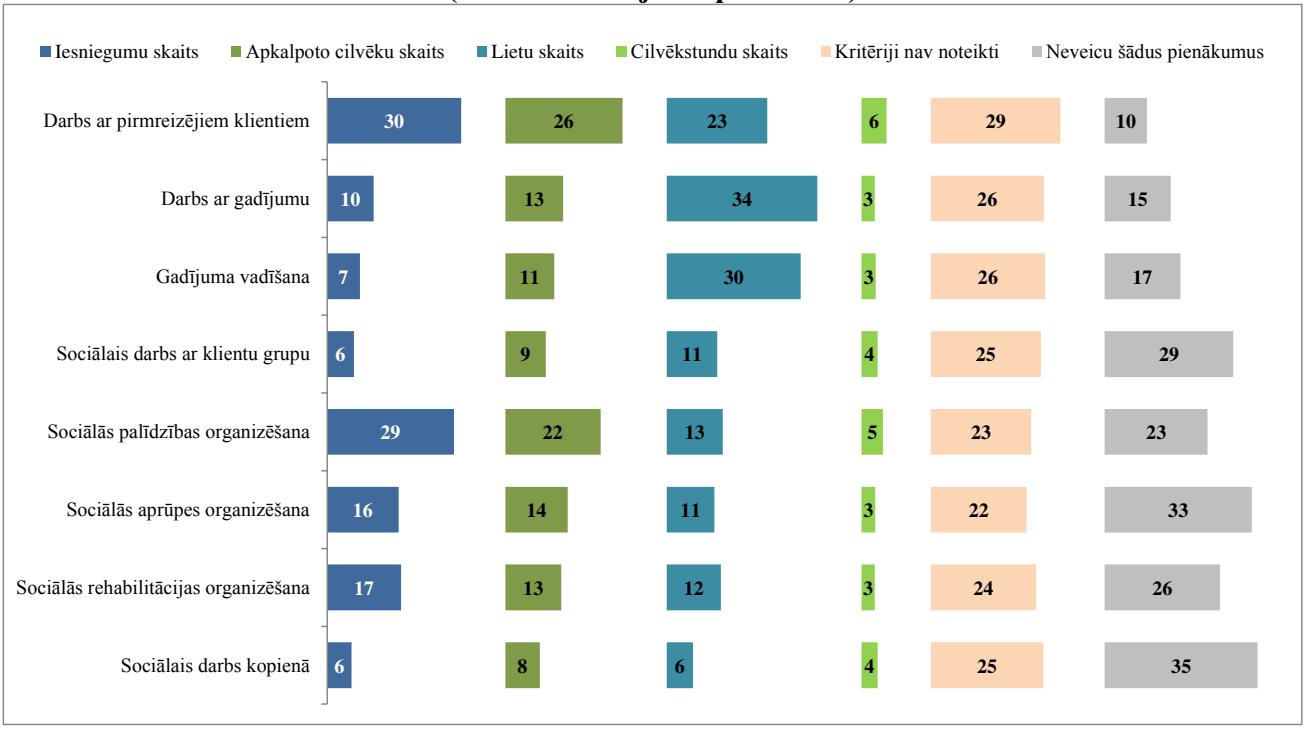
Zemgales reģionā uz darbinieku skaita nepietiekamību norādīja nedaudz biežāk kā citur, Latgales reģionā – retāk (sk. 37. zīmējumu pielikumā). Vērtējums atšķiras arī pēc pašvaldības lieluma: mazajos novados strādājošie biežāk uzskata, ka darbinieku skaits ir pietiekams (61-68%), kamēr republikas pilsētās ir vairāk jūtams darbinieku trūkums (kopumā tikai 32%-41% vērtējumu „pilnīgi" un „drīzāk pietiekams").

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros kā galveno kritēriju darba slodzes noteikšanai darbā ar pirmreizējiem klientiem sociālā darba speciālisti visbiežāk min iesniegumu skaitu (30%), pieņemto (apkalpoto) cilvēku skaitu, (27%) un lietu (gadījumu) skaitu (23%; 30. zīmējums). 29% aptaujāto sociālā darba speciālistu atzīmēja, ka darba slodzes kritēriji nav noteikti. Vidējos un mazajos novados, kā arī Kurzemes reģionā šāda situācija ir nedaudz izplatītāka (35-39%).

Attiecībā uz darbu ar gadījumu un gadījuma vadīšanu, par būtiskāko kritēriju visbiežāk kalpo lietu (gadījumu) skaits – to minēja attiecīgi 34% un 30% aptaujāto sociālā darba speciālistus. Lietu un klientu skaits šajos aspektos ir sekundārie slodzes noteikšanas kritēriji, kurus minēja 7-13% aptaujāto. Savukārt darba slodzes noteikšanā sociālās palīdzības organizēšanas gadījumos, visbiežāk tiek ņemti vērā iesniegumu skaits un pieņemto cilvēku skaits (attiecīgi, 29% un 22%).

Vērtējot slodzes noteikšanas kritērijus pārējos darba aspektos, lielākā vai mazākā mērā tiek ņemti vērā iesniegumu, lietu un pieņemto personu skaits, taču visbiežāk aptaujātie sociālā darba speciālisti atzina, ka kritēriji nav noteikti (26-35%). Šāda situācija ir sevišķi tipiska mazajiem un vidējiem novadiem, daudzos aspektos arī Latgales reģionam kopumā.

30. zīmējums. Sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritēriji – speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Savukārt kvalitatīvās izpētes ietvaros, kad jautājumā par slodzes mērīšanu netika piedāvāti konkrēti atbilžu varianti, sociālā darba speciālisti visbiežāk sākotnēji atzīst, ka nezina, pēc kādiem kritērijiem tiek mērīts viņu slodzes līmenis. Galvenokārt, darbinieki min, ka tiek ievērots normatīvajā regulējumā noteiktais kritērijs – vismaz 1 sociālā darba speciālists uz 1000 iedzīvotājiem.

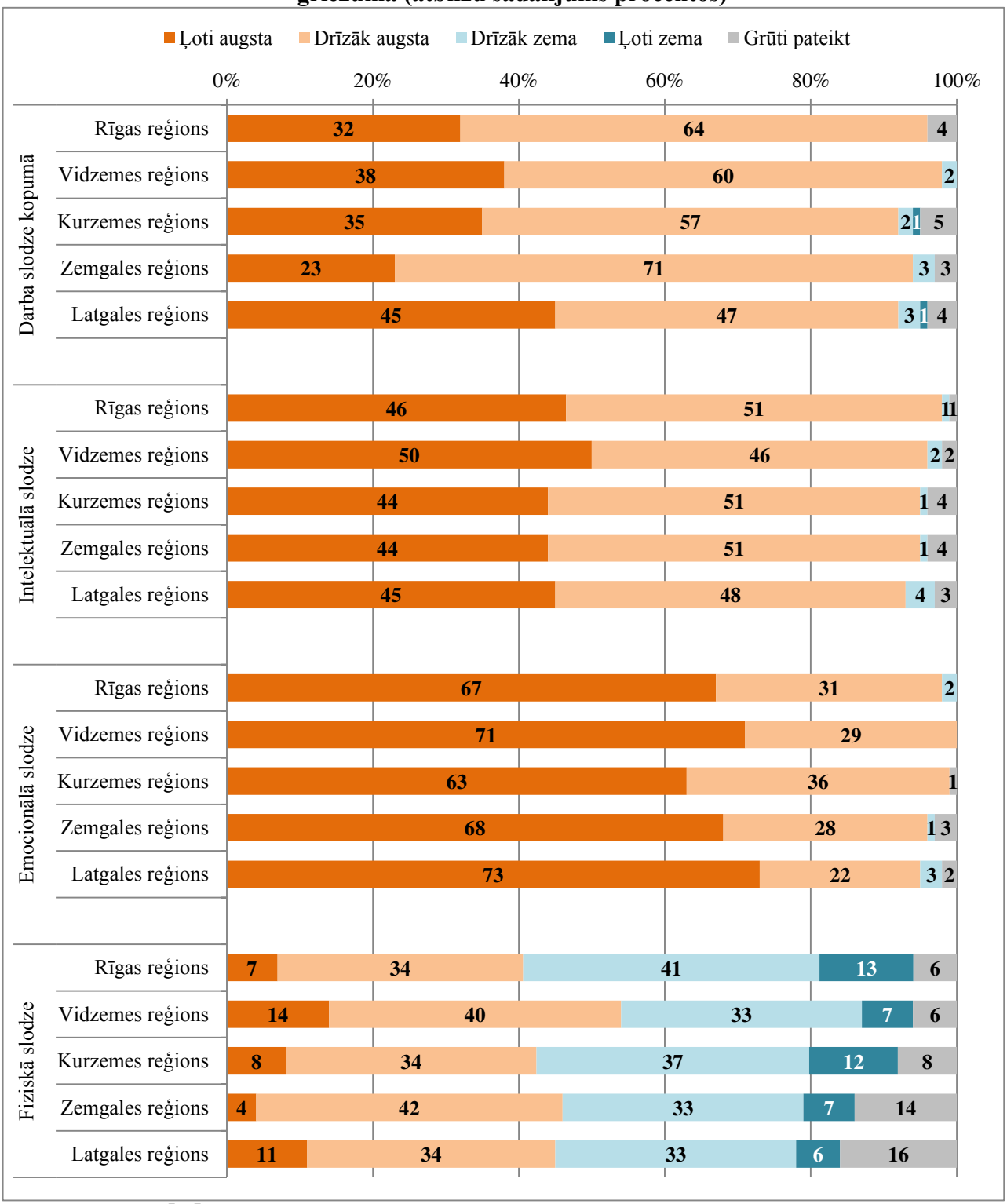
> *Mēs te esam trīs sociālās darbinieces. Kā jau, uz 1000 vajag 1 sociālo [darbinieku]. Mēs esam divas uz pilnu slodzi, un viena uz pusslodzīti. Mums [pagastā] ir [..] iedzīvotāji. Mums tā kā tās teritorijas ir sadalītas, ar kurām mēs strādājam.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Domājot par noteiktajiem kritējiem, kopumā darbinieki uzskata, ka šāda minimālā prasība ir pietiekama, taču ierosina to izvērtēt attiecīgi pēc tā, kuros novados ir lielākas problēmas nekā citos. Ņemot vērā sociālā darba specifiku, nav iespējams iepriekš paredzēt, kāda varētu būt aptuvenā darbinieka slodze noteiktā laika posmā. Sociālās problēmas, ar ko nākas saskarties, ne vienmēr ir iepriekš paredzamas, līdz ar to sociālo dienestu klientu un lietu, ar kurām strādā sociālais darbinieks, skaits nemitīgi mainās. Sociālā darba speciālisti norāda, ka darba apjoms var mainīties un ir atkarīgs no tā, kādu situāciju attiecīgajā brīdī ir jārisina. Nav iespējams salīdzināt ilgstošās lietas, pie kā tiek strādāts vairākus gadus, un vienreizējus gadījumus, kad cilvēks ir vērsies pēc palīdzības sociālajā dienestā tikai vienreiz, kad ir bijusi krīzes situācija vai tamlīdzīgi.

> *Nav tā noteikts katram gadījumam. Vismaz mums tā nav bijis – tam gadījumam, tik un tik tu ar viņu strādāsi. Tu strādā, kamēr viņš ir atrisināts.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Kopumā vērtējot, redzams, ka sociālā darba speciālisti subjektīvi izjūt lielu darba slodzi (31. zīmējums), pamatojot to ar administratīvo slogu un situācijas neprognozējamību, kas prasa tūlītēju rīcību. Kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka tāds ir šobrīd ierastais speciālistu rīcības modelis, vismaz daļēji atsaucoties arī uz klientu un apkārtējās sabiedrības gaidām.

31. zīmējums. Sociālā darba speciālistu personiskās darba slodzes vērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti bieži uzsver to, ka sociālais darbs ir specifisks ar to, speciālisti ne tikai konsultē sarežģītās situācijās nonākušas personas, bet papildus tam dara dažādas citas darbības, kas tiek ietvertas konsultāciju un palīdzības sniegšanā. Speciālisti norāda, ka ļoti lielu daļu viņu laiku aizņem atbildes vēstuļu un lēmumu sagatavošana un darbs ar dažādu dokumentu aizpildīšanu. Dokumentu sagatavošana ir svarīgs darba uzdevums, taču tas ir laikietilpīgs process. Tāpat arī braukšana mājas vizītēs un klientu pārstāvēšana bāriņtiesās aizņem lielu daļu

sociālā darbinieka darba laiku, līdz ar to, viņu darba uzdevumi nesastāv tikai no klientu pieņemšanas sociālā dienesta telpās.

Salīdzinot intervēto sociālā darba speciālistu pieredzi, kuri strādā laukos un kuri strādā pilsētā, pastāv nelielas atšķirības, kā notiek darbs ar klientiem. Sociālajos dienestos, kas ir pilsētās, darbiniekiem ir nodalīti darba uzdevumi, lielāks iesniegumu un lietu skaits, ar ko viņi strādā. Lielajos sociālajos dienestos ir izveidotas atsevišķas nodaļas, kurās strādā darbinieki ar attiecīgu specializāciju darbā ar konkrētām klienta grupām. Mazo pilsētu un pagastu sociālie darbinieki bieži vien arī neizdala īpašu specializāciju, strādājot ar klientiem, un viņi strādā ar visiem klientiem, neatkarīgi no mērķa grupas specifikas. Viena no sociālā darba speciālistēm stāsta, ka šāda darba organizācija ir izvēlēta tādēļ, lai kāda kolēģe iztrūkuma laikā otrs kolēģis būtu spējīgs viņu aizvietot.

> *Mums ir ikdienā klientu pieņemšana un kas ir saistīts viss ar klientiem, ar apsekošanām, ar pabalstiem. Bet esam vienojušies mūsu dienestā, ka tik strikti nenotiek darbu dalīšana. Pamatošu kāpēc. Mēs bijām vadītāja un trīs darbinieki. Pašlaik viens darbinieks ir pārgājis uz citu darbu, tātad notiks šī darbinieka meklēšana. Otrkārt, mums bija divas gados jaunas darbinieces, kurām periodiski ir bērni, tātad viņu [faktiski] nav [darbā]. Visu laiku kāds viņas aizvieto. Un tādēļ šai periodā, ja tas darbinieks aiziet dekrētā un ja pārējie darbinieki nav šai lietā iekšā, tad praktiski paliek tukšums. Tādēļ mūsu dienestā ir pašlaik tā ideja tāda, ka praktiski mēs katrs mākam visu. Un arī esam visā iekšā. Teiksim, tas, ko es daru ar klientiem, arī ko dara mana kolēģe, vienalga – ir telefona zvans, kaut kas noticis vai jābrauc, viss tiek sapulcē pārrunāts, apspriests, lai jebkuram pazvana un mēs jebkurš varam atbildēt uz jebkuru jautājumu.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Domājot par darbinieku trūkumu un papildus slodzi, tiek minēts, ka to var izjust gadījumos, kad kāds no kolēģiem ir devies ilgākā atvaļinājumā, piemēram, dekrēta atvaļinājuma vai ilgstošas slimošanas dēļ. Intervijās izskan, ka laika posms, kas aizņemtu jauna darbinieka pilnīgai apmācīšanai, būtu tikpat ilgs, kā dekrēta atvaļinājuma laiks. Tas nozīmē, ka, jauna darbinieka apmācīšana ir kā vēl viens uzdevums, kas paaugstina slodzi.

Tie sociālie darba speciālisti, kuri strādā mazajās pilsētās un lauku apvidū, vairāk uzsver, ka viņi savā darbā veic papildus lietas, kas neiekļaujas viņu darba pienākumos, taču palielina viņu darba slodzi. Līdz ar to var veidoties sociālā darba speciālista pārslodze un izdegšana, kā tas notika vienas no bijušās sociālā darba speciālistes gadījumā.

> *Izdegšana bija no tā, ka bija ļoti grūti strādāt kā kopienā visiem darbiniekiem, jo bija jādara pilnīgi viss. Līdz ar to ir tāda sajūta, ka tu nespēj izdarīt visu. Sanāk, ka tu kā tāds ugunsdzēsējs tur, kur ir ugunsgrēks, tur druscin padzēs, un tad [skrien] pie nākamā. Tu nevari visam sevi veltīt, jo bija visi iespējamie pakalpojumi, palīdzība jādara, gan arī sociālais darbs ar ģimenēm. Tā arī izdegu.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Visvairāk sociālā darba speciālisti sūdzas par rakstisku dokumentu sagatavošanu. Šādu materiālu veidošana aizņem lielu daļu sociālā darbinieka laika un dažbrīd šķiet kā neērtība, kas tiek pildīta tikai tāpēc, ka tādas ir noteiktās prasības.

> *Ak, dievs, Jūs nevarat iedomāties, cik daudz papīru tur ir jāraksta! Beigās es nedarīju savu darbu no sirds, es tikai atskaitījos par to, ko es esmu padarījusi, jo var atnākt kaut kāda mistiskā ministrija un, domās, ka es nedaru neko. Par katru darbību man bija jāveic atskaite. Tas nozīmē, ka nevis vienkārši atskaite – sarunas apraksts, pēcsarunas apraksts, rehabilitācijas plāns.* (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Šādās situācijās darbinieki izjūt arī pastiprinātu stresu, jo savlaicīgi jāsagatavo dokumentācija klientu lietās. Laika trūkuma dēļ atsevišķos gadījumos sociālā darba speciālistiem nākas palikt darbā pēc darba laika beigām, lai spētu sarakstīt visus nepieciešamos dokumentus, kas jāiekļauj klientu lietās.

Pārslodzes gadījumos sociālā darba speciālisti jūtas fiziski un emocionāli izsmelti. Tiek norādīts, ka maz laika atliek nodarboties ar to, kas sagādā pašiem prieku, lai atgūtu spēkus. Vislielāko slodzi, kā izriet no kvalitatīvās izpētes, izjūt ļoti atbildīgi speciālisti, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem, jo viņi atzīst, ka arī sadarbības partneri sagaida, ka speciālists būs pieejams ārpus darba laika – tad, kad viņa klientam būs gadījusies kārtējā krīzes situācija.

Kopsavilkums

Apkopojot pētījuma datus, kas ļauj raksturot sociālo dienestu darba slodzi, redzams, ka Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma ir izpildīta vismaz pusē aptaujāto pašvaldību. Visbiežāk Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību ir izpildījuši Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldības, savukārt, aplūkojot datus pašvaldības lieluma griezumā, redzams, ka visretāk likuma prasība ir izpildīta republikas nozīmes pilsētās, visbiežāk – mazajos novados. 40% dienestu vadītāji uzskata, ka spēkā esošā likuma prasība par sociālā darba speciālistu skaitu pašvaldībā ir pietiekama, vēl retāk to par pietiekamu vērtē sociālā darba speciālisti (31%). Kvalitatīvās izpētes ietvaros izskan nostāja, ka nepieciešams pārskatīt attiecīgo Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma normu vai slodzes noteikšanas sistēmu, norādot maksimālo klientu skaitu vienam sociālā darba speciālistam vai vismaz vienai speciālistu grupai – sociālajam darbiniekam. Aprēķinot vidējo mēneša klientu lietu skaitu, balstoties uz sociālā darba speciālistu sniegtajiem datiem, iegūts rezultāts, ka sociālajiem darbiniekiem vidējais rādītājs (mediāna) ir 30 lietas (minimālais skaits – 3 un maksimālais – 260 lietas), savukārt citiem sociālā darba speciālistiem vidējais rādītājs (mediāna) – 50 klienti/ lietas (minimālais skaits – 7 un maksimālais – 252 lietas). Maksimālie lietu skaiti ir jāvērtē piesardzīgi, jo, iespējams, sociālā darba speciālisti šim rādītājiem pieskaita arī lietas, ar kurām konkrētajā brīdī nestrādā, taču uzskata, ka klients pēc kāda laika atkal parādīsies sociālā dienesta redzeslokā.

Sociālā darba speciālisti norāda, ka darbinieka slodze dienestos visbiežāk tiek aplūkota pēc saņemto iesniegumu skaita, pieņemto cilvēku un lietu skaita. Taču atkarībā no situācijas vienā piektdaļā līdz vienā ceturtdaļā gadījumu slodzes kritēriji sociālo dienestu darbā nav noteikti. Šo rezultātu sociālā darba speciālisti bieži pamato ar to, ka sociālajā darbā darba daudzumu nav iespējams iepriekš paredzēt. Vienlaikus gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti norāda, ka viņu emocionālā un intelektuālā slodze ir ļoti augsta.

Normatīvajā regulējumā noteiktais sociālā darba speciālistu skaits tiek noteikts pēc iedzīvotāju skaita pašvaldībā. Ņemot vērā teritorijas attīstības indeksus un redzot, kuras teritorijas atrodas virs vidējā valsts attīstības līmeņa un kuras zem tā, domājams, var pieņemt to, ka teritorijās, kas ir mazāk attīstītas, varētu būt vairāk sociālo problēmu. Šādā gadījumā normatīvajā regulējumā noteiktais skaits 1:1000 var nebūt pietiekams reālajai nepieciešamībai pašvaldībā. Tomēr, atceļot šo prasību, pastāv arī risks, ka pašvaldību vadība varētu samazināt sociālā dienesta darbinieku skaitu budžeta taupīšanas nolūkos.

STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS RAKSTUROJUMS UN VĒRTĒJUMS

Veiksmīga sociālā dienesta darbībai ir nepieciešama sadarbība ar citām institūcijām, kuras gan var sniegt informāciju par potenciālajiem klientiem vai arī esošā klienta stāvokļa izmaiņām, gan arī ir atbildīgas par citām jomām, ar kurām saskaras sociālo dienestu klienti. Šajā nodaļā ir aplūkots mērķa grupu vērtējums par to, kāda šobrīd ir starpinstitucionālās sadarbības kvalitāte sociālajā jomā, kādi ir labas sadarbības izveidošanās priekšnoteikumi un kuros aspektos sadarbība būtu jāuzlabo.

Sociālo dienestu klientu viedoklis par starpinstitucionālo sadarbību sociālajiem dienestiem ar citām institūcijām un profesionāļiem aptaujā tika apzināts vairākos veidos. Pirmkārt, pētījumā tika noskaidrots, vai sociālo dienestu klienti ir informēti par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai. Otrkārt, pētījumā tika noskaidrots sociālo dienestu klientu viedoklis, kas ir sociālo dienestu sadarbības partneri.

Padziļinātāku priekšstatu par sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības pieredzi sniedz sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptauju un padziļināto interviju dati, jo šeit ir aptvertas arī tādas tēmas kā starpinstitucionālās sadarbības tiesiskais pamats, partneru ieinteresētība sadarboties un faktori, kas ietekmē starpinstitucionālās sadarbības veidošanu.

Sociālo dienestu sadarbības partneru pieredzes apkopojums papildina sociālo dienestu darbinieku viedokli, un atklāj grūtības, kas saistītas ar organizāciju neskaidrajām kompetences robežām noteiktos gadījumos. Savukārt pašvaldību vadītāju viedokļu apkopojums atklāj pašvaldību vadītāju perspektīvas nianses, īpaši attiecībā uz sadarbības veidošanu ar nevalstiskajām organizācijām un pakalpojumu deleģēšanu.

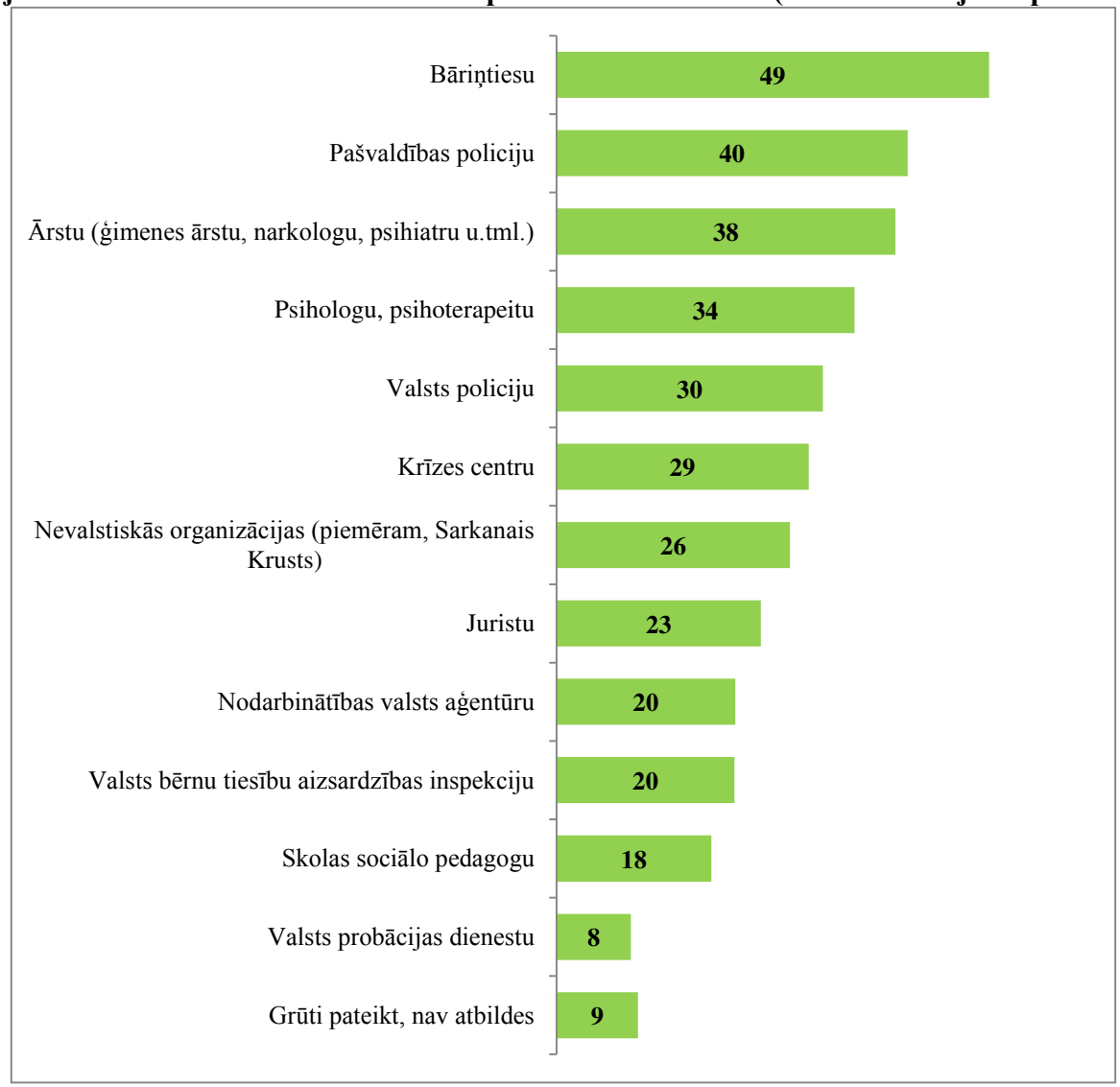
Iedzīvotāju perspektīva

Pētījumā veicot Latvijas iedzīvotāju kvantitatīvu aptauju, tika noskaidrots, vai sociālo dienestu klienti ir informēti par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai. No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir vērsušies sociālajā dienestā, 43% ir dzirdējuši par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Labāk informēti šajā jautājumā ir Latvijas iedzīvotāji vecumā no 15-29 gadiem (47%), kā arī vecumā no 30-49 gadiem (50%), bet nedaudz sliktāk informēti ir Latvijas iedzīvotāji vecumā no 50-74 gadiem (36%). Nedaudz labāk informēti ir arī latvieši (47%), salīdzinot ar krieviem un citu tautību pārstāvjiem (atbilstoši 38% un 39%). Salīdzinoši nedaudz sliktāk informētas ir personas ar pamatizglītību (36%), kā arī Zemgales un Latgales iedzīvotāji (atbilstoši 38% un 37%). Mazo novadu iedzīvotāju vidū ir visaugstākais īpatsvars to, kas uzskata sevi par labi informētiem (60%).

Pieci visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri iedzīvotāju – sociālā dienesta klienta vērtējumā (32. zīmējums) ir bāriņtiesa (49%), pašvaldības policija (40%), veselības aprūpes speciālisti (ģimenes ārsts, narkologs, psihiatrs u.tml.) (38%), psihologs, psihoterapeits (34%) un Valsts policija (30%).

Vienlaikus salīdzinoši bieži ir nosauktas arī citas iestādes un speciālisti, ko pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai, un viņu vidū ir tādas iestādes vai speciālisti: krīzes centrs, nevalstiskās organizācijas (piemēram, Sarkanais Krusts), juristi, Nodarbinātības valsts aģentūra, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, skolas sociālie pedagogi, Valsts probācijas dienests un citi.

32. zīmējums. Informētība par konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iespējamo iesaisti sociālā dienesta klientu problēmu risināšanai (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683

Pieredze par sadarbību ar citām iestādēm vai speciālistiem, ko pašvaldības sociālais dienests ir pieaicinājis vai ieteicis pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai, ir kopumā 28% Latvijas iedzīvotāju, kas personiski vērsušies pēc palīdzības sociālajā dienestā. Salīdzinoši nedaudz biežāk ar šādu ieteikumu ir saskārušās personas vecumā no 30-49 gadiem (34%), personas ar augstiem ienākumiem (38%) un mazo novadu iedzīvotāji (42%). Tomēr, ņemot vērā nelielo skaitu šajās apakšgrupās, minētās atšķirības jāinterpretē piesardzīgi.

Jautājumi, saistībā ar kuriem pašvaldības sociālais dienests salīdzinoši ievērojami biežāk ir pieaicinājis vai ieteicis pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai sadarbības partnerus, ir krīzes centra pakalpojumu saņemšana, palīdzības saņemšana atkarību (alkoholisms, narkomānija u.tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem, bērnu uzvedības problēmu risināšana un ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.).

Vērtējot sociālo dienestu starpinstitucionālo sadarbību no sabiedrības interešu pozīcijām, vairāki fokusa grupu diskusiju dalībnieki norādīja, ka sociālajiem dienestiem būtu nepieciešams izveidot ciešāku sadarbību starp policiju, izglītības iestādēm un sociālo dienestu. Citāts no iedzīvotāju fokusa

grupu diskusijas ilustrē to, ka skolu pārstāvji uzskata, ka sociālajiem dienestiem būtu lielāka uzmanība jāpievērš skolu bērnu klaiņošanai:

> *Nav sadarbības ar policiju. Vispār starp dienestiem. [..] Es skolā strādāju, man ļoti daudz tās problēmas ir. Bērni aizbēg, un viņi nenāk, labi, mēs paziņojam policijai, policija noķer, atved mājās. It kā aizved uz sociālo dienestu, tur it kā nopratina to bērnu, izlaiž, un viņš atkal klaiņo. Nav sadarbības. Sociālais dienests neseko līdzi, kur tie bērni paliek.* (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

Fokusu grupu diskusijas arī atklāja, ka ir tādas ģimenes, ar kurām neviena iestāde vairs nevēlas strādāt, tai skaitā, policija uz kaimiņu izsaukumu atsakās ierasties dzīves vietā, un arī sociālais dienests un bāriņtiesa atsakās iejaukties, bet tas veido negatīvu tēlu attiecībā uz starpinstitucionālo sadarbību:

> *Mums arī bija gadījums kaimiņos, reāls fakts. Mājās ir gadu vecs bērns, vecāki dzer trešo dienu. Vecmāmiņa dzer jau nedēļu. Ko darīt? Es zvanu uz bāriņtiesu, man pasaka: „Zvani policijai, mēs neko nevaram izdarīt". Es zvanu uz policiju, man pasaka, lai zvanu sociālajam dienestam. Sociālais dienests saka, lai zvanu policijai. Beidzās ar to, ka neatbrauca neviens dienests tajā dienā. Pilnīgi neviens. Piedevām vēl beidzās ar to, ka tā vecmāmiņa tika sasista tajā vakarā. Es vēl viņai braucu naktī uz slimnīcu pakaļ. Mēs izsaucām policiju, un policija pasaka: „Mēs to māju zinām, mēs nemaz tur nebrauksim." Un viss. Tā arī tas viss beidzās. Un visi zina, policijā gadiem to problēmu, bāriņtiesa – gadiem to problēmu, sociālais dienests arī zina, bet neviens neko nedara. Es pasaku iecirkņa pilnvarotajam, viņš pasaka: „Zvani uz 112, zvani uz policiju." Viss. Un pēc tam saka, ka kaimiņi neliekas ne zinis, līdzcilvēki.* (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

Fokusa grupu diskusijās arī atklājās, ka diskusiju dalībniekiem trūkst informācijas par iespējamiem sociālā dienesta sadarbības partneriem nevalstiskajā sektorā. Diskusiju dalībnieka viedoklis šajā jautājumā bija tāds, ka sociālajos dienestos būtu jābūt vairāk informācijai par nevalstisko organizāciju piedāvātajiem pakalpojumiem un aktivitātēm, lai cilvēki varētu izlasīt un paši iesaistīties un apmeklēt dažādus pasākumus.

> *Latvijā ir divarpus tūkstoši dažādu biedrību un nodibinājumu. Un viņiem noteikti ir kontakts ar sociālajiem dienestiem. Bet, ieejot tajā sociālā dienesta ēkā, tur, kur kabineti. Kabinets, numurs, numurs. Nav redzams, ka viņiem ir tas plašais sadarbības loks. Cilvēks ienāk, un viņš jau neredz, ka ir, lūk, biedrības tādas un tādas. Ņem, iesaisties. Vai kaut kādi notikumi paredzami: tas, tas, tas notiks tavā apkaimē. Absolūti nav nekāda interese par iedzīvotājiem. Viņš nostrādā savu no - līdz.* (iedzīvotājs, 1. FGD, LV)

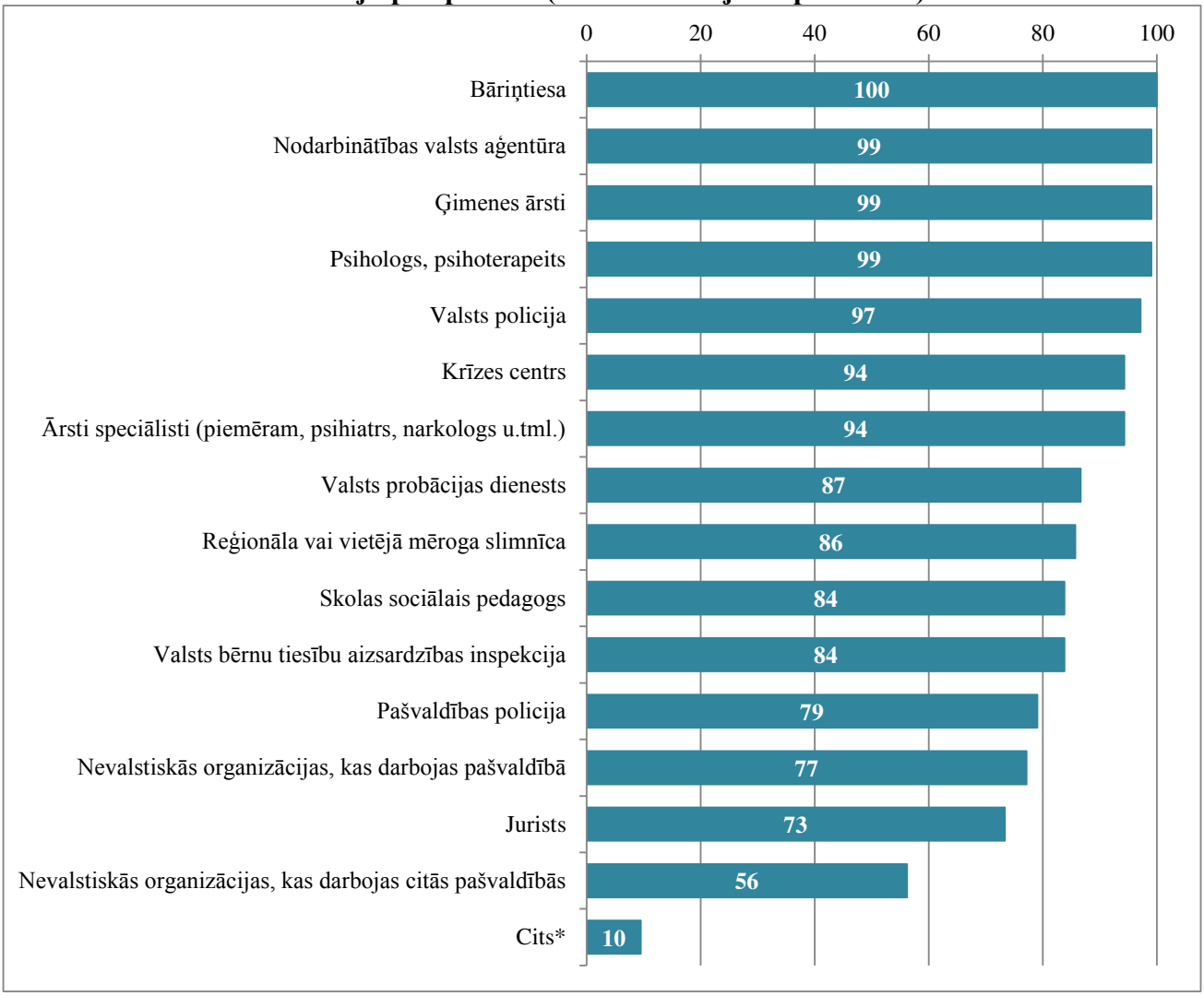
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka sociālajiem dienestiem ir plašs sadarbības partneru loks (33. zīmējums). Gan kvantitatīvās aptaujas dati par pēdējo divu gadu sadarbības partneriem, gan kvalitatīvās izpētes rezultāti atklāj, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija (ja tāda ir pašvaldībā), Valsts policija, izglītības iestādes un veselības aprūpes iestādes. Tiek pieminēti arī tādi partneri kā Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, kā arī Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA un citas pašvaldības iestādes vai NVO, piemēram:

> *Pirmkārt, jau visas tās valsts institūcijas, ar kurām sadarbību nosaka likums, piemēram, NVA, VSAA, pašvaldības policija, policija, bāriņtiesas, Probācijas dienests, skolas. Tīkls ir ļoti plašs. Likums nosaka pienākumu iepazīties ar visiem ienākumiem, bankas šo informāciju nedod, tas ir atkarīgs no cilvēka godaprāta. Sadarbība jāveido jebkurā gadījumā. Mūsu klients ir tepat, te policijā, te skolā. Ļoti labas ir starpprofesionāļu sanāksmes, īpaši, ja tiek skartas bērnu intereses. Par dažādiem*

jautājumiem esam aicinājuši NVA, lai saprastu, kas ir viņu datu bāzēs, kādi ir viņu ieteikumi, ko vēl var darīt, ko mēs varam darīt. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

33. zīmējums. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105
Piezīmes: Cits: pirmsskolas izglītības iestāžu un skolu vadība un skolotāji, VSAA*

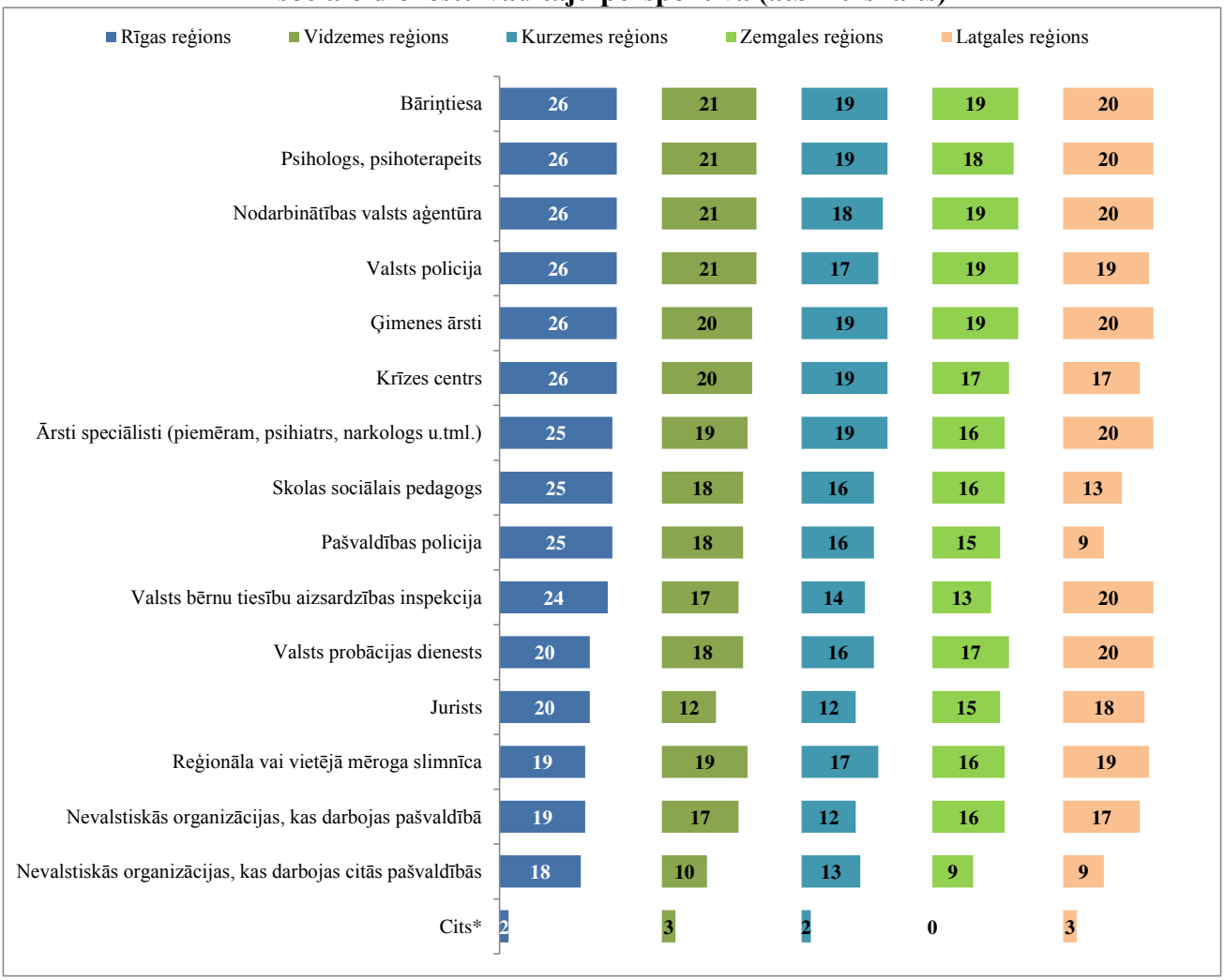
Visciešākā starpinstitucionālā sadarbība sociālajiem dienestiem ir ar bāriņtiesu, pašvaldības policiju, izglītības iestādēm un veselības aprūpes iestādēm, un šeit sadarbības īstenošanas instrumenti ir starpprofesionāļu komandu veidošana konkrētu gadījumu risināšanā, kurās tiek iesaistītas tās institūcijas un profesionāļi, kas konkrētajā situācijā ir būtiski. Gadījumu apspriešana un izvērtēšana notiek gan telefoniski, gan apmainoties dokumentiem, gan tiekoties starpprofesionāļu sanāksmēs, kas tiek organizētas gan ar noteiktu regularitāti, piemēram, vienu reizi mēnesī, gan arī pēc vajadzības:

Mums ir starpinstitucionālā komanda, kas reizi mēnesī tiekas un tajā izkristalizējas dažādas problēmas, īpaši tās, kas saistītas ar bērniem. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Starpinstitucionālā sadarbība [pilsētā] ir ļoti stabila. Pa gadiem tāda stabila sistēma izveidojusies. Ja runā par ģimenes jautājumu, kur ir skarta, piemēram, ģimenes situācija, tā notiek nekavējoši. [Pie mums] nav jāsarakstās ar vēstulēm. Mums ir viens zvans vai nu probācijai, vai bāriņtiesai, tad ir starpprofesionāļu komandu tikšanās. [..] Starpinstitucionālās sanāksmes notiek regulāri, vienu reizi mēnesī. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Aplūkojot kvantitatīvos datus par starpinstitucionālās sadarbības partneriem reģionālajā līmenī (34. zīmējums), redzams, ka kopumā sadarbība ar citām institūcijām reģionos notiek līdzīgā apmērā, izņemot to, ka Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk kā sadarbības partnerus norāda skolas sociālos pedagogus un pašvaldības policiju. Iespējamais skaidrojums tam ir tāds, ka skolu gadījumā sociālie dienesti sadarbojas ar klašu audzinātājiem vai skolas vadību, jo daudzās mazajās skolās nav sociālo pedagogu, kā arī vairākās Latgales pašvaldībās nav pašvaldības policijas (Latgales reģionā mazliet biežāk nekā citos reģionos ir atzīmēts atbilžu variants „cita atbilde", kas ietver izglītības iestādes kopumā). Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji nedaudz retāk sadarbojas ar juristiem, Kurzemes reģiona – ar juristiem un NVO, kas darbojas attiecīgajā pašvaldībā. Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji nedaudz retāk piemin, ka sadarbojas ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju.

34. zīmējums. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri reģionālajā griezumā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)

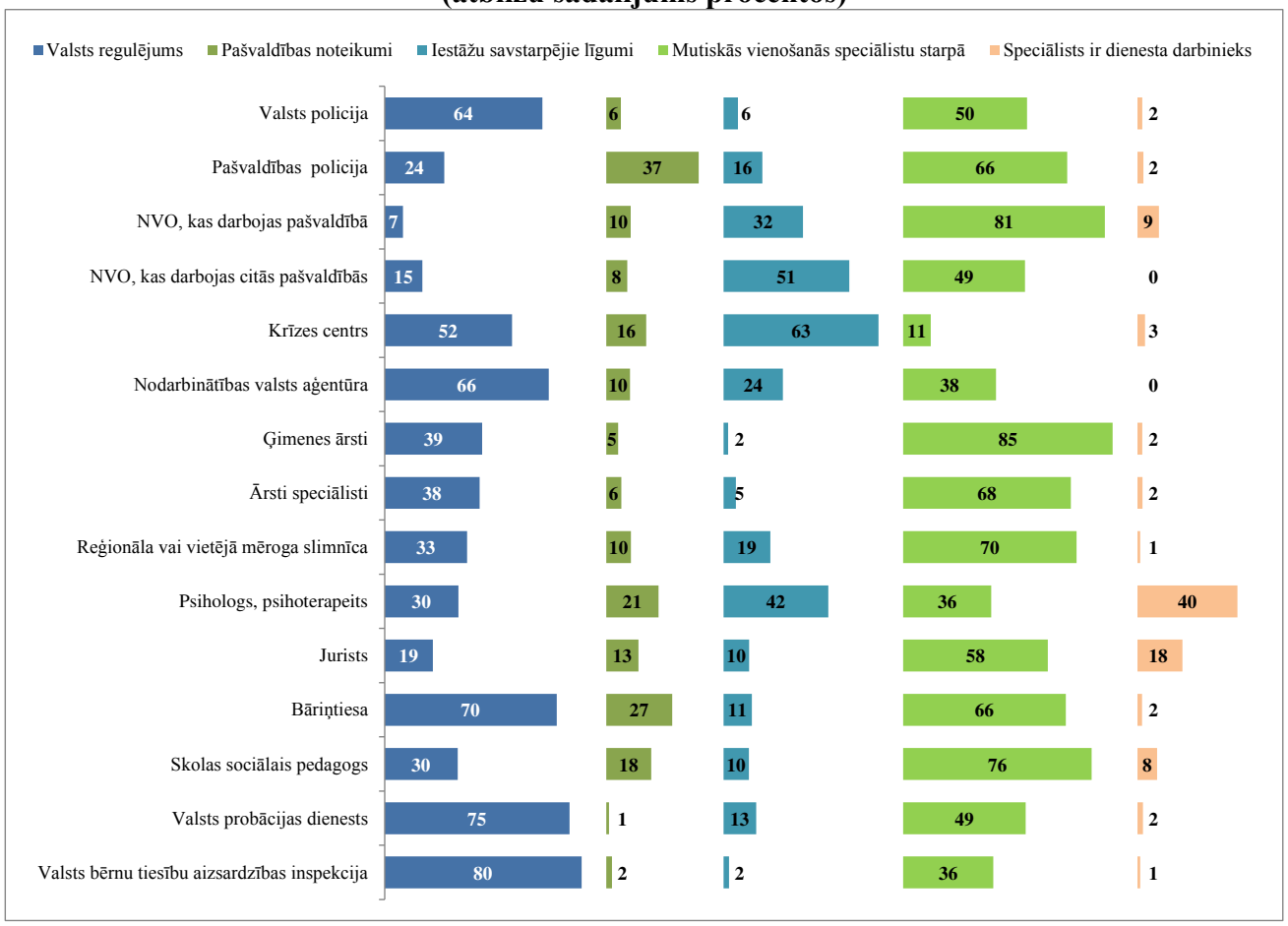


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji
Piezīmes: Cits: pirmsskolas izglītības iestāžu un skolu vadība un skolotāji, VSAA*

Aplūkojot datus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji retāk atzīst sadarbību ar NVO, kuras darbojas citās pašvaldībās, savukārt mazo novadu sociālie dienesti retāk atzīst sadarbību ar Valsts policiju, pašvaldības policiju, NVO kopumā, juristiem, skolas sociālajiem pedagogiem, Valsts probācijas dienestu un Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju.

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka, neskatoties uz pastāvošo normatīvo regulējumu, ļoti būtisks starpinstitucionālās sadarbības pamats ir mutiskās norunas, vienošanās speciālistu starpā (35. zīmējums). Kopumā sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka valsts līmeņa normatīvais regulējums ir par pamatu, lai veidotos sadarbība ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju, Valsts probācijas dienestu, bāriņtiesu, Nodarbinātības valsts aģentūru, Valsts policiju u.c. Pašvaldības izdotie saistošie noteikumi visbiežāk ir par pamatu, lai veidotos sadarbība ar pašvaldības policiju. Iestāžu starpā noslēgtie savstarpējie līgumi bieži vien ir par pamatu, lai sadarbotos ar krīzes centru, NVO, kas darbojas citās pašvaldībās, psihologu vai psihoterapeitu un NVO, kas darbojas attiecīgajā pašvaldībā. Psihologs vai psihoterapeits bieži vien ir arī sociālā dienesta darbinieks.

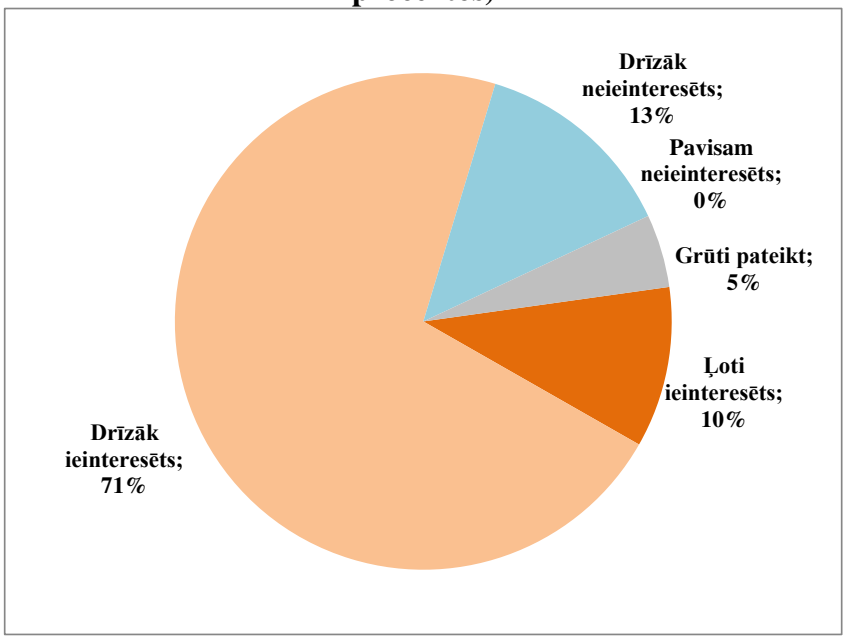
35. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības pamats – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri ir sadarbojušies ar konkrēto institūciju, organizāciju vai speciālistu

Vērtējot starpinstitucionālās sadarbības partneru – dažādu iestāžu, organizāciju vai speciālistu – ieinteresētību palīdzēt risināt sociālā dienesta klienta problēmas, visbiežāk (71%) dienestu vadītāji uzskata, ka partneri ir „drīzāk ieinteresēti" (36. zīmējums). Visvairāk pārliecināti par savu sadarbības partneru ieinteresētību ir Rīgas un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (sk. 38. zīmējumu pielikumā). Tāpat pārliecinātāki par saviem sadarbības partneriem ir vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji, kamēr mazo novadu vadītāju viedoklis ir polarizētāks – tajā ir gan vairāk „ļoti ieinteresēts", gan „drīzāk neieinteresēts" vērtējumu.

36. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji starpinstitucionālās sadarbības vērtējumam lielākoties izvēlējās apzīmējumus „pozitīva", „ļoti laba" vai „laba". Intervijās sniegtā informācija liecina, ka starpprofesionāļu komandu darbā, starpinstitucionālajā sadarbībā ar citām institūcijām ir sistēmiska pieeja, tā ir kopumā nostabilizējusies prakse, kas tiek uztverta kā pašsaprotama un ļoti nepieciešama. Institūciju un dažādu speciālistu atsaucība sadarboties kopumā tiek raksturota kā atvērta un pieejama. Atsevišķos gadījumos izskan nedaudz kritiskāks vērtējums par sadarbību ar konkrētām iestādēm atšķirīgo viedokļu dēļ, grūtības sadarboties biežāk ir ar veselības aprūpes iestādēm.

Kvalitatīvajā izpētē minētie labas sadarbības priekšnosacījumi sekmīgas starpinstitucionālās sadarbības nodrošināšanā ir saistīti ar iesaistīto speciālistu profesionālismu, vienotu mērķi palīdzēt konkrētajam cilvēkam vai ģimenei risināt problēmas, un cilvēciskās attiecības. Vairākiem sociālo dienestu vadītājiem šķiet, ka būtiska ir arī starpinstitucionālās sadarbības pieredze, ilgstoša pazīšanās un iestāžu vadītāju vēlme sadarboties, jo ar tām institūcijām un profesionāļiem, ar ko sadarbojas ciešāk, ir vieglāk saprasties. Viena no sociālo dienestu vadītājām norādīja, ka sadarbības iestādēs strādā vairāki bijušie sociālā dienesta darbinieki, un arī tas atvieglo sadarbību, jo ir vienota izpratne.

Sociālo dienestu vadītāji raksturoja arī situācijas, kad starpinstitucionālā sadarbība nav bijusi pārāk veiksmīga, bet ir meklēti risinājumi, kā to uzlabot. Vienā no intervijām tiek minēts, ka sliktas sadarbības ar skolas direktori dēļ ir izvēlēta stratēģija starpprofesionāļu komandā iesaistīt klases audzinātājus. Citā gadījumā problēmas, kas attiecas uz starpinstitucionālo sadarbību, tiek risinātas, vēršoties pie pašvaldības vadības – novada priekšsēdētāja vai izpilddirektora, un tādā veidā mēģina rast uzlabojumus:

> *Mēs, piemēram, ar skolu pamainījām sadarbību. Mums nāca skolas direktore, jūt, ka tas ir tā stīvi. Sapratām, ka kaut kas neiet. Uzaicinājām klases audzinātāju. Kad ir runa par konkrētu bērnu, viņš atnāk ar savu informāciju, un sadarbība ir labāka.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

> *Ejam pie vadītāja, priekšsēdētāja, izpilddirektora, lai veicinātu sadarbību. Lielajās pašvaldībās tā nav, bet mēs ejam uzreiz pie vadības.* (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Uz jautājumu par to, vai tiesību aktos noteiktais sadarbības nodrošināšanai ir pietiekošs, lai sadarbība īstenotos praksē, intervētie sociālo dienestu vadītāji atbild, ka pilnīgi visu tiesību aktos nav iespējams ierakstīt, un būtiskāka ir speciālistu vēlme rast labākos risinājumus, jo pamatlietas attiecībā uz starpinstitucionālo sadarbību tomēr jau ir noteiktas. Tiek arī atzīts, ka tiesību aktos noteiktais var šķist nepietiekošs tiem, kas saskaras ar sadarbības partneru nevēlēšanos sadarboties personisku, cilvēcisko attiecību iemeslu dēļ. Vienlaikus arī tiesību aktu detalizētība negarantē, ka sadarbība būs sekmīga, jo svarīgi, lai būtu interese un vēlme sadarboties, bet sociālajā jomā tas nozīmē arī to, ka iestāžu vadītājiem un darbiniekiem ir jābūt profesionāļiem, jo tad viņi nevar neapzināties, ka starpinstitucionālā sadarbībā ir obligāti nepieciešama:

> *Tiesību aktu prasības varētu būt nepietiekošas tiem, kuriem ir grūta šī sadarbība, jo es zinu, ka ir pašvaldības, kurās ir ļoti sliktas attiecības, piemēram, starp Sociālo dienestu un bāriņtiesu, un tad, ja viņiem būtu kāds normatīvais dokuments, kas noteiktu, ka ir jāveido starpinstitucionāla sadarbība, vai kādi noteikumi vai metodiskie materiāli*[13]*, tad varbūt, bet atkal ir grūti pateikt, jo atkal ir cilvēcīgais faktors. Visi pieklājības pēc sanāktu kopā, bet atkal neko neatrisinātu. Tā arī varētu būt. Viss ir atkarīgs no pašiem cilvēkiem.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Uz jautājumu, kas būtu jāmaina tiesību aktos, lai starpinstitucionālā sadarbība uzlabotos, intervijās tiek pausts viedoklis, ka skaidrāk ir jānodefinē, kādos gadījumos kurām institūcijām ir atbildība ziņot tālāk kādām citām institūcijām, piemēram, ka policijai ir jāziņo sociālajam dienestam, ka ir pieņemts lēmums par netuvošanos, ka varmāka nedrīkst tuvoties saviem upuriem, par to, ka skola informē sociālo dienestu un policiju par vardarbības situācijām utt.:

> *Ka būtu pateikts, kādos gadījumos kam kur jāziņo. Piemēram, policija, ja viņiem ir informācija par to pašu netuvošanos, tur es gribētu, ka kaut kādas kompetences tiek noteiktas vairāk, kam viņiem tur tālāk jāinformē. Skola, ja ir kaut kāda informācija par vardarbību, ziņo. Vajadzētu, lai tas ir tiesību aktos vēl skaidrāk norādīts. Kādos gadījumos, kur jums ir jāziņo. [..] Ķēdīte. Vai tā ir bāriņtiesa, vai ģimenes dakteris, vai no ģimenes dakterim atnāk informācija, no viņiem mums nenāk informācija. Mēs viņiem prasām, viņi mēdz arī neatbildēt. Ģimenes ārsts jau iet mājā, kur ir mazulīši, kur ir bērniņš, varbūt pat vairāk redz, kā un kas tur notiek. Ja tur redzi to un to un rodas aizdomas, lai ziņo tur un tur.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Kopumā pētījuma rezultāti rāda, ka pašvaldību sociālie dienesti ir izveidojuši noteiktu starpinstitucionālās sadarbības kārtību ar saviem partneriem, kurā liela nozīme ir izveidotajām starppersonu attiecībām.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

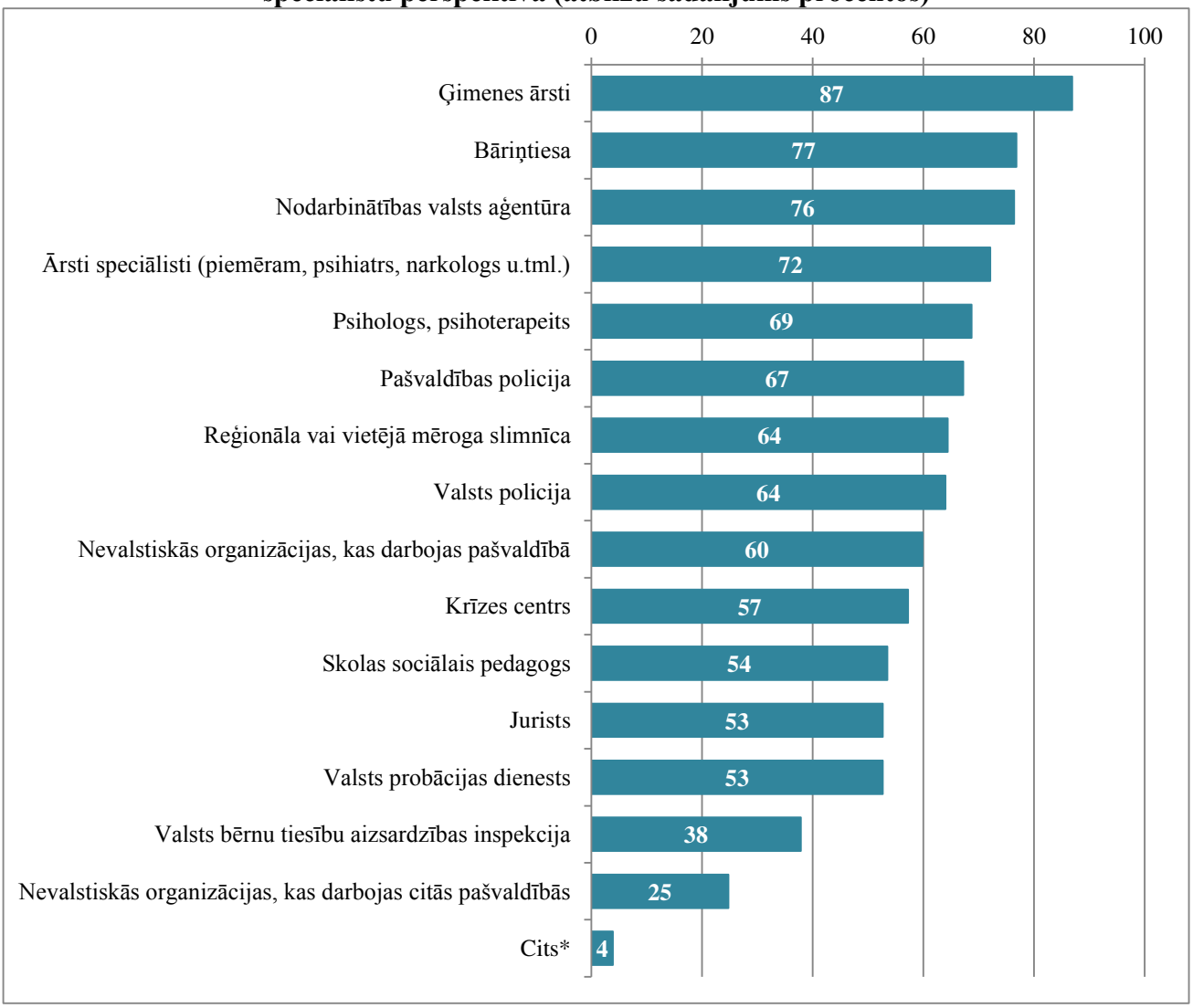
Aplūkojot sociālo darba speciālistu viedokli par starpinstitucionālo sadarbību, redzams, ka tā ir plaša. Visbiežāk sadarbība ir bijusi ar ģimenes ārstiem (87%), kā arī bāriņtiesām, Nodarbinātības valsts aģentūru, ārstiem speciālistiem un slimnīcām, pašvaldības un Valsts policiju (64-77%), kā arī nevalstiskajām organizācijām, krīzes centriem u.c. (37.zīmējums). Kvalitatīvā pētījuma ietvaros iegūtā informācija rāda, ka visciešākā sadarbība sociālo dienestu speciālistiem ir ar bāriņtiesu, pašvaldības policiju un izglītības iestādēm, un tā ir saistīta ar gadījumu vadīšanu attiecībā uz ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Atkarībā no konkrētā gadījuma specifikas sadarbības partneri ir arī Valsts policija, veselības aprūpes iestādes, Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA, krīzes centri un citas pašvaldības iestādes vai NVO:

[13] Šobrīd gan Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, gan Bāriņtiesu likums nosaka, ka institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību. Tāpat ir izstrādāti „Metodiskie ieteikumi bāriņtiesām un pašvaldības sociālajiem dienestiem par bāriņtiesas un sociālā darba speciālista darbam ar ģimeni un citu speciālistu sadarbību" (skat. http://www.lm.gov.lv/upload/barintiesas/metodiskie11.pdf).

[Mūsu] pilsētā reizi mēnesī mums ir sanāksme, kur sanāk kopā pašvaldības policija, valsts policija, bāriņtiesa, bērnu tiesību aizsardzības speciālists, sociālais dienests, Nepilngadīgo uzraudzības nodaļa, kad katra iesaistītā organizācija vai institūcija iziet cauri tam akūto klientu gadījumiem un tad vienojas, kurš kurā brīdī iesaistās. Sadarbība tāpat ir ar atbalsta centru bērniem, ar visiem dienas centriem, protams, arī ar skolu sociālajiem pedagogiem, pediatriem. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

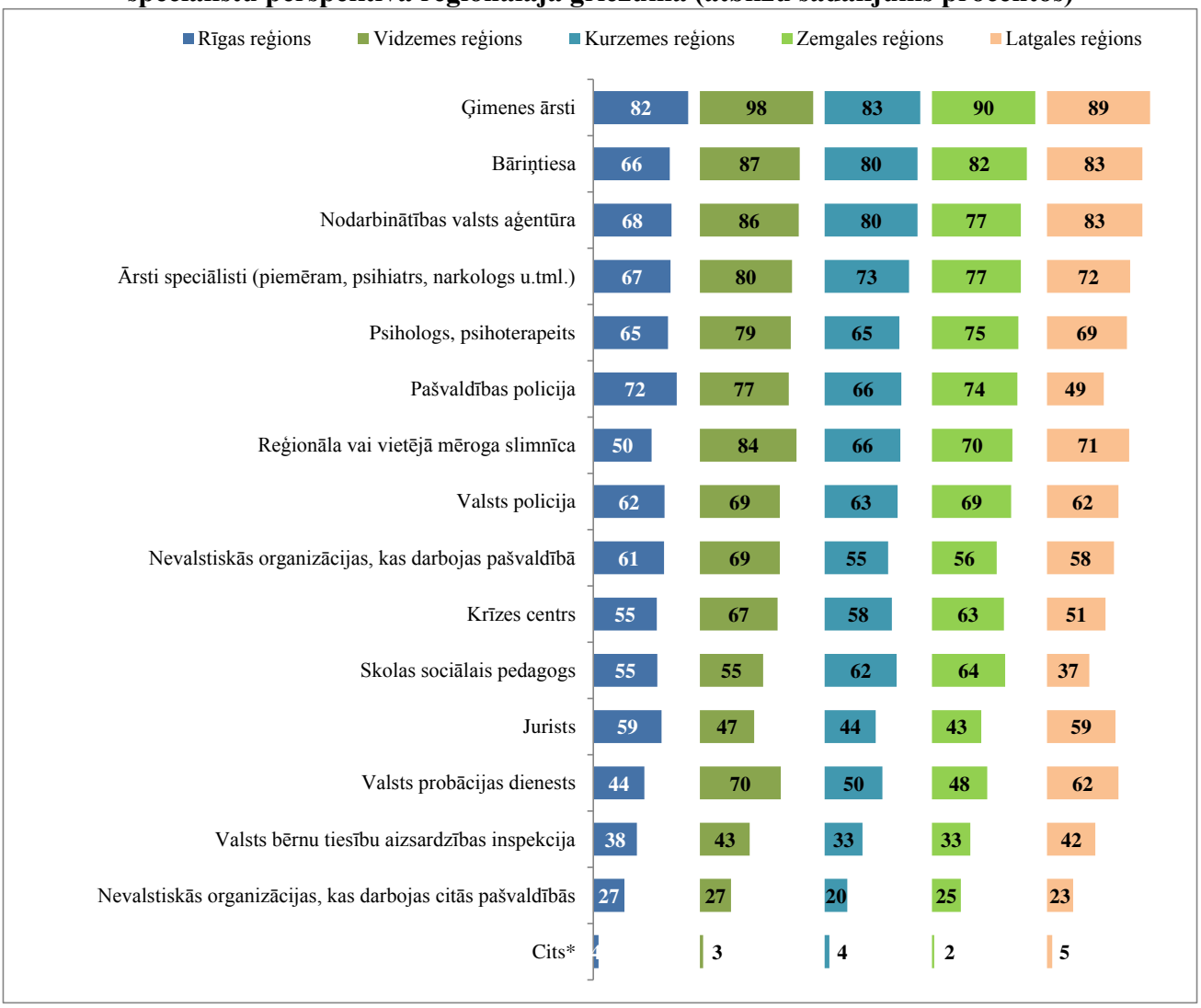
Rīgas reģionā starpinstitucionālās sadarbības intensitāte ir nedaudz mazāka kā vidēji Latvijā: gandrīz visas organizācijas un speciālisti tika minēti retāk, izņemot pašvaldības policiju un juristus (38. zīmējums). Turpretī, Vidzemes reģions izceļas ar augstākiem sadarbības rādītājiem, īpaši ar policijas struktūrvienībām, ārstiem, bāriņtiesu un Valsts probācijas dienestu. Arī Zemgales reģiona sociālā darba speciālisti samērā bieži minēja, ka sadarbojas gan ar valsts, gan pašvaldības policiju. Latgales reģiona sociālā darba speciālisti vairāk kā citi minēja sadarbību ar Nodarbinātības valsts aģentūru. Kurzemes reģionā situācija ir tuvu vidējam Latvijas līmenim. Lielajos un vidējos novados sadarbības intensitāte kopumā ir augstāka nekā mazajos novados un, it sevišķi, republikas pilsētās.

37. zīmējums. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

38. zīmējums. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



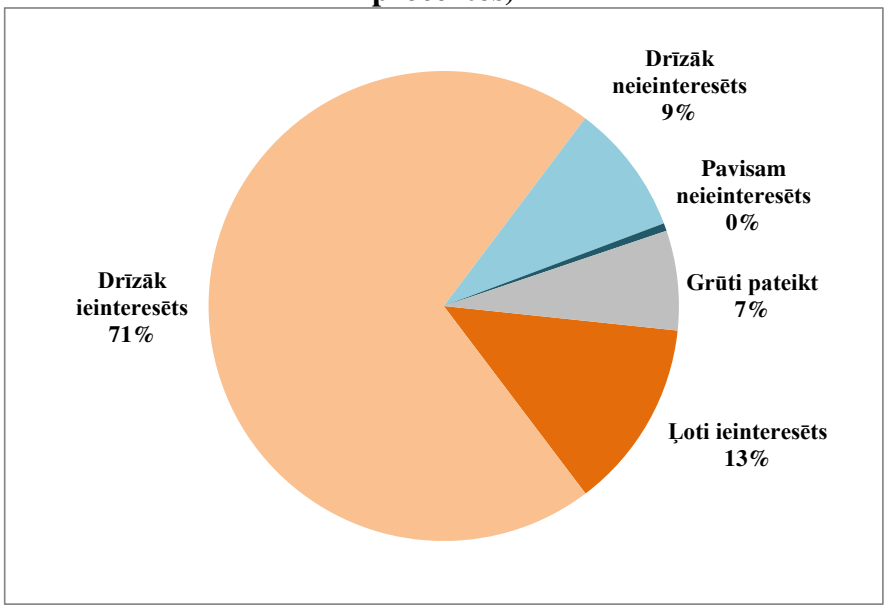
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Vērtējot sadarbības partneru (iestāžu, organizāciju vai speciālistu) ieinteresētību sociālā dienesta klientu problēmu risināšanā, sociālā darba speciālisti līdzīgi kā dienestu vadītāji visbiežāk (71%) izvēlējās atbildi „drīzāk ieinteresēti", kamēr 13% raksturo ieinteresētības līmeni kā ļoti augstu un 10% – kā drīzāk neieinteresētu (39. zīmējums). Vērtējums ir diezgan līdzīgs gan reģionu, gan citu respondentu apakšgrupu griezumā (sk. 38. un 39. zīmējumu pielikumā).

Saskaņā ar kvalitatīvajā izpētē sociālā darba speciālistu sniegto viedokli, starpinstitucionālās sadarbības viens no galvenajiem ieguvumiem ir informācijas apmaiņa par konkrēto klienta problēmsituāciju un vienošanās par saskaņotu tālāko darbību. Dažādu institūciju savstarpēji saskaņota darbība ir ļoti būtiska, lai novērstu nepamatotu klientu „raustīšanu", nevajadzīgu traumēšanu, kā arī lai veicinātu klientu sadarboties problēmu risināšanā, jo situācijā, kad dažādiem dienestiem ir atšķirīgi viedokļi, klienti no nelabvēlīgām ģimenēm dažkārt nesaskaņas izmanto, lai nedarītu neko un izvairītos no risinājumu meklēšanas. Sociālo dienestu speciālistu vērtējumā visveiksmīgākā sadarbība ir tajos gadījumos, kad sadarbības pieredze ir ilgstoša un balstīta gan uz darbā iegūtu pieredzi un profesionalitāti, gan vēlmi palīdzēt cilvēkiem. Arī sociālo dienestu speciālistiem šķiet, ka dažādu sadarbības partneru kompetences un pienākumus ir nepieciešams noteikt skaidrāk. Biežāk neskaidrās atbildības vai neapmierinātība ar noteikto atbildību tiek minēta attiecībā uz sociālo dienestu un bāriņtiesu sadarbību. Sociālo dienestu speciālisti arī norāda, ka ne

tikai bāriņtiesām būtu jābūt pieejai sodāmības reģistram un informācijai par psihiatrijas pacientiem, bet arī sociālajiem dienestiem.

39. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Padziļinātajās intervijās ar sociālo dienestu speciālistiem atklājas, ka mazākās apdzīvotās vietās starpinstitucionālā sadarbība ir ciešāka, jo starpinstitucionālajā sadarbībā iesaistītie speciālisti ir labāk pazīstami. No otras puses, šajos gadījumos lielākas grūtības ir nodrošināt informācijas konfidencialitāti attiecībā uz klientu.

Kopumā padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu speciālistiem parāda, ka starpinstitucionālā sadarbība ir nepieciešama ļoti daudzu klientu mērķa grupu gadījumos, tomēr visregulārāk sociālā darba speciālisti iesaista sadarbības partnerus sociālo gadījumu risināšanā ar mērķa grupu – ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Šajos gadījumos ir nepieciešama bāriņtiesas, policijas un izglītības iestāžu iesaistīšanās, kā arī sadarbība ar veselības aprūpes iestādēm un krīzes centriem.

Sadarbības partneru perspektīva

Sociālo dienestu sadarbības partneru atklātā pieredze ļauj secināt, ka sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir regulāra un balstīta uz kopīgu sociālo problēmu identificēšanu un risināšanu. Vairāku partneru gadījumā var runāt par stabilas sadarbības prakses tradīcijām. Galvenais ikdienas kopīgā darba pamats ir informācijas nodošana par identificētajiem problēmu gadījumiem, mazāk attīstīta ir sadarbība sociālo gadījumu risināšanas procesā. Tā rezultātā ne vienmēr iesaistīto institūciju pārstāvji zina par sasniegto vai nesasniegto rezultātu, jo sadarbība ir apstājusies pēc informācijas nodošanas, tālāko atbildību uzņemoties vienam no iesaistītajam partneriem. Iemesli meklējami vienotas izpratnes trūkumā par iesaistīto institūciju kompetences un prakses robežām.

Vērtējot sociālo dienestu darbinieku atsaucību savstarpējā sadarbībā, sociālo dienestu sadarbības partneri pauda salīdzinoši vienotu pozitīvu vērtējumu. Tikai retos gadījumos viņi ir saņēmuši sociālā darba speciālistu atteikumu sadarboties. Turklāt atteikuma iemesls daļā gadījumu ir bijuši normatīvā regulējuma noteikti ierobežojumi.

Sociālo dienestu un tā partneru sadarbības organizācijas pamats ir iesaistītajām pusēm saistošais normatīvais regulējums, kas nosaka starpinstitucionālās sadarbības pienākumu institūciju funkciju izpildē. Savstarpējie sadarbības līgumi ir salīdzinoši reta prakse, kaut arī tai ir vairāki pozitīvi aspekti – skaidrs funkciju un pienākumu sadalījums, iesaistīto pušu pausta un apliecināta apņemšanās sadarboties, kā arī sadarbības pēctecības un institucionālās atmiņas nodrošināšana neatkarīgi no institūciju kadru mainības. Viena no samērā stabilām sadarbības formām ir starpinstitucionālās sanāksmes, kuru galvenais mērķis ir informācijas apmaiņa un krīzes situāciju risināšana. Šādu starpinstitucionālo komandu darbības efektivitāte ir atkarīga no iesaistīto pušu motivācijas sadarboties, skaidri definēta pienākumu un atbildības sadalījuma, kā arī kopīgi pieņemto lēmumu konsekventas ievērošanas.

Sociālo dienestu sadarbības partneri raksturoja vairākus faktorus, kas ietekmē sadarbību ar sociālajiem dienestiem. Pirmkārt, tas ir cilvēka faktors, kad sadarbība ir atkarīga no katra sociālā darba speciālista attieksmes pret darbu, klientiem, sadarbības partneriem, motivācijas sadarboties un iedziļināties konkrētajā gadījumā. Būtībā te atkāroti jāpiesauc sociālā darba speciālistu profesionālās piemērotības nozīme.

> *Tas ir atkarīgs no paša sociālā darbinieka profesionalitātes, attieksmes pret viņa darbu, jo kaut kur vienam otram pietrūkst izpratnes vai nav ieinteresēti tieši sociālajā darbā. Tāpēc es arī nejūtu tā darbinieka atdevi, palīdzēšanu lietas risināšanā. Tas ir tieši atkarīgs no katra paša darbinieka kā cilvēka un kā personības.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

> *Katra darbinieka atbildība kaut kādā veidā. Tā iespēja palīdzēt cilvēkam, ka viņš redz. Tā ieinteresētība palīdzēt.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

> *[..] atšķiras no sociālā darbinieka empātijas, emocionālās inteliģences. Cik viņš ir ieinteresēts, vai viņš vispār izvēlējies pareizo profesiju.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

Cieši saistīts ar cilvēcisko faktoru ir tāds sadarbību pozitīvi ietekmējošs aspekts kā starpinstitucionālajā un/vai starpprofesionālajā sadarbībā iesaistīto pušu starppersonu attiecības, kas būtiski atvieglo savstarpējo komunikāciju:

> *Ir jābūt tīri komunikācijai un tīri personiski labām attiecībām.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Otrkārt, sadarbības kvalitāti, pēc sadarbības partneru domām, ietekmē iesaistīto pušu vienota izpratne par problēmas būtību un vēlme to atrisināt kopīgiem spēkiem klientam labvēlīgi. Treškārt, kā atsevišķs faktors tika minētas arī sociālo dienestu darbinieku profesionālās kompetences (sk. attiecīgo nodaļu):

> *[..] vissvarīgākais ir šis vienotais mērķis – identificēt vienotu problēmu un vienoti virzīties.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

> *Domāju, ka vienota izpratne par lietas būtību. Ja katrai pusei uz to visu ir savādāks skatījums, tad ir grūti atrast to kopsaucēju.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

> *Ja es runāju par tādu konkrētu gadījumu, tad varbūt [nepilngadīgo lietu] komisija ir tāda nosvērtāka, ir devusi vecākiem uzdevumus. Bet vecāks aiziet pie sociālā darbinieka un paraud, pasūdzas, un sociālais dienests atmaigst un saka: "Labi, to jūs varat nedarīt, to jūs varat nedarīt! Labi, jūs varat nebraukt uz Bērnu tiesību aizsardzības jauno preventīvo nodaļu. Priekš kam jums tur braukt? Tāpat nekādas jēgas nav!" Mums nav vienots mērķis, laikam tā ir jāsaka.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

Viens no respondentiem, balstoties savā pieredzē, pauda viedokli, ka sliktāka sadarbība ir ar sociālajiem dienestiem, kuri atrodas tālāk no galvaspilsētas, kā galveno iemeslu minot sociālo darbinieku specializācijas trūkumu:

> *Tā sadarbība tik tiešām ir ļoti atšķirīga dažādos novados un dažādās pašvaldībās. [..] Jāsaka tā, jo tālāk no Rīgas, jo ir mazāk izpratnes. Vēl joprojām visos novados nav specializējušies darbinieki. Dziļos laukos parasti ir tikai viens darbinieks, kurš nodarbojas gan ar pabalstu piešķiršanu, gan ar aprūpes lietām, gan arī ar ģimenēm. Visi vienmēr uzklausa, bet katrs izprot kā viņš izprot. Ar Rīgu, Daugavpili, Liepāju, Jelgavu, ar šīm deviņām lielpilsētām, ar tām gan ir laba sadarbība.* (sadarbības partneris, 5. FGD)

Ceturtkārt, kā sadarbību ierobežojošs faktors tika minēts fizisko personu datu aizsardzības princips, kas kavē informācijas apriti par klientiem starp dažādām iestādēm un institūcijām, kā rezultātā klientiem sniegtā palīdzība vai pakalpojums ne vienmēr ir nodrošināts pietiekami savlaicīgi un atbilstoši viņu vajadzībām.

> *[..] ir jau Datu aizsardzības likums. Mums tā sadarbība būtu daudz vienkāršāka, ja mēs mudinātu likt skolas informāciju par saviem audzēkņiem un problēmsituācijām, kur uzreiz sociālais dienests redzētu. Tas mūs nedaudz kavē.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

> *Varbūt [vēlama mazliet] ciešāka sadarbība informācijas apmaiņas jomā, jo tagad, kad ir problēma, ir Fizisko personu datu aizsardzības likums, kas ļoti strikti visu reglamentē. [..] varbūt sociālā dienesta darbinieks baidās man kaut ko paziņot konkrēti par kādu personu, kur man tiešām lieku reizi labāk būtu pasekot līdzi vai pievērst uzmanību, bet tas likums tos ierobežojumus ievieš [..], bet tur jau nevar teikt, ka tā ir sociālā dienesta vaina. [..] jāmeklē sadarbības veidi, kur arī likums būtu līdz galam pilnīgi ievērots un arī tas darbs būtu tomēr padarīts.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Attiecībā uz iespējamajiem sadarbības uzlabojumiem, sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļus var izdalīt trīs ieteikumu grupās. Pirmkārt, ir nepieciešams pilnveidot informācijas apmaiņu ne tikai starp sociālo dienestu un citām institūcijām, bet plašākā starpinstitucionālās sadarbības kontekstā. Viens no instrumentiem, kā liecina pētījums, ir starpinstitucionālās sanāksmes, kuru darbību būtu nepieciešams pilnveidot, ņemot vērā jau identificētos šādu sanāksmju darbības trūkumus. Ieteicams ir arī veidot starpprofesionālās un starpinstitucionālās komandas mazākos sastāvos, piemēram, sociālais dienests, bāriņtiesa, policija, izglītības iestādes. Mazāks dalībnieku skaits atvieglo kopīgu sanāksmju organizēšanu un ir īpaši noderīgas kā operatīvajam, tā ikdienas darbam. Vēl viens ieteikums, kas izriet no respondentu teiktā, ir izmantot kā noteiktu institūciju vai profesionāļu grupu informēšanas platformu profesionālo apvienību vai pārraugošo institūciju rīkotās plašāka mēroga sanāksmes, uz kurām aicināt, piemēram, sociālā darba speciālistus informēt par jauniem pakalpojumiem vai palīdzības veidiem, vai citiem aktuāliem jautājumiem, kas ir noderīgi gan kopīgas sadarbības organizēšanai, gan klientu problēmu risināšanai.

> *Varbūt reizi mēnesī arī nenāktu par sliktu, kad sociālais dienests painformētu par viņu sāpīgākajiem gadījumiem, kaut arī, ja tas vēl nav bāriņtiesas kompetencē, bet viņi strādā, un bāriņtiesa zina, ka tur ir kaut kādi riski tajās ģimenēs. Un savukārt mēs arī sniedzam informāciju, kur mēs jau esam pieņēmuši kādus lēmumus. Pēc katra lēmuma tāpat rakstiski tiek informēts dienests, bet tādās sarunās varētu sīkākas nianses pārrunāt.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

> *Varbūt tajās sanāksmēs, kad viņi tiekas ar Nacionālo veselības dienestu, ietvert tādus jautājumus. [..] tajā reizē arī uzaicināt kādu no sociālajiem darbiniekiem. Jo viņi diezgan regulāri brauc uz tām sapulcēm. [..] Varbūt, ka paša novada sociālie darbinieki varētu spert pirmo soli un uzaicināt ģimenes ārstus uz kādām pārrunām par tiem sasāpējušajiem jautājumiem.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Otrkārt, runājot par vēlamajiem sadarbības uzlabojumiem, pētījuma dalībnieki minēja nepieciešamību veidot plašāku sadarbību ar nevalstiskajām organizācijām sociālo pakalpojumu sniegšanā, turklāt pašam sociālajam dienestam uzņemoties lielāku iniciatīvu šajā jomā nekā līdz šim. Kā iespējamie šķēršļi sociālā dienesta sadarbībai ar nevalstisko sektoru, ir jāmin nevienmērīgais šo organizāciju tīkls dažāda lieluma pašvaldībās (pašvaldību vadītāju padziļināto interviju analīze apstiprināja, ka blīvāks šis tīkls ir tieši republikas nozīmes pilsētās), kā arī nevalstisko organizāciju koordinācijas trūkums. Pēdējo iemeslu minēja tieši viens no pētījumā iesaistītajiem nevalstisko organizāciju pārstāvjiem.

> *[..] sociālajam dienestam pašam vajadzētu lielāku iniciatīvu [uzņemties]. Viņiem gadījumu ir ļoti daudz un daudzus no tiem varētu risināt kopā. Ja viņiem vieniem ir grūti un liekas neiespējami, tad kopējiem spēkiem tas risinātos labāk.* (sadarbības partneris, 3. FGD)

> *Vienmēr esmu gribējusi, ka būtu iesaistīta kaut kāda nevalstiskā organizācija vai citi, kas sniegtu kaut kādus pakalpojumus.* (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

> *Četrus gadus vispār nav bijusi neviena koordinatora nevalstiskajām organizācijām. Mums nav šī koordinatora kā uzņēmējiem, kas piesaista un savelk kopā dažādus partnerus. Bet tas viss saistās ar to, ka pašvaldībai nav arī tādu līdzekļu, lai štatus uzturētu. Ļoti vājš mums ir nevalstiskais sektors.* (sadarbības partneris, 4. FGD)

Treškārt, starpinstitucionālo sadarbību, pēc dažu respondentu domām, varētu veicināt vienotas sadarbības vadības sistēmas izveidošana, kurā būtu precīzi noteikti sadarbības principi, nosacījumi, funkciju sadalījums. Lielā mērā tas nozīmē vēl plašākas un visaptverošas sistēmas izveidi, nekā tas ir jau šobrīd ar starpinstitucionālajām sanāksmēm. Atsevišķi respondenti, kā lasāms zemāk citētajos fokusa grupas diskusijas fragmentos, šeit saskatīja Labklājības ministrijas lomu. Tajā pašā laikā citi respondenti sliecās domāt, ka sociālo dienestu gadījumā šāda pieeja nevarētu būt laba prakse, jo sociālā darba būtība paredz individuālu pieeju katram klientam, attiecīgi arī nepieciešamību elastīgi reaģēt dažādās starpinstitucionālās sadarbības situācijās.

> *Rīga saka, ka viņiem ir arī šie sadarbības modeļi aprakstīti, veidot pēc iespējas vairāk šos tehnoloģiskos aprakstus, kuri stāv Labklājības ministrijas mājas lapā pie metodiskajiem materiāliem. Lai darbinieks x varētu ieiet un paskatīties, kas viņam situācijā y būtu obligāti jāizdara. Lai izslēgtu pēc iespējas šo cilvēcisko faktoru.* (sadarbības partneris, 5. FGD)

> *Man šī doma radās, jo mana draudzene dzīvo Anglijā, bet viņai nav nekādas saistības ar medicīnas jomu. Viņā strādā vietā, kas pieņem neatliekamās palīdzības izsaukumus. Viņai ir programma cilvēkam, kuram ir slikti. Viņa uzdod jautājumus, pēc kuriem tā programma izanalizē, ko viņam konkrētajā situācijā darīt – braukt uz slimnīcu, griezties pie ģimenes ārsta. Tas ir risinājums. Viņai nav zināšanu medicīnā, bet tur viss ir tā izstrādāts, izanalizēts, ka viņa to var darīt. Tas cilvēks zina, ko viņam tajā brīdī darīt un viņa viņam arī iesaka.* (sadarbības partneris, 5. FGD)

> *[..] sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums pasaka attiecībā uz sociālo darbu, ka katrs gadījums ir jārisina individuāli. Līdz ar to ir jābūt ļoti uzmanīgiem ar kaut kādām sistēmām.* (sadarbības partneris, 5. FGD)

Lai nākotnē sadarbība ar sociālajiem dienestiem attīstītos vēlamā gultnē, bez jau minēto faktoru ievērošanas, sadarbības partneri iesaka pilnveidot informācijas apriti sociālo dienestu un partneru starpā, kā arī izvērtēt iespēju un nepieciešamību izstrādāt vienotas sadarbības vadlīnijas, kuru viens no mērķiem būtu skaidrāks starpinstitucionālo kompetenču sadalījums, vienlaikus atstājot tajās brīvu telpu individuāliem risinājumiem.

Pašvaldības vadības perspektīva

Dominējošais pašvaldību vadītāju starpinstitucionālās sadarbības rezultātu vērtējums ir pozitīvs, un tas lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju izpētes secinājumiem par sadarbības partneru ieinteresētību un sadarbības kvalitatīvo vērtējumu intervijās. Pašvaldību vadītāji norādīja, ka viņu pozitīvais vērtējums gan nav balstīts konkrēti izmērāmos kritērijos, bet izriet no pašu novērojumiem un atsauksmēm no sadarbībā iesaistītajām pusēm.

> *Skaitliski izmērāms būs grūti, bet rezultāts ir tāds, ka institūcijas savus uzdevumus risina. Ja nav atrisinājušas, tad cita starpā tā var būt arī slikta sadarbība. Es arī negribētu nekā mērīt. Gribu cerēt, ka viss notiek normāli, mērījumi nav nepieciešami un var nodarboties ar svarīgākām lietām.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[Ir pozitīvs rezultāts], jo [..] nevar vienas institūcijas darbinieks kaut ko noklusēt, slēpt un palikt nepamanītam no citu institūciju pārstāvju puses. Tur ir savstarpējas uzraudzīšanas un uzticības principi.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Tomēr līdzīgi kā citās pētījuma mērķa grupās, raksturojot sociālā dienesta un bāriņtiesas sadarbību, daļa pašvaldību vadītāju iezīmēja konfliktu starp abām institūcijām, kas saistīts ar jautājumu par institūciju kompetenču robežām. Domstarpību būtība ir tajā, ka atšķiras sociālā dienesta un bāriņtiesas darbinieku viedokļi par konkrētiem lēmumiem, visbiežāk par to, ir vai nav nepieciešams bērnus izņemt no ģimenes. Par šādām situācijām vēstīja arī sociālo dienestu vadītāji kvalitatīvās izpētes ietvaros un sociālo dienestu partneri. Lielāks varas mandāts šādu lēmumu pieņemšanā ir bāriņtiesai, tāpēc kādas pašvaldības vadītāja skatījumā tieši bāriņtiesa varētu uzņemties nākotnē starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības koordinēšanas funkciju.

Lai gan salīdzinoši mazāk izteikti, tomēr arī pašvaldību vadītāju intervijās atklājās, ka sociālo dienestu sadarbība ar ģimenes ārstiem veidojas sarežģītāk, salīdzinot ar citiem sadarbības partneriem, ir vērojama zemāka atsaucība no ģimenes ārstu puses. Intervijās tas tiek skaidrots ar ģimenes ārstu darba specifiku, autonomiju, noslodzi, laika trūkumu. Vienlaikus ir arī pozitīvie piemēri, kad tieši ģimenes ārsts ir tas profesionālis, kurš sniedz pirmo signālu sociālajam dienestam par nepieciešamību palīdzēt kādai personai.

Pozitīvāk pašvaldību vadītāju intervijās tiek vērtēta sadarbība ar stacionāriem, taču jāņem vērā, ka to, iespējams, ietekmē arī sadarbības specifika – savstarpējie norēķini starp pašvaldību un stacionāriem par noteiktu pakalpojumu apjomu.

Padziļinātās intervijas ar pašvaldību vadītājiem apstiprina, ka plašāka un intensīvāka sadarbība ar nevalstisko sektoru veidojas lielajām pašvaldībām – republikas nozīmes pilsētām, savukārt mazajās pašvaldībās šī sadarbība ir vājāka vai iztrūkst, tāpēc ka attiecīgajā pašvaldībā nav attīstīts nevalstisko organizāciju tīkls. Vairāki lielo pašvaldību vadītāji, kuru pašvaldībās darbojas spēcīgas organizācijas, raksturoja ieguvumus no sadarbības ar tām. Galvenā priekšrocība ir atsevišķu sociālā dienesta funkciju deleģēšana nevalstiskajām organizācijām, kurām ir augstāka kompetence vai labāki resursi noteiktu pakalpojumu sniegšanai, kas attiecīgi ir spēcīgs motīvs pašvaldībām izmantot šo organizāciju iespējas.

Pašvaldību vadītāji, kuru pašvaldībās ir sadarbības pieredze ar nevalstisko sektoru, raksturoja arī savu problēmu pieredzi. Viena no problēmām ir nevalstisko organizāciju sniegto pakalpojumu kvalitāte un pašvaldības iespējas to kontrolēt. Tika atstāstīti atsevišķi negatīvās pieredzes gadījumi, balstoties uz kuriem pašvaldības ir ieguvušas zināšanas, kā pilnveidot sadarbību, lai kļūmes neatkārtotos. Pašvaldībām ir svarīgi ne tikai deleģēt noteiktu funkciju izpildi, bet arī būt

pārliecinātām par nevalstisko organizāciju sniegto pakalpojumu kvalitāti un ieguldīto finanšu resursu lietderīgu izlietojumu, tāpēc pieredzes gaitā ir izstrādāti kvalitātes un rezultātu kontroles instrumenti:

> *Būtu svarīgi, kad mēs nevis esam tā kā maksājuma iestāde, un tālāk īsti nav mums pilna kontrole kā tur iet ar to pakalpojumu, bet otrādāk, ka mēs faktiski pērkam pakalpojumu, kurš ir standartizēts, kurš ir ar kaut kādu reputāciju.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *Sociālās tēmas arī nevalstiskajām organizācijām ir kā tāds naudas pumpītis, visur ir jāprasa pretī rezultāts un jāskatās, kā viss notiek. Ir, ko var izkontrolēt un ir, ko nevar.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Sociālais dienests kontrolē, kā šis pakalpojums tiek pildīts. Sabiedriskajām organizācijām mums ir deleģējamie līgumi, kur prasa pretī atbildību, lai nav tikai tukša naudas izšķērdēšana, bet arī līdzdarbošanās.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Otra problēma ir nevalstisko organizāciju piedāvāto pakalpojumu izmaksas jeb cena. Kā stāstīja kādas pašvaldības vadītājs, situācijā, kad konkrēts pakalpojuma sniedzējs iegūst teju monopola tiesības, viņam rodas iespēja manipulēt ar pakalpojuma cenu:

> *Tanī brīdī, kad tu sāc palikt atkarīgs no monopola biedrības vai monopola nevalstiskās organizācijas, tad viņi cenšas paaugstināt cenas. To ko gribētos redzēt labāk ārpus ģimenes aprūpi un specializētas biedrības, kuras nodarbojas ar ārpus ģimenes aprūpi.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Sadarbība ar citām pašvaldībām pamatā notiek savstarpējo norēķinu formā gadījumos, kad ir nepieciešams izmantot citu pašvaldību infrastruktūras resursus noteiktu sociālo pakalpojumu nodrošināšanai, piemēram, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Sadarbības problēmu situācijas šajā kontekstā netika raksturotas.

> *[..] mēs esam diezgan tuvu pilsētai. Mums ir pieejami pilsētas resursi. Tur ir spēcīgi attīstīta infrastruktūra, senioru mājas un citādi veidi, mēs izmantojam viņu pakalpojumus.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Kopsavilkums

Kopumā pētījums parāda, ka sociālo dienestu klientu vidū mazāk nekā puse aptaujāto ir dzirdējuši par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Tas kopumā ir uzskatāms par zemu rādītāju, un parāda, ka sociālo dienesta klientu vidū drīzāk izplatīts ir priekšstats, ka visas sociālās problēmas ir jārisina sociālajam dienestam vienam pašam. Iedzīvotāju visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija, veselības aprūpes speciālisti (ģimenes ārsts, narkologs, psihiatrs u.tml.), psihologs, psihoterapeits un Valsts policija. Tikai 28% sociālo dienestu klientu ir arī personīga pieredze par sadarbību ar citām iestādēm vai speciālistiem, ko pašvaldības sociālais dienests ir pieaicinājis vai ieteicis pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Šī pieredze biežāk attiecas uz krīzes centra pakalpojumu saņemšanu, palīdzības saņemšanu atkarību (alkoholisms, narkomānija u.tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem, bērnu uzvedības problēmu risināšanu un ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšanu (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.).

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju un sociālo dienestu speciālistu viedokļus par starpinstitucionālo sadarbību, redzams, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, Nodarbinātības valsts aģentūra un ģimenes ārsti, savukārt visretāk kā sadarbības partneri ir atzīmētas nevalstiskās organizācijas, kas darbojas citās pašvaldībās. Šādas tendences ir sastopamas gan sociālo

dienestu vadītāju, gan sociālo dienestu speciālistu sniegtajās atbildēs. Galvenās atšķirības abās grupās vērojamas attiecībā uz sadarbības partneru atzīmēšanas biežumu: sociālo dienestu vadītāji ievērojami biežāk atzīmē visus starpinstitucionālās sadarbības partnerus, jo viņi sniedz atbildi par visa dienesta darbu, bet sociālo dienestu speciālisti sniedz atbildi tikai par savu pieredzi pēdējo divu gadu laikā.

Padziļinātajās intervijās minētās starpinstitucionālās sadarbības formas ir, pirmkārt, starpprofesionāļu komandu veidošana, kad starpinstitucionālā sadarbība ir nepieciešama sociālo gadījumu risināšanai mērķa grupā ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Starpprofesionāļu komandas darbs izpaužas gan apmainoties dokumentiem, gan tiekoties starpprofesionāļu sanāksmēs, kas tiek protokolētas, gan veicot konkrēto ģimeņu apsekošanu. Citos gadījumos, piemēram, lai sniegtu atbalstu ar transporta pakalpojumiem pēc izrakstīšanās no slimnīcas, starpinstitucionālā sadarbība tiek īstenota, savstarpēji sazvanoties.

Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējums par sadarbības partneru ieinteresētību palīdzēt risināt klientu problēmas atklāj, ka sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti to vērtē līdzīgi: virs 80% aptaujāto sniedz pozitīvu vērtējumu, no tiem 10% uzskata, ka sadarbības partneri ir ļoti ieinteresēti palīdzēt risināt klientu problēmas. Kritisku vērtējumu, ka sadarbības partneri drīzāk nav ieinteresēti palīdzēt risināt klientu problēmas, sniedz vien apmēram 10% aptaujāto abās grupās.

Sociālo dienestu partneru sadarbības vērtējumu būtiski ietekmē katra partnera sadarbības pieredze ar konkrētiem sociālajiem dienestiem, tāpēc tā var būt reizē ļoti veiksmīga un reizē arī neapmierinoša. Galvenie faktori, kas ietekmē sadarbības kvalitāti, ir tajā iesaistīto pušu izpratne par katras iesaistītās puses kompetences un prakses robežām, kopīgi risināmās problēmas būtību un motivācija sadarboties klientu interesēs.

Pašvaldību vadītāji sociālo dienestu starpinstitucionālo sadarbības pieredzi kopumā vērtē pozitīvi, par ko, viņuprāt, liecina nelielais sūdzību skaits. Visciešākā sadarbība sociālajiem dienestiem saskaņā ar pašvaldību vadītāju viedokli veidojas ar tādām pašvaldības institūcijām kā bāriņtiesa, policija un vispārizglītojošās skolas. Kopumā tas atbilst arī sociālo dienestu vadītāju viedokļu izpētes rezultātiem, taču atšķirībā no pašvaldību vadītājiem sociālo dienestu vadītāji kā nozīmīgus sadarbības partnerus minēja arī vairākas valsts institūcijas. Šīs atšķirības skaidrojamas ar abu salīdzināto mērķa grupu iesaistes un atbildības līmeni starpprofesionālajā sadarbībā, kā arī ikdienas darba pienākumiem. Sadarbība ar nevalstisko sektoru pašvaldību vadītāju vērtējumā ir atkarīga no nevalstisko organizāciju kapacitātes attiecīgās pašvaldības teritorijā. Plašāka sadarbība ar nevalstisko sektoru ir republikas nozīmes pilsētu pašvaldībām, kurās arvien pieaug nevalstiskajām organizācijām deleģēto pakalpojumu apjoms.

SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJA UN PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE

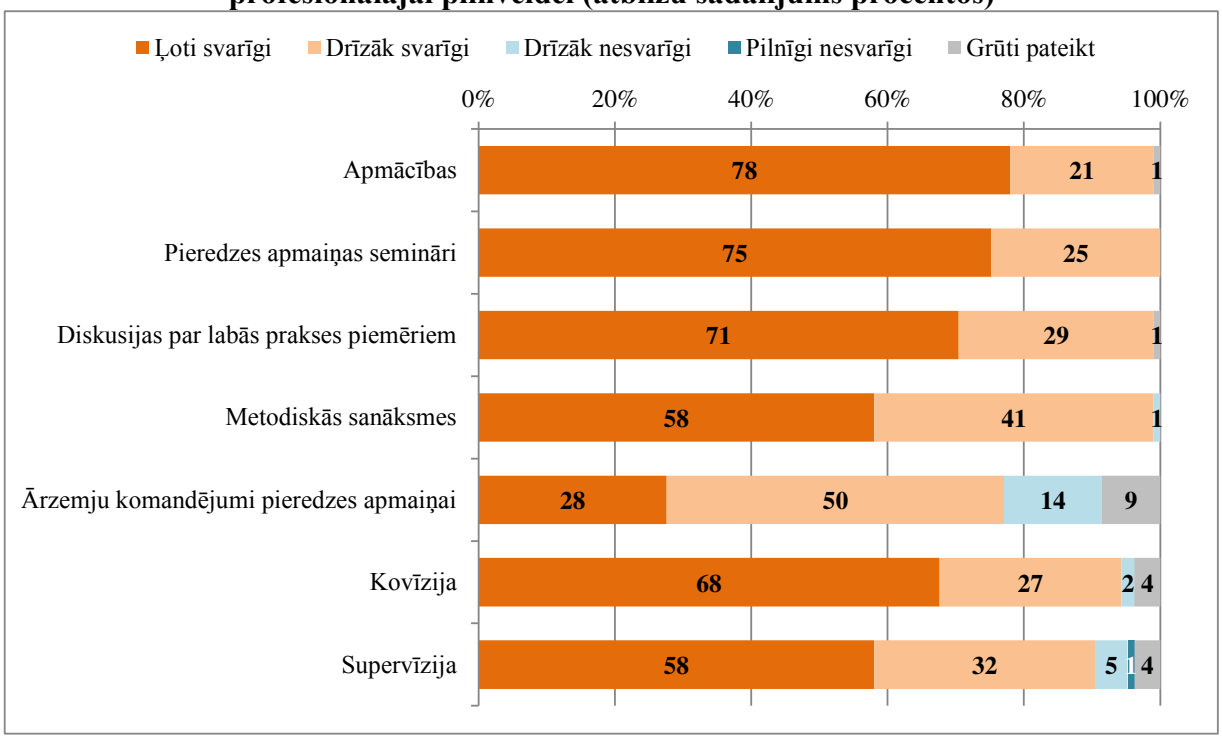
Sociālā darba kvalitāti būtiski ietekmē speciālistu zināšanas, iespējas sekot jaunākajām sociālā darba tendencēm, piedalīties profesionālās kompetences pilnveidē, saņemt atbalstu supervīzijas veidā u.tml., tādēļ pētījumā tika aplūkota sociālā darba speciālistu izglītība, viņu tālākizglītības vajadzības, viedoklis par saņemto atbalstu supervīzijās, kā arī citi ar profesionālās kompetences pilnveidi saistītie jautājumi. Šajā nodaļā ir apkopoti divu pētījuma mērķa grupu – sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļi par profesionālās pilnveides pasākumu svarīgumu, profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētību pēdējo 12 mēnešu laikā, sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību darbam sociālajos dienestos un sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējumu. Attiecībā uz sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējumu sociālo dienestu vadītāji sniedza savu viedokli par to, ar kurām klientu mērķa grupām strādājot, attiecīgā sociālā dienesta speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju. Savukārt sociālā darba speciālisti pauda viedokli par to, ar kurām klientu grupām strādājot, viņi nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti, un ar kurām klientu grupām viņi šobrīd nestrādā, bet vēlētos uzlabot savas prasmes darbā ar tām. Šajā nodaļā ir apkopotas arī sociālo dienestu vadītāju atbildes par sociālā dienesta speciālistu izglītības atbilstību normatīvā regulējuma prasībām.

Sociālā dienesta vadītāju perspektīva

Dažādu profesionālās pilnveides pasākumu svarīguma vērtējums

Vērtējot savas personīgās profesionālās pilnveides vajadzības, kvantitatīvā pētījuma ietvaros tika noskaidrota sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dažādiem apmācību veidiem (40. zīmējums). Kopumā kā vissvarīgākos savai personīgajai profesionālajai pilnveidei sociālo dienestu vadītāji atzīst apmācības un pieredzes apmaiņas seminārus (attiecīgi 78% un 75% atbilžu „ļoti svarīgi").

40. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Salīdzinoši vismazāk svarīgie profesionālās pilnveides pasākumi sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai (28% „ļoti svarīgi"; 40. zīmējums). Gandrīz tikpat svarīgas kā apmācības sociālo dienestu vadītājiem ir diskusijas par labās prakses piemēriem (71% uzskata, ka tās ir ļoti svarīgas), savukārt metodiskās sanāksmes par ļoti svarīgām atzīst 58% sociālo dienestu vadītāju. Izņemot metodiskās sanāksmes, pārējos iepriekš minētos profesionālās pilnveides pasākumus republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst par „drīzāk svarīgiem", kamēr citi – par „ļoti svarīgiem".

Runājot par savstarpējo profesionālo atbalstu, kovīzija (sociālo darbinieku savstarpējais atbalsts) sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir svarīgāka par supervīziju (attiecīgi 68% un 58% „ļoti svarīgi" atbilžu īpatsvars; 40. zīmējums). Attiecībā uz šiem diviem atbalsta veidiem vērojamas atšķirības dažādu pašvaldību starpā. Kovīziju kā ļoti svarīgu personīgās profesionālās pilnveides instrumentu biežāk atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, kā arī dažāda lieluma novadu, izņemot republikas nozīmes pilsētas, sociālo dienestu vadītāji. Sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, kovīziju retāk atzīst kā ļoti svarīgu savai personīgajai profesionālajai pilnveidei. Savukārt attiecībā uz supervīzijas lomu izglītība dod pretējo efektu – tieši tie sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, supervīziju biežāk atzīst par ļoti svarīgu savai pilnveidei. Republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji retāk nekā citi uzskata, ka viņu profesionālajai pilnveidei būtu svarīga supervīzija, kas, iespējams, ir saistīts ar liela apjoma administratīvo, nevis profesionālo darbu, kas veicams šiem vadītājiem.

Arī kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka sociālo dienestu vadītāju starpā nepastāv vienprātība par supervīziju lietderīgumu sev un sociālā darba speciālistiem, jo to izmantošanā ir bijušas dažādas pieredzes. Vairums sociālā dienesta vadītāju pauž nostāju, ka tās ir nepieciešamas, jo tās (1) palīdz paskatīties uz savu problēmu no malas, (2) palīdz novērst profesionālo izdegšanu vai sniedz nozīmīgu atbalstu tās laikā, kā arī (3) palīdz uzturēt kontaktus ar kolēģiem no citām pašvaldībām, ja supervīzijas tiek organizētas dažādu novadu sociālā darba speciālistiem.

> *Es varu teikt par savu pieredzi. Man ir bijusi individuālā supervīzijas pieredze un arī grupas supervīzija. Varbūt tas ir atkarīgs no supervizora, kas [to] vada. Es abās reizēs biju apmierināta. Supervīzija man palīdzēja ieviest skaidrību un pieņemt lēmumus, kas sākumā likās pilnīgi neiespējami.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

> *Tajos gadījumos, kad tuvojas šī izdegšana, pēc supervīzijām, ne uzreiz, ne nākošajā, ne aiznākamajā dienā, bet es jūtu darbiniekos savādāku degsmi, es jūtu, ka viņi ir tādi atvērtāki, viņiem rodas lielāka interese. Viņi ārpus darba laika piedalās tur un piedalās tur, viņiem tiek atvērts redzējums uz kaut ko citu, ne tikai darbu*. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji, kuri atbalsta supervīziju nepieciešamību, norāda, ka ieguvumi no tām nav uzreiz saskatāmi, taču ilgākā laikā posmā darbiniekos ir novērojamas pozitīvas izmaiņas – viņi kļūst atvērtāki un motivētāki darboties. Tomēr tāpēc, ka ieguvumus no supervīzijas uzreiz nevar tik viegli saskatīt, dažkārt sociālā dienesta vadītājiem pastāv grūtības pārliecināt savus darbiniekus par to nepieciešamību. Piemēram, viena no sociālā dienesta vadītājām stāsta, ka viņai sākotnēji ir bijis ļoti grūti pārliecināt savus darbiniekus par supervīziju izmantošanu, kā arī šobrīd viņa dažkārt saskaras ar neizpratni. Šajā situācijā sākotnēji svarīgākais arguments, motivējot darbiniekus, bija normatīvā regulējuma prasības.

> *Es kā vadītāja redzu, kur ir izmantotas komandu supervīzijas un ir uzlabojumi. Bet tas bija ilgs un grūts ceļš, līdz darbinieki to ir pieņēmuši kā resursu. Vēl joprojām tas nav viennozīmīgi, man kā vadītājai tas, ka likumā ir noteiktas arī supervīzijas, ir bijis kā palīgs, lai darbiniekus piespiestu, ievirzītu vēlamajā virzienā, bet, paldies dievam, pieredze ir bijusi pozitīva… Tā ir jauna lieta, un esam cilvēki, kas paši*

mēģina ar visu tikt galā, un tad ir reakcija – priekš kam man ir jāiet un jārunā, ja man ir noslogojums un lietas, kas stāv, tad kāpēc man puse dienas ir jāklausās, kā iet citiem, un jāstāsta, kā man iet? Tam ir vajadzīgs laiks. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Ar supervīzijām es kā vadītāja varbūt esmu arī apmierināta, jo mēs tur satiekamies, pārrunājam. Bet darbinieki man īpaši ar supervīzijām nav apmierināti. Viņi uzskata, ka dažreiz supervīzija pāriet tādā vispārīgā runāšanā. Pārspriežam, kā man tur iet, kā jums tur iet. Un tad mēs lielāko daļu runājam, kā pie manis, kā vajadzētu būt. Jā, mēs to izrunājam. Ir speciālists, kas to visu uztver un pasniedz, kā vajadzētu darīt. Teorētiski mēs jau arī zinām, kā to vajag darīt.. [..] Darbinieki kaut kā nav par supervīzijām. Viņi gribētu kaut ko praktiskāku. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Pēc sociālo dienestu vadītāju teiktā, ir sociālā darba speciālisti, kas supervīzijas uzskata tikai par „tukšu runāšanu", kam tiek tērēti laika un finanšu resursi, jo nevienam no dalībniekiem netiek iedota „gatava recepte" gadījuma atrisināšanai. Tāpat tiek minēts, ka mūsu sabiedrībā kopumā nav ierasts savas problēmas apspriest ar citiem, bet gan tās apspiest vai risināt pašiem. Līdzīgs viedoklis izskan arī no daļas sociālo dienestu vadītāju puses, kuri apšauba piedāvāto supervīziju kvalitāti.

Ja man nebūtu jāatrisina tie paši jautājumi kā – es aizbraucu uz supervīziju, atgriežos nullē, kad pati rēķinu, pati domāju. Rezultātā man ir cita atbilde, nekā mēs tur esam uzmodelējušas. Bijām vienā seminārā ar citu novadu kopā. Mēs tur bijām pirmo reizi. Visi centāmies risināt vienu problēmu, ieteikumu jūra, bet tur meitenēm ir savs gadījums. Es jau jūtu, ka tur cilvēki neņem mani par pilnu, neņem pasniedzēju, kas vada lekciju, par pilnu. Kad braucām mājas, bāriņtiesa saka – labākais, ka visas reizes, kuras es tur braucu, risina vienu un to pašu. Vienīgais secinājums, ka, paldies Dievam, mums kopā nekas nav jārisina, ka mēs aizbraucām mājās. Un, paldies Dievam, ka mēs tikai vienu reizi tur braucām. Tas nav labais piemērs, bet tas izskaidro cilvēka 'es'. Esmu iemācījusies sēdēt beigās, lai nav jārunā. Esmu sevi apzinājusi. Daudzas reizes ir tā, ka redzi sevi no malas un saproti, ka ne vienmēr vajag iesaistīties. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Es neesmu liels piekritējs visām supervīzijām, es uzskatu, ka tas ir modes kliedziens ar diezgan sliktu kvalitāti. Mēs paši uz vietas taisām tādas kā supervīzijas, mēs pārrunājam šos gadījumus, izspēlējam paši savā starpā. Uzskatu, ka to līmenis ir diezgan zems un dīvainā kārtā, kā sāka realizēt projektu, tas palika uzreiz dārgāks. Otrkārt, tas skar manu budžetu. Lai tās organizētu, ir nepieciešama naudiņa. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Runājot par šobrīd piedāvāto valsts apmaksāto supervīziju, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji vērsa uzmanību uz to pieejamību reģionos un, viņuprāt, nepietiekamo kvalitāti, piemēram:

Ko man dod tā supervīzija, ja viņa atbrauc, un tagad lūgsim Dievu, bet reāli te otrā dienā ir klients, kurš uz tevi bļauj, kliedz, tevi var nolamāt. Kādu Dievu mēs te lūgsim!? [..] Ir jābūt kaut kādai psiholoģiskai palīdzībai, kur tev ir profesionāli psihologi, nevis bla-bla-bla. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

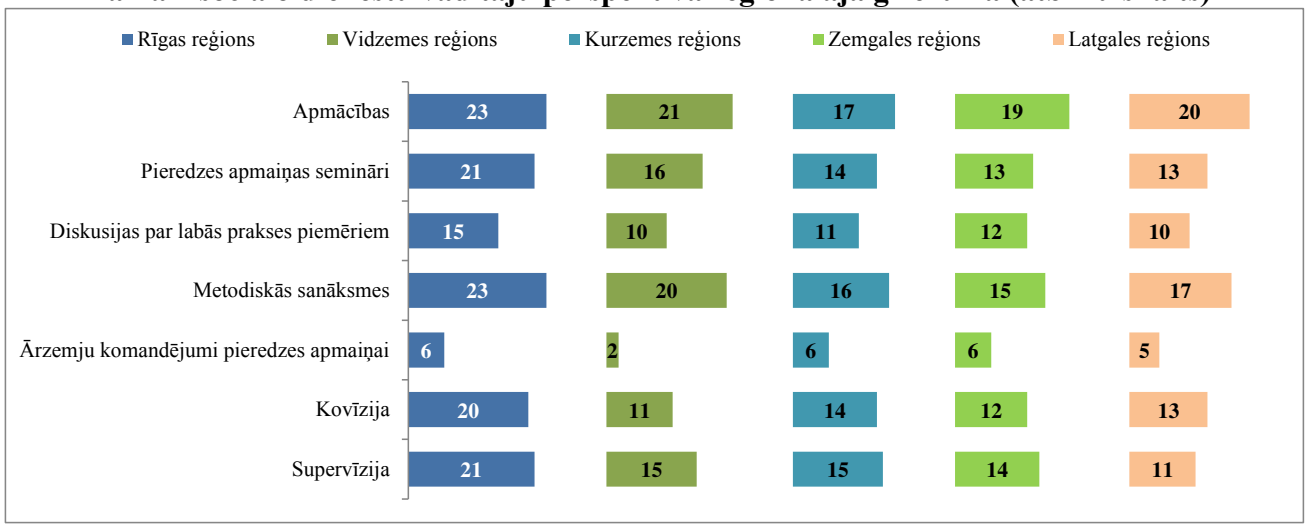
Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālo dienestu vadītāju viedoklis par dažādu pasākumu svarīgumu viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots pielikumā 40. – 44. zīmējumā.

Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība

Pēdējo 12 mēnešu laikā savai personīgajai profesionālajai pilnveidei sociālo dienestu vadītāji visbiežāk ir apmeklējuši apmācības (95%), metodiskās sanāksmes (87%), kam seko pieredzes apmaiņas semināri (73%). Supervīzijā piedalījušies 72%, kovīzijā – 67% sociālo dienestu vadītāju. Visretāk (24%) sociālo dienestu vadītāji pēdējo 12 mēnešu laikā ir devušies ārvalstu komandējumos pieredzes apmaiņai.

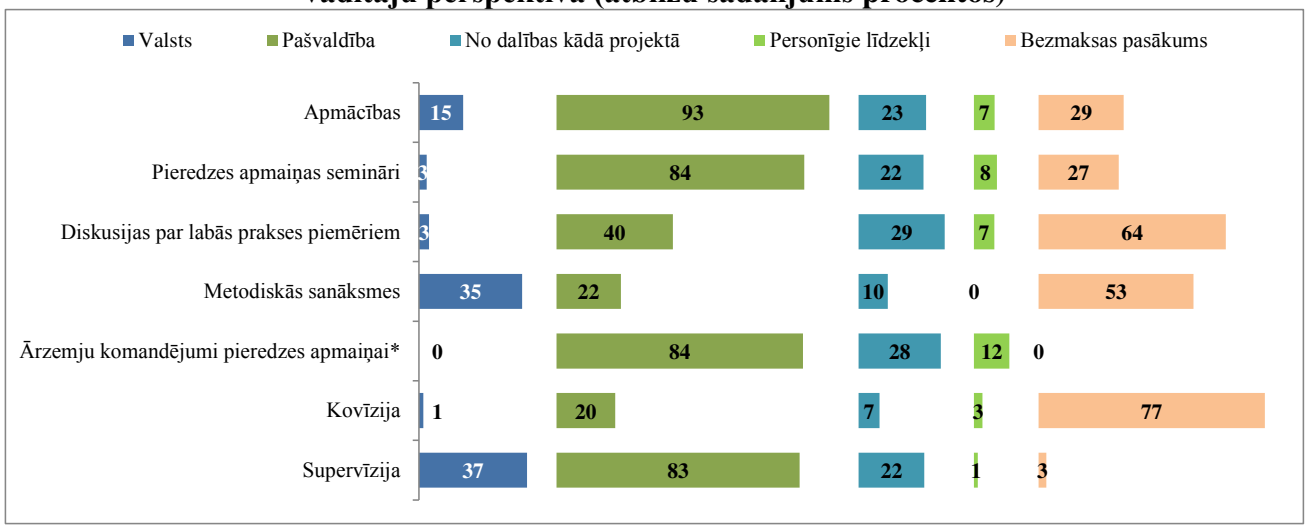
Aplūkojot dažādu profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētību pēdējo 12 mēnešu laikā reģionālajā griezumā (41. zīmējums), redzams, ka vairumā gadījumu būtiskas atšķirības nav novērojamas. Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk ir devušies ārvalstu komandējumos pieredzes apmaiņai, savukārt Latgales reģiona dienestu vadītāji retāk ir piedalījušies supervīzijā. Aplūkojot datus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka pieredzes apmaiņas seminārus biežāk ir apmeklējuši lielo un vidējo novadu dienestu vadītāji, diskusijas par labās prakses piemēriem un ārvalstu komandējumus pieredzes apmaiņai – lielo novadu dienestu vadītāji. Metodisko sanāksmju apmeklējuma īpatsvars pieaug, samazinoties pašvaldības lielumam – tās visbiežāk ir atzīmējuši mazo novadu dienestu vadītāji. Gan supervīziju, gan kovīziju visretāk ir apmeklējuši republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji.

41. zīmējums. Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

42. zīmējums. Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu finansējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri apmeklējuši konkrēto profesionālās kompetences pilnveides pasākumu pēdējo 12 mēnešu laikā
Piezīme: ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai ir mazs respondentu skaits (N=25)*

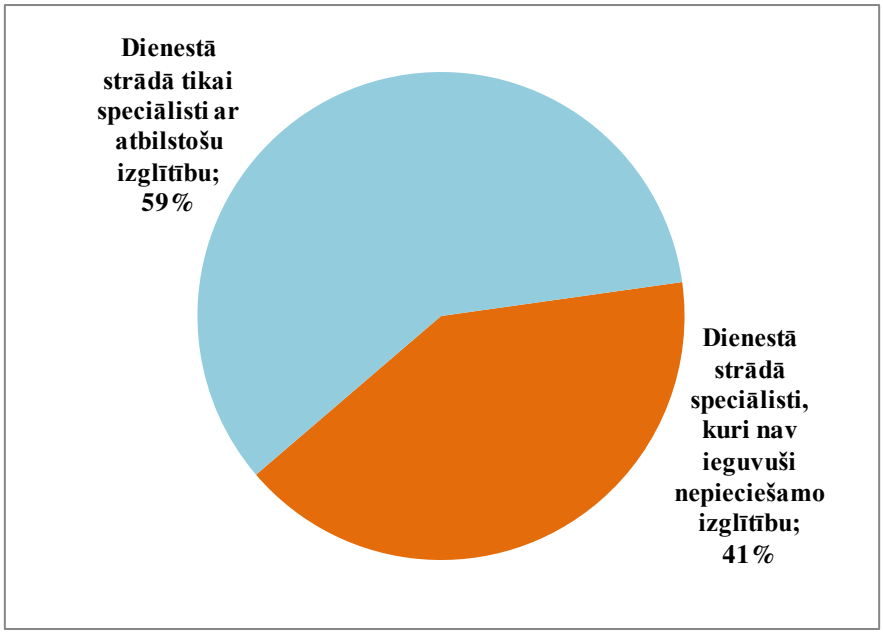
Apmācības, pieredzes apmaiņas semināri, ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai un supervīzija, ko pēdējo 12 mēnešu laikā apmeklējis dienesta vadītājs, visbiežāk ir finansētas no pašvaldības

līdzekļiem (42. zīmējums). Savukārt kovīzijas, diskusijas par labās prakses piemēriem un metodiskās sanāksmes bieži vien ir bijuši bezmaksas pasākumi. Attiecībā uz metodiskām sanāksmēm un supervīzijām daļa sociālo dienestu vadītāju atzīmē, ka tās ir apmaksājusi valsts.

Sociālā dienesta speciālistu izglītības atbilstība prasībām

41% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību (43. zīmējums). Kvalitatīvā pētījuma ietvaros sociālo dienestu vadītāji tad bieži vien norāda, ka šie darbinieki mācās un attiecīgajā brīdī iegūst nepieciešamo izglītību. Šādi izņēmumi tiek skaidroti ar to, ka sociālā darba speciālista profesijas zemā prestiža un atalgojuma dēļ, sociālā darba jomā pastāv grūtības piesaistīt jaunus darbiniekus, tāpēc reizēm nākas pieņemt darbā speciālistus bez atbilstošas izglītības ar nosacījumu, ka tā tiks iegūta. Šādai praksei atsevišķu dienestu vadītāju vērtējumā ir arī pozitīvas iezīmes, jo jaunajiem speciālistiem jau sākotnēji veidojas priekšstats par darbu sociālajā dienestā un ir praksē balstītas zināšanas, kas nereti, pēc sociālo dienestu vadītāju domām, jaunajiem speciālistiem pēc augstskolas absolvēšanas iztrūkst.

43. zīmējums. Dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstība Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

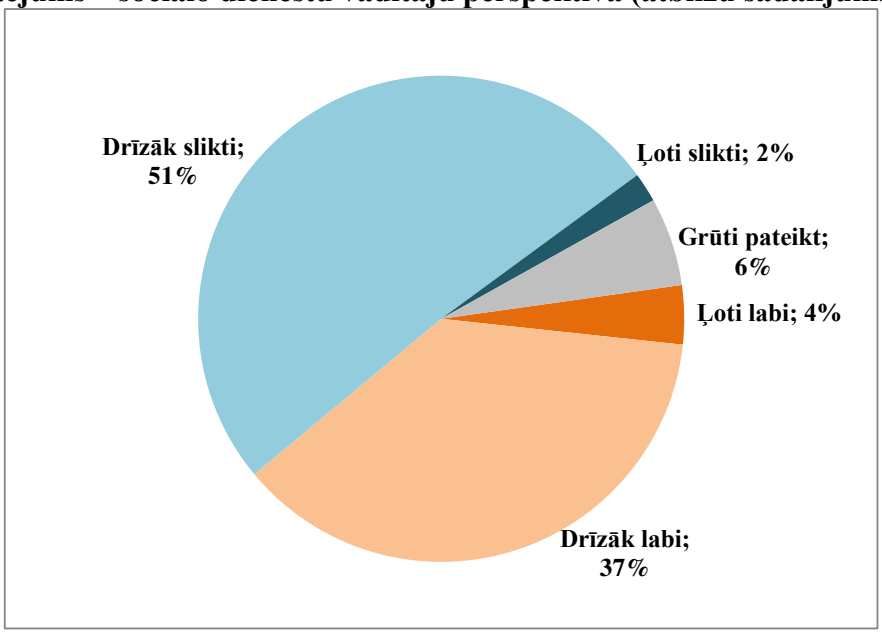
Situācijas attiecībā uz dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstību Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām reģionu griezumā atšķiras. Vidzemes un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīmē, ka dienestā strādā tikai speciālisti ar atbilstošu izglītību. Situācija, kad sociālajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību, biežāk ir sastopama lielajos novados (8 respondenti jeb 67%), republikas nozīmes pilsētās (4 respondenti jeb 50%) un vidējos novados (23 respondenti jeb 47%).

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības vērtējums

Kopumā 49% pašvaldību sociālo dienestu atzīst, ka pēdējo divu gadu laikā viņu vadītajā sociālajā dienestā ir sācis strādāt pastāvīgā darbā kāds speciālists, kas pēdējo divu gadu laikā absolvējis mācību iestādi. Vērtējot sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību sociālā darba

praksei, sociālo dienestu vadītāji sliecas uzskatīt, ka tā ir drīzāk slikta (51%) vai ļoti slikta (2%; 44. zīmējums). Tikai 4% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotība sociālā darba praksei ir ļoti laba, bet 37% uzskata, ka tā ir drīzāk laba.

44. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuru vadītajos dienestos pēdējo divu gadu laikā sācis strādāt mācību iestādes absolvents, N=51

Kvalitatīvā izpēte atklāj, ka sociālo dienestu vadītāju vidū ir atšķirīgi viedokļi par jauno speciālistu sagatavotību. Daļa sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka jaunie speciālisti tiek atbilstoši sagatavoti, tomēr viss ir atkarīgs no indivīda vēlmes studēt un strādāt attiecīgajā jomā.

> *Mums ir jaunie. Nupat mums bija viena meitene, kas meklēja darbiņu kā sociālā rehabilitētāja. Viņa bija tik apgarota, viņa tik ļoti gribēja mācīties. Te kā reiz meklēja kolēģi. Viņa te šobrīd ir. Viņa staro un rosās! Es domāju, ka nav tā, ka nesagatavo.* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

> *Tas ir atkarīgs no katra studenta individuāli. Ir tādi, kas savu studiju laikā prakses ir gājuši. Ja tīri, neņemot vērā prakses, tad [absolvents] nav gatavs. Ir ļoti daudz teorijas, bet prakses nav. Ir praksē bijis, ka atnāk jauns cilvēks no skolas, un viņš ir daudz efektīvāks darbinieks nekā tas, kurš ilgstošus gadus ir strādājis. Tas ir atkarīgs no paša cilvēka*. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Citi sociālo dienestu vadītāji pauž viedokli, ka jaunie speciālisti netiek pietiekami sagatavoti darbam sociālajā dienestā. Tiek norādīts, lai arī jaunajiem speciālistiem kopumā ir laba teorētisko zināšanu bāze, taču viņiem (1) nav pietiekamu zināšanu par normatīvo regulējumu, (2) trūkst iemaņu darbā ar speciālajām programmām (SOPA u.c.), kā arī (3) trūkst praktiskas iemaņas darbā ar cilvēkiem un (4) atsevišķos gadījumos trūkst arī iemaņas risku novērtēšanā, kas ir sociālā darba pamatā.

> *Ja atnāk darbinieks no skolas, viņš nespēj te apsēsties un strādāt. Viņš pilnīgi nemaz nepārzina programmu SOPA, tas netiek mācīts. Ir bijis, ka atnāk uz interviju potenciālais darbinieks un nemāk pateikt, kas ir GMI, bet viņam ir augstskolas diploms!* (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

> *Mums tagad ir viens darbinieks praksē, 3.kurss. Mums mainījās lietvede, un mēs šo darbinieku pieņēmām jau darbā par lietvedi uz nelielu slodzi, un tādā veidā viņš pakāpeniski apgūst likumdošanu. Un tas viņam palīdz arī mācībās tagad. Praksei ir jābūt dziļākai*. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Sociālo dienestu vadītāji, kuri uzskata, ka jaunie speciālisti nav pietiekami sagatavoti, mēdz uzskatīt, ka izglītības kvalitāte sociālā darba jomā ir pazeminājusies, un jaunajiem speciālistiem izteikti trūkst praktiskās iemaņas darbā ar klientiem.

> *Tie, kas beidza „Attīstību", tiem šī sagatavotība, tieši teorētiskā, bija ļoti augsta. Arī profesionālā jomā. Tagad ir švakāk, jo viņi ir atrauti no reālās dzīves. Prakse ir par maz. Izglītību vajag vairāk sasaistīt ar praksi. Tikai pastrādājot var redzēt, vai tas der vai neder, šis darbs. Galvenais, lai viņam tas darbs interesē. Viņš varētu arī vēl studēt.* (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

> *Jā, mums ir jauna darbiniece. Prakse nekāda. Ir teorētiskās zināšanas, bet praktiskās zināšanas, kā aprēķināt pabalstu, kā runāt ar klientu, šādu zināšanu nav.* (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

> *Jā, tieši tikko arī nācās saskarties, jo pieņēmām cilvēku ar bakalaura izglītību, sociālais darbinieks darbam ģimenēm ar bērniem. Gribas teikt, šobrīd ir žēl mazliet. Gribētu, ka sagatavotība ir labāka. Cilvēkam nav pats, pats pamats šobrīd zināms, kā izvērtē riskus ģimenē ar bērniem. Bet tas taču vispār ir pamats, ar ko sākas šis darbs. Pēc tam ir metodes un pēc tam ir teorijas, ar kurām mēs strādājam. Bet, ja mēs neesam apguvuši risku izvērtēšanu, tad kā mēs varam vispār uzsākt darbu.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Labi, es viņus apmācu un turpināšu apmācīt. Problēma ir citur, mums jau nav ko apmācīt! Zinot mūsu smago darbu, cilvēki nenāk. Vēl spiediens no sabiedrības, citu institūciju un mediju puses. Palasiet, ko raksta par sociālo darbinieku. Vēl var pieminēt izglītību. Es saprotu, ka visu iemācīt nevar. Bet ja atnāk speciālists, kurš pat nesaprot, uz kurieni viņš ir atnācis un kādi ir viņa mērķi un uzdevumi, man rokas nolaižas.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Īpaši Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji saskaras ar situāciju, kad augstskolas reģionālās filiāles absolventu izglītības līmenis ir neapmierinošs, bet sociālā darba speciālistiem no Latgales ir sarežģīti izbraukāt uz mācībām augstskolā Rīgā un nav citu alternatīvu.

> *Problēma ir augstskolās, jo reāli, kad bija konkurss, paņemt nav ko. Kaut vai tāda nianse, ka visas pašvaldības strādā SOPA, bet augstskolas vispār nemāca tajā strādāt. Viņi sēž kā Ameriku ieraudzījuši. Tad par ko mēs runājam? Par ko viņam ir iedota augstākā izglītība!? Viņš elementāras lietas kā sociālais darbinieks vispār ne saprot, ne sajēdz, ne māk. Viņi pat nesaprot to likumdošanu. Pilnīgas nulles! Viņi atnāk, mēs uzdodam parastus jautājumus, bet viņi pat nesaprot, pēc kāda likuma mēs strādājam, kas ir pats galvenais mūsu valstī. Viņiem ir pat bail no tā cilvēka. Visas tās prakses ir pilnīgs farss. [..] Mēs bijām Lielo pilsētu asociācijas sanāksmē, kur [pilsētas nosaukums] arī runāja par to, ka viņiem ir tas pats. Būtībā viss Latgales reģions ir atstāts pašplūsmā šinī jomā. Reģions ar vislielāko sociālo slogu ir atstāts pilnīgi bez augstskolām.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Lai risinātu šo situāciju, sociālo dienestu vadītāji iesaka rūpīgāk izvērtēt augstskolu programmas un tās nākotnē sasaistīt ar prasmēm, kas ikdienā nepieciešamas strādājot sociālajā dienestā, kā arī kopumā celt sociālā darba prestižu sabiedrībā.

Neskatoties uz to, ka, pieņemot darbā nesen absolvējušu speciālistu, ir nepieciešams ieguldīt papildu darbu apmācībā, sociālo dienestu vadītāji norāda arī uz ieguvumiem. Tie ir: (1) jaunajiem speciālistiem raksturīga augstāka motivācija un atvērtība, jo nav vēl piedzīvota profesionālā izdegšana, (2) kolektīvā ienākot jaunam speciālistam, tiek ienestas jaunas zināšanas un pieredze. Piemēram, viena no sociālā dienesta vadītājām stāsta, ka, lai arī ir atklājies, ka nesen darbā pieņemtajai speciālistei nav pietiekošu zināšanu risku izvērtēšanā un ir nepieciešams viņu sūtīt uz attiecīgām apmācībām, viņa sociālo dienestu ir papildinājusi ar nozīmīgām zināšanām darbā ar personām ar garīga rakstura traucējumiem, kas gūtas iepriekš darbā aprūpes centrā.

> *Un te nu gan esam uzreiz pateicīgi par jauno darbinieci, kuru tikko pieminēju, [..] viņa, augstskolā mācoties, ir strādājusi aprūpes centrā ar garīga rakstura traucējumiem, un viņa atkal mums ir tā, kas*

ir stiprā puse un ļoti spēcīgi apzina šo klientu raksturus. Šo mērķa grupu atpazīst. Mēs jau esam visi kolēģi iepazīstināti ar to, ja ir kaut kāda grūtība atpazīt šo mērķa grupu vai saprast, kādiem pakalpojumiem, kas viņam būtu atbilstošāks, tad šī darbiniece šeit ir kā starpprofesionāļu komandas ietvaros pieslēdzama. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo dienestu vadītāji arī norāda, ka jaunie speciālisti ir motivētāki strādāt, jo vēlas sevi apliecināt darbā. Tāpat tiek atzīts, ka pieņemot darbā jebkuru jaunu darbinieku, ir nepieciešams laiks tā apmācībai un adaptācijai, tādējādi ir pašsaprotams, ka jaunais darbinieks nespēs uzreiz pilnvērtīgi strādāt.

Jo viņi nav vēl izdeguši, un viņiem ir motivācija pierādīt sevi darbā. Grūtības ir ievadīt darba dzīvē, bet tam nav lielas atšķirības, vai ievadi kolēģi no citas pašvaldības, vai pilnīgi jaunu, jo katrā pašvaldībā ir savas nianses un darba specifika. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Ieguvumi? Varu pateikt, ka ar jauniem cilvēkiem ir vieglāk, viņi ir ieinteresētāki. Es atbalstu jaunu cilvēku iesaisti. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Runājot par konkrētām sociālā dienesta darbinieku profesionālās kompetences pilnveides vajadzībām, sociālo dienestu vadītāji uzskata, lai sniegtās apmācības būtu jēgpilnas un noderīgas, pirmkārt, ir nepieciešams izveidot noteiktu vīziju par sociālā darba speciālistu lomu sociālajā dienestā, un, otrkārt, sniegtajām apmācībām ir jābūt kvalitatīvām un praktiski orientētām. Viens no sociālā dienesta vadītājiem norāda, ka šobrīd Latvijā nepastāv vienotas vīzijas par sociālā darba speciālista lomu sociālajā dienestā: nav definēts tas, vai sociālā darba speciālists ir plaša profila speciālists, kas strādā ar dažādām klientu grupām, izvērtējot riskus, pieņemot lēmumus un organizējot pakalpojumus; vai arī ir speciālists, kas specializējies vienā noteiktā jomā un strādā ar noteiktu klientu grupu.

Bet šobrīd ir ļoti grūti saprast, vai ir vīzija, kas tad ir sociālais darbinieks, par viņa darba robežām, funkcijām? No vienas puses, viņam vajag vienas apmācības, no otras – ļoti šauras, specializētas. Kā mēs redzam sociālā darba nākotni? Un es uzsveru, ka tas ir dienestā. Vai tas ir universālais kareivis, situācijas izvērtētājs, lēmuma pieņēmējs, pakalpojuma organizētājs, atgriezeniskās saites savācējs? Vai arī redzam vīziju kā „casework". (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Šāda situācija, viņaprāt, nelabvēlīgi ietekmē mērķtiecīgu un jēgpilnu apmācību izvēli, kā rezultātā velti tiek tērēti laika un finanšu resursi. Tāpat sociālo dienestu vadītāji min, ka sociālā darba speciālisti bieži izsaka aizrādījumus par piedāvāto apmācību kvalitāti, uzskatot, ka tās ir pārāk virspusējas un nav balstītas praktiskā pieredzē. Piemēram, viens no sociālo dienestu vadītājiem stāsta, ka neredz jēgu apmācībām, ko pasniedz cilvēki – teorētiķi, jo šāda tipa pasniedzēji neprot ieinteresēt auditoriju un pasniegtās zināšanas ātri aizmirstas. Savukārt citi tam piebilst, ka tādēļ bieži mācības tiek apmeklētas tikai tāpēc, lai izpildītu normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās prasības profesionālās kompetences pilnveidošanai.

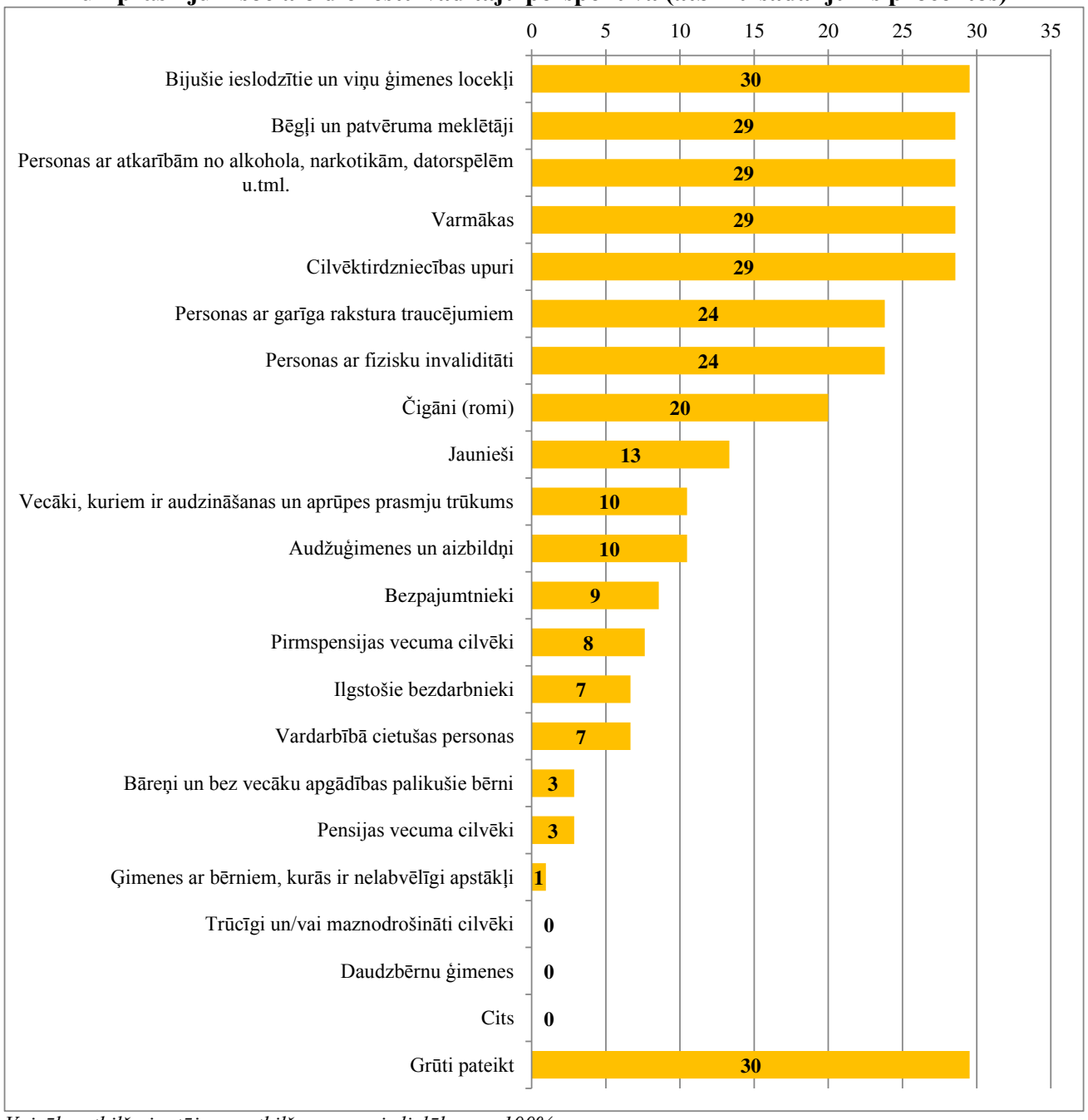
Tam, kas lasa to mācību vai pasniedz to lekciju, vai to tēmu, viņam jābūt ne tikai tīrajam sausajam teorētiķiem, bet arī ar praktiķa piesitienu. Tādi, kas atbrauc pie mums un ir strādājuši, super! Vienkārši visi klausās, mutes pavēruši. Atbrauc tīrais sausiņš, kas tikai lasa uzrakstīto, un, ja paprasi kaut ko no iepriekšējā, tad viņš vairāk neko nezina. Nav jēga tam visam. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

Ja runājam par darbinieku zināšanu pavairošanu, tad darbiniekiem ir zināma veida vilšanās piedāvātajā pakalpojumu klāstā, ko mācībās piedāvā. Tāpēc, ka informācija ir ļoti sekla. Grūti pateikt, vai tas ir tāpēc, ka lektori nav praktiķi, bet ir bijis tā, ka tēma ir interesanta, darbam vajadzīga, bet tad, kad tu aizbrauc uz kursiem, tad paliek sajūta, ka tu neko jaunu neesi ieguvis. Stundas man tur ierakstīja, bet tas, uz ko es cerēju, to es neieguvu. Ja tā vilšanās vairākas reizes atkārtojas, tad ir tā, ka vairs nevēlās braukt, jo neko jaunu tie kursi neiedos. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējums

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros tika uzdots jautājums, ar kurām klientu mērķa grupām strādājot, attiecīgā sociālā dienesta speciālistiem, dienesta vadītāja skatījumā, trūkst zināšanu un prasmju. Apkopojot iegūtās atbildes (45. zīmējums), redzams, ka visbiežāk sociālā darba speciālistiem dienestu vadītāju skatījumā trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem (29-30%). Šīm grupām seko personas ar invaliditāti – vienādā mērā gan ar garīga rakstura traucējumiem, gan ar fizisku invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes u.tml.) traucējumiem (24%).

45. zīmējums. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

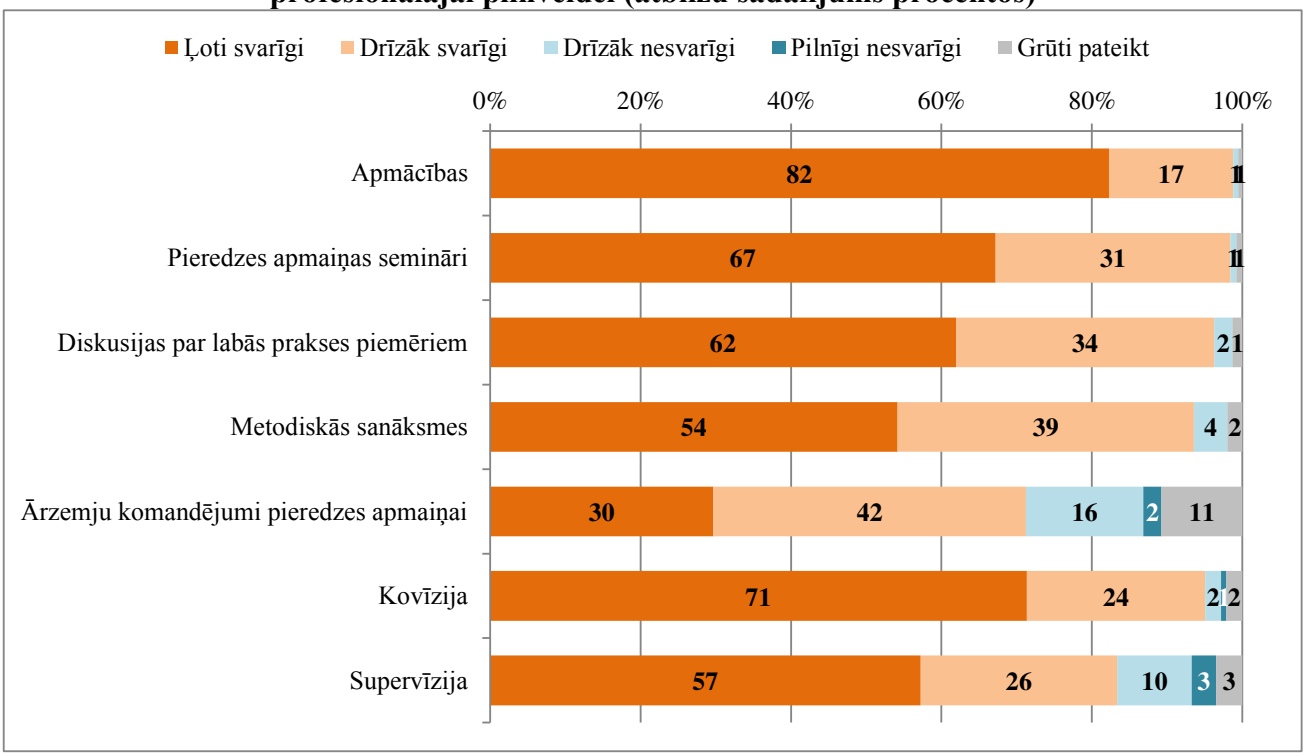
Blakus šīm mērķa grupām, kuras atzītas par galvenajām arī kvalitatīvajā pētījumā, tā ietvaros atsevišķi sociālo dienestu vadītāji piemin arī ilgstošos bezdarbniekus un vardarbībā cietušas personas (abas grupas kvantitatīvajā aptaujā minējuši 7% dienestu vadītāji) un ļoti specifiski – bērnus un pusaudžus ar deviantu uzvedību. Visas šīs grupas tiek uzskatītas par sarežģītām, ar kurām strādājot nepieciešamas specifiskākas iemaņas un prasmes, vai arī ar tām līdz šim nav bijusi saskarsme un tādēļ nepieciešams iegūt un papildināt zināšanas.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Dažādu profesionālās pilnveides pasākumu svarīguma vērtējums

Aptaujāto sociālā darba speciālistu skatījumā apmācības ir vissvarīgākais profesionālās pilnveides pasākums (46. zīmējums): kā ļoti svarīgas tās vērtē 82%. Tālāk seko pieredzes apmaiņas semināri (67%), diskusijas par labās prakses piemēriem (62%), metodiskās sanāksmes (54%). Analizējot minēto pasākumu svarīguma vērtējumu respondentu apakšgrupu griezumā, iezīmējas līdzīgas tendences. Latgales reģiona pārstāvji nedaudz biežāk kā vidēji vērtē tos kā ļoti svarīgus, kamēr Vidzemē šādus vērtējumus sniedza nedaudz retāk. Salīdzinājumā ar citām vecuma grupām, speciālisti vecumā līdz 35 gadiem visbiežāk uzskata apmācības, seminārus, diskusijas un metodiskās sanāksmes par ļoti svarīgām. Sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji, sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību vērtē šo pasākumu svarīgumu nedaudz atturīgāk kā sociālie darbinieki.

46. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Sociālā darba speciālistu viedokļi par ārzemju komandējumu svarīgumu pieredzes apmaiņai ir visai dažādi: 30% vērtē tos kā ļoti svarīgus, 42% – kā drīzāk svarīgus, savukārt 18% uzskata, ka tie ir mazāk svarīgi un 11% bija grūti sniegt atbildi. Dažādās apakšgrupās pastāv vērtējuma atšķirības: piemēram, republikas pilsētu un lielo novadu pārstāvji biežāk tos vērtē kā ļoti svarīgus (35%),

savukārt mazajos novados to svarīgums ir zemāks (tikai 18% vērtējumu „ļoti svarīgi", savukārt 25% vērtējumu „drīzāk" vai „pilnīgi nesvarīgi").

Kovīziju kā ļoti svarīgu pasākumu profesionālajai pilnveidei atzina 71% aptaujāto sociālā darba speciālistu (46. zīmējums). Zemgalē tās svarīguma vērtējums sasniedz 80%, lielajos novados kopumā – 78%. Republikas pilsētās šādu vērtējumu sniedza tikai 65%. Savukārt supervīzijas nozīmes vērtējums ir nedaudz atturīgāks: kā ļoti svarīgu to raksturo 57% sociālā darba speciālistu, kā drīzāk svarīgu – 26%, ka mazāk svarīgu – 13%. Latgales reģionā un lielajos novados vērtējuma līmenis ir augstāks (attiecīgi, 68% un 73% ļoti augstu svarīguma vērtējumu).

Padziļinātajās intervijās ar sociālā darba speciālistiem iegūtie viedokļi par apmācībām atklāj, ka daļa sociālo dienestu cenšas izmantot tieši bezmaksas semināru un kursu iespējas apmācību vajadzību nodrošināšanai:

> *Mēs izmantojam gandrīz visus seminārus, konferences, kas ir pieejami bez maksas. Kur ir iespējams, tur mēs apmeklējam kvalifikācijas celšanas kursus.* (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

> *Ir tie bezmaksas kursi, kurus mēs izmantojam. Regulāri. Varbūt uz maksas mēs tā mazāk, godīgi sakot, bet mēs mēģinām tās stundas, kas tur ir pieprasītas, izlietot pa visādiem, meklējam tos variantus.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Ir pašvaldības, kur sociālā darba speciālistu apmācības plāno sociālā dienesta vadītājs. Citur galvenā iniciatīva ir paša darbinieka rokās:

> *Braucam uz kursiem, kas tiek piedāvāti un cik var atļauties. Vadītājai ir kursu plāns, un mēs tos apmeklējam.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

> *Vadītāja pati seko līdzi visiem iespējamiem kursiem, viņai nāk informācija no mācību centriem, viņa mums vienmēr to pārsūta, un mēs to pārrunājam, kas kuram varētu būt interesējošs, uz ko gribētu iet. Viņa rūpējas par to, lai neaizmirstam, ka mums ir jāapmeklē šie kursi, un ja ir kaut kas labs, viņa ar to padalās.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Sociālā darba speciālistu interese un attieksme pret apmācībām atšķiras, un viedokļus ietekmē gan personības īpašības, gan noslodze darbā un mājās, gan arī pieredze. Pieredzējušiem sociālā darba speciālistiem noteikti kursi vairs nešķiet interesanti, jo tie ir jau vairākkārtīgi dzirdēti. Daži sociālā darba speciālisti sūdzas, ka apmācību kursus ir grūti izbraukāt lielās darba slodzes un ģimenes pienākumu dēļ. Vēl viens sociālā darba speciālistu tips ir tāds, kas cenšas izmantot visas iespējas aizbraukt uz mācībām, iegūt jaunus iespaidus un smelties iedvesmu turpmākajam darbam:

> *Izglītība manās acīs, tā ir vērtība. Tā ir drošība, pirmkārt, man pašai, un tad spēja atvieglot savu un citu cilvēku dzīvi šeit. Tur, kur es dzīvoju, savā novadā, savā pilsētā. Tāpēc es to daru. [..] Personīgi man mācības ir kā tvēriens pēc svaiga gaisa.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

> *Es priecājos par karu semināru, jo jebkurā seminārā tu kaut ko jaunu uzzini. Nekas jau neatkārtojas. [..] Katrā seminārā, katros kursos tu kaut ko jaunu uzzini. Ja varbūt tas ne tik ļoti dod jaunu, tad tas vismaz izrauj no tās ikdienas rutīnas. Tad ir nedaudz tāds pacēlums. Gribas kaut ko darīt, kaut ko jaunu pamēģināt.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

> *Gribētos mācīties kaut ko arī klāt. Ik pa laikam apmeklējam seminārus, no pašvaldības ir uz darbinieku konkrēta naudas summa iedalīta, ko var gada laikā izmantot. [..] Par mācīšanos – jā, ir lietas, kas ir it kā zināmas, bet mazliet aizmirstas, un tad ir sajūta, ka esi mazliet kā skolnieks, un tas liek sarosīties.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

Varētu vairāk. Mūsu laikmetā informācija mainās ļoti ātri, un nevar tai tikt līdzi. Citreiz sanāk, ka klients ir vairāk informēts nekā tu. Darot savu darbu tu zini likumus, ar kuriem strādā, bet cilvēks jau ir informēts no TV. Sociālais darbinieks pārnāk mājās tik noguris un darba laikā jauninājumiem sekot līdzi nedrīkst, jo jāstrādā. [..] Ja apmācība notiek uz vietas, tad tas ir ideāli, ja ārpus, tad tas ir laiks. Katram no mums ir arī ģimene, ar kuru jārēķinās. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā darba speciālisti uzsver arī pieredzes apmaiņas pozitīvos ieguvumus ārzemju komandējumos, tos īpaši spēj novērtēt pieredzes bagātākie speciālisti, kas ilgstoši strādā sociālajā darbā:

Bieži jūtu, ka man trūkst zināšanu. Tik daudz visādu variantu klientiem, kas attiecas, piemēram, uz ģimenēm un bērniem. Katru gadu gribas kaut ko mācīties, un mums iespēja ir, mums budžets atļauj. Braukājam pieredzei pat uz ārzemēm, bijām Norvēģijā, Sanktpēterburgā, Somijā. (sociālā darba speciālists, liels novads)

Pa šiem 8 gadiem es esmu samērā daudz izglītojusies, un man ir vesela kaudze ar diplomiem un sertifikātiem. Vienā brīdī es izjutu, ka man zuda interese par papildizglītību, jo viss atkārtojās. Vienas un tās pašas tēmas, un kvalitāte arī īsti neatbilda. Bija sajūta, ka ir nosists laiks un pienesuma nav. Vairāk man patīk starptautiskas konferences, kur ir pieredzes apmaiņa, piemēri, man patīk praktiskās darbnīcas, kur ir praktiski piemēri un to risināšana. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Lai novērstu to, ka daļai pieredzējušo sociālā darba speciālistu apmācībās ir garlaicīgi, jo tēmas ir zināmas un līdzīgas apmācības jau ir apmeklētas, sociālā darba speciālisti iesaka profilēt apmācības tiem speciālistiem, kas ir pieredze virs 10 gadiem, un tiem, kam pieredze sociālajā darbā nav tik liela.

Piemēram, kaut kāda organizācija rīko kursus par vardarbību. Šīs te tēmas jau ir apzinātas. Ir ļoti daudz, kur ir garlaicīgi. Tas viss jau ir zināms. Varbūt ir jādala tīri apmācību ziņā - speciālistiem, kuriem ir pieredze virs 10 gadiem, tiem ir cits apmācību veids, un kuriem ir mazāka pieredze sociālajā darbā, tiem ir kaut kādas citas tēmas. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Ja vismaz 5 gadus pieredze nav veidojusies, tad vairāk vajag visas tās apmācības. (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Papildus tam sociālā darba speciālisti vērš uzmanību arī uz to, ka svarīgi ir kombinēt teorētiskās un praktiskās nodarbības, lai ilustrētu un nostiprinātu speciālista darba praksē nodarbībās apgūto teoriju.

Padziļinātajās intervijās sociālā darba speciālisti norāda, ka piedalās supervīzijās, taču nepastāv vienprātīgs viedoklis par to noderīgumu. Tiek norādīts, ka piedaloties supervīzijās, svarīgs ir supervizors, kurš strādā ar darbiniekiem, jo no viņa ir atkarīga darbinieku motivācija tajās piedalīties un gūtais labums. Ja ar darbiniekiem strādā profesionāls supervizors, kas nav personīgi pazīstams, speciālisti jūt lielāku ieguvumu. Sociālā darba speciālistu viedokļi atšķiras, kādam būtu jābūt supervīzijas uzdevumam un rezultātam, vai supervīzija būtu jāsaņem individuāli vai grupā.

Bet man ir tā sajūta, ka man ir tam supervizoram jābūt pieejamam, kad man ir grūti. [..] aizejot uz supervīziju varbūt tas bija savādi, jo mēs bijām dažādi cilvēki, no dažādām institūcijām, un katrs strādā ar savu specifiku, un tad nav tas kopsaucējs pie kā pieķerties, vienots, lai ir. Nav tās sociālās problēmas, jo viens strādā ar veciem cilvēkiem, cits ar garīga rakstura traucējumiem, tā ka mums tur dažādi. Es esmu izmantojusi arī individuālo, kad neesmu tikusi galā ar kādu lietu, kur es nesaprotu, kā es varu tikt galā un esmu gājusi lejā pie supervizores un teikusi, ka man vajag un es nezinu. Tad man liekas, ka tas ir tas piemērotais. [..] Man vairāk gribētos, lai viņš ir tāds pieejamāks un es varētu aiziet, tam noteikti vajadzētu būt, jeb arī telefoniski sazināties, bet tam vajadzētu būt kaut kam nevis, kas strādā dienestā, jo nav tā uzticamība, vai paliek visa tā informācija pie viņa tajā telpā. Ja es varētu telefoniski, vai sarunāt tikšanos kaut vai tepat dienestā, mums telpas ir, un izrunāt to savu sāpi, tas būtu labāk. (sociālā darba speciālists, republikas nozīmes pilsēta)

Atsevišķi sociālā darba speciālisti pauž arī ne visai pozitīvu viedokli par supervīziju. Ņemot vērā sociālo darbinieku augsto slodzes līmeni, supervīzija tiek uztverta kā traucēklis, lai paveiktu iekavētos administratīvos darbus, kuriem jābūt paveiktiem noteiktā termiņā. Dažbrīd supervīzija netiek uzskatīta par noderīgu, vai arī sociālā darba speciālists uzskata, ka tā tiek izmantota tikai kā papildu instruments, lai kaut kādā veidā varētu kontrolēt darbiniekus. Tādējādi redzams, ka sociālā darba speciālistiem nav nostiprinājusies izpratne par supervīzijas lomu profesionālās izaugsmes veicināšanā un izdegšanas risku profilaksē.

Neatkarīgi no supervīziju tematikas daļa sociālā darba speciālistu atzīst, ka tās ir nepieciešamas, lai palīdzētu novērst darbinieku profesionālo izdegšanu un atrisinātu saasinājušās problēmas arī pašu darbinieku vidū.

> *Supervīzijas ir ļoti nepieciešamas tieši praktizējošiem sociālajiem darbiniekiem, lai varētu ieteikt viņiem pareizākos gadījuma risinājumus un to modeļus, jo darbinieks, kas ir iekšā šajā gadījumā ne vienmēr spēj saskatīt no malas visu. Supervīzijas var pasargāt no izdegšanas, palīdz pašattīstīties. Konsultatīvais atbalsts ir vērsts un pašattīstību, profesionalitātes saglabāšanu. Pērn izmantojām supervīzijas, un tagad kādu laiciņu nav bijušas, un jau ir jūtams, ka darbiniekiem problēmas saasinās, un tāpat nāk pie vadītājiem prasīt, kā risināt, vai savā starpā pārrunā, bet būtībā paceļ tādus jautājumus, kas ir jārunā supervīzijās.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālā darba speciālistu viedoklis par dažādu pasākumu svarīgumu viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots 45. – 49. zīmējumā pielikumā.

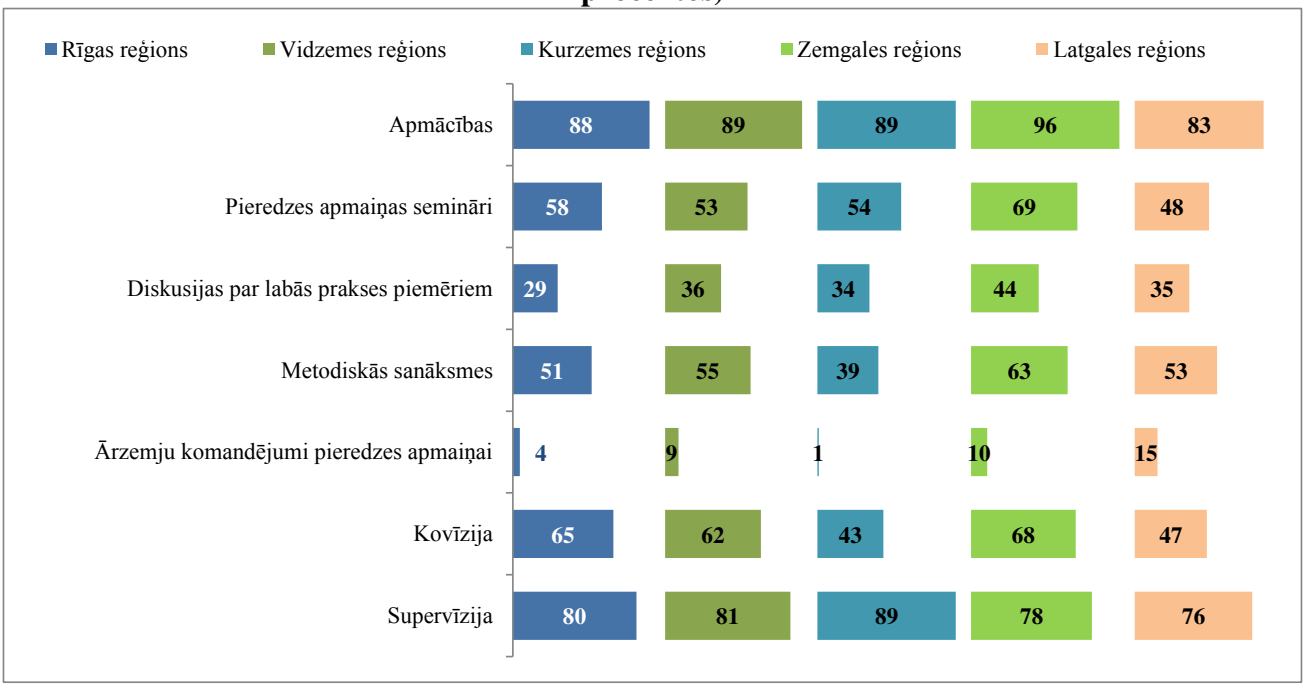
Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība

Gandrīz visi (99%) sociālā darba speciālisti pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši kādu no profesionālās pilnveides pasākumiem. Visbiežāk aptaujas dalībnieki min apmācības (88%) un supervīziju (80%). Vairāk nekā puse ir piedalījušies pieredzes apmaiņas semināros, metodiskajās sanāksmēs, kovīzijā. Ārzemju komandējumos pieredzes apmaiņai ir devušies 7% aptaujāto speciālistu.

Republikas pilsētās un mazajās pašvaldībās strādājošie apmeklē visus pasākumu veidus nedaudz retāk, savukārt lielo un vidējo pašvaldību pārstāvji – biežāk nekā vidēji Latvijā. Reģionu griezumā Kurzemē biežāk nekā citur darbinieki ir apmeklējuši supervīziju (89%), taču retāk metodiskās sanāksmes (39%) un ārzemju komandējumus (1%). Zemgalē gandrīz visus pasākumu veidus min biežāk nekā citos reģionos (47. zīmējums). Latgales sociālā darba speciālistiem nedaudz biežāk ir bijušas iespējas doties ārzemju komandējumos (15%).

Sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, biežāk nekā pārējie ir piedalījušies apmācībās, kovīzijā un supervīzijā, savukārt sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību gandrīz visus pilnveides pasākumu veidus apmeklē relatīvi mazāk. Šāds rezultāts zināmā mērā ir likumsakarīgs, jo normatīvais regulējums šai speciālistu grupai nosaka mazāku minimālo gadā apmeklējamo kvalifikācijas celšanas pasākumu stundu skaitu.

47. zīmējums. Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Kvalitatīvās izpētes laikā sociālā darba speciālisti, kuri strādā attālākos un mazākos novados un ne vienmēr var ierasties uz apmācībām vai konferencēm Rīgā, norādīja, ka ļoti noderīgas ir video konferences, kuras iespējams noskatīties internetā. Šādā veidā sociālā darba speciālists var attālināti iegūt sev nepieciešamo aktuālo informāciju, piekļūstot video materiāliem jebkurā sev izdevīgā laikā, kā arī netērējot tik daudz materiālos līdzekļus.

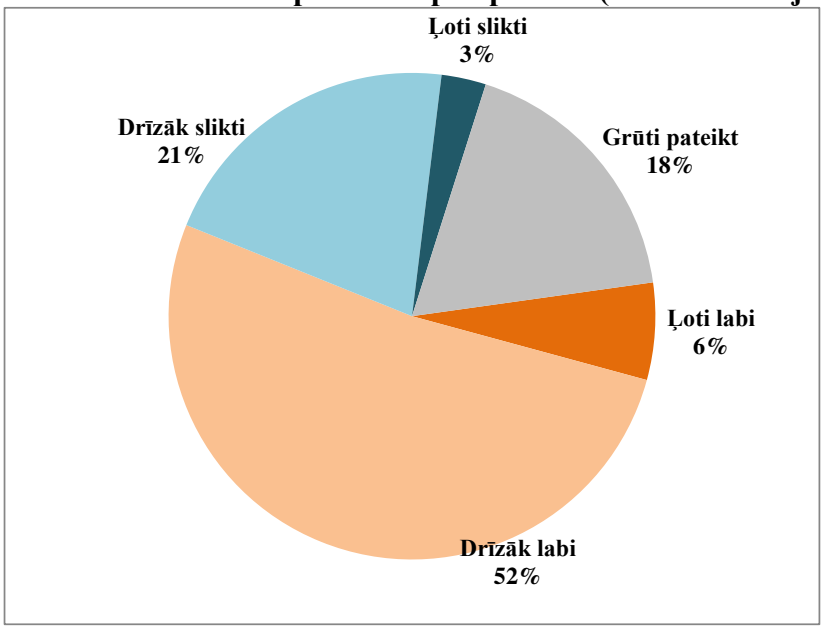
Apmācību, pieredzes apmaiņu semināru un supervīzijas apmeklētāji visbiežāk (>80%) kā pasākumu finansējuma avotu min pašvaldības finansējumu. Supervīzijas gadījumā diezgan bieži ir minēts arī valsts finansējums (26%). Diskusijas par labās prakses piemēriem, metodiskās sanāksmes un kovīzija vairāk nekā pusē gadījumu ir bijuši bezmaksas pasākumi, taču daļēji tos finansē arī pašvaldības. Savukārt ārzemju komandējumu finansējums nāk gan no pašvaldības, gan no dalības kādā projektā, gan no darbinieku personīgajiem līdzekļiem.

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības vērtējums

61% sociālā darba speciālistu atzīmē, ka pēdējo divu gadu laikā viņu sociālajos dienestos ir sākuši darbu speciālisti, kas pēdējo divu gadu laikā ir absolvējuši kādu mācību iestādi. Visvairāk tādu speciālistu ir republikas pilsētās (79%), savukārt mazajos novados tikai 24% aptaujāto minēja, ka kolēģu vidū ir kāds absolvents.

Vairāk nekā puse aptaujāto sociālā darba speciālistu vērtē sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību sociālā darba praksei kā drīzāk labu (52%), taču 24% to uzskata par drīzāk sliktu (48. zīmējums). Kurzemes pārstāvji, kā arī sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā un augstāko izglītību citā profesijā vērtē absolventu sagatavotības līmeni zemāk nekā citi: (33-37% negatīvo vērtējumu). Turpretī, sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, kā arī speciālisti ar vairāk nekā 20 gadu pieredzi sociālā darba jomā, sniedza labvēlīgāku vērtējumu (67-70% atbilžu „ļoti" un „drīzāk labi").

48. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Domājot par sociālā darba speciālistu pieredzi ar jaunajiem sociālā darba speciālistiem, arī kvalitatīvajā pētījumā parādās samērā pozitīvs viedoklis par teorētisko sagatavotību. No vienas puses, sociālā darba speciālisti stāsta, ka jaunie darbinieki var risināt situācijas ar citādāku skatījumu, taču tajā pašā laikā viņiem ir prakses trūkums, kas būtu piesaistīts vairāk reālajai dzīves situācijai un būtu atbilstošāks tam, ar ko ikdienā saskaras sociālā darba speciālisti.

> *Mans vērtējums ir, ka pārāk daudz pasniedzēju, kas strādā, nav praktiķi. Un diemžēl, ja tu strādā jau vairākus gadus dienestā, teiksim, kā arī mana kolēģe, tad, nonākot augstskolā, ar pasniedzēju teorētiķi domas ir kardināli pretējas, bet tevi neviens neuzklausa un neņem vērā. Taisnība vienmēr ir teorijām. Iespējams, mācībspēkos ir jāiesaista praktiķi. Jo šī ir praktiska lieta. Katrs cilvēks ir savādāks, katra situācija ir savādāka. Šeit nevar būt teorijas, kas der visam. Un arī šie paši lektori, kas vada lekcijas... Praktiski nav jau lekcijas, kur nebūtu iesaistītas šīs sadzīviskās situācijas. Būtu vairāk jālasa cilvēkiem, kas to dara praksē. Un praktiķi veic šīs apmācības, praktiķi lasa lekcijas. Jo praktiķis tev spēj uz daudz ko atbildēt.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

Lai gan sociālā darba speciālisti atzīst, ka jaunajiem speciālistiem galvenokārt ir tikai teorētiskas zināšanas, tiek pausta sapratne par to, ka praktiskas zināšanas iespējams gūt, tikai strādājot sociālajā dienestā.

> *Ja tu atnāc no augstskolas un tev pretī nav cilvēki, kas tev gatavi palīdzēt praksē, tad, man liekas, baigi grūti tam jaunajam. Es tā iedomājos – viņš aiziet tādā lielā dienestā, es esmu sociālais darbinieks. [..] Man liekas, augstskolas jau sagatavo teorētiski. Nu cik praktiski... Praksē jau tāpat tu nāc, tu vēro... Tas ir atkarīgs, kad tu aizej uz darbu, vai tie, kas tur strādā, ir gatavi tevi pieņemt. Protams, prakse atšķiras no teorijas.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

> *Man kā darbiniekam liekas, ka tikai darbā un tikai iemetot tevi kā zivi jūrā, tikai tad mācies pa īstam peldēt, jo viens ir zināt teoriju un otrs – saskarties ar reālo situāciju. Viens ir runāt ar cilvēku un ātri reaģēt, jo ir situācijas, kur vajag nogaidīt, un situācijas, kur vajag ātru rīcību, strauju risinājumu. Tas jau daudzās darba vietās raksturīgi, ka meklē jaunu darbinieku, bet ar pieredzi, tad kur lai tas darbinieks to pieredzi iegūst?* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

Sociālā darba speciālisti norāda, ka jaunajiem speciālistiem trūkst administratīvo un lietvedības iemaņu, piemēram, iemaņas darbā ar Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammu

(SOPA), viņi neprot veidot iesniegumus un reģistrēt lēmumus, kas ir viens no uzdevumiem darbā sociālajā dienestā.

> *Trūka, pirmkārt, kaut vai tas, ka, piem., kad jauns darbinieks nāk strādāt sociālajā dienestā, kaut vai uz sociālo palīdzību, viņš SOPA vispār nezina. Netiek iedotas citas zināšanas, kas tiešām būtu jāzina. Kaut vai tādas elementāras kā iesniegumu un lēmumu reģistrēšana. Ļoti daudz kas teorētisks ir, kas praksē nedarbojas.* (sociālā darba speciālists, liels novads)

Tomēr daudzi sociālā darba speciālisti norāda uz ieguvumiem, pieņemot darbā jaunu speciālistu. Pirmkārt, tiek atzīt, ka tas liek paskatīties no malas, kā tiek strādāts dienestā. Otrkārt, tiek norādīts, ka jaunais speciālists dienestu papildina ar jaunām zināšanām.

> *Ja pieņem uz ilgu laiku darbā, tas izaicinājums ir, ka viņš jau atnāk ar kaut ko jaunu. Tāpat kā jebkuras pārbaudes un jebkas ir nepieciešams, jo tas liek lietas sakārtot. Un tu redzi no malas, kur varbūt... jo aiziet rutīnā un tu to darbu dari. Un arī, man liekas, tie jaunie, kas atnāk, ja viņiem dod iespēju, tad viņi ar kaut ko jaunu tikai uzlabo dienesta darbību.* (sociālā darba speciālists, mazs novads)

> *Ieguvums varētu būt tas, ka viņš ar savu enerģiju un redzējumu varētu mainīt kaut kādas rutīnas lietas, lai darbs būtu efektīvāks. Tāpēc jau saka, ka sastāvējies ir sastāvējies, un reizēm vajag tādu dinamītu, lai būtu kāda rotācija. Jaunais darbinieks varētu būt tas, kas ienes jaunas vēsmas tajā mašīnā, kas brauc jau vairākus gadus. Un tās ir arī jaunas zināšanas, jo katru gadu jau nāk kaut kas jauns klāt.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

Būtiski norādīt, ka vienā no intervijām izskanēja viedoklis, ka pastāv izaicinājumi darbā ne tikai ar jaunajiem speciālistiem, bet arī gados vecākajiem darbiniekiem. Sociālā darba speciāliste ir novērojusi, ka gados vecākie sociālā darba speciālisti nav motivēti mācīties, kas būtiski ietekmē veiktā darba kvalitāti.

> *Izaicinājumi ir arī vecajiem speciālistiem augt un attīstīties, jo es arī redzu, kādas ir vienam kolēģim klientu lietas, un kā tas darbs notiek, un kādas ir citiem. Bieži vien tas ir tik tālu no labās prakses piemēriem, ka arī pat tad, kad LM [..] pie mums bija auditā, to arī mūsu vadība apzinājās, ka tās lietas nevajadzētu rādīt. Nu loģiski, ka kaut kā jau izgrozās, lai tās nerādītu, bet tad dzīvojam ar to apziņu, ka tas kolēģis drīz aizies pensijā. Tas ir īstenībā nožēlojami. Tas ir apmēram tāpat, kā latviešu dārziņā māca dziedāšanu krievu valodā runājošs cilvēks, kurš māca bērniem dziesmiņas it kā latviski, bet, kad bērns atnāk mājās un nodzied, es nevaru saprast, kādā valodā, jo visi uzsvari ir nepareizi, un tā dziesmiņa ir sakropļota, bērns jēgu tiem vārdiem nesaprot, jo audzinātāja tos nepareizi izrunā. Tāpat tas ir sociālajā darbā. Tas sociālai darbinieks it kā strādā, viņam ir vēlme, bet… Nezinu, vai tā ir notrulināšanās ar gadiem vai vecums, bet tad kaut kā tā, kā sanāk, tā ir.* (sociālā darba speciālists, vidējs novads)

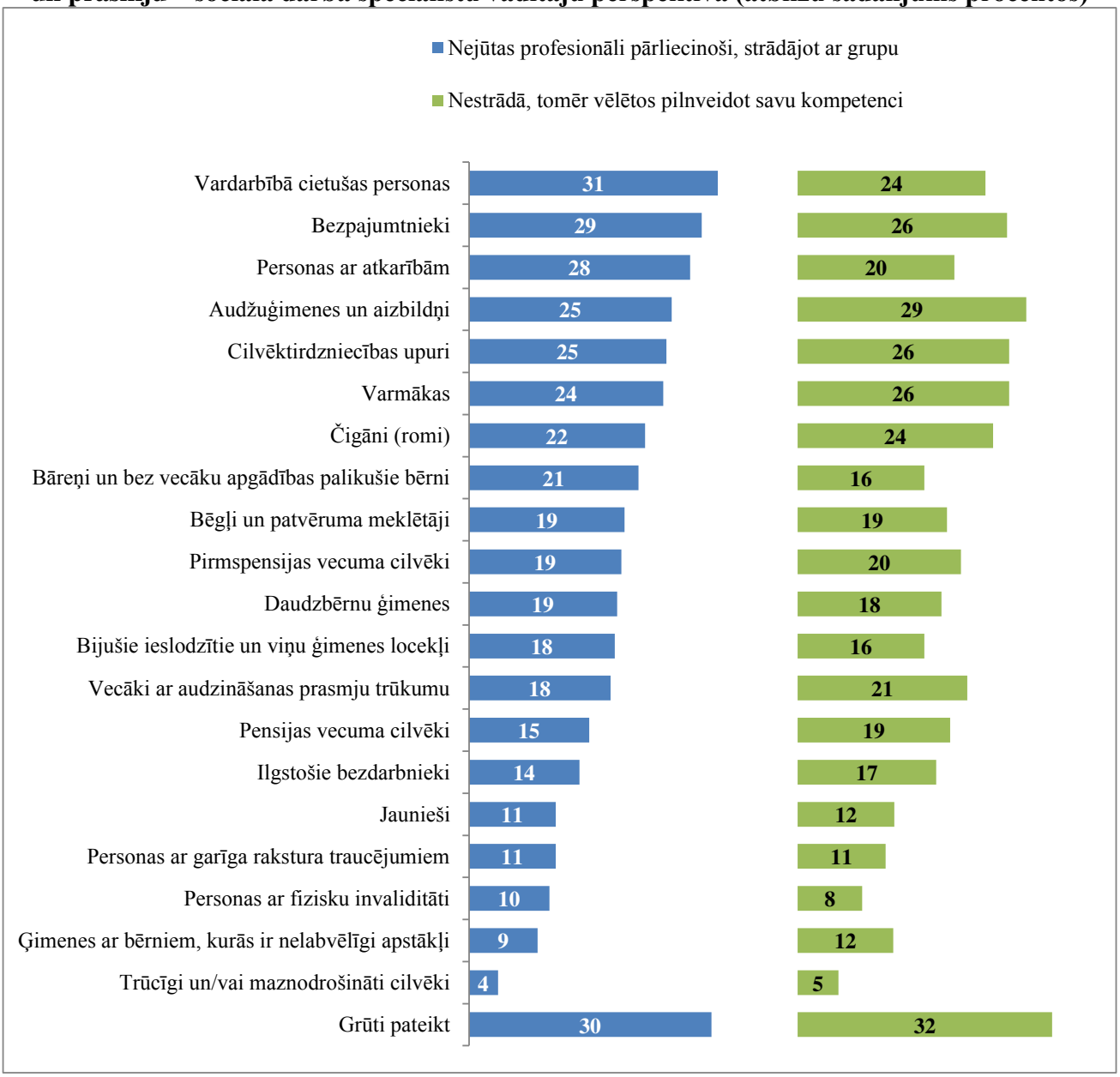
Kā redzams, tad prakses trūkums ir viena no problēmām, ar ko saskaras sociālie dienesti, kad pie viņiem sāk strādāt jaunie profesionāļi. Saprotams, ka augstskolas piedāvā prakses iespējas, lai sagatavotu topošos sociālos darbiniekus reālajam darbam sociālajā dienestā, taču arī lekcijās sniegtā informācija ne vienmēr var atainot patieso darba problemātiku un dažādo klientu gadījumu risināšanu, ar ko ikdienā saskaras sociālie darbinieki.

Sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējums

Runājot par konkrētām apmācību vajadzībām, sociālā darba speciālistiem kvantitatīvās aptaujas laikā tika uzdoti jautājumi, ar kurām klientu grupām strādājot, viņi nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti, un ar kurām klientu grupām viņi šobrīd nestrādā, tomēr vēlētos uzlabot savas prasmes darbā ar tām. Atbildot uz jautājumiem par klientu grupām, strādājot ar kurām pietrūkst profesionālās sagatavotības, 31% aptaujāto minēja, ka nejūtas pietiekami sagatavoti, strādājot ar vardarbībā

cietušajām personām. Vairāk nekā 20% minēja tādas grupas kā bezpajumtnieki, personas ar atkarībām, audžuģimenes un aizbildņi, cilvēktirdzniecības upuri, varmākas, čigāni (romi), bāreņi un bez vecāku apgādības palikušie bērni (49. zīmējums).

49. zīmējums. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālā darba speciālistu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Vidējo un mazo novadu pārstāvji biežāk nekā citi minēja personas ar atkarībām, audžuģimenes, varmākas un to upurus, savukārt lielajos novados strādājošie biežāk saskaras ar iemaņu trūkumu darbā ar bezpajumtniekiem. Respondenti no Kurzemes reģiona gandrīz visas klientu grupas minēja biežāk nekā citu reģionu pārstāvji.

Kā būtiskākās klientu grupas, ar kurām šobrīd nestrādā, taču vēlētos uzlabot prasmes, iezīmējas audžuģimenes un aizbildņi (29%), cilvēktirdzniecības upuri, varmākas, bezpajumtnieki, romi, vardarbībā cietušās personas, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, pirmspensijas vecuma cilvēki un personas ar atkarībām (20-26%; 49. zīmējums).

Vidzemē strādājošie biežāk nekā citi minēja šādas grupas: cilvēku tirdzniecības upuri, varmākas, bezpajumtnieki, romi, vardarbībā cietušās personas, savukārt Kurzemes reģionā – audžuģimenes un aizbildņus. Vidējo un mazo pašvaldību pārstāvji kopumā izrāda lielāku ieinteresētību zināšanu ieguvē par jaunām klientu grupām nekā speciālisti no citām pašvaldībām.

Kopsavilkums

Kopumā sociālo dienestu vadītāju un sociālo dienestu speciālistu viedokļi par dažādu pasākumu svarīgumu personīgajai profesionālajai pilnveidei ir līdzīgs. Par vissvarīgākajām abās grupās tiek atzītas apmācības, tomēr kā ļoti nozīmīgi profesionālās pilnveides pasākumi abās grupās tiek atzīmēti arī pieredzes apmaiņas semināri, diskusijas par labās prakses piemēriem, kovīzijas un supervīzijas. Par mazāk svarīgiem tiek uzskatīti ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai.

Kvantitatīvā sociālo dienestu aptauja parāda, ka 41% gadījumu sociālajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību. Padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem atklāj, ka speciālistus bez atbilstošas izglītības pieņem darbā ar nosacījumu, ka viņi mācīsies un iegūs atbilstošu izglītību.

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību darbam sociālo dienestu vadītāji vērtē samērā negatīvi: 51% aptaujāto uzskata, ka sociālā darba studiju programmu absolventi ir drīzāk slikti sagatavoti, 2% – uzskata, ka ļoti slikti sagatavoti. Pozitīvu vērtējumu sniedz 41% (37% uzskata, ka drīzāk labi, 4% – ļoti labi). Padziļinātajās intervijās tiek norādīts, ka jaunajiem speciālistiem nav pietiekamu zināšanu par normatīvo regulējumu, trūkst iemaņu darbā ar speciālajām programmām (SOPA u.c.), kā arī trūkst praktiskas iemaņas darbā ar cilvēkiem un atsevišķos gadījumos trūkst arī iemaņas risku novērtēšanā, kas ir sociālā darba pamatā. Sociālā darba speciālisti šajā jautājumā ir mazāk kritiski: kopumā 24% sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību vērtē kā sliktu, bet 58% kā labu, 18% nesniedz konkrētu atbildi šajā jautājumā.

Attiecībā uz nepieciešamību profesionāli pilnveidoties darbā ar noteiktām mērķa grupām sociālo dienestu vadītāju skatījumā visbiežāk sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem. Sociālā darba speciālistu visbiežāk minētās atbildes tikai daļēji pārklājas ar sociālo dienestu vadītāju atzīmēto, jo viņi visbiežāk ir minējuši, ka nejūtas pietiekami sagatavoti, strādājot ar vardarbībā cietušajām personām. Citas biežāk minētās grupas ir bezpajumtnieki, personas ar atkarībām, audžuģimenes un aizbildņi, cilvēku tirdzniecības upuri un varmākas. Jāsecina, ka sociālā darba speciālisti retāk min tādas klientu grupas, ar kurām strādā salīdzinoši reti vai sagaidāms, ka strādās tikai nākotnē, piemēram, bēgļi un patvēruma meklētāji, personas ar garīga rakstura traucējumiem u.tml.

SOCIĀLĀ DARBA REZULTĀTI UN ATALGOJUMA SISTĒMA

Šajā nodaļā ir aplūkots visu mērķa grupu viedoklis par sociālā darba rezultātiem, kā arī sociālā darba speciālistu darba slodzi un atalgojumu. Iedzīvotāju viedokļa atspoguļošanā ir izmantoti dati par sociālo dienestu klientu vērtējumu attiecībā uz sociālā dienesta darbu, saņemto atbalstu. Pētījumā tika noskaidrota gan iedzīvotāju vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu, gan arī sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru. Savukārt par sociālā darba kopienā rezultātiem liecina tas, cik lielu daļu iedzīvotāju iesaistīties sabiedriskajās norisēs, kas vērstas uz iedzīvotāju labklājības celšanu, ir mudinājuši sociālā dienesta pārstāvji.

Sociālo dienestu vadītājiem, izvērtējot sociālo dienestu darbu, lūdza sniegt informāciju par sociālā darba rezultātu novērtēšanas sistēmu sociālajos dienestos, kā arī tās ietekmi uz dienesta darbinieku atalgojumu. Savukārt, sociālo dienestu sadarbības partneriem netika uzdots jautājums pat sociālo dienestu darbinieku slodzi un atalgojumu, tādēļ šajā nodaļā ir apkopoti tikai sadarbības partneru viedokļi par sociālo dienestu darba kvalitāti, pieņemot, ka darba kvalitātes vērtējums ietver arī sociālā darba rezultātu vērtējumu.

Balstoties uz pašvaldību vadītāju padziļināto interviju analīzi ir apkopota pašvaldību prakse sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanā, darbinieku novērtējuma rezultātu ietekme uz viņu atalgojumu, kā arī viedokļi par sociālā dienesta ietekmi uz sociālo situāciju kopumā.

Iedzīvotāju perspektīva

Apmierinātību ar sociālā dienesta sniegto atbalstu

Latvijas iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, novērtēja savu apmierinātību ar sociālā dienesta palīdzību konkrētajā ģimenes situācijā. Iegūtās atbildes liecina, ka 28% Latvijas iedzīvotāju ir pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 50% ir drīzāk apmierināti, 12% ir drīzāk neapmierināti, bet 7% ir pilnīgi neapmierināti (50. zīmējums).

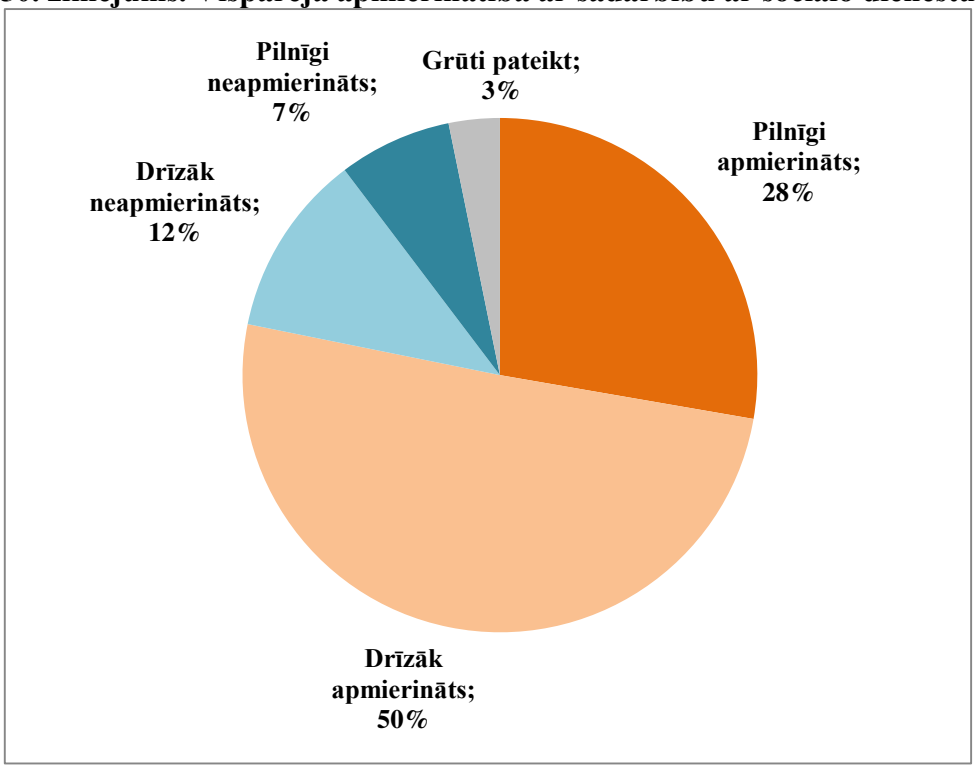
„Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam" ir noteikts politikas rezultatīvais rādītājs „iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu", un plānotais rādītāja lielums ir 75%[14]. Pētījuma kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs (atbildes „pilnīgi apmierināts" un „drīzāk apmierināts") Latvijas iedzīvotāju grupā, kas paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, ir 78%, no tiem, 28% ir pilnīgi apmierināti un 50% – drīzāk apmierināti.

Atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā būtiskas atšķirības nav vērojamas. Ja aplūko, kuras iedzīvotāju grupas biežāk vai retāk ir to vidū, kas ir neapmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, var redzēt, ka retāk neapmierināto vidū ir jauni cilvēki (drīzāk neapmierināti 9%, pilnīgi neapmierināti 4% vecuma grupā 15-29 gadi, bet tās nav uzskatāmas par statistiski nozīmīgām atšķirībām). Vīriešu vidū ir mazliet mazāk to, kas ir pilnīgi neapmierināti, bet nedaudz vairāk to, kas ir drīzāk neapmierināti (drīzāk neapmierināti ir 10% sieviešu un 14% vīriešu, pilnīgi neapmierināti ir 8% sieviešu un 5% vīriešu, bet arī tās nav uzskatāmas par statistiski nozīmīgām atšķirībām). Ja aplūko iedzīvotāju apmierinātību ienākumu līmeņu griezumā, redzams, ka personas ar zemiem ienākumiem (pirmā kvintile) salīdzinoši nedaudz retāk ir neapmierinātas ar

[14] Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam, 24. lpp. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/tiesibu_aktu_projekti_2/iesibu_aktu_projekti_3/lmpamatn_140613_sd.pdf

sniegto atbalstu, salīdzinot ar personām, kuru ienākumi ir vidēji zemi (otrā kvintile). Drīzāk neapmierināti ir 10% pirmās kvintiles un 14% otrās kvintiles aptaujāto, pilnīgi neapmierināti ir 6% pirmās kvintiles un 9% otrās kvintiles aptaujāto, tomēr arī šeit ir jāatzīmē, ka tās nav uzskatāmas par statistiski nozīmīgām atšķirībām.

50. zīmējums. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683

Reģionālā sadalījumā redzams, ka Kurzemes reģiona iedzīvotāju vidū ir vislielākais īpatsvars to, kas ir pilnībā apmierināti ar sociālo dienestu palīdzību (51%), savukārt vismazāk to, kas ir izvēlējušies atbildi „pilnībā apmierināts" ir Rīgas un Zemgales reģiona iedzīvotāju vidū (20% un 21%). Atbilstoši šajos reģionos ir būtiski vairāk to, kas izvēlējušies atbildi „drīzāk apmierināti" (55% un 58% Rīgas un Zemgales reģionos, bet 36% Kurzemes reģionā). Visretāk negatīvu vērtējumu par sociālo dienestu palīdzību ir snieguši Kurzemes reģiona iedzīvotāji (drīzāk neapmierināti 5%, pilnīgi neapmierināti 8% Kurzemes reģionā, salīdzinot ar Vidzemes reģionu, kur drīzāk neapmierināti 13%, pilnīgi neapmierināti 10%). Tomēr arī šie rādītāji uztverami, kā iespējamas tendences, jo atšķirības nav statistiski būtiskas (sk. 50. zīmējumu pielikumā).

Tendences līmenī var norādīt, ka mazo novadu iedzīvotāju vidū ir izteiktāki gan negatīvie, gan pozitīvie vērtējumi: 38% Latvijas mazo novadu iedzīvotāju ir pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 34% ir drīzāk apmierināti, 15% ir drīzāk neapmierināti, bet 10% ir pilnīgi neapmierināti.

Salīdzinoši ievērojami vairāk tādu, kas nav apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību konkrētajā ģimenes situācijā, ir to vidū, kas vērsušies pēc palīdzības sociālajā dienestā, taču palīdzība ir atteikta. To vidū, kas ar palīdzības atteikumu ir saskārušies vienu reizi, pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību ir 7%, 29% ir drīzāk apmierināti, 33% ir drīzāk neapmierināti, bet 24% ir pilnīgi neapmierināti. To vidū, kas ar palīdzības atteikumu ir saskārušies vairākas reizes, pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību ir 8%, 32% ir drīzāk apmierināti, 20% ir drīzāk neapmierināti, bet 33% ir pilnīgi neapmierināti. Visretāk pilnīgi apmierināti ar sniegto atbalstu ir tie klienti, kas vērsušies sociālajā dienestā, lai saņemtu palīdzību bezdarba situācijas risināšanā.

Fokusa grupu diskusiju dalībnieku vidū bija gan tādi sociālā dienesta klienti, kas ir ļoti apmierināti ar sociālā dienesta sniegto atbalstu, gan arī tādi, kas ir kritiski. Vairāki diskusijas dalībnieki bija vērsušies pēc atbalsta krīzes situācijā, un sniegtais atbalsts bija palīdzējis viņiem pārlaist grūto dzīves periodu, un atkal „nostāties uz kājām":

> *Es teikšu, ka man palīdzēja, tā pamatīgi! Visos jautājumos. Man personīgi, bērna jautājumā, dzīvokļa jautājumā... Sūdzēties būtu grēks. Tagad esmu iekārtojusies darbā, saņemu naudu.* (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

> *Man ir pieredze un laikam diezgan liela, es tā saprotu. Personīgi esmu staigājis, vairākas reizes, un man sievas tēvam vajadzēja visu formēt, jo viņam ir invaliditāte, otrā grupa piešķirta. Es zinu, ko nozīmē noformēt šo te invaliditāti. Kādi dokumenti ir jāiesniedz, kā ar ārstiem jārunā un tā tālāk. Mazturīgā statusa noformēšana. [..] Saņēmos, aizgāju. Un ziniet, biju ļoti izbrīnīts, jo cilvēki bija ļoti pretimnākoši. [..] Beigās es visu noformēju. Un arī ieteicu savam draugam to darīt, un viņš arī tagad to dara. Tāpēc, ka viņa tēvam ir 1. grupas invaliditāte.* (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

> *Es griezos, un es biju apmierināts, man palīdzēja [pēc ugunsgrēka]. Deputātu komisija to virzīja, jo tā jau tomēr bija liela summa, avārijas un nelaimes gadījumiem. Man piešķīra 1000.* (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

> *Man māsa saņem. Pakas viņa saņem. Vēl kaut kādas atlaidītes ir. Es pie viņas gāju, redzēju – diezgan labas tās pakas viņi saņem! Protams, viņa visu laiku ņemas ar tiem papīrīšiem, stāv biržā. Reizēm viņa tos 100-latniekus saņem. Bet tas arī reizēm. Tur ir grūti tikt, kaut kāda rinda ir.* (iedzīvotājs, 3. FGD, RUS)

> *Ir bijusi diezgan liela saskarsme ar sociālo dienestu, jo pirms kādiem sešiem gadiem es paliku viena ar diviem bērniem un nezināju, kā atrisināt savas problēmas. Tad man atmaksāja īrēto dzīvokli. Es varu pateikt, ka es saņēmu visu, kas man bija nepieciešams. Vis bija atkarīgs no inspektora. Bet, nu pārsvarā informācija tiek sniegta, cilvēki ir laipni.* (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

Diskusijas dalībnieki pauda viedokli, ka sociālā dienesta atbalsta vērtējums ir saistīts ar cilvēka personību un attieksmi. Ja cilvēks ir noskaņots ļoti negatīvi, viņš arī biežāk saskatīs negatīvo, un ar tādu personu sociālā dienesta darbiniekiem ir grūtāk komunicēt un veidot pozitīvas attiecības:

> *Man ir super! Neko sliktu nevaru teikt! Es vienmēr uz turieni gāju ar prieku! Kā tu ar viņiem, tā viņi ar tevi! Man tā likās. Man viss bija labi, mēs smējāmies un jokojām. Es ar savu to psihologu.... Tur vispār bija lieliski! Palīdzēja saistībā ar redzi pensiju nokārtot... Es pat nezināju! Es decembrī, pirms jaunā gada sāku darīt, viņi teica – jūsu pensija, ejiet un dariet datorā! Bet es pat nezināju! Pret mani bija labi, it visā palīdzēja!* (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

> *Es biju domājis, ka būs daudz grūtāk. Bet, ko es sapratu, sēžot un gaidot koridorā rindu, es sapratu, ka daudz kas ir atkarīgs no tevis, kā tu esi noskaņots. Ja tu esi noskaņots, kā rādīja sižetu par VID, ka viņš aiziet un grib pierādīt, ka visi, kas tur sēž, ir baigie muļķi, viņš jau aiziet ar to negatīvismu. Nu, kas tur var būt labs. Bet, ja tu aizej pie cilvēka un principā parādi, ka tu viņu cieni, esi gatavs uzklausīt un gaidi palīdzību, tad tas cilvēks arī tev ies pretī.* (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

Tie, kas uz sociālo dienestu dodas regulāri, ir labi apguvuši pieņemtās procedūras un kārtību, un saskarsmi ar sociālo dienestu vērtē pozitīvi, īpaši tas attiecas uz daudzbērnu ģimenēm, kas saņem sociālo palīdzību (iemesli, kāpēc personas vēršas sociālā dienestā vairākkārtīgi, sīkāk raksturoti nodaļā „Sociālo dienestu klientu detalizēts raksturojums"):

> *Es jau desmit gadu garumā uz turieni eju. Tur strādā viena un tā pati sieviete. Viņai jau ir ļoti liela pieredze. Tādēļ mūsu komunikācija notiek ļoti ātri, ātri. Viņa man ātri – te paraksts, te paraksts, te, te, te, te tra ta ta ta! Tā kā man nekas nav jāpierāda, es atnāku pakaļ tiem pabalstiem, kas man pienākas,*

kā daudzbērnu ģimenei, tādēļ nav nekā negatīva. Viss ir ļoti ātri, konkrēti un labi! (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Man principā ir ļoti liela pieredze, vairāku gadu garumā. Nu, es varētu teikt tā – lielākoties pozitīva. Ir pāris negatīvu momentu, bet tas tā. Principā pa lielam, pozitīva. (iedzīvotājs, 4. FGD, LV)

Citā gadījumā sociālā dienesta klients ļoti pozitīvi raksturo sociālā dienesta darbinieku atsaucību, lai palīdzētu risināt situāciju ar īpašumiem maznodrošinātā statusa iegūšanai, un vienlaikus pauž pārsteigumu, ka konkrētajai personai nav bijis jāuzrāda nekādi personu apliecinoši dokumenti. Zinot, ka lielākā daļa sociālo dienestu darbinieku savā ikdienas darbā izmanto sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammu SOPA, kur ir pieejama dažādu reģistru informācija, tas gan kopumā nav pārsteigums. Vienlaikus konkrētais piemērs atklāj, ka, ja persona ir atnākusi, lai iegūtu maznodrošinātā statusu un saņemtu sociālo palīdzību, sociālajam darbam ar klientu netiek pievērsta liela uzmanība:

Man ļoti patīk, kā strādā ierēdņi. Tieši tā viņiem ir jāstrādā. Es zvanīju vadītājai, īsumā pastāstīju. Es tiku laipni sagaidīts. Manā vietā pat izsita numuriņu – lūdzu, tas jūsu numuriņš, te kabinets. Un tur rindas vispār nekādas šajās dienās. Un tur arī laipni mani sagaidīja, divas darbinieces tur bija. Viena aicina pie sevis, cita arī aicina. Es dokumentu pat nebiju paņēmis līdzi, man ir cita soma, kur man bija citas apliecības. [..] Visu laipni, kā saka, izstāstīja. Lai arī es neesmu identificēts, no kurienes ienācis. [..] Viss pēc būtības, pa punktiem. Pilnīgi skaidrs bija, kā rīkoties, kam ko dāvināt, lai tu tur saņem to statusu. (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

Vienlaikus jāatzīmē, ka noteiktas iedzīvotāju grupas, kas regulāri ir spiestas doties uz sociālo dienestu pēc atbalsta, piemēram, personas ar invaliditāti, ir saskārušās gan ar pozitīvu, gan negatīvu pieredzi savā saskarsmē ar sociālo dienestu:

Tā kā es esmu 1.grupas invalīds, tad kopš bērnības es esmu saskāries ar šiem dienestiem. Kārtojot pabalstus, arī to pašu invaliditāti kārtojot. Asistenta pakalpojumus kārtojot, tagad arī mēģināju vecākiem aprūpi nokārtot. Bet man neizdevās, arī dažādu finansiālu iemeslu dēļ. Nu jā, pieredze man ir gan pozitīva, gan negatīva. Ir dažādi. Dažādi ir šie darbinieki. Ir bijuši ļoti atsaucīgi, ir bijuši ļoti neatsaucīgi. Ļoti dažādi. (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

Fokusa grupu diskusiju dalībnieki, kas nav apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību konkrētajā situācijā, norāda, ka viņus neapmierina sociālā dienesta darbinieku attieksme un prasības pēc dokumentiem (administratīvais slogs). Par šo tēmu visvairāk izteicās Rīgas fokusa grupu diskusijas dalībnieki diskusijā, kas notika krievu valodā:

Reizēm ir tā, ka negribas iet, jo, ziniet kāpēc? Jo viņi liek... Ja nav papīrīši, tev nekā nebūs, kamēr neatnesīsi to papīriņu! Tas apnīk! Gribas nospļauties, pasūtīt viņus kaut kur tālāk, un neko negribas no viņiem. Tas ir slikti, ka viņiem viss ar papīrīšiem! Vai tas no augšas, vai no viņiem atkarīgs... Slikti tas. Birokrātija! (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Viens no diskusijas dalībniekiem stāstīja, ka tēvs, kurš pārcietis insultu un slimības rezultātā ir ieguvis runas traucējumus, saskāries ar empātijas trūkumu no sociālā darbinieka puses:

[Tēvs] runā neskaidri. Šķiet, ka viņš ir piedzēries. Bet viņš vienkārši nevar, pēc insulta cilvēks... Viņu neuztver, sāk kliegt, viņš sāk nervozēt, un viss. Tāpēc viņš negribēja iet [uz sociālo dienestu]. Dažas reizes viņš centās, viņu tā teikt – pasūtīja. Teica – aizej, izgulies! (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Vairāki diskusiju dalībnieki norāda, ka psiholoģiski ir grūti pārvarēt sevi un iet kaut ko lūgt, bet, aizejot uz sociālo dienestu, viņi sajūt, ka nav šeit vēlami, un kopumā došanās uz sociālo dienestu viņiem saistās ar pazemojumu:

Vispirms – pazemojums. Ka tu ej, lai tev viss būtu labi... Tu ej, prasi, pierādi! Man sākumā bija pazemojoši to visu darīt. Pašai bija pretīgi, neko negribēju... Kamēr savu nepierādīsi, kamēr to neizdarīsi, neko tev nedos, neko tu nesaņemsi! (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Bet laikam tas, kādēļ negribas iet uz sociālo dienestu... Kad tu uz turieni ej, vērsies... Tu neko nezini. Un tu saproti, ka neviens nepriecājas par tavu klātbūtni. Bet tu esi spiests, jo nezini, kur vēl iet. Tas ir pirmais, kad ej, kad tev to visu vajag. Bet par tevi nepriecājas! Tevi sāk it kā... Jā, viņiem vajag tās izziņas, viņiem vajadzīgi tie papīrīši. Jūs man paskaidrojat normāli, kādēļ jums viņi vajadzīgi? Nevis – ko atnāci uz šejieni? Atnes man to un to, un tad es ar tevi runāšu! Kad tu jau esi sev to statusu panācis, ka tev ir tiesības, tad viņi arī nedaudz citādāk sāk ar tevi sarunāties. Bet tā pirmā siena... Kad tu jau tā esi pazaudējies... Kad tu jau tā nezini, kur tev mesties, un ko tev darīt, un, ja tu satiec vēl šito sienu... Tas ir – ko atvilkies? Protams, ļoti nepatīkami! Tas viņiem būtu jāmaina jau saknē. Nezinu, kā ir tagad, bet, kad es ar to saskaros, tieši tā tas bija. (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Atsevišķi piemēri no fokusa grupu diskusiju dalībnieku pieredzes atklāj sociālā darba kvalitātes problēmas, kas izpaužas kā sistēmiskas pieejas trūkums noteiktās situācijās, kā arī ierobežotās iespējas palīdzēt un ar to saistīto ieinteresētības trūkumu. Tomēr jāuzsver, ka fokusa grupās minētie gadījumi neļauj sniegt padziļinātu aprakstu par konkrētajām situācijām, un līdz ar to ierobežo iespējas izdarīt objektīvus secinājumus:

Nav sistēmas kārtīgas, un to es pati esmu izgājusi cauri. Nav īsti sistēma sakārtota, kā tam cilvēkam palīdzēt. Ja tur ir "a" solis, tad būtu jāseko "b", un tā tālāk. Bet ir tā saraustīti un izmētāti viss. (iedzīvotājs, 1.FGD, LV)

Lielu ieinteresētību es neredzēju viņos. Tu atnāc ar problēmu, pats to iezīmē... Ja kaut kā varēs, tad palīdzēs, bet tā, lai viņi rautos... (iedzīvotājs, 2.FGD, RUS)

Ņemot vērā fokusa grupu diskusijās izskanējušos dažādos viedokļus, kas raksturo apmierinātību ar sadarbību ar sociālo dienestu, kvantitatīvās aptaujas ietvaros tika salīdzināta dienesta klientu apmierinātība gan atkarībā no vēršanās iemesla (tikai sociālā palīdzība vai sociālie pakalpojumi un/vai sociālā darbinieka atbalsts), gan vēršanās iemesls un apmierinātība ar sadarbību reģionu griezumā (sk. 50.zīmējumu pielikumā).

Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums

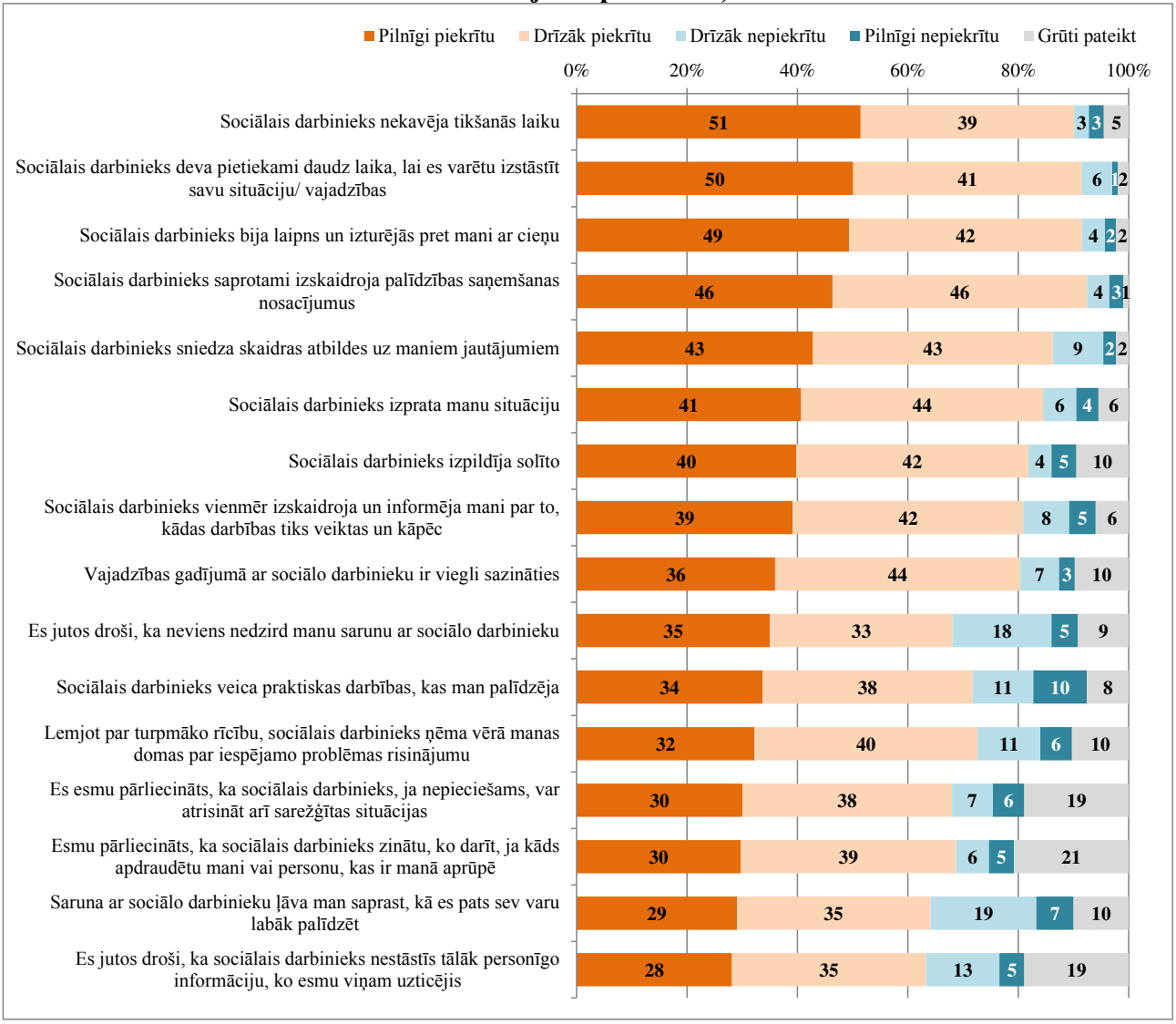
Latvijas iedzīvotāji, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, tika lūgti novērtēt sadarbību ar sociālā dienesta darbinieku 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru (51. zīmējums). Sniegtie vērtējumi liecina, ka kopumā sociālo darbinieku darbs tiek vērtēts ļoti pozitīvi. Neviens no vērtējumā iekļautajiem aspektiem nesaņēma ļoti negatīvu vērtējumu. Pilnīgi visos aspektos pozitīvais vērtējums pārsniedza 63%, tas nozīmē, ka kopumā apmēram divas trešdaļas sociālā dienesta klientu ir apmierināti ar sociālo dienestu darbu.

Aplūkojot atsevišķi dažādos sadarbības ar sociālo darbinieku aspektus, redzams, ka sociālie darbinieki ievēro labas komunikācijas nosacījumus. 90% aptaujāto atzīst, ka sociālais darbinieks nekavēja tikšanās laiku (summētas atbildes „pilnīgi piekrītu" un „drīzāk piekrītu"). Atbilžu variantu „pilnīgi piekrītu" salīdzinoši biežāk izvēlas mazo un vidējo novadu iedzīvotāji, bet kopējais pozitīvo vērtējumus skaits gandrīz neatšķiras, un visās apdzīvotajās vietās ir ap 90% (atbildes „pilnīgi piekrītu" Rīgā – 43%, citā republikas pilsētā – 48%, lielajā novadā – 46%, vidējā novadā – 58%, mazā novadā – 62%). Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc citām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Ļoti būtiski, ka sociālie darbinieki prasmīgi plāno savu laiku un paredz sarunai ar klientu pietiekami daudz laika. Kopumā 91% aptaujāto piekrīt, ka sociālais darbinieks deva pietiekami daudz laika, lai

es varētu izstāstīt savu situāciju vai vajadzības (summētas atbildes „pilnīgi piekrītu" un „drīzāk piekrītu"). Nedaudz vairāk tādu, kas šim izteikumam nepiekrīt, ir vecuma grupā 30-49 gadi, kur atbildes „drīzāk nepiekrītu" un „pilnīgi nepiekrītu" veido 10%, bet vidēji visu sociālo dienestu klientu vidū – 6%. Līdzīgi kā vairākos citos jautājumos, arī šajā jautājumā mazo novadu iedzīvotāju vidū viedoklis ir polarizētāks: 72% Latvijas mazo novadu iedzīvotāju šim izteikumam pilnīgi piekrīt, 17% ir drīzāk piekrīt, 7% ir drīzāk nepiekrīt, bet 4% ir pilnīgi nepiekrīt (vidējais sadalījums ir atbilstoši 50%, 51%, 6% un 1%). Tomēr nelielais aptaujāto skaits šajā grupā neļauj izvirzīt apgalvojumu, ka tā ir uzskatāma par kādu būtisku raksturojošu tendenci.

51. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=399

Svarīgi, ka sociālā dienesta klienti, vēršoties sociālajā dienestā, saskaras ar cieņpilnu attieksmi. 91% aptaujāto piekrīt, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās pret mani ar cieņu (summētas atbildes „pilnīgi piekrītu" un „drīzāk piekrītu"). Lai gan fokusa grupās izskanējušie viedokļi liecina par negatīvas saskarsmes piemēriem, aptaujā tikai 6% aptaujāto nepiekrīt izteikumam, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās pret mani ar cieņu. Tas var liecināt par fokusa grupu diskusijās novēroto tendenci, ka iedzīvotāji jūtas atkarīgi no sociālā dienesta, tāpēc kritiku pauž nelabprāt un tikai izteikti drošā vidē. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Ne mazāk būtisks komunikācijas aspekts sociālajā dienestā ir tas, ka sociālais darbinieks saprotami izskaidro palīdzības saņemšanas nosacījumus. Šo aspektu pozitīvi vērtē 92% aptaujāto, bet negatīvu vērtējumu sniedz tikai 7%. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā šajā jautājumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm nav vērojamas, izņemot to, ka mazo novadu iedzīvotāju vidū viedoklis atkal ir polarizētāks: 61% Latvijas mazo novadu iedzīvotāju šim izteikumam pilnīgi piekrīt, 21% ir drīzāk piekrīt, 11% ir drīzāk nepiekrīt, bet 7% ir pilnīgi nepiekrīt (vidējais sadalījums ir atbilstoši 46%, 46%, 4% un 3%).

Līdzīgs vērtējums ir sniegts arī attiecībā uz apgalvojumu „Sociālais darbinieks sniedza skaidras atbildes uz maniem jautājumiem". Tam piekrīt 86% (summētas atbildes „pilnīgi piekrītu" un „drīzāk piekrītu"), bet nepiekrīt 10% aptaujāto. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas, izņemot to, ka mazo novadu iedzīvotāju vidū ir vairāk atbildes „pilnīgi piekrītu" (65%, salīdzinot ar 43% visā apakšizlasē).

85% Latvijas iedzīvotāju, kas tikušies ar sociālo darbinieku klātienē, uzskata, ka konkrētajā gadījumā sociālais darbinieks izprata personas situāciju. Nedaudz biežāk atbildi „pilnīgi piekrītu" šajā jautājumā izvēlējās personas vecumā 15-29 gadi (57%), personas ar augstāko izglītību (47%), latvieši (46%), mazo novadu iedzīvotāji (55%) salīdzinājumā ar 41% visā apakšizlasē. 82% aptaujāto atzīst, ka sociālais darbinieks izpildīja solīto. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Apgalvojumam „Vajadzības gadījumā ar sociālo darbinieku ir viegli sazināties" piekrīt 80%, bet nepiekrīt 10% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. Salīdzinoši biežāk izteiktu piekrišanu šim apgalvojumam pauž jaunākā vecuma grupa (15-29 gadi), kuru vidū pilnīgi piekrīt 57% (salīdzinot ar visu apakšizlasi 36%), kā arī personas ar zemiem ienākumiem (45%).

Apgalvojumam „Esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks zinātu, ko darīt, ja kāds apdraudētu mani vai personu, kas ir manā aprūpē/ apgādībā" piekrīt 79%, bet nepiekrīt 10% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas ar sociālā dienesta darbinieku. Salīdzinoši biežāk izteiktu piekrišanu šim apgalvojumam pauž jaunākā vecuma grupa (15-29 gadi), kuru vidū pilnīgi piekrīt 54% (salīdzinot ar visu apakšizlasi 30%), kā arī personas ar zemiem ienākumiem (38%) un mazo novadu iedzīvotāji (38%).

Apgalvojumam „Lemjot par turpmāko rīcību, sociālais darbinieks ņēma vērā manas domas par iespējamo problēmas risinājumu" piekrīt 73%, bet nepiekrīt 17% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. Salīdzinoši biežāk izteiktu piekrišanu šim apgalvojumam pauž jaunākā vecuma grupa (15-29 gadi), kuru vidū pilnīgi piekrīt 44% (salīdzinot ar visu apakšizlasi 32%), kā arī cilvēki, kam ir augstākā izglītība (40%), personas ar augstiem ienākumiem (44%) un mazo novadu iedzīvotāji (41%).

Apgalvojumam „Es esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks, ja nepieciešams, var atrisināt arī sarežģītas situācijas" piekrīt 68%, bet nepiekrīt 13% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. Salīdzinoši biežāk izteiktu piekrišanu šim apgalvojumam pauž jaunākā vecuma grupa (15-29 gadi), kuru vidū pilnīgi piekrīt 44% (salīdzinot ar visu apakšizlasi 30%), kā arī mazo novadu iedzīvotāji (38%). Minētās atšķirības tomēr jāinterpretē uzmanīgi, ņemot vērā nelielo aptaujāto skaitu šajās apakšgrupās.

Pievēršoties tiem aspektiem, kas saistīti ar kritiskāku vērtējumu, jāuzsver, ka negatīvs vērtējums biežāk sniegts attiecībā uz apgalvojumu „Saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt". Šim apgalvojumam piekrīt 64%, bet nepiekrīt 24% aptaujāto. Nedaudz kritiskāki šajā jautājumā ir Rīgas iedzīvotāji (piekrīt 53%, nepiekrīt 32%), būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc citām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm nav vērojamas.

Cits apgalvojums, kas salīdzinoši biežāk saņēmis negatīvu vērtējumu, ir apgalvojums „Es jutos droši, ka neviens nedzird manu sarunu ar sociālo darbinieku". Tam piekrīt 68%, bet nepiekrīt 23% aptaujāto. Nedaudz kritiskāki šajā jautājumā ir krievu tautības iedzīvotāji (piekrīt 64%, nepiekrīt 28%) un republikas pilsētu iedzīvotāji (piekrīt 59%, nepiekrīt 28%), būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc citām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm nav vērojamas.

Ar konfidencialitātes neievērošanu saistīts arī salīdzinoši augstais negatīvo atbilžu skaits attiecībā uz apgalvojumu „Es jutos droši, ka sociālais darbinieks nestāstīs tālāk personīgo informāciju, ko esmu viņam uzticējis". Šim apgalvojuma piekrīt 63%, bet nepiekrīt 18% aptaujāto (grūti pateikt 19%). Būtiski vairāk nekā vidēji negatīvo atbilžu šajā jautājumā bija mazo novadu iedzīvotāju vidū (piekrīt 48%, nepiekrīt 32%, grūti pateikt 20%), arī starp tiem, kam augstāki ienākumi, bet ne tik izteikti, jo šajā grupā ir vairāk atbilžu „grūti pateikt" (piekrīt 44%, nepiekrīt 23%, grūti pateikt 33%).

21% aptaujāto nepiekrīt apgalvojumam, ka „Sociālais darbinieks veica praktiskas darbības, kas man palīdzēja". Salīdzinoši biežāk izteiktu piekrišanu šim apgalvojumam pauž jaunākā vecuma grupa (15-29 gadi), kuru vidū pilnīgi piekrīt 44%, personas ar zemiem ienākumiem (41%) un mazo novadu iedzīvotāji (48%), salīdzinot ar visu apakšizlasi (33%). Apgalvojumam, ka „Sociālais darbinieks veica praktiskas darbības, kas man palīdzēja" biežāk nepiekrīt arī tie, kas vērsušies sociālajā dienestā pēc atbalsta un to nesaņēma. To vidū, kas ar palīdzības atteikumu ir saskārušies vienu reizi, piekrītošu viedokli par apgalvojumu „Sociālais darbinieks veica praktiskas darbības, kas man palīdzēja" pauž 38%, bet tam nepiekrīt 47%. To vidū, kas ar palīdzības atteikumu ir saskārušies vairākas reizes, šim apgalvojumam piekrīt 43%, bet nepiekrīt 29%.

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros sociālo dienestu klientu sniegtais sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums reģionālajā griezumā attēlots 51. – 56. zīmējumā pielikumā.

Sociālais darbs kopienā

Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika uzdots jautājums, vai kādā no sabiedriskajām aktivitātēm pēdējo divu gadu laikā iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks (52. zīmējums), kas savukārt liecina par veikto sociālo darbu kopienā.

Kopumā 20% Latvijas iedzīvotāju ir pamanījuši, ka noteiktās aktivitātēs iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks: 14% Latvijas iedzīvotāju norāda, ka pašvaldības sociālais dienests tos ir aicinājis piedalīties sakopšanas talkās, 8% ir aicinājis ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām. Piedalīties pārējās aktivitātēs sociālais dienests ir aicinājis ievērojami retāk (atbilžu skaits zem 5%).

Būtiski atzīmēt, ka sociālo dienestu klientu vidū ir nedaudz vairāk to, kas norāda, ka sociālais dienests ir aicinājis pašvaldības sociālajam dienestam ziņot par cilvēkiem nelaimē (7%), un pārliecināt cilvēku, kuram ir problēmas, vērsties pie atbildīgajām iestādēm vai speciālistiem (9%).

52. zīmējums. Sociālā dienesta iniciēta Latvijas iedzīvotāju sabiedriskā aktivitāte (atbilžu sadalījuma procentos)

Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze1: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; bāze2: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; bāze3: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=2329

Aplūkojot Latvijas iedzīvotāju atbildes pēc dažādiem sociāli demogrāfiskajiem parametriem, šajā jautājumā statistiski būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā lielākoties nav vērojamas. Izņēmumi ir atsevišķos aspektos, piemēram, Latgalē ir nedaudz vairāk to, kas saka, ka pašvaldības sociālais dienests ir aicinājis ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām (Latgalē 14%, visā Latvijā vidēji 8%). Latgalē ir nedaudz vairāk arī to, kas saka, ka pašvaldības sociālais dienests ir aicinājis izsaukt policiju vai ātro medicīnisko palīdzību, redzot kādu cilvēku nelaimē (Latgalē 11%, visā Latvijā vidēji 4%), kā arī censties pārliecināt cilvēku, kuram ir problēmas, vērsties pie atbildīgajām iestādēm vai speciālistiem (Latgalē 9%, visā Latvijā vidēji 4%), vai ziņot pašvaldības sociālajam dienestam par cilvēkiem nelaimē (Latgalē 10%, visā Latvijā vidēji 4%).

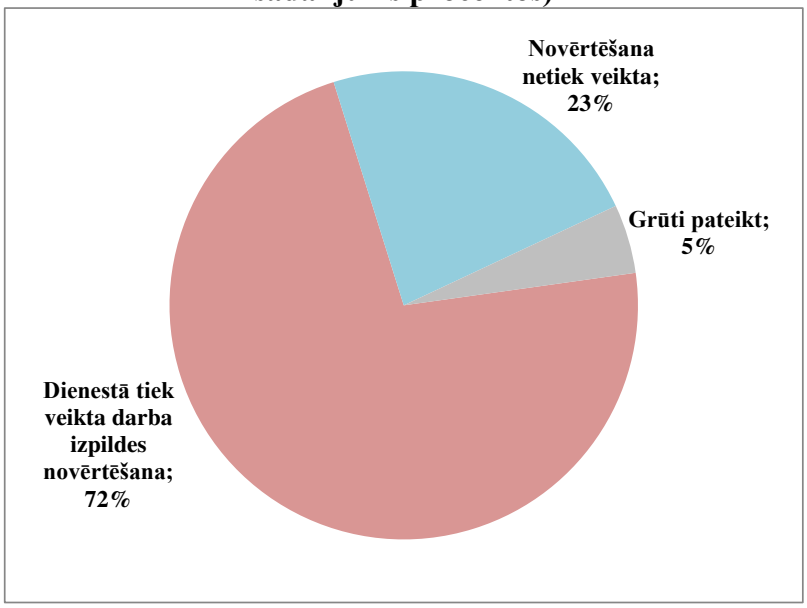
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Izvērtējot sociālo dienestu darbu, sociālo dienestu vadītāji sniedza informāciju par sociālā darba rezultātu novērtēšanas sistēmu sociālajos dienestos, kā arī tās ietekmi uz dienesta darbinieku atalgojumu. Kopumā 72% sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos tiek

veikta darba izpildes novērtēšana (53. zīmējums). Tomēr kvalitatīvajā izpētē iegūtā informācija rāda, ka novērtēšana ne vienmēr tiek īstenota vienotas sistēmas ietvaros. Lielo pašvaldību (dažkārt arī vidējo) sociālajos dienestos visbiežāk tiek izmantotas domes izveidotas darba kvalitātes novērtēšanas sistēmas, kamēr vidējo un mazāko pašvaldību sociālajos dienestos sociālo dienestu vadītāji pēc saviem ieskatiem izvēlas veidus kā novērtēt sociālā darba speciālistu darba rezultātus. Lai izvērtētu sociālā darba speciālistu darba rezultātus, kopumā tiek izmantotas šādas metodes:

- domes izveidota darba kvalitātes sistēma;
- pārrunas ar sociālā dienesta vadītāju;
- sociālā dienesta vadītājs vērtē sociālā darba speciālista darbu darbībā;
- kolēģis vērtē kolēģi;
- sociālā darba speciālists vērtē savu darbu, aizpildot noteiktu veidlapu;
- klients vērtē sociālā dienesta darba kvalitāti.

53. zīmējums. Darba izpildes novērtēšanas sistēmas esamība sociālajos dienestos (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Atkarībā no sociālā dienesta iepriekš minētās novērtēšanas metodes var tikt izmantotas atsevišķi vai arī apvienojumā ar citām. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret kopējām darba kvalitātes uzraudzības sistēmām pašvaldībā atšķiras. Vieni tās vērtē atzinīgi un atzīmē, ka tas kopumā uzlabo darba kvalitāti sociālajā dienestā, jo tiek sniegts objektīvs darba kvalitātes izvērtējums un tam nav nepieciešams tērēt savus resursus.

> *Mums ir kopējā kvalitātes uzraudzības sistēma pašvaldībā, kurā arī mēs tiekam iesaistīti. Piemēram, iekšējais auditors mums regulāri kontrolē un pārbauda dažādas jomas. Pagājušajā gadā mums arī bija liels audita ziņojums. Visas jomas izvērtētas, visās izpētīts – darbinieku noslogojums, klientu lietu skaits, vai vērtēti riski klientu lietās. Visās niansēs. Tad mums iedod ieteikumu, kurā ir 20 dažādi ieteikumi, ko vajadzētu mainīt, uzlabot. Mums ir iekšējā pašvaldības kvalitātes sistēma, kurā mēs esam iesaistīti. Paši mēs vairāk nodarbojamies ar klientu anketēšanu un ar tādām lietām.... Man patīk, ka tāda ir, jo tad ir daudz vieglāk strādāt. Kādreiz ir tā, ka tu pats esi procesā iekšā un tā to nepārredzi, kā var pārredzēt no malas. Un ir diezgan vienkārši, ja mums nav vajadzīgi savi resursi, lai to darītu, bet mums ir auditors, kurš atnāk, iziet, izpēta, izvērtē un iesaka kaut ko. Tas vienmēr ir arī ļoti korekti. Tas nav tā, ka viņi ir kā kontrolējošā iestāde. Viņi ienāk ar ļoti daudz ieteikumiem.* (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Savukārt citi sociālā dienesta vadītāji norāda, ka novērtēšanas rezultātā tiek sniegts ļoti vispārīgs darba kvalitātes novērtējums, pamatojoties tikai uz amata aprakstu un darba pienākumiem.

Katru gadu pašvaldībā tiek veikts visu darbinieku izvērtējums. Tur ir gan par padarīto darbu, gan par attieksmi pret klientiem, gan visas šīs lietas. Tas ir pašvaldībā noteikts. [..] Tā ir diezgan sausa, tur ir pamatojoties uz amata aprakstu un darba pienākumiem, kas ir. Tur veidojas tie plusi vai mīnusi. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Lai darba kvalitāte tiktu vērtēta arī pēc satura, ne tikai formāliem aspektiem, dažos sociālajos dienestos ir ieviestas ikgadējas pārrunas ar sociālā darba speciālistiem, kā arī metode, ka kolēģis vērtē kolēģi.

Viena [metode], ko ieviesām, ir ikgadējās pārrunas ar darbinieku. Ir konkrēts laiks, kas veltīts darbiniekam, tās pārrunas ir līmeņos, es, protams, ar katru netiekos. Veicam arī klientu lietu pārbaudes – paši sevi pārbaudām. Tāda līmeņa darbinieks pārbauda tāda paša līmeņa darbinieka lietas, bet viņš ir no cita rajona. Cenšamies ieviest arī to, lai var attālināti pārbaudīt. Datu bāžu ikdienas pārbaudes notiek. Ir vesela struktūrvienība, kas pārbauda datus, piemēram, vai kāds, kam skaita pabalstu, nav nomiris utt. Nākotnē gribam ieviest iekšējo auditu. (sociālā dienesta vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Bet mums ir tāda sistēma – mums ir [..] sociālie darbinieki, un man ir vietniece, kas ir ļoti atbildīga par šo lietu un bezgala centīga un mērķtiecīga, un tad tiek sadalīts vienkārši uz dullo, ka pie viena kolēģa brauks divi citi kolēģi. Un tad, kurš nu kuram trāpās, tā viņi sadalās, un viņi viens otru skatās. Ir rīkojums uzrakstīts, uz ko ir jāskatās, un vai vispār ir sajūtams, ka tur tiek gadījums vadīts, vai var sajust, ka cilvēkam ir pateikts, kas viņam pienākas, nevis noklusēts. Lai nav tā – kamēr neprasa, es neteikšu. Lai būtu pārliecība un lai var saprast, ka bija kaut kāds mērķis un kā tas ir izmērāms, kad tas ir sasniegts. (sociālā dienesta vadītājs, vidējs novads)

Tāpat tiek izmantotas arī pašaizpildāmas sava darba novērtēšanas anketas un klientu apmierinātības aptaujas, kurās iekļauts izvērtējums par sociālā dienesta darbu kopumā, gan par tā darbiniekiem.

[Novērtējums balstās] uz iekšējām aptaujām, kur mēs pēc tam izanalizējam. [..] Un arī klientu aptauja par dienesta darbu, par darbiniekiem. [..] Es paskatos, cik tas ir nopietni no tā cilvēka. Tā aptauja veikta, cik viņš nopietni tam pieiet. Es ļoti daudz uzklausu klientus un iedzīvotājus. Uzklausu arī netiešos darba devējus. Tajā pagasta teritorijā, kur strādā dakteris, policists, bāriņtiesa, kur strādā pārvaldnieks. Arī viņu domas, viedokļus uzklausu par to darbinieku. Es diezgan to tā respektēju. Tādu analīzīti ar nodaļu vadītājiem te izdarām par darbiniekiem. (sociālā dienesta vadītājs, liels novads)

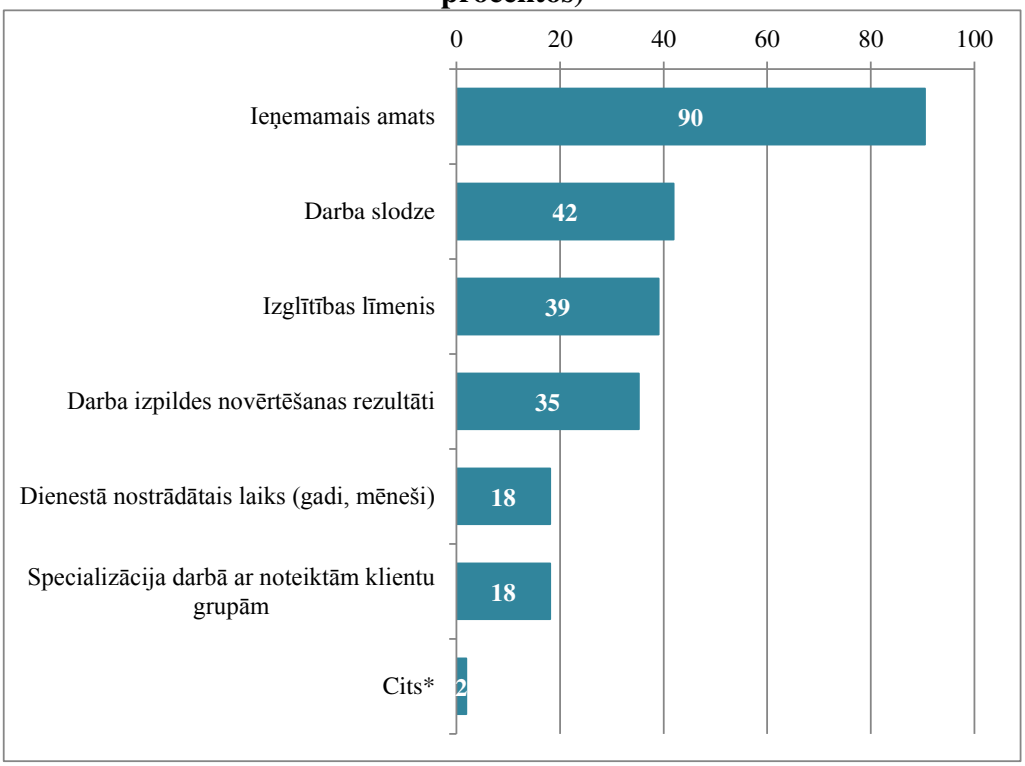
Savukārt ir sociālā dienesta vadītāji, kas atzīst, ka dienestā nepastāv nekādas noteiktas darba kvalitātes uzraudzības sistēmas un sociālā darba speciālista darbs tiek izvērtēts, balstoties uz savām sajūtām, vērojot darbinieku darbībā.

Man kvalitātes izvērtēšanas nav. Es pat nezinu, kā es izvērtēju. Kad viņas vada gadījumus, es piedalos, un tad es viņas novērtēju. Ja vajadzīgs, aizrādu. Es sociālā gadījumā ar bērniem vienmēr esmu klāt, vai tur risku izvērtēšanās, es praktiski esmu klāt, un redzu, vai notiek, vai viņa ir iejūtīga, saprotoša, varbūt viņa grib kaut ko uzspiest. Tādā veidā. (sociālā dienesta vadītājs, mazs novads)

Kā redzams, lai arī sociālā darba speciālistu darba rezultāti tiek vērtēti ar dažādām un savstarpēji saistītām metodēm un paņēmieniem, cenšoties ievērot objektivitāti, sociālā darba speciālistu darba rezultātu izvērtēšanas sistēma nav konsekventa visā Latvijas teritorijā. Līdz ar to būtu nepieciešams izstrādāt vienotu metodiku, pēc kā tiktu vērtēta sociālā darba rezultāti. Vienlaikus metodei ir jābūt pietiekami ērti pielietojamai dažāda lieluma novados, neradot pārāk lielu administratīvo slogu.

Saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju aptaujas datiem darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti 35% sociālo dienestu, kamēr galvenā pieeja atalgojuma noteikšanai ir ieņemamais amats (90%), kas iekļauj arī atbildes, ka atalgojumu nosaka pašvaldība, balstoties uz valsts līmeņa normatīvo regulējumu un arī pašvaldības izstrādātajiem iekšējiem principiem (piemēram, noteiktā proporcijā no pašvaldības vadības atalgojuma). Samērā bieži atalgojuma aprēķināšanā tiek ņemta vērā darba slodze (42%) un speciālista izglītības līmenis (39%) (54. zīmējums). Ja ieņemamais amats kā atalgojuma noteikšanas kritērijs dominē visos Latvijas reģionos, tad citu kritēriju izmantošana atšķiras. Visbūtiskāk atšķiras darba izpildes novērtēšanas rezultātu piemērošana – visaktīvāk šis kritērijs tiek izmantots Rīgas reģionā (16 respondenti jeb 62%), Vidzemes un Kurzemes – uz pusi retāk, taču visretāk – Latgales reģionā (3 respondenti jeb 15%). Darba izpildes novērtēšanas rezultāti visretāk tiek izmantoti mazo novadu sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai.

54. zīmējums. Sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanas kritēriji (atbilžu sadalījums procentos)

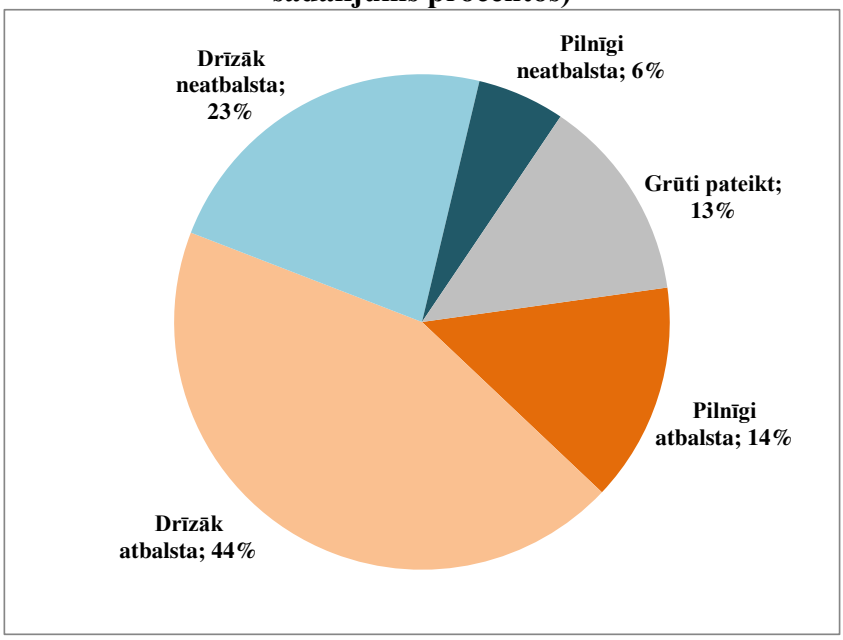


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju attieksmi pret priekšlikumu ievest sociālā darba atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, redzams, ka lielāka daļa ir to aptaujāto, kas pilnīgi vai drīzāk atbalsta priekšlikumu (55. zīmējums). To pilnībā atbalsta 14% un drīzāk atbalsta – 44% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 29% aptaujāto (un 13% atzīst, ka šo jautājumu ir grūtības izvērtēt).

Biežāk priekšlikumu ieviest dalīto atalgojuma likmi atbalsta Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji, kamēr pārējos reģionos ir savs atbalstītāju un pretinieku loks. Vispretrunīgākās (polarizētākās) atbildes sniedz Kurzemes un Zemgales reģionu sociālo dienestu vadītāji. Savukārt būtiskas rezultātu atšķirības pašvaldību lieluma griezumā un atkarībā no dienesta vadītāja izglītības nav novērojamas.

55. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dalīto atalgojuma likmi (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālo dienestu vadītāji, kuri atbalsta dalītā atalgojuma likmes ieviešanu, kā galveno argumentu tam min iespēju motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57%), savukārt citi argumenti tiek minēti ievērojami retāk.

Savukārt sociālo dienestu vadītāji, kuri iebilst pret dalītā atalgojuma ieviešanu, visbiežāk pauž šaubas par iespējām veikt objektīvu izvērtējumu (37%), kā arī norāda, ka šobrīd nav pieejams vienots un ērts izvērtēšanas instruments (13%), kā arī izvērtēšana radīs papildu administratīvo slogu (10%). Vēl daļa sociālo dienestu vadītāju uztraucas, kādu iespaidu izvērtējums atstās uz gaisotni un attiecībām kolektīvā (7%).

Sadarbības partneru perspektīva

Sociālo dienestu darba kvalitātes vērtējumos sadarbības partneru viedokļi dalījās par dažādiem sociālo dienestu darba aspektiem, taču vairāk tika izteikta kritika, nekā pozitīvi vērtējumi. Viens no faktoriem, kas pēc sadarbības partneru domām negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti, ir sociālo darbinieku mainība un rotācija. Kritiski tas tiek vērtēts gan no tā viedokļa, ka klients netiek piesaistīts konkrētam darbiniekam, gan no tā viedokļa, ka tiek ieguldīti resursi sociālā darba speciālistu apmācībās, bet pēc tam šie darbinieki atstāj darbu sociālajā dienestā:

> *Ja mēs runājam par darbiniekiem, kas rotē vai arī nāk jauni, tad viennozīmīgi, ka tur nekāds normāls rezultāts nevar būt.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

> *Cilvēks jau turpina dzīvot, bet, kamēr jaunais darbinieks iepazīstas ar lietām, paiet jau laiks. Cilvēks tam vienam uzticas, bet tam otram neuzticas. [..] uzticības personai [sociālajam darbiniekam] tā kā jau vajadzētu būt, lai viņš [klients] varētu izstāstīt visu, kas viņam ir jāstāsta.* (sadarbības partneris, 2. FGD)

> *[..] cilvēciskais faktors, lielā kadru mainība. Man liekas, ka Rīgā ir tāda kadru mainība, kāda vispār nekur citur nav. Tāpēc, ka tam darbiniekam ir tiešām objektīvi liels darba apjoms.* (sadarbības partneris, 5. FGD)

[..] pirms pieciem gadiem [Valsts] probācijas dienesta vadītājs kopā ar vietnieku apbraukāja visus sociālos dienestus, teritoriālos centrus un vadīja apmācības. Problēma tikai tā, ka lielas daļas toreizējo darbinieku vairs tur nav. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Komentējot sociālo darbinieku rotācijas vai maiņas gadījumus, tika skaidrotas negatīvās sekas šādai pieejai: ja sociālais darbinieks konkrēto sociālo gadījumu ir nesen pārņēmis, viņš nevar sniegt kvalitatīvu atzinumu par to, kā rezultātā iekavējas viss gadījuma risināšanas process:

[..] ir arī šie formālie gadījumi ar šim te kroņa frāzēm: "Es šo gadījumu pārņēmu vakar, tāpēc es neko nevaru pateikt." Tas tā nevarētu būt, jo pēctecībai pašvaldībā būtu jābūt, neskatoties no darbinieku maiņas. Tas ir ar tādu lielu izsaukuma zīmi, nevar tā situācija beigties ar darbinieka aiziešanu. [..] lieta jau netiek ugunskurā iemesta. Un ar tām lietām ir jāiepazīstas, jo tās lietas jau neradās vakar. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Otrs faktors, kas negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti, ir sociālo darbinieku specializācijas līmenis darbā ar konkrētām mērķa grupām, proti, nepietiekamas kompetences darbā ar noteiktām mērķa grupām.

Trešais faktors ir sociālo darbinieku lielā slodze blīvi apdzīvotās pašvaldībās, kā piemēram Rīgā, kur koncentrējas nozīmīga Latvijas iedzīvotāju daļa. Sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu darba kvalitāti negatīvi ietekmē nepietiekamie cilvēku resursi, tāpēc situācijās, kad sociālā dienesta darba rezultāti vai kvalitāte nav apmierinoši, nav pamatoti kā cēloni norādīt nepietiekamas sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences:

Tas, kas ir bijis līdz šim vērojams, es īsti negribētu teikt, ka darbiniekiem trūkst kompetences, kas ir ārpus Rīgas, es domāju, ka tā situāciju kā tāda vienkārši ir savādāka. Ja Rīgas darbinieki slīkst nost lietu apjomā, klientu apjomā, viens pret 1000 ir ļoti tāls un nerealizējams sapnis. Līdz ar to ir gadījumi kur patiešām ļoti smagi klibo sociālais darbs. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Pievēršoties pozitīvajiem vērtējumiem, atzinīgi tika novērtēts sociālo dienestu darbs ar sociāli nelabvēlīgajām ģimenēm, norādot, ka pretējā gadījumā (ja sociālais dienests ar šo mērķa grupu nestrādātu) būtu ļoti negatīvas sekas – izirušas ģimenes un pamesti bērni:

[..] strādājot ar visām šīm nelabvēlīgajām ģimenēm un palīdzot arī cilvēkiem, kas nonāk grūtībās, tas jau dod atspaidu, jo tās ģimenes tiek saglābtas un tie bērni netiek aizlaisti galīgi. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Es varu izvērtēt darba kvalitāti, kas attiecas saistībā ar bāriņtiesām. Reizēm ir labi, reizēm ir, kur klibo šis te darbs, bet kopumā ir apmierinoši. (sadarbības partneris, padziļinātā intervija lauku apvidū)

Taču tika sniegti arī pilnīgi pretēji vērtējumi, norādot, ka lauku pašvaldībās ir novēroti gadījumi, kuros sociālais darbs ar ģimeni nav veikts savlaicīgi, kā rezultātā ir nepieciešams izņemt bērnus no ģimenes:

Ja ir runa par mazajām pašvaldībām, tur ir tāds domāšanas veids, ka vispār ir traki, un tajā ģimenē, kuru mēs skatām, nav vēl tā trakākā situācija. [..] Līdz ar to tie gadījumi ir tik ļoti sociāli ielaisti, ka tad, kad bāriņtiesa šķir bērnu no ģimenes. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Pozitīvi vērtējumi sadarbības partneru fokusa diskusiju grupās izskanēja arī par atsevišķu sociālo dienestu vadītāju profesionālo kompetenci, kas ir ļoti būtisks sociālā dienesta darba kvalitāti ietekmējošs faktors. Pētījumā tika pausts viedoklis, ka sociālā dienesta darba kvalitāte nav saistīta ar tā atrašanās vietu pilsētā vai laukos, bet gan tieši ar darbinieku profesionalitātes līmeni:

Man arī daļēji ir jāpiekrīt [..], ka, jo tālāk uz laukiem, jo trakāk. Bet tas ir tikai daļēji, jo, ja mēs paskatāmies kaut kādas lauku pašvaldības un, ja tur uz vietas ir profesionālis, sociālā dienesta vadītājs, kurš ir profesionālis ar lielo burtu, tad arī tur viss ir burvīgi un viss ir kārtībā. (sadarbības partneris, 5. FGD)

Uz jautājumu par to, vai ir vērojama situācijas uzlabošanās, pateicoties sociālā dienesta darbam, sadarbības partneru vērtējums ir viennozīmīgi pozitīvs. Pamatojot savu vērtējumu, viņi norādīja, ka pozitīvās izmaiņas ir redzamas laika dinamikā un tās izpaužas konkrētos sabiedrībā novērojamos rezultātos, piemēram, sarūk noteiktas sociāli nelabvēlīgās mērķa grupas. Pozitīvi tiek vērtēta arī arvien pieaugošā sociālo darbinieku līdzdalība profesionālās pilnveides pasākumos:

Es tīri empīriski no savām sajūtām varu teikt, man ir sajūta, ka uzlabojas situācija. [..] Kopumā tādā Latvijas mērogā, es ļoti gribu cerēt, ka situācija uzlabojas. [..] Es domāju, ka situācijai vajadzētu uzlaboties, ja turpinās metodiski izglītot tos darbiniekus. Vismaz sadarbības jomā ar sabiedrību. (sadarbības partneris, 5. FGD)

[..] ir uzlabojies, kaut vai tie paši bezpajumtnieki. Viņi no gada uz gadu paliek mazāk. (sadarbības partneris, 2. FGD)

[..] ir tāda cilvēku kategorija, kur šķiet, ka viņi ir nelabojami un „norakstīti". Bet pēc kāda brīža skaties, ka viņš tur ielu slauka, kaut ko dara un strādā. Ir mums viens tāds klients, kurš ir bijis narkomāns, un es dzirdu, ka viņš saka otram: „Zini, es tagad strādāju, baigi dzēru, bet tagad nelietoju vispār." Viņi paši jau tādā brīnumainā kārtā nemainītos. Tātad kaut kas strādā. (sadarbības partneris, 3. FGD)

Par sociālās situācijas uzlabošanos sadarbības partneru skatījumā liecina arī konkrēti sociālo dienestu darba rezultāti, kas izpaužas kā noteiktu sociālo pakalpojumu attīstīšana, piemēram, sociālās mājas un krīzes dzīvokļu izveidošana, zupas virtuves un pirts pakalpojumu nodrošināšana:

[..] tika nodota sociālā māja, kurā ir krīzes dzīvokļi, zupas virtuve, pirts, bērnu zobārsts. Tāpat var dzirdēt, ka sociālā dienesta darbiniekiem ir apmācības visu laiku. (sadarbības partneris, 4. FGD)

Mūsu gadījumā, kad ir lietas par apgādību tiesību atņemšanu, un tad bērns beigās var atgriezties ģimenē. Tas arī, man liekas, ir sociālā dienesta nopelns. (sadarbības partneris, 4. FGD)

Kopumā secināms, ka galvenie sociālo dienestu darba kvalitāti negatīvi ietekmējošie faktori ir personāla resursu trūkums, augstā sociālā darba speciālistu mainība un rotācija, nepietiekamas profesionālās kompetences. Neraugoties uz kritiskajiem vērtējumiem, ir vērojama kopējās sociālās situācijas uzlabošanās pašvaldībās, ko raksturo arvien jaunu pakalpojumu pieejamība, atsevišķu sociāli nelabvēlīgo mērķa grupu samazināšanās.

Pašvaldības vadības perspektīva

Pašvaldības vadītāju viedoklis par sociālo dienestu darba rezultātiem balstās uz pašvaldību vadītāju spriedumiem par to, vai pašvaldībā ir notikušas kādas pozitīvas izmaiņas sociālajā jomā. Uz jautājumu par to, vai ir vērojama situācijas uzlabošanās, pateicoties sociālā dienesta darbam, kopumā sniegtās atbildes satur pozitīvu vērtējumu. Pamatojot savu viedokli, pašvaldību vadītāji uzsvēra sakārtoto sociālā dienesta darba organizāciju un sociālā darba speciālistu profesionālo izaugsmi, kas ļauj atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām pildīt dienestam noteiktās funkcijas un pienākumus. Šādu novērtējumu par sociālā dienesta attīstību pašvaldībā sniedza vairāki lielo novadu pašvaldību vadītāji, kuri paši jau ilgstoši strādā pašvaldības vadības līmenī. Viens no pašvaldības vadības pārstāvjiem uzsvēra, ka jebkurā gadījumā sociālā dienesta darbību nevar vērtēt atrauti „no pilsētas un valsts ekonomiskās situācijas" (republikas nozīmes pilsēta). Kaut arī pašvaldības vadītāji nevarēja

minēt konkrētus rādītājus, pēc kuriem varētu spriest, ka uzlabojumi sociālajā jomā izriet tieši no sociālā dienesta darba, viņi atzina, ka dienestam ir nozīmīga loma pašvaldības sociālo problēmu risināšanā.

> *Sociālais darbs ir reglamentēts darbs. Tur ir tik daudz rāmīšu, kuros jāiekļaujas, ka es nezinu, kam jānotiek, lai rastos nepareizas situācijas. [..] veiksmīgi ir uzbūvēta struktūra un veiksmīgi tā ievirzīta, darbojas normālā gultnē.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Pat nevaru atbildēt, vai tas ir sociālā dienesta darbības dēļ. Es diezgan skeptiski skatos uz tām lietām.[..] Ja dienests nebūtu, haoss būtu stipri lielāks. Ja savu darbību nevērstu uz to, kā palīdzēt cilvēkiem risināt savas problēmas, ļautu dzīvot, kā ir, būtu haoss. Gribētu teikt, ka situācija ir apzināta, vai tas palīdz? Droši vien, ka reizēm palīdz.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *90. gados es biju pagasta vadītājs, toreiz arī katrā pagastā bija sociālais darbinieks, un ir atšķirība, ar kādu izglītību un atdevi viņš strādāja un kāda ir šodien, izaugsme ir diena pret nakti. Audzis ir speciālistu izglītības līmenis, iespējas, pakalpojumi, ko sniedz iedzīvotājiem. [..] Attīstījušies sociālie pakalpojumi, darbinieku izglītība un iespējas. Arī komandas darbs.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Par veiksmīgu sociālā dienesta darbību pašvaldību vadītāju skatījumā liecina dažādi sociālā dienesta ikdienas darbības aspekti, t.sk., cik sekmīgi sociālā dienesta vadītājs pilda savus pienākumus, kā tiek ievērots sociālā dienesta darbības reglaments, kā tiek veidota sadarbība ar pašvaldības vadību un citiem sadarbības partneriem, kāda ir sociālā dienesta vadītāja un darbinieku attieksme pret savu darbu:

> *Pēc darba rezultātiem, kuri izpaužas kaut kādās atsauksmēs, cita starpā paša sociālā dienesta ieteikumos vai lūgumos, budžeta izpilde, kas parādās grāmatvedībā. Tā ir vadītāja administratīvā funkcija. Darbinieku došanās uz kursiem savlaicīgi. Viss, kas ietilpst pienākumos.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] vienkārši ir nodotas dienestam funkcijas kā pašvaldības struktūrvienībai, kā instrumentam, un dienestam ir nolikums izveidots, tur viss ir atrunāts un pēc tā mēs strādājam. Speciāli tur kaut kādi [vērtēšanas] kritēriji nav. [..] pēc tām atsauksmēm. Un viņu nav tādu negatīvu, [..] instrumenti, līdzekļi un infrastruktūra, kas nodota dienesta rīcībā, viss notiek vienošanās ietvaros.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Saskaņā ar padziļināto interviju datiem, pašvaldībās ir atšķirīga prakse attiecībā uz sociālo dienestu darba rezultātu vērtēšanas sistēmu un tās pielietojumu. Lielākajā daļā intervēto pašvaldību sociālajam dienestam sasniedzamo rezultatīvo rādītāju sistēma nepastāv. Būtiski uzsvērt, ka daļa pašvaldības vadītāju atzina, ka nemaz nezina, vai šāda sistēma ir vai nav. Tika izteikti minējumi, ka varbūt pats sociālais dienests ir tādu izstrādājis savām vajadzībām, bet tad par to kompetenti ir paši sociālo dienestu vadītāji.

Paredzot šādu situāciju, interviju vadlīnijās tika iekļauts jautājums, kā tiek vērtēts tas, vai sociālā dienesta darbs ir bijis veiksmīgs noteiktā laika periodā. Apkopojot un saturiski izvērtējot saņemtās pašvaldības vadītāju atbildes, jāsecina, ka viens no galvenajiem sociālā darba efektivitātes vērtēšanas kritērijiem ir iedzīvotāju sūdzības. Proti, ir/nav sūdzības no iedzīvotājiem un, ja ir sūdzības, tad to daudzums un būtība. Jāuzsver, ka visbiežāk šis kritērijs nav formalizēts tādā nozīmē, ka tiktu veikta sistemātiska sūdzību uzskaite un to saturisks izvērtējums pēc būtības vai sadalījums pa klientu grupām. Intervijās atklātā pieredze rāda, ka netiek saņemtas regulāras sūdzības, drīzāk tie ir atsevišķi gadījumi, lielākajā daļā no kuriem sūdzības būtība nav saistīta ar sociālo dienestu. Pēc pašvaldību vadītāju novērojumiem, secināms, ka ir samazinājies arī kopējais sūdzību skaits.

[..] klients apmierināts. Klients klusē. Pirmais, kas jāmin – neesmu jutis, ka par sociālo darbu sūdzētos. Ir atsevišķi indivīdi, kas parādās, bet tā ir tā grupa, kas sūdzas par visu, vai arī tādi, kuri paši nesaprot, par ko viņi sūdzas. [..] Es neredzu iesniegtas sūdzības. Tas ir rādītājs, ja nesūdzas par dienesta darbu, tas nozīmē, ka dienests strādā. (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Sociālā darba novērtējums ir tāds, cik atnāk pie manis sūdzēties. Mūsu dienesta darbu un tēlu es vērtēju teicami, jo ir atsevišķi gadījumi, kur ne prezidents, ne Romas pāvests netiktu galā, kur nu mēs tepat uz vietas. [..] Pašreiz mums ir izcili dienesta vadītāja, ļoti augstu vērtēju, kā viņa māk savaldīt gan kolektīvu, gan kā strādā ar klientiem. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Svarīgi piebilst, ka sociālā dienesta darba rezultātu noteikšanas pieeja, kas balstās uz sūdzību novērtējumu, pastāv arī tajos gadījumos, kad ir izstrādāta un tiek pielietota konkrētos kritērijos balstīta rezultātu novērtēšanas sistēma. Vienā no gadījumiem klientu sūdzības ir šādas sistēmas komponente, pateicoties kurai tika uzlabota sociālā dienesta darba organizācija:

Klientu sūdzības. Pirmais un galvenais klientu neapmierinātība, ka viņi nav spējīgi saņemt pašvaldības atbalstu un to, kas ir pieejams. Bez kaut kādas politikas, bez kaut kādām lietām. Persona atnāk un viņai ir jānāk četras vai piecas reizes stāvēt, gaidīt rindā, lai sagaidītu, kad viņu pieņems sociālais darbinieks. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Dažās intervijās tika sniegti arī konkrēti sociālo situāciju raksturojoši piemēri, kas parāda, kā tieši uz pozitīvo pusi ir mainījušies noteiktu mērķa grupu dzīves apstākļi pašvaldībā, palielinājušās iespējas saņemt dažāda veida sociālo palīdzību un pakalpojumus. Taču šie vērtējumi neizriet no sistēmiskas analīzes, bet balstās tiešajā pašvaldību vadītāju pieredzē:

Gribētos teikt, ka sociālā dienesta darbinieki ir ietekmējuši situāciju. Kopumā esam uzlabojuši vecāko cilvēku dzīvi. Mēs tam pievēršam vairāk uzmanības un naudas. (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Cilvēki ir sapratuši, ko var prasīt, ko var saņemt. Tas arī ir būtiskākais. Nav kaut kādas liekas ažiotāžas. Šeit būtiskākais ir tas, ka visiem vajag vienādu attieksmi, vienādus nosacījumus. Cilvēki pie tā pierod, tas arī uzlabo šo situāciju. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Reizi gadā es arī apbraukāju vientuļos pensionārus. Ja kādreiz bija vairāk sūdzību arī no tiem, ka viņiem tur tas vai šis nav iedots, vai kāpēc tā. [..] Tagad, kad braucu, es arī vienmēr paprasu, vai jūs neapbižo? Nē, nē, man meitenes [sociālā dienesta darbinieces] atbrauc un piepalīdz. [..] Tā kā individuāla pieeja, protams, arī katrā ziņā ir. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Vairāk vai mazāk skaidra sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanas sistēma vai atsevišķi kritēriji ir izveidoti tikai dažās no pētījumā iekļautajām pašvaldībām. Parasti sociālā dienesta darbības novērtēšana tiek veikta reizi gadā. Viens no nozīmīgiem kritērijiem ir sociālās aizsardzības jomas budžeta izlietojums atbilstoši konkrētām budžeta pozīcijām. Iespējams, ka šāda pieeja tiek ievērota arī citās pašvaldībās, taču padziļinātās intervijas metodes pielietojums šajā gadījumā ļauj secināt, ka pašvaldību vadītāji budžeta izlietojuma analīzi ne vienmēr uzskata par institūcijas darbības rezultativitātes kritēriju.

Pirmkārt, kā viņi tiek galā ar piešķirto budžetu. Bieži vien gada griezumā, taisot budžeta grozījumus, mēs analizējam izpildi. Ja nav gājis tā, kā ir domāts, tad tiek prasīts, kas tur ir, kāpēc nav. Viņiem ir jātiek veiksmīgi galā ar viņiem piešķirto budžetu, bet visam tam apakšā ir cilvēki, kam tas budžets ir domāts. (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Tādas sistēmas īsti nav, bet to var redzēt pēc budžeta, kurās jomās ir lielāka sadarbība, kurās mazāka, kur izmaksā vairāk pabalstus, kur mazāk, gan arī strukturāli - cik aprūpētāju iesaistīti, kurā teritorijas daļā. (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Divās intervijās papildus budžeta izlietojuma novērtēšanai tika minēta arī sniegtās sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu un sociālā darba strukturēta statistiska analīze. Savukārt vienā gadījumā pašvaldības vadības pārstāvis (republikas nozīmes pilsēta) norādīja, ka pašvaldībā ir izveidota vienota rezultātu vērtēšanas sistēma visām institūcijām, sīkāk nekomentējot to veidojošos elementus, turklāt pašvaldības iestāžu darbība tiek vērtēta plašākā pilsētas attīstību raksturojošo rādītāju kontekstā:

> *[..] vienreiz gadā ir atskaite. Atskaitē mēs fiksējam izdarīto un neizdarīto. [..] Manuprāt, visas struktūrvienības pilsētā strādā pēc vienotas sistēmas. Mēs neesam nodalījuši sociālo dienestu kā vietu, kas būtu izrauta no pilsētas struktūrvienības ārpus konteksta, bet tajā pašā laikā mēs apzināmies, ka sociālais dienests ir būtiska sadaļa pilsētnieku drošībai.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Viņi [sociālā dienesta darbinieki] ir atskaitījušies par rezultatīviem rādītājiem. Viņi izanalizē pakalpojumu kvalitātes, pa grupām salīdzina, kādi pabalstu veidi ir samazinājušies, kādi palielinājušies, cik ir bijušas apsekošanas. Tas viss ir fiksēts un rādījumi ir diezgan plaši. Atskaites notiek reizi gadā.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Kopumā intervijās iegūtā informācija atklāj, ka pašvaldībās darbinieku novērtēšana ir salīdzinoši jauna prakse. Vairākos gadījumos tā ir tikusi ieviesta pēdējos gados (pēdējā pusotra gada laikā, pēdējos divos trijos gados). Pašvaldību vadītāju vēstītais liecina, ka sociālā dienesta darbinieku vērtēšanā tiek izmantotas dažādas pieejas un metodes. Raksturīga ir situācija, kad par darbinieku novērtēšanu atbildīgs ir sociālā dienesta vadītājs. Sociālā dienesta darbinieku novērtēšanas rezultāti var gan ietekmēt, gan neietekmēt darbinieku atalgojumu vai citas piemaksas (piemēram, prēmijas, piemaksas pie atvaļinājuma naudas u.c.), prakse dažādās pašvaldībās ir atšķirīga. Šādi vērtējumi kopumā saskan ar sociālo dienestu vadītāju aptaujā iegūtajiem rezultātiem, saskaņā ar kuriem darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti 35% sociālo dienestu.

> *Vienam otram bija izvirzīts kāds uzdevums, kāds pienākums gada laikā izdarāms. Bet tas neatspoguļojas uz atalgojumu. [..] Perspektīvā varētu ietekmēt kādas papildu samaksas, prēmijas, bet pamata atalgojums ir noteikts un tiek arī maksāts.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Darbinieku vērtēšana mums bija pirms pusotra gada. Vispārējās darbinieku vērtēšanas ietvaros pēc anketām izpildvara veic novērtējumu. Pēc koplīguma šis novērtējums ietekmē atvaļinājuma pabalstu.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Plāns ir skatīties bonusus, kas nāk klāt. Vai tā ir prēmēšana, vai balva par labu darbu un arī profesionālā izaugsme, ko novērtē, kad redzi, ka cilvēka zināšanas kādā no zemākajiem līmeņiem un redzi, ka tev ir trūkums augšā, ka vari sarotēt savā starpā.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Darbinieku novērtēšana var tikt izmantota arī iekšējās darbinieku rotācijas un nemateriālās motivēšanas mērķiem:

> *Tas ir visiem pašvaldības darbiniekiem ieviesta sistēma, lai darbinieki varbūt brīžiem vairāk pastāsta par sevi, lai darbinieki vairāk būtu motivēti ieguldīt savas zināšanas darbā. [..] mēs arī skatāmies, kur kāds jāpievelk, kur varbūt runājot ar darbinieku pārvedam viņu uz zemāku vietu, ka viņš netiek galā ar sociālo darbu uz klientu apkalpošanas speciālistu [..].* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji norādīja, ka viņiem nepastāv sociālā dienesta un citu pašvaldības iestāžu darbinieku novērtēšanas prakse. Galvenais arguments ir tas, ka šāda novērtēšana var kļūt par iemeslu iekšējiem konfliktiem un mudināt darbiniekus atstāt darbu dienestā, kas savukārt

rada sarežģījumus pašvaldībai ar nepietiekamiem personāla resursiem un grūtībām piesaistīt jaunus darbiniekus:

> *Uz šo brīdi mēs tā neesam vērtējuši sasniegtos rezultātus. Bija doma mēģināt ieviest ik pāris gadus vērtēšanu ar komisiju, ar pašvērtējumu, ar visu pārējo. [..] mums būs diezgan grūti šo pašvērtējumu uztaisīt. Un drusku nobijāmies arī varbūt, ka tie speciālisti var arī aiziet prom.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] šitā izvērtēšana ... . Es esmu par to daudz domājusi. Tas ir tāds strīdus objekts, ka lielāku nevarat iedomāties! Teiksim, pēdējā laikā runā par prēmijām. Mēs nekādas prēmijas nedodam. [..] Jā, es esmu viņiem teikusi tad, kad lamāju visus un kad raud un kliedz – es jūs katru varu izvērtēt! [..] Bet to kašķi! Redziet, jo katrs uzskata, ka viņš ir liels un labs, un pats labākais. Un kāpēc tad tam nav, teiksim, prēmija? Varētu jau piešķirt. Naids pret mums, naids savā starpā tūlīt.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Citā gadījumā, neraugoties uz to, ka ir izstrādāta darbinieku novērtēšanas sistēma un tā ir piesaistīta atalgojuma noteikšanas sistēma, tā netiek ievērota. Problēmas, visticamāk, rada abu sistēmu nepilnības, jo novērtējuma veikšanas rezultātā daļai darbinieku būtu jāsamazina atalgojums. Lai novērstu šādas problēmas, tika pausts ieteikums izstrādāt valstī vienotu darbinieku vērtēšanas un atalgojuma noteikšanas sistēmu:

> *Sistēma ir izstrādāta pie atalgojumu sistēmas, bet mums viņa tagad nestrādā tā, kā tam vajadzētu būt. Ir izstrādāta atalgojumu sistēma pēc kategorijām. Katrai kategorijai ir alga „no" un „līdz". To nosaka MK noteikumi. Ir izvērtēta vidējā alga, ir izvērtēti darbinieki katrā pagastā, bet nav līdz galam kopējais izvērtējums izdarīts pilnīgi. [..] Normatīvie akti visi ir skaidri, bet tā sistēma tomēr nestrādā. Pārvērtējot darba algas, nav daudz tādu gadījumu, bet sanāk, ka darba algas tiek samazinātas. Līdz ar to sākas problēmas, un lai cilvēkus nekaitinātu un neradītu neapmierinātību, tad mēs šo sistēmu nepielietojam pilnībā. Un tas noteikti ir mīnuss. [..] To sistēmu vajadzētu izstrādāt kopumā valstī.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

Padziļinātajās intervijās ar pašvaldību vadītājiem iegūtā informācija par sociālā darba speciālistu atalgojuma noteikšanas principiem un to ietekmējošajiem kritērijiem liecina, ka samērā izplatīta atalgojuma noteikšanas prakse ir vienotā atalgojuma sistēma pašvaldībā, kuras ietvaros atalgojumu rēķina pēc konkrētas formulas, kur par pamatu tiekot ņemts vērā valsts līmeņa normatīvajā regulējumā noteiktais atalgojuma apmēra intervāls attiecīgajām amatu kategorijām. Veicot jau konkrētus aprēķinus, tiekot piemēroti koeficienti, kuri savukārt tiek noteikti proporcionāli pašvaldības vadības atalgojumam, kā šajā piemērā:

> *Mēs vairāk vai mazāk esam pieturējušies pie valsts izstrādātā no līdz. Koridors ir ļoti plašs. Pa vidu kaut kur esam. Princips ir vienots atalgojuma sistēmā [..] Ir noteikts koeficients, kuru katru gadu apstiprina. Un tālāk iet pa kategorijām. Izpilddirektora alga ir atkarīga no priekšsēdētāja algas, un tālāk. Visiem ir saistībā ar priekšsēdētāja algu. Ir piesaistītas algas koeficientiem. Pagastu pārvaldēm ir koeficients no izpilddirektora algas. Viņiem gan ir vēl viens koeficients atbilstoši iedzīvotāju skaitam. Sociālie darbinieki tiek atalgoti attiecībā pret pagastu vadītājiem, koeficients no pārvaldes vadītāja. Visi sociālie darbinieki nav vienādi atalgoti. Simtos atšķirība nav, bet atšķirība ir.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *Tiešā veidā [darbinieku] izvērtēšanas rezultātā tiek pieņemts lēmums, vai darbiniekam saglabāt esošo algu vai to paaugstināt.[..] Mums tāpat kā visās pašvaldībās ir vienotā atalgojuma sistēma.[..] To nosaka izglītība, darba pieredze, vērtēšanas rezultāts un beigās nosaka vadītājs. [..] Pēc vienotās atalgojuma sistēmas visi pagasti ir sadalīti trijās kategorijās, tās ir lielas iestādes, lielas pagasta pārvaldes, vidējas un mazas. Atkarībā no tā, kādā pārvaldē strādā, tas algoritms nosaka „no" un „līdz" algu, un tad, protams, vērtējums.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Apkopotie interviju rezultāti ļauj izdalīt vairākas atalgojuma apmēru ietekmējošas kritēriju grupas, kuras kopumā atbilst tiem kritērijiem, kas tika iekļauti sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas anketā:

- amata kategorijas;
- darbinieka slodze;
- proporcija pret pašvaldības vadības atalgojumu;
- iedzīvotāju skaits uz vienu sociālo darbinieku;
- darbinieka kopējais darba stāžs;
- izglītības līmenis;
- specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām.

Raugoties uz šiem kritērijiem, svarīgi ir uzsvērt, ka katrā pašvaldībā tiek izmantoti tikai daži no tiem, turklāt to pielietojums var nebūt sistemātisks. Tas nozīmē, ka minētie kritēriji biežāk kalpo kā argumenti tam, lai palielinātu sociālo darbinieku algas.

> *Ir valstī amatu katalogs. [..] Ir atsevišķas kategorijas, kurās esam līdz maksimālām summām nonākuši. [..] Sociālajiem darbiniekiem ir divējādi – tie, kas darbojas aprūpes centros un tie, kas katru dienu dodas pie cilvēkiem, kas ir jāapkopj – šogad pacēlām viņiem atalgojumu. Saprotam, ka tādu cilvēku, kas ir gan fiziski, gan garīgi ar mieru to darīt, ir problemātiski atrast. Ejam uz maksimālām summām, ja nē – jāmeklē izeja ar kategorijas pacelšanu.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Kopumā ir vērojama tendence izmantot atalgojumu un citas piemaksas kā sociālā darba speciālistu motivācijas celšanas instrumentu. Turklāt arī gadījumos, kad kādā no iepriekš uzskaitītajiem kritērijiem ir vērojams regress, darbinieka atalgojums netiek samazināts, saglabājot to iepriekšējā līmenī. Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji norādīja, ka regulāri tiekot pārskatītas darbinieku algas un meklētas iespējas tās palielināt:

> *[..] darbiniekam ir jāsaprot, ka, ceļot kvalifikāciju un pildot savus darba pienākumus, celsies vērtējums, līdz ar to arī atalgojums. [..] ja darbinieka vērtējums ir nedaudz zemāks, kā iepriekšējā gadā, mēs algu nesamazinām. [..] Mūsu princips ir, ka nevienam algu nevar samazināt. Bet, ja pēc ilgāka laika perioda algas pielikums nav, ir jāmeklē vai nu cits, labāk atalgots darbs, vai jāpārdomā darba kvalitāte.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

> *[..] pakāpeniski katru gadu budžeta ietvaros, kā varējām, tā šīs algas likām klāt. [..] pirmais, ko darījām, sociālais darbs ir jāuzlabo, viņu atalgojums, un tad arī mēs likām pamazām klāt. Mēs vērtējām pēc kategorijām, pēc grupām.[..] Mēs katru gadu, cik nu atļauj, paskatāmies budžetā, ko mēs algu fondā varam atļauties. Pluss vēl viņiem ir 50% algas apmērā atvaļinājuma pabalsts. Līdz ar to paskatāmies, kā budžetā mēs to varam realizēt.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Divās intervijās pašvaldību vadītāji (republikas nozīmes pilsēta un liels novads) runāja par atalgojuma sadalīšanu divās daļās – stabilo un mainīgo daļu. Vienā no gadījumiem šāda sistēma jau darbojas, otrā – tā ir vēlamā pieeja atalgojuma noteikšanā:

> *Tur ir speciāla kritēriju tabula, pēc kuras tad arī tiek vērtēti darbinieki. Personāldaļa par to ir atbildīga un izpilddirektora vadībā visas šīs lietas notiek. [..] Tur ir divas daļas – fiksētā daļa, kur ir izglītība un viss attiecīgais punktu skaits. Tad ir kādi pieci, seši kritēriji, kas ir mainīgā daļa. Piemēram, viņa izpilda pienākumu sadarbībā ar pārējiem kolēģiem. Tur daudz kas tiek vērtēts, atbilstoši tam tiek izlikta punktu sistēma, kas kopējā skalā parādās, ka tādā kategorijā no tik līdz tik viņam ir šis atalgojums.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Salīdzinot sociālā darba speciālistu algu apmēru ar citu pašvaldības iestāžu darbinieku algām, pašvaldību vadītāju vērtējumā tās atbilst vidējam algu līmenim pašvaldībā. Kopumā sociālā dienesta darbinieku algas tiek uzskatītas par konkurētspējīgam pašvaldību sektora ietvaros, bet ne

salīdzinājumā ar privāto sektoru, kas ir arī viens no iemesliem darbinieku mainībai un grūtībām aizpildīt vakances, īpaši tas attiecas uz augstas kvalifikācijas speciālistiem (daudzkārt tika minēti psihologi):

> *Pašvaldību līmenī, es domāju, ka visiem pluss/ mīnuss varbūt ir [konkurētspējīgs]. Tā kā pakalpojumu sniegšanas atalgojums ir līdzīgs. Esmu dzirdējusi, ka privātajās struktūrās tas ir lielāks. Tas ir tas, kāpēc varbūt mūsu labākie speciālisti maina [darbu]. Viņus var arī saprast, ja viņš iet pakalpojumu sniegt par augstāku atalgojumu, nekā viņš saņem valsts vai pašvaldības institūcijās.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

> *Vienīgais jautājums ir ļoti kvalitatīvi speciālisti. Parasti tie, kas ir ļoti kvalitatīvi, tie veido savas privātprakses un pašvaldība tos varētu interesēt sākuma stadijā tīri priekš izaugsmes. Daudzi izmanto pašvaldību kā tramplīnu karjerai.* (pašvaldības vadītājs, republikas nozīmes pilsēta)

Vērtējot sociālā darba speciālistu atalgojuma ārējo konkurētspēju (algu apmēru salīdzinājumā ar kaimiņu pašvaldībām vai līdzīga lieluma pašvaldībām), pašvaldību vadītāju atbildes iedalāmas divās grupās. Viena daļa atzina, ka, nosakot atalgojuma apmēru, netieši tiek ņemtas vērā citu pašvaldību noteiktās algas sociālā darba speciālistiem, otra daļa norādīja, ka tās netiek ņemtas vērā. Tajos gadījumos, kad blakus pašvaldību algu līmenis neietekmē atalgojuma apmēra noteikšanu, tas tiek pamatots gan ar atšķirīgo ekonomisko un sociālo situāciju pašvaldībās, gan ar kopējā budžeta ierobežojumiem, neraugoties uz vēlmi palielināt algas sociālās aizsardzības jomā strādājošajiem:

> *Mēs zinām un vērojam, bet izskatām algas sava budžeta iespējās. Nemēģinām kopēt, jo mūsu situācija ir savādāka.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

> *[..] neesam skatījuši kaimiņu novada algas, lai savējās pielīdzinātu. [..] Katrā novadā ir sava specifika.* (pašvaldības vadītājs, mazs novads)

> *Mana pārliecība, ka sociālajiem darbiniekiem algai ir jābūt lielākai nekā šobrīd, un es runāju tieši par mūsu novadu. Varu tikai par pilsētu salīdzināt, par novadiem neesmu pētījis, bet pilsētā mūs apsteidz. [..] algas būtu jāpārskata un jāceļ.* (pašvaldības vadītājs, liels novads)

Vairākos gadījumos pašvaldību vadītāji atzina, ka, kaut arī citu pašvaldību algu līmenis tieši neietekmē sociālā dienesta darbinieku algas, informatīvi tās tiek ņemtas vērā, lai novērstu darbinieku pāriešanu darbā uz blakus novadu:

> *Jā, protams, izejot mūsu algām cauri, salīdzinām pēc tā. Un paskatāmies arī apkārtējos. Jo sociālais darbinieks jau katrs apkārtējo novadu algas zina no galvas. Tad prasa – tajā novadā tik un tik alga.* (pašvaldības vadītājs, vidējs novads)

Kopumā secināms, ka pašvaldības ir ieinteresētas piedāvāt saviem sociālā darba speciālistiem ar citām pašvaldībām konkurētspējīgas algas, ņemot vērā gan sociālā darba specifiku, gan kopējo situāciju sociālā darba speciālistu darba tirgū. Sociālo dienestu darbinieku atalgojumu tikai daļēji ietekmē darbinieku darba novērtēšanas rezultāti, lielāka nozīme atalgojuma noteikšanā ir algas pamata likmei, kas ir noteikta ievērojot nacionālajā normatīvajā regulējumā definētās atalgojuma minimālās un maksimālās robežas, kā arī pašvaldības iekšēji aprēķinātajiem koeficientiem. Interviju rezultāti apliecina pašvaldību labo gribu nodrošināt regulāru algu pieaugumu sociālās aizsardzības jomas darbiniekiem, tā ievērojot kā iekšējo, tā ārējo atalgojuma konkurētspēju.

Kopsavilkums

Nodaļas noslēgumā apkopojot galvenās pētījuma atziņas par sociālā darba rezultātiem, var norādīt uz salīdzinoši augsto sociālo dienestu klientu kvantitatīvās aptaujas summāro apmierinātības rādītāju

(atbildes „pilnīgi apmierināts" un „drīzāk apmierināts") par sociālo dienestu sniegto palīdzību, kas sasniedz 78%. Vienlaikus jāuzsver, ka pilnīgi apmierināti ir tikai 28% Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā. Arī iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās atklājas, ka kopumā sociālo dienestu darbs un sniegtais atbalsts tiek vērtēts pozitīvi, taču ir arī daudz aspektu, ko iespējams uzlabot. Sociālā dienesta darbinieku vērtējums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru, atklāj, ka kritiskāko vērtējumu saņēmuši tie rādītāji, kas saistīti ar konfidencialitātes ievērošanu sociālo dienesta darbā. Salīdzinoši liels skaits sociālo dienestu klientu nepiekrīt apgalvojumam, ka saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt. Tas ļauj secināt, ka lielāka uzmanība sociālajos dienestos būtu pievēršama sociālajam darbam ar klientu.

Sociālo dienestu veikto sociālo darbu kopienā raksturo tāds rādītājs, ka kopumā 20% Latvijas iedzīvotāju ir pamanījuši, ka noteiktās aktivitātēs iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks: 14% Latvijas iedzīvotāju norāda, ka pašvaldības sociālais dienests tos ir aicinājis piedalīties sakopšanas talkās, 8% ir aicinājis ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām. Piedalīties pārējās aktivitātēs sociālais dienests ir aicinājis ievērojami retāk (atbilžu skaits zem 5%).

Sociālo dienestu vadītāju sniegtais viedoklis par sociālā darba speciālistu darba izpildes novērtēšanu atklāj, ka kopumā 72% sociālo dienestu tiek veikta sociālā darba speciālistu darba izpildes novērtēšana un, lai izvērtētu sociālā darba speciālistu darba rezultātus, tiek izmantotas šādas metodes: domes izveidota darba kvalitātes sistēma, pārrunas ar sociālā dienesta vadītāju, sociālā dienesta vadītājs vērtē sociālā darba speciālista darbu darbībā, kolēģis vērtē kolēģi, sociālā darba speciālists vērtē savu darbu, aizpildot noteiktu veidlapu, klients vērtē sociālā dienesta darba kvalitāti.

Kopumā pētījums atklāj, ka sociālā darba speciālistu darba izpildes novērtēšana katrā pašvaldībā notiek atšķirīgi, un nav vienotas pieejas visā Latvijā. Darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti tikai 35% sociālo dienestu, galvenais kritērijs sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanā ir ieņemamais amats (90%). Darba izpildes novērtēšanas rezultāti visretāk tiek izmantoti mazo novadu sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai. Priekšlikumam ievest sociālā darba atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, nav vienota sociālo dienestu vadītāju atbalsta, jo to pilnībā atbalsta 14% un drīzāk atbalsta 44% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 29%. Galvenais arguments par dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir iespēja motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk atbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu). Galvenais arguments pret dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir šaubas par iespēju veikt objektīvu novērtējumu (37% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk neatbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu).

Sociālo dienestu sadarbības partneri savos vērtējumos par sociālo dienestu darbu ir samērā kritiski. Galvenie sociālo dienestu darba kvalitāti negatīvi ietekmējošie faktori sadarbības partneru vērtējumā ir personāla resursu trūkums, augstā sociālā darba speciālistu mainība un rotācija, nepietiekamas profesionālās kompetences. Neraugoties uz kritiskajiem vērtējumiem, sadarbības partneri atzīst, ka ir vērojama kopējās sociālās situācijas uzlabošanās pašvaldībās, ko raksturo arvien jaunu pakalpojumu pieejamība, atsevišķu sociāli nelabvēlīgo mērķa grupu samazināšanās.

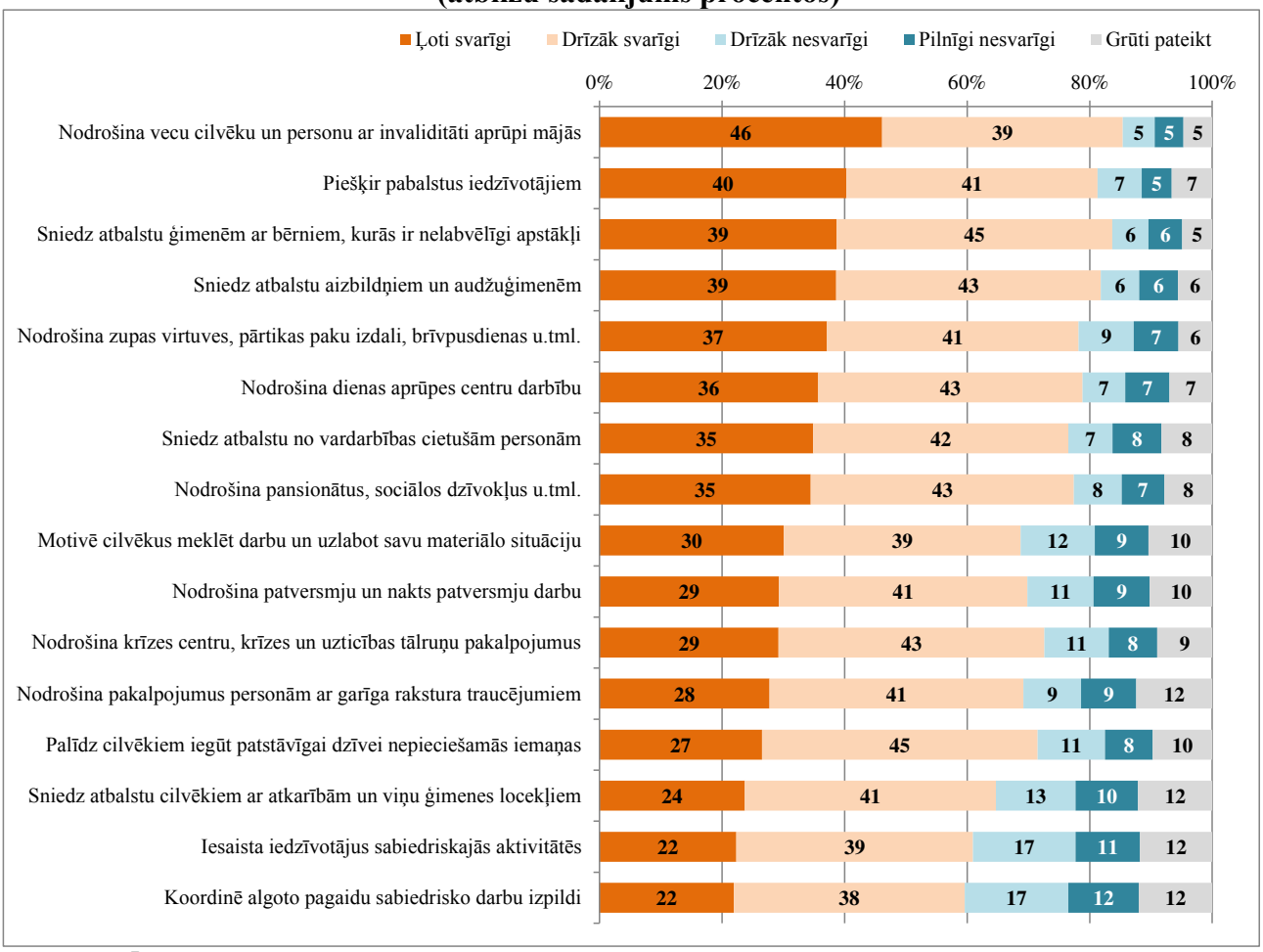
Pašvaldību vadītāju padziļinātās intervijas atklāj, ka šīs mērķa grupas vērtējumā pēdējos gados būtiski ir pilnveidojies tieši sociālā dienesta darbs, tā iekšējā organizācija, kas attiecīgi ļauj sasniegt labākus darba rezultātus. Vienlaikus intervijās sniegtā informācija parāda, ka tikai ar atsevišķiem izņēmumiem var runāt par sistemātisku un kompleksu sociālā dienesta darba kvalitātes novērtējumu

Latvijas pašvaldībās. Esošā prakse rāda, ka šim mērķim tiek izmantots sociālā budžeta izlietojuma vērtējums, iedzīvotāju apmierinātības ar sociālā dienesta darbu rādītāji un sociālā dienesta darbinieku individuālā vērtēšana.

PIELIKUMI

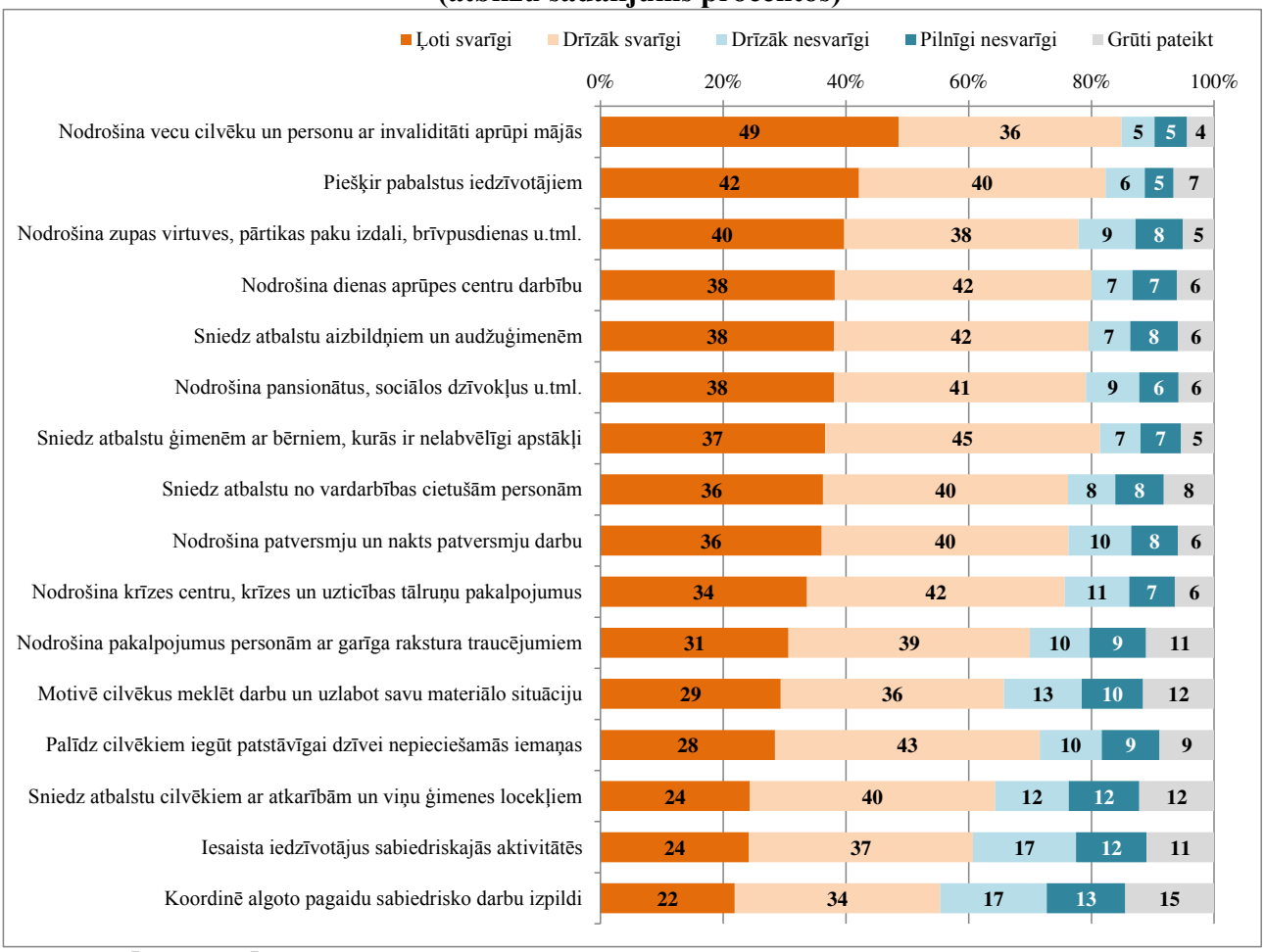
1.1. Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā– grafiskais pielikums reģionālā griezumā

1.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



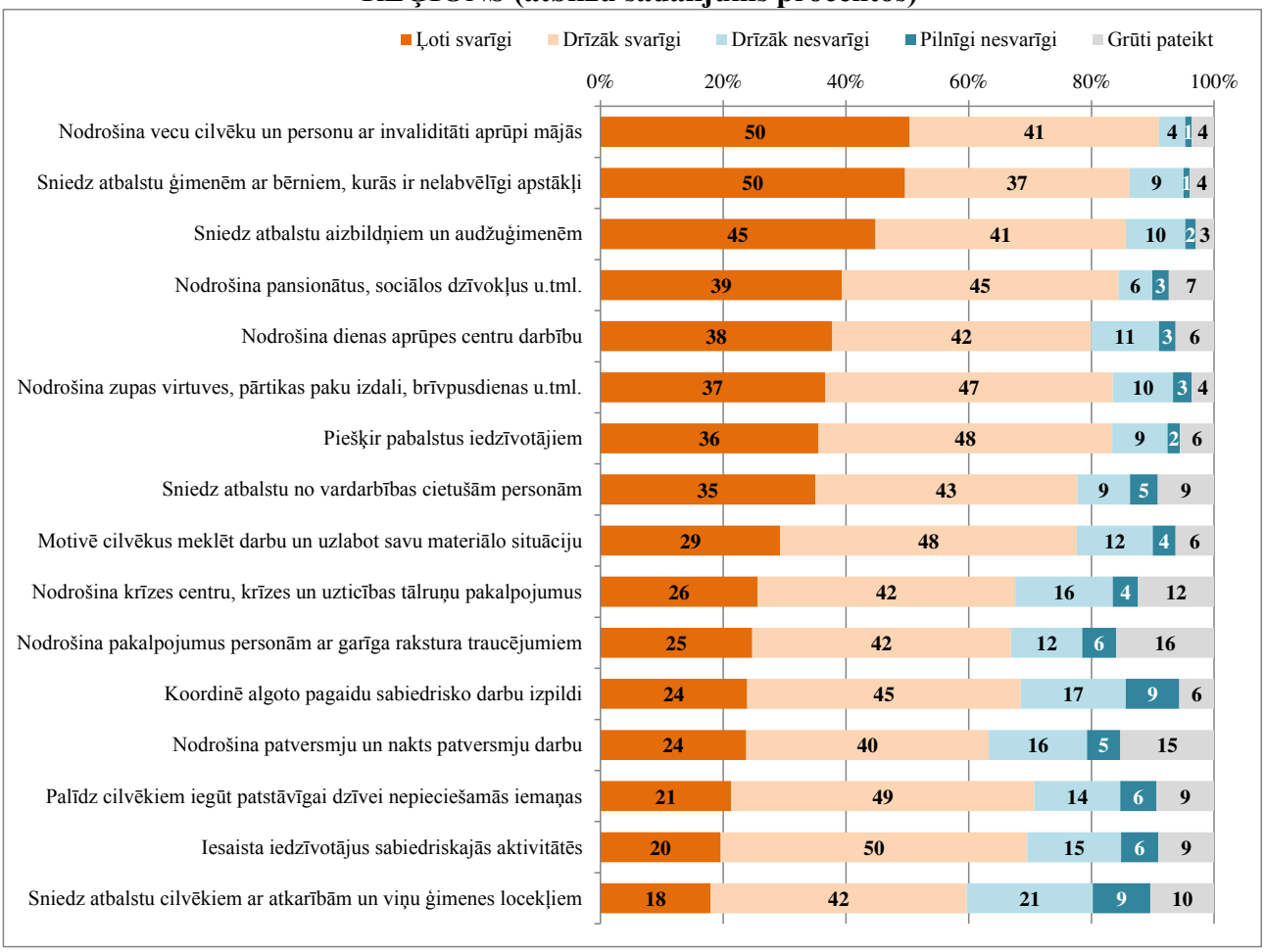
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=1537

2.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – RĪGAS PILSĒTA (atbilžu sadalījums procentos)



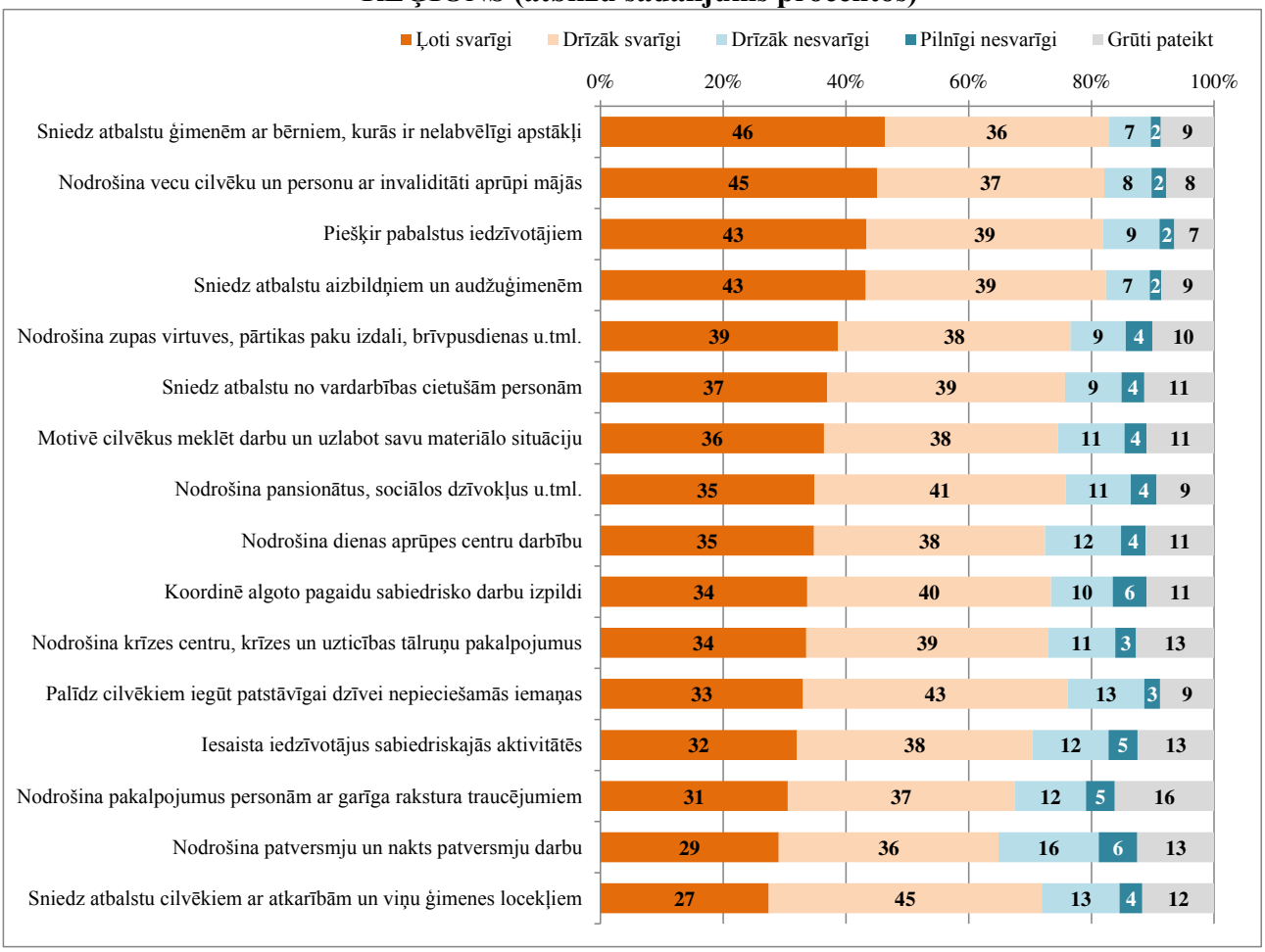
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=996

3. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



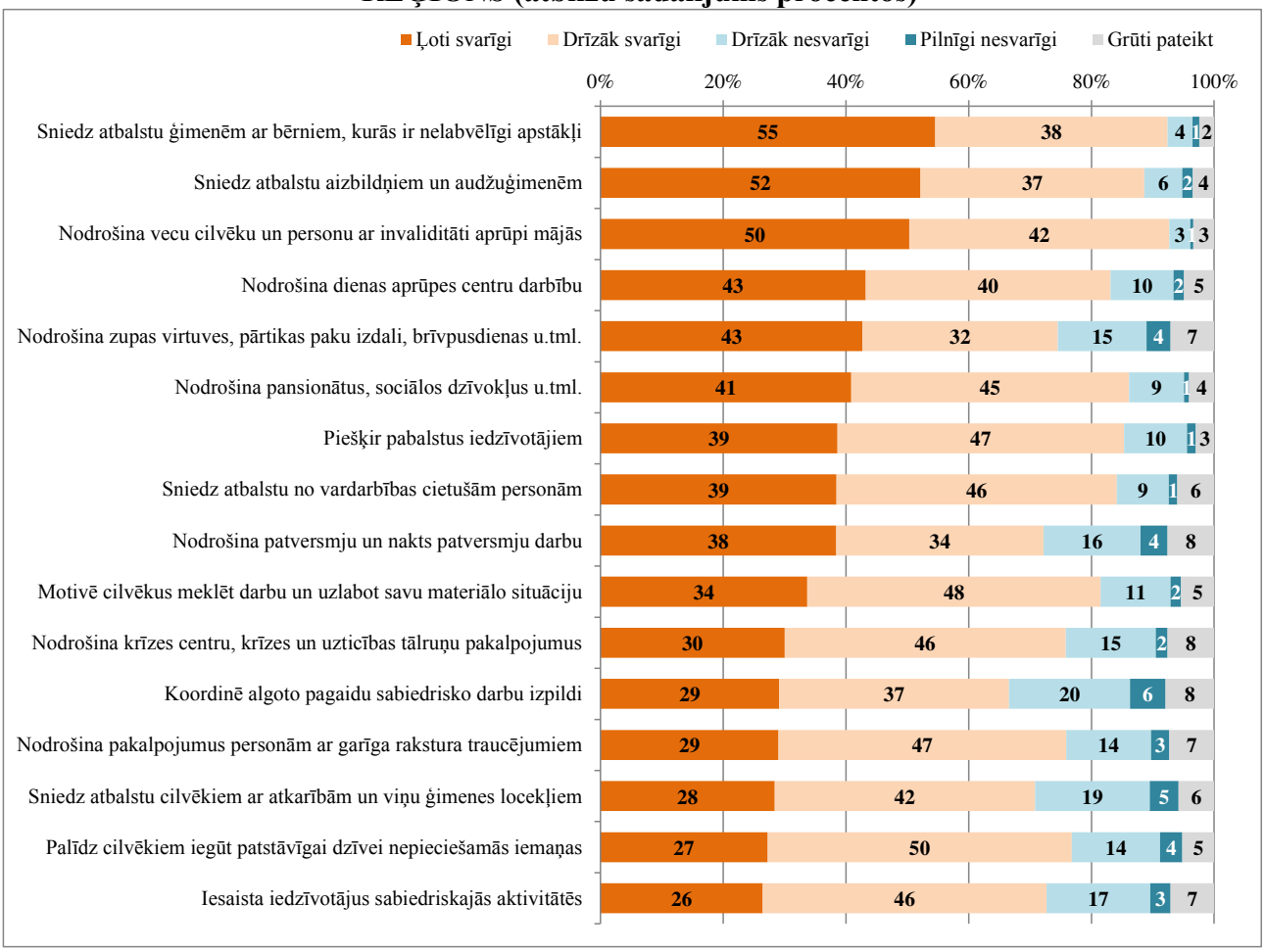
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=300

4.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



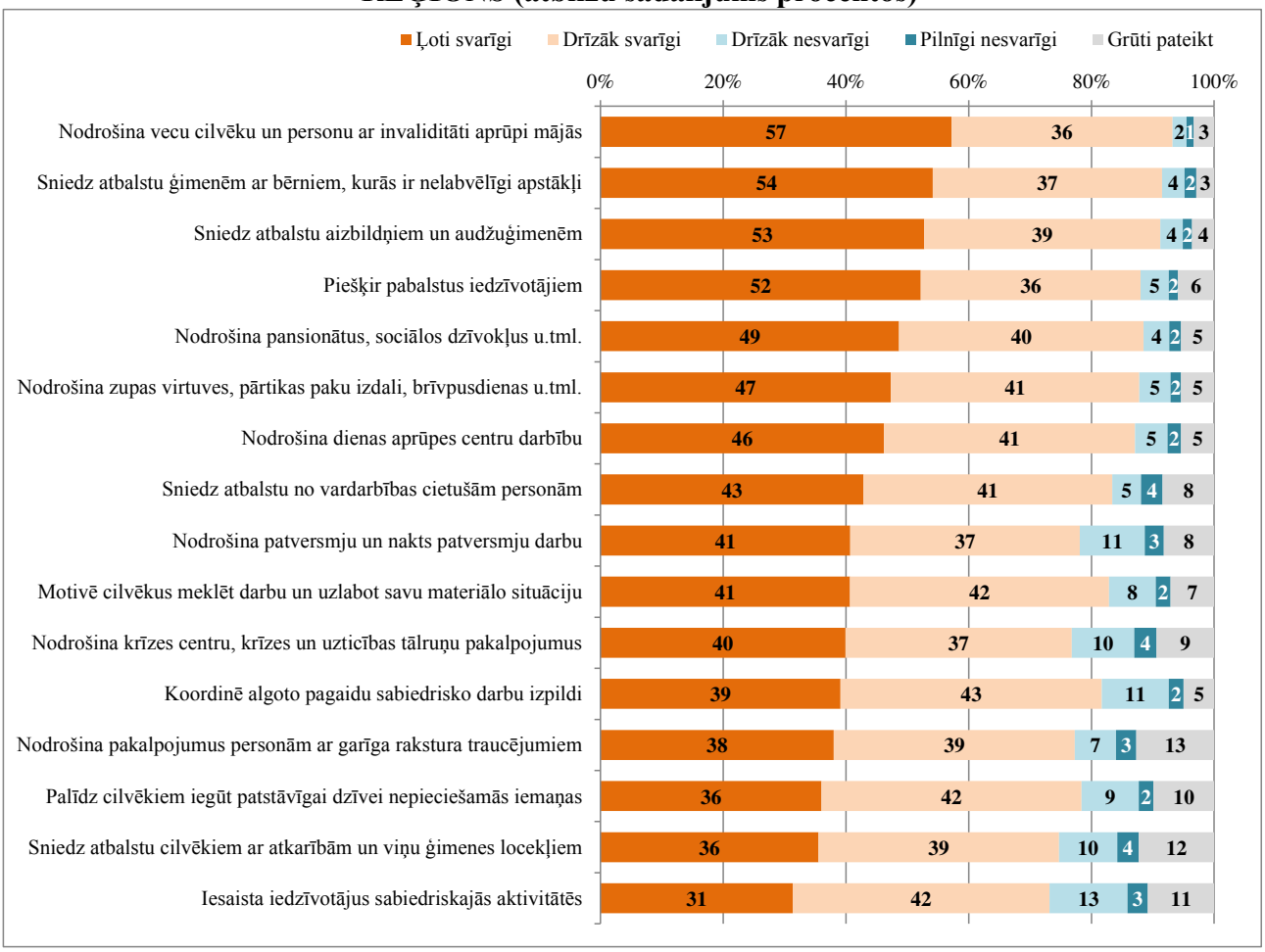
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=382

5.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



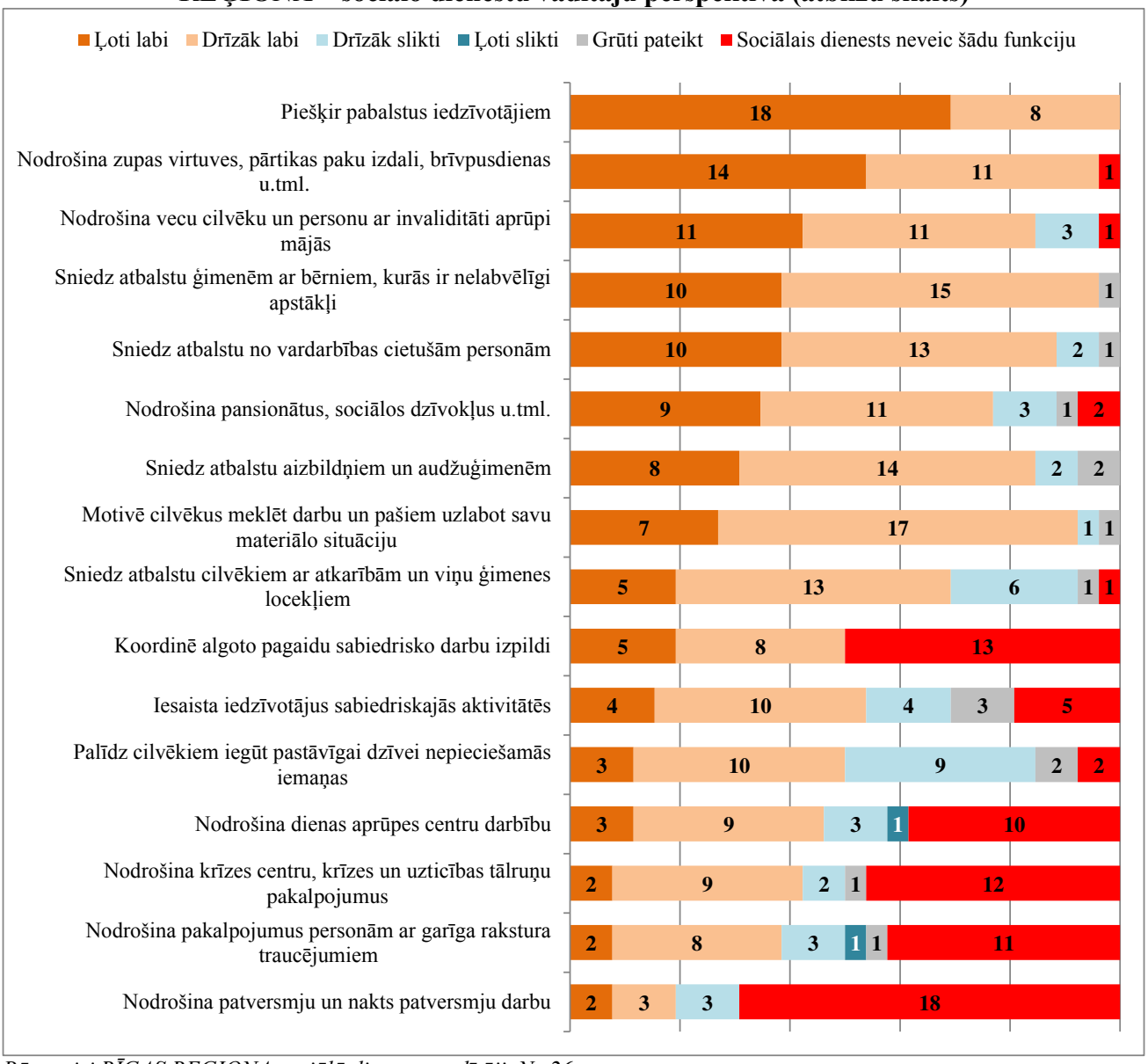
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=362

6.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



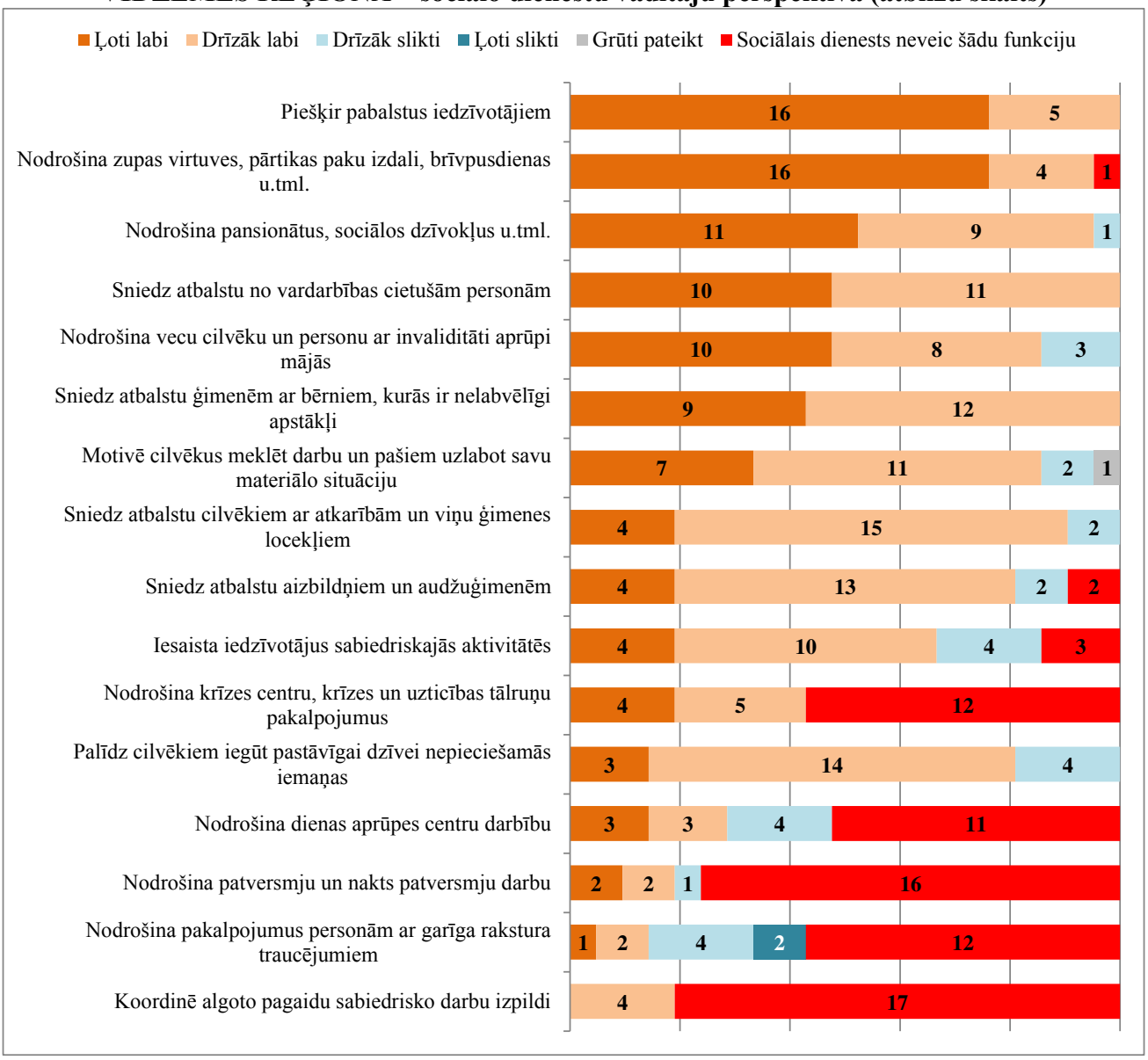
Bāze: visi LATGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=430

7. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums RĪGAS REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



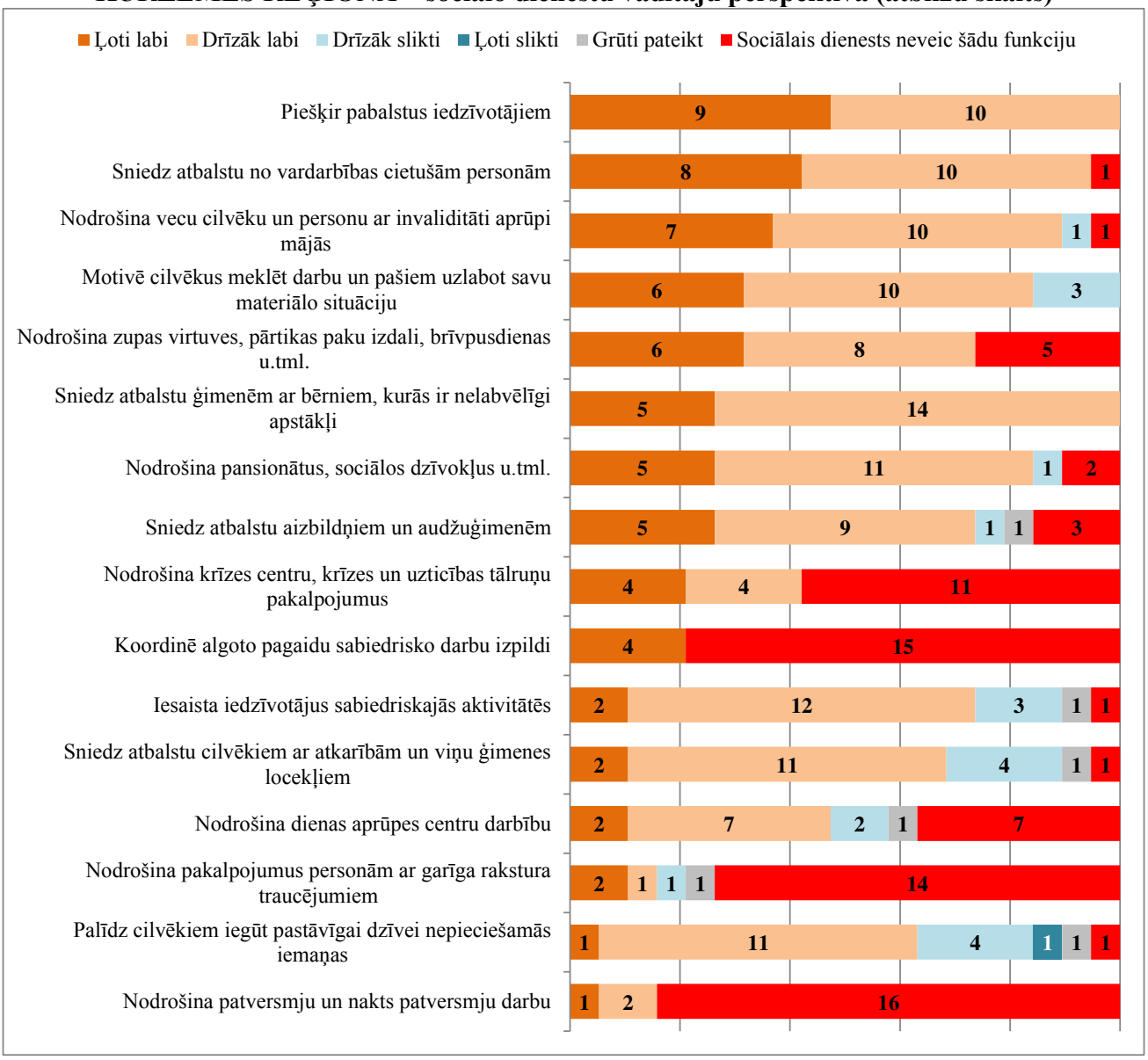
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

8. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums VIDZEMES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



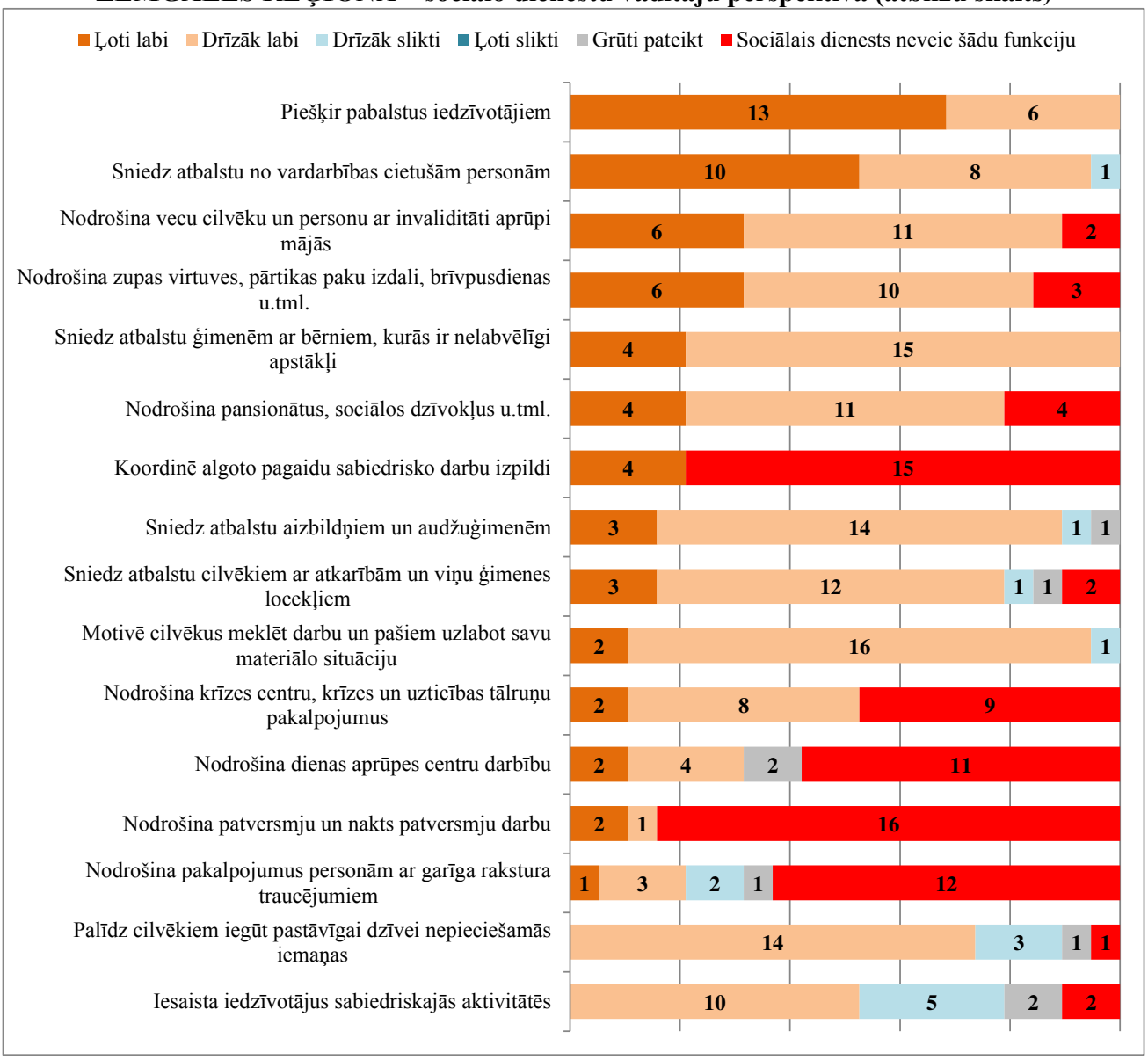
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

9. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums KURZEMES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



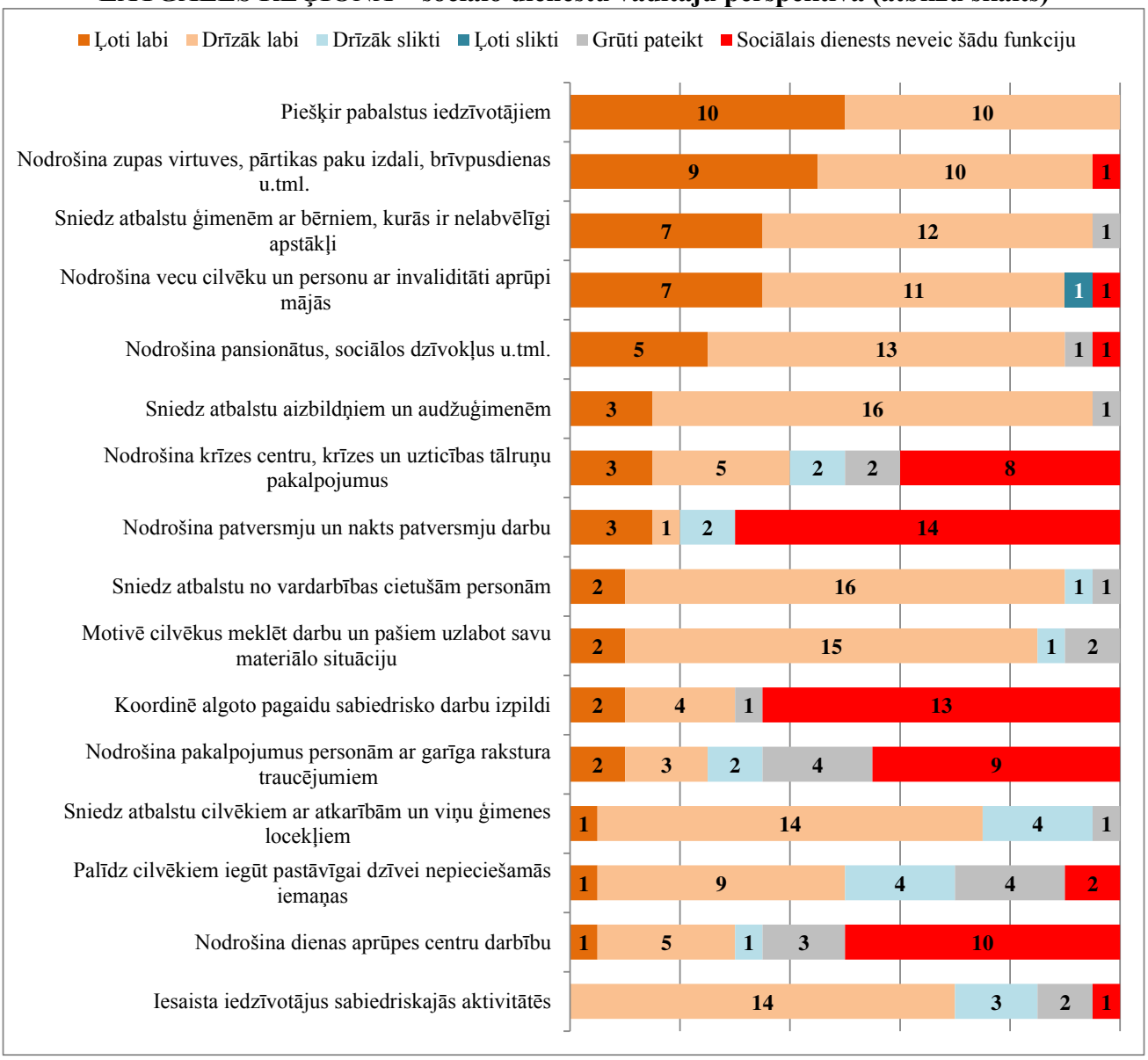
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

10. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums ZEMGALES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



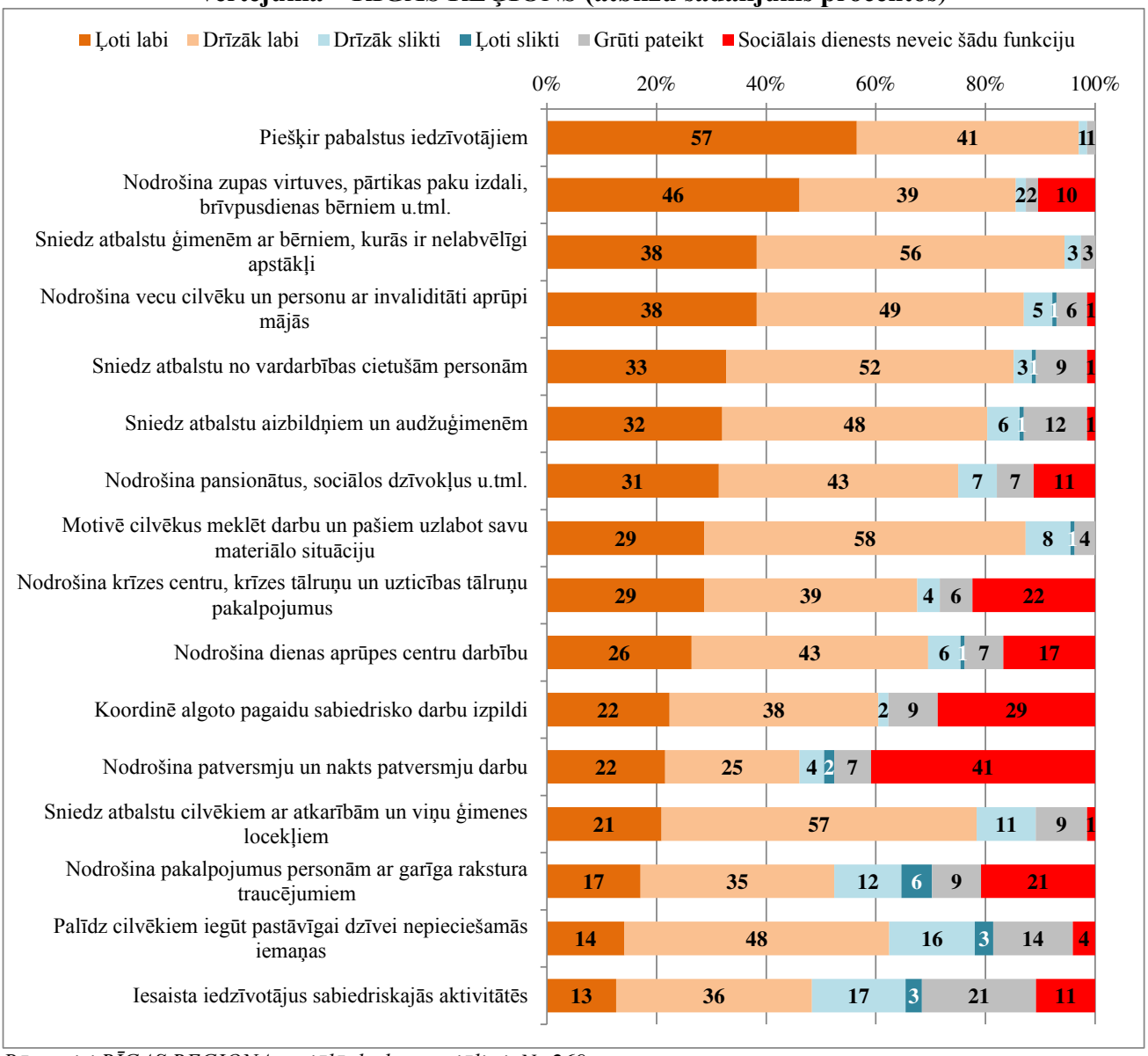
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

11. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums LATGALES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



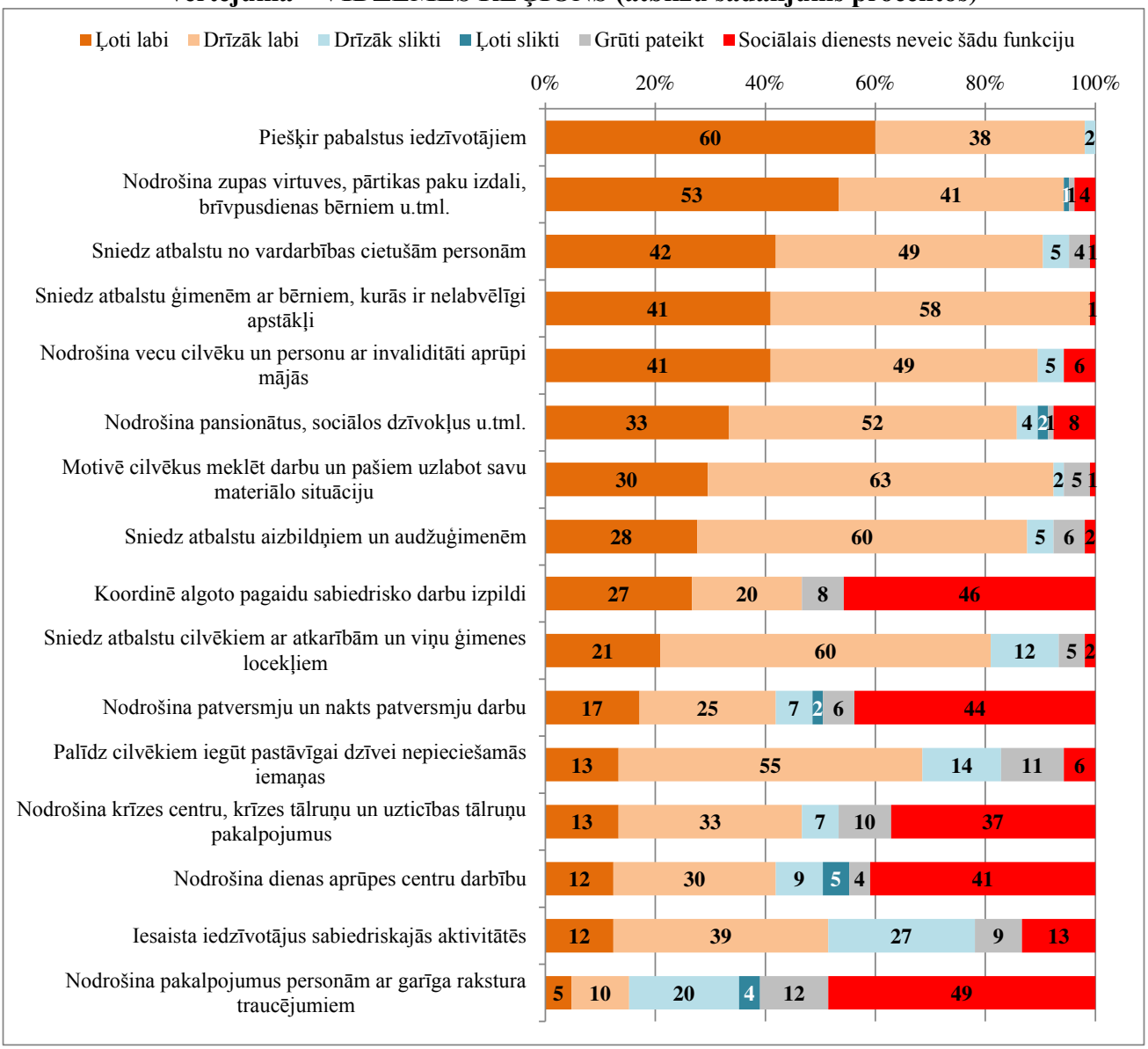
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

12. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



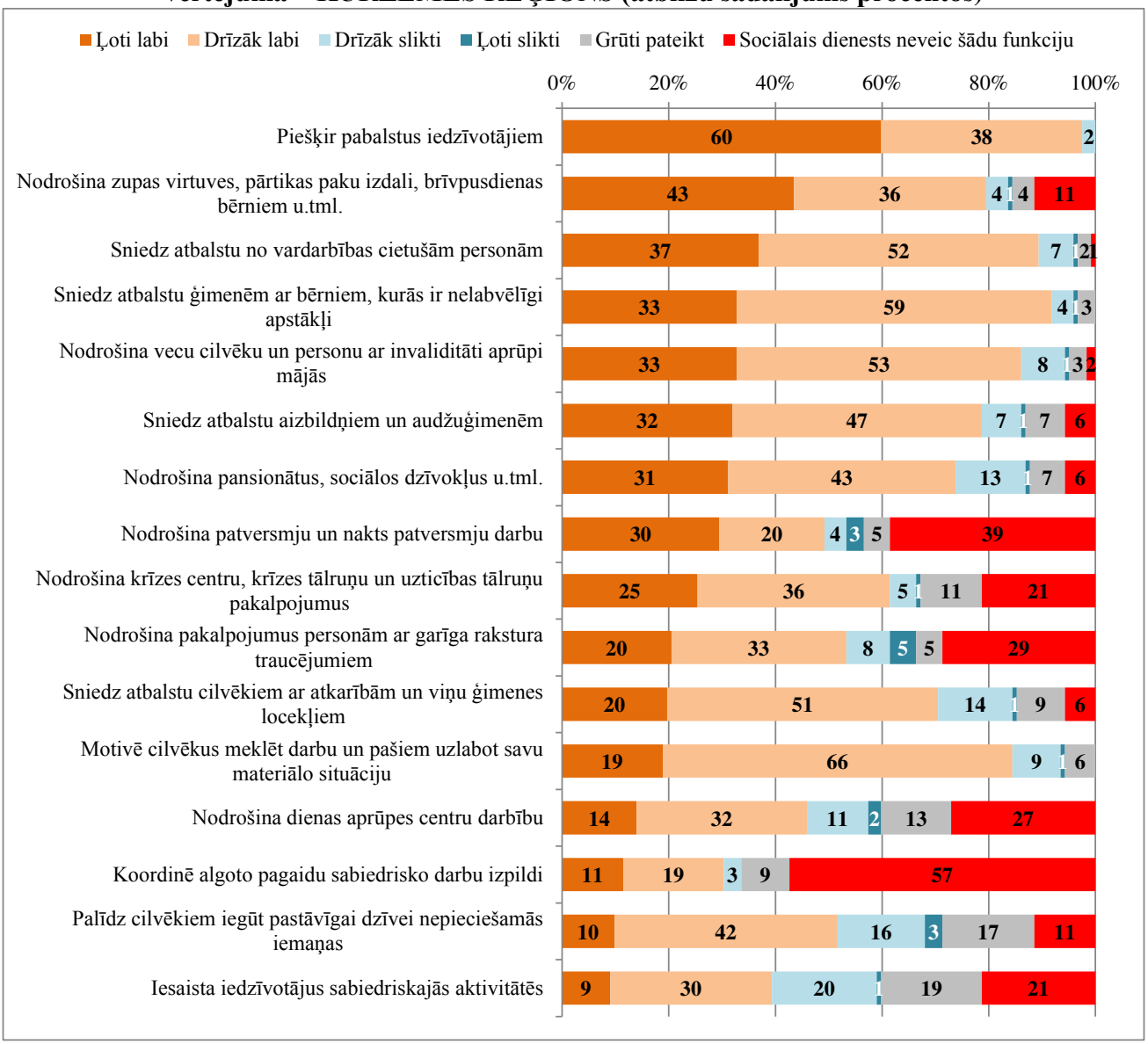
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

13. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



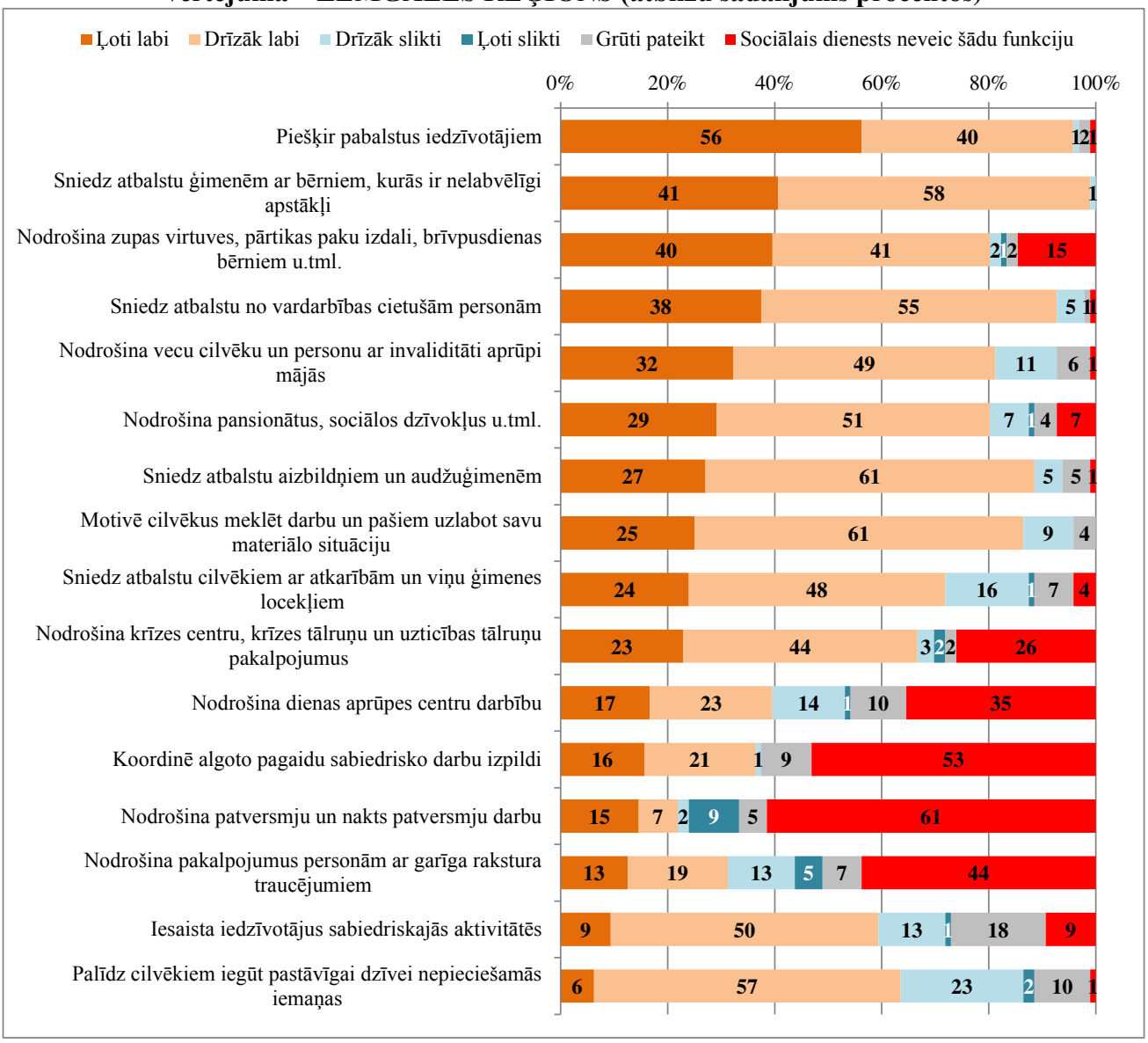
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

14. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



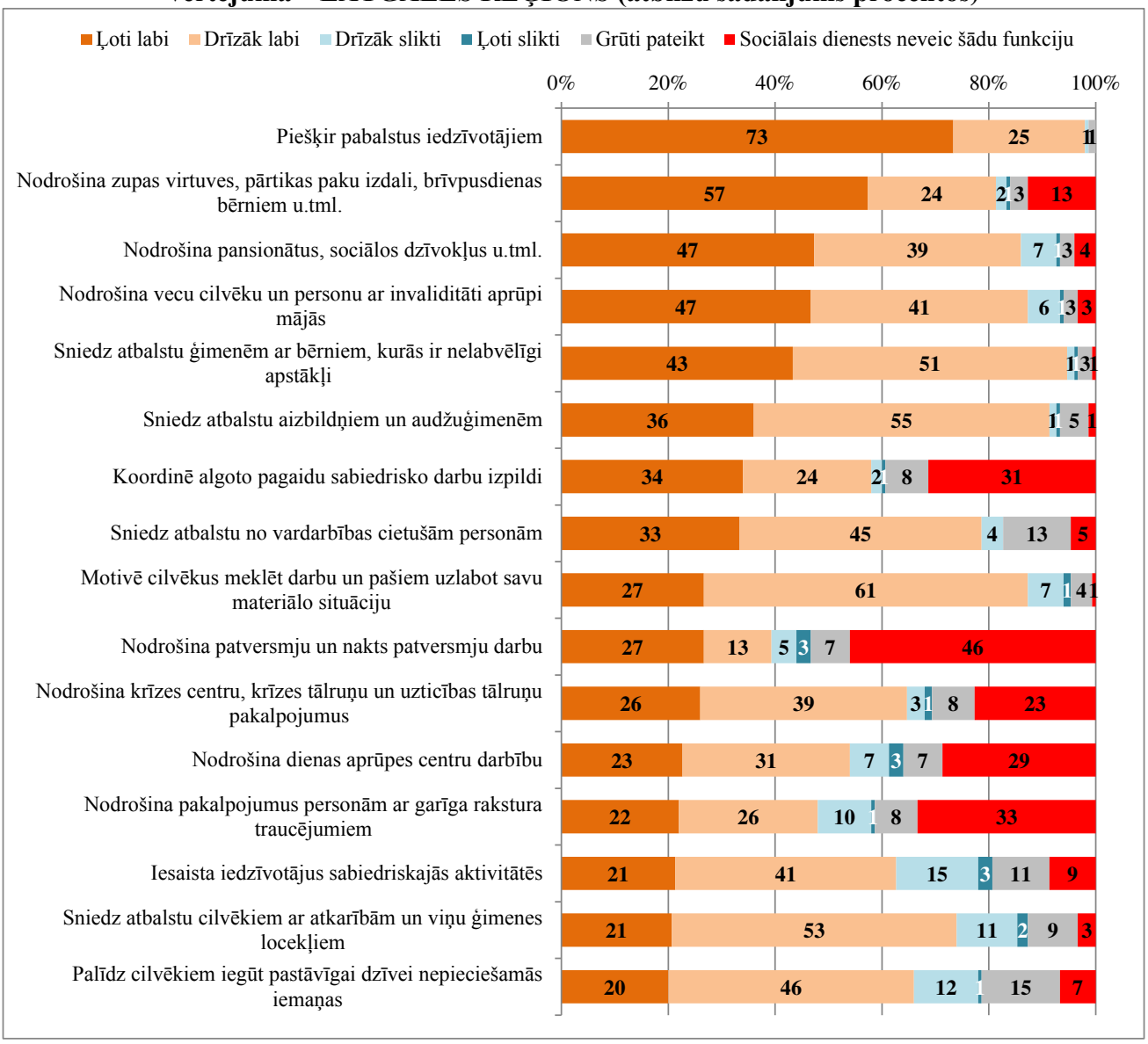
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

15. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

16. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



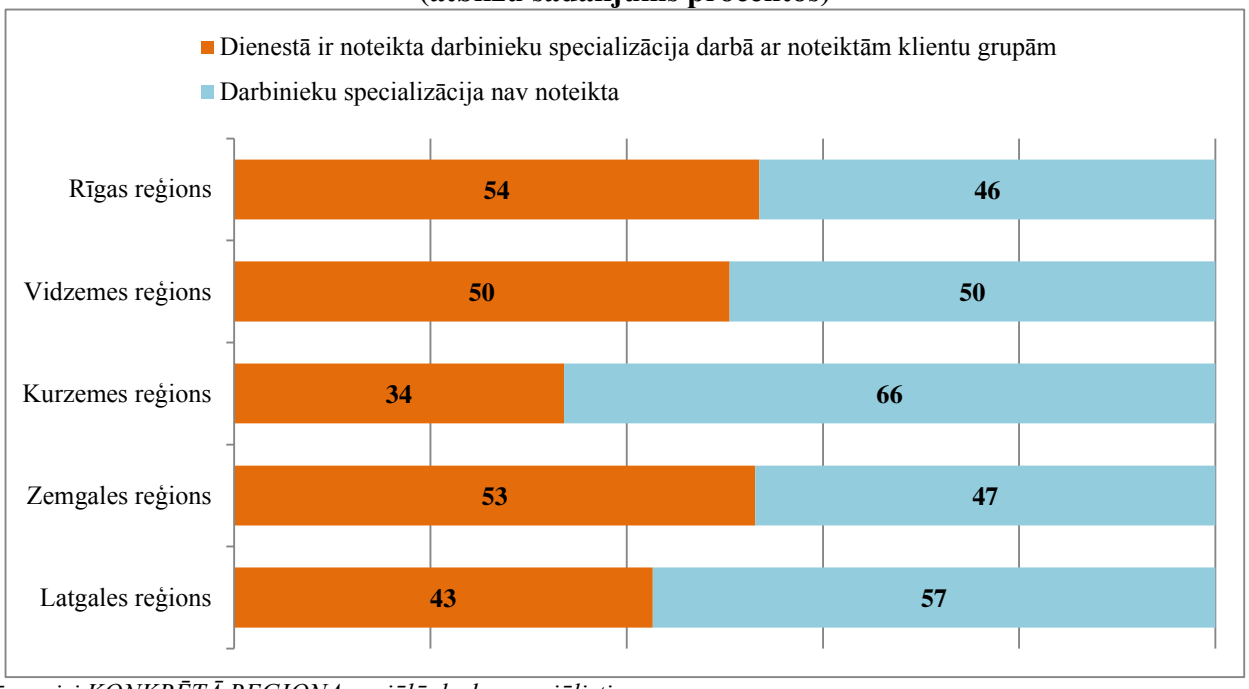
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

2.1. Sociālā dienesta klientu raksturojuma grafiskais pielikums reģionālā griezumā

17. zīmējums. Darbinieku specializācijas esamība darbā ar noteiktām klientu grupām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

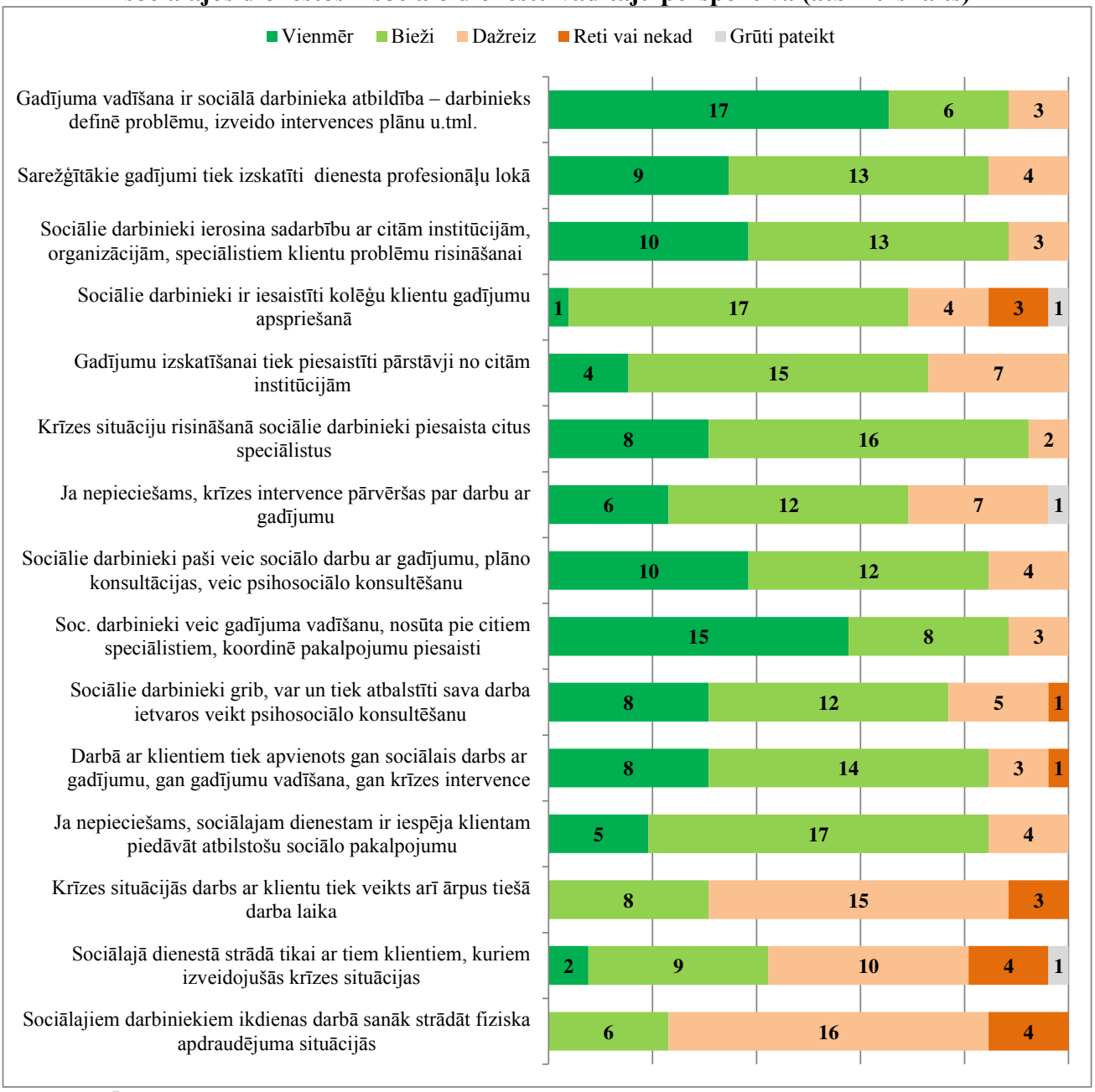
18. zīmējums. Specializācija darbā ar noteiktām klientu mērķa grupām reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

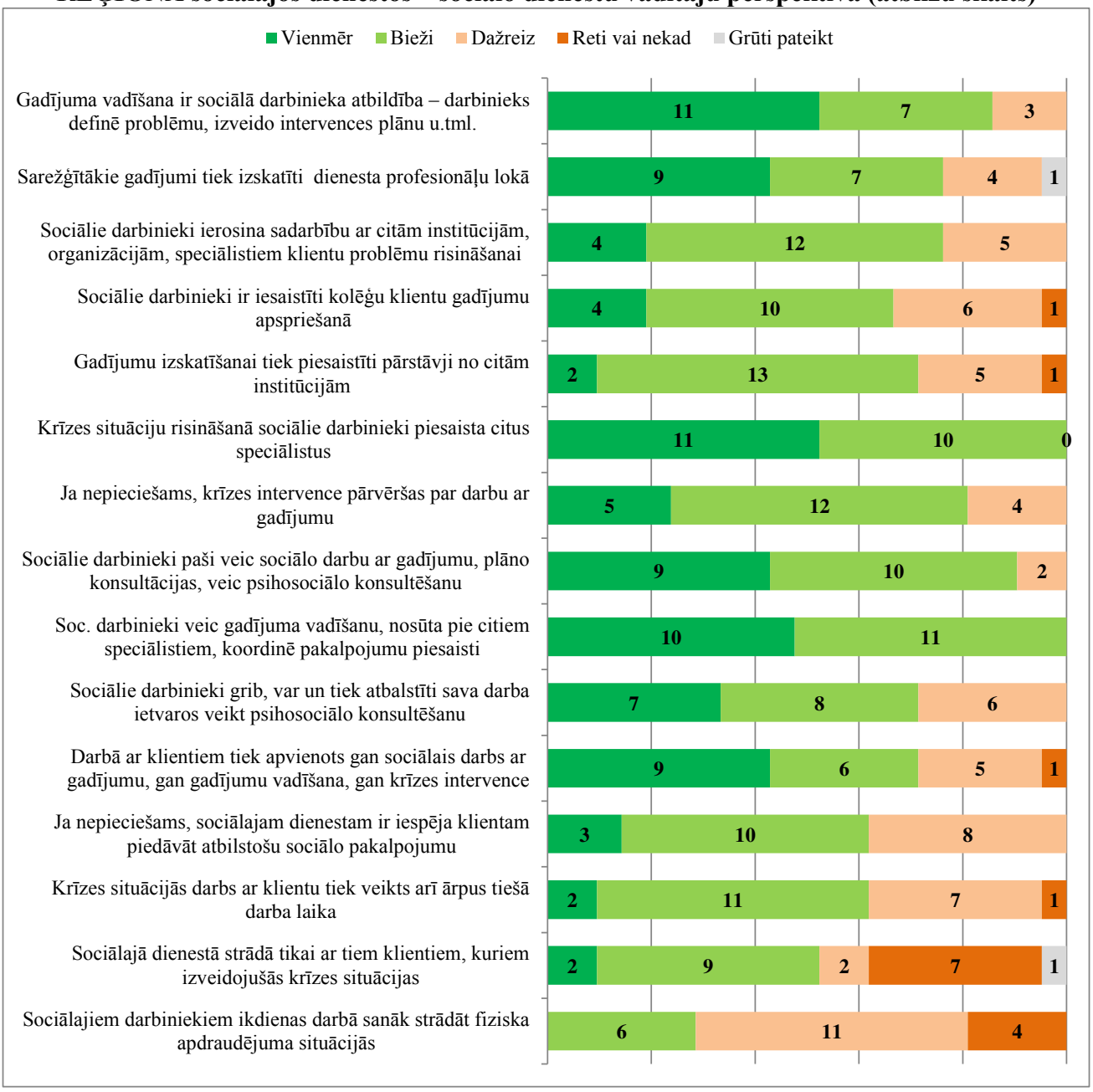
3.1. Sociālā dienesta darba organizācijas un prakses satura grafiskais pielikums reģionālā griezumā

19. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība RĪGAS REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



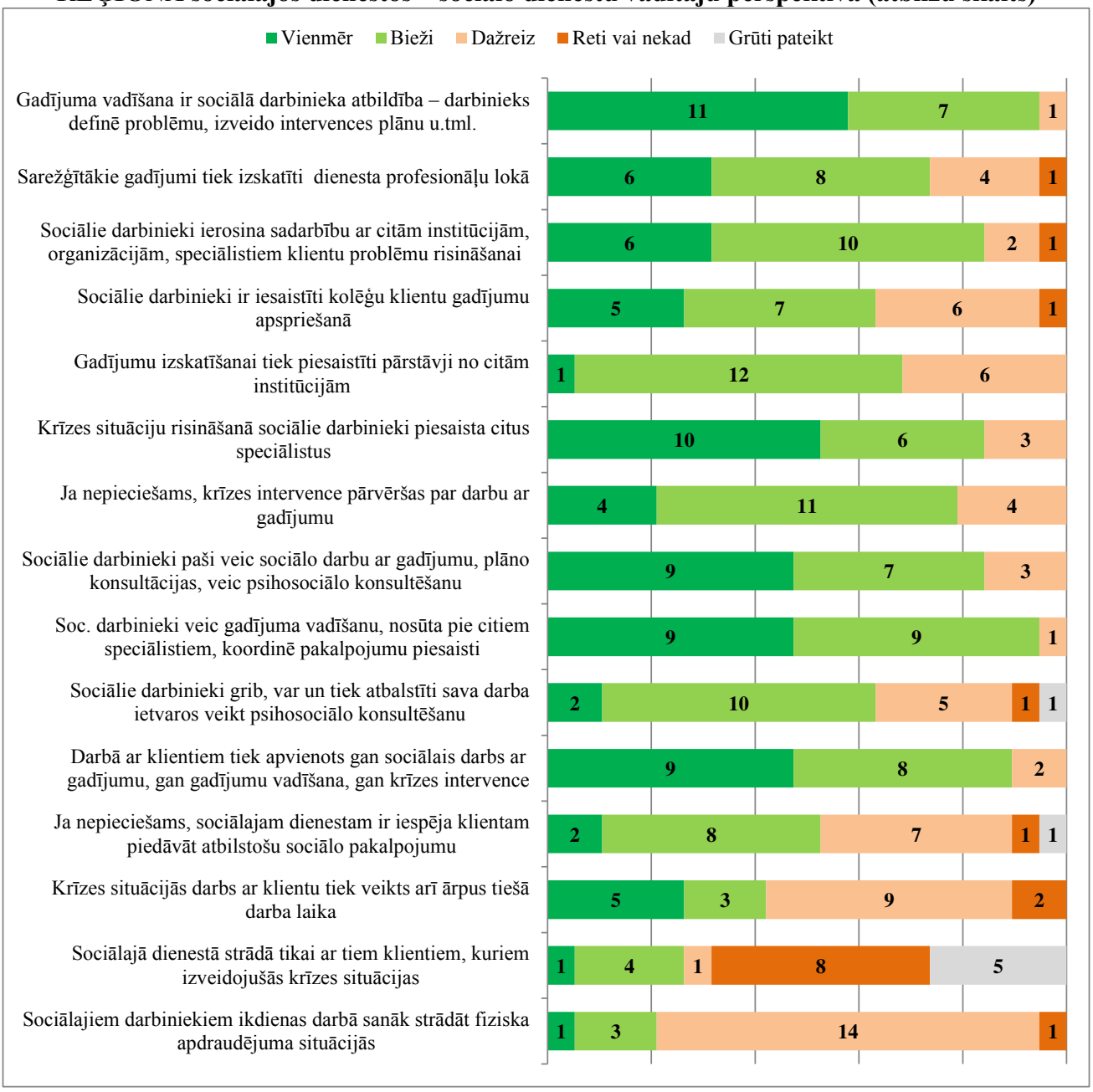
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

20. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība VIDZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



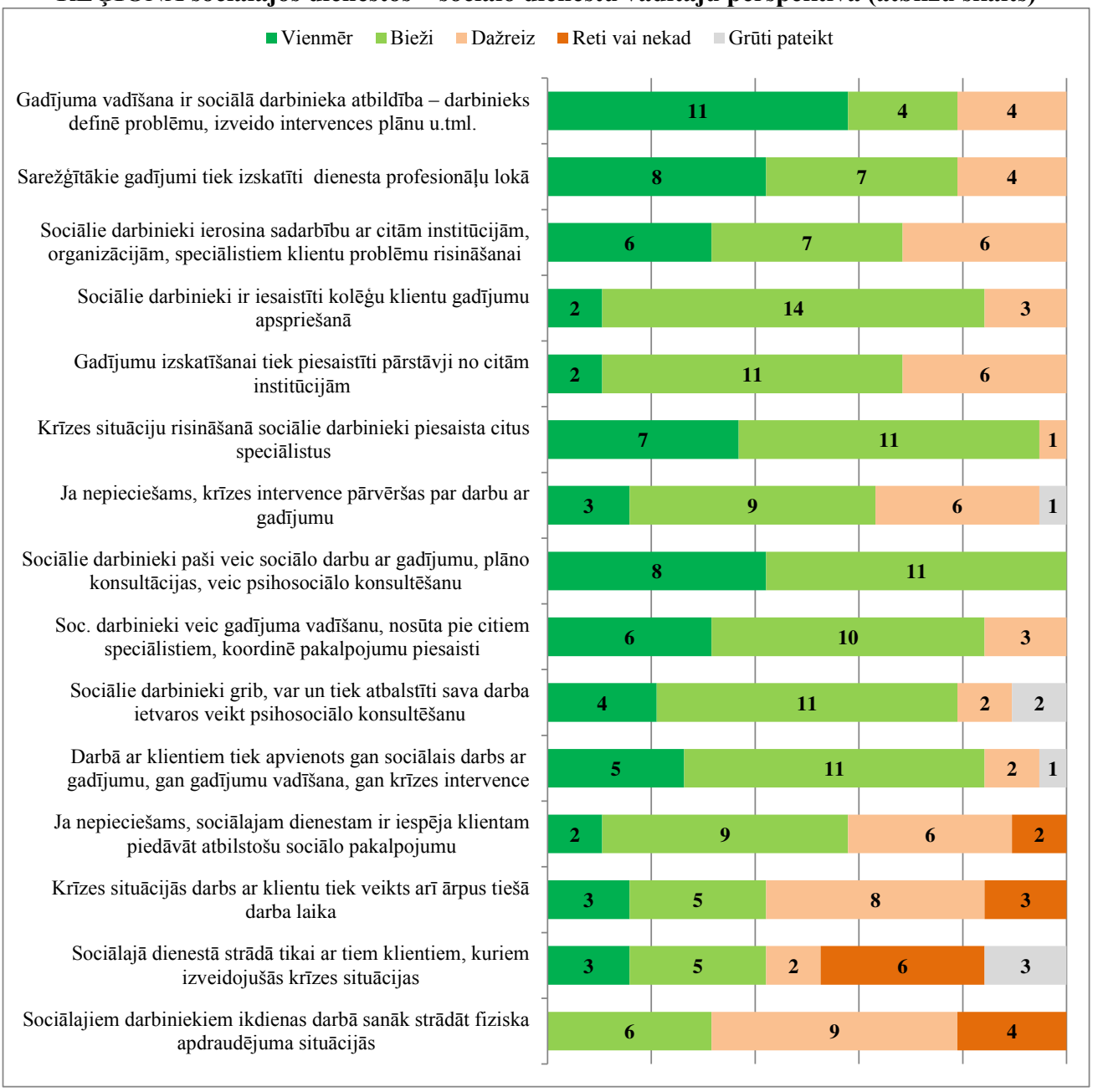
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

21. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība KURZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



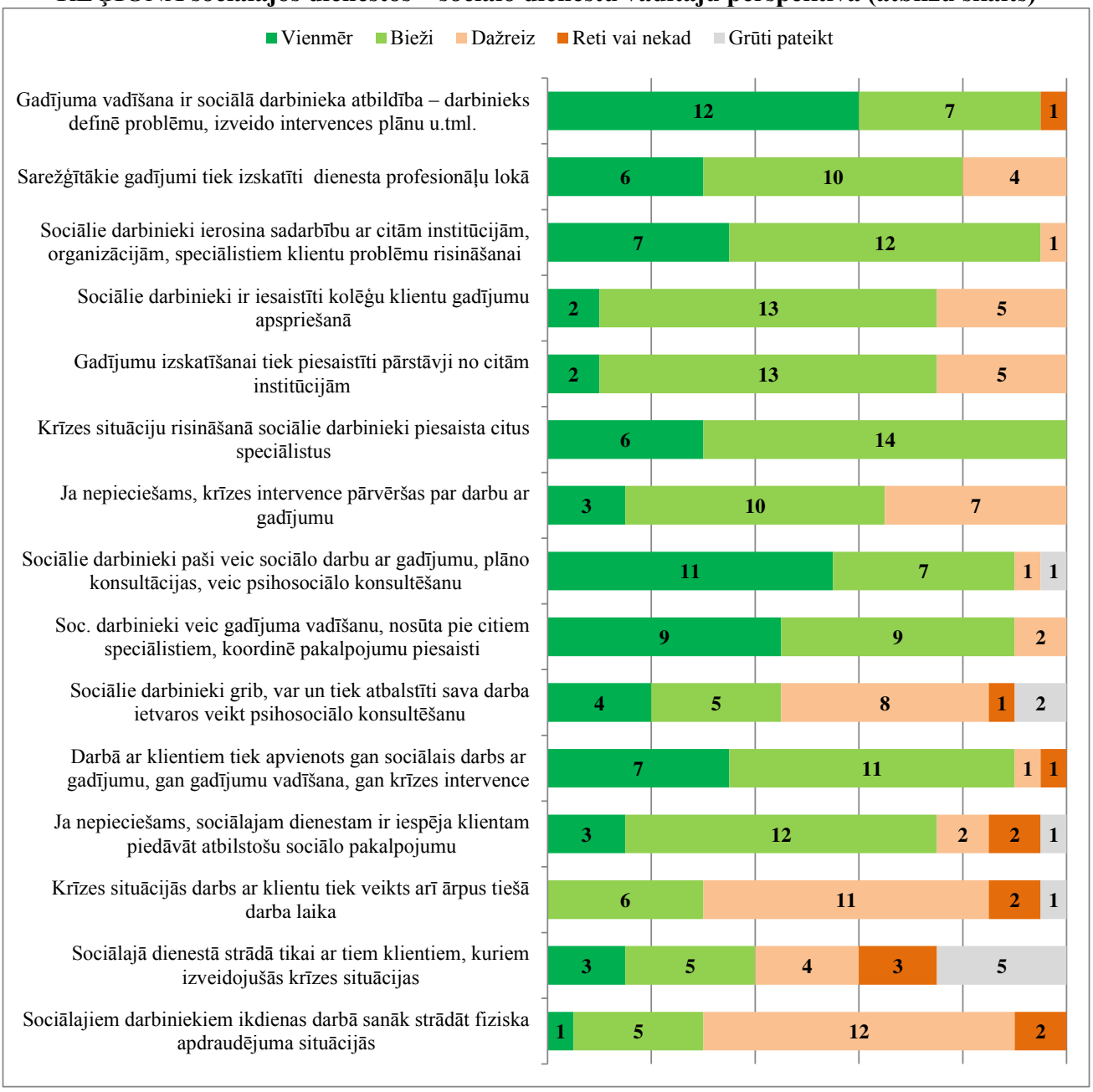
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

22. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība ZEMGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



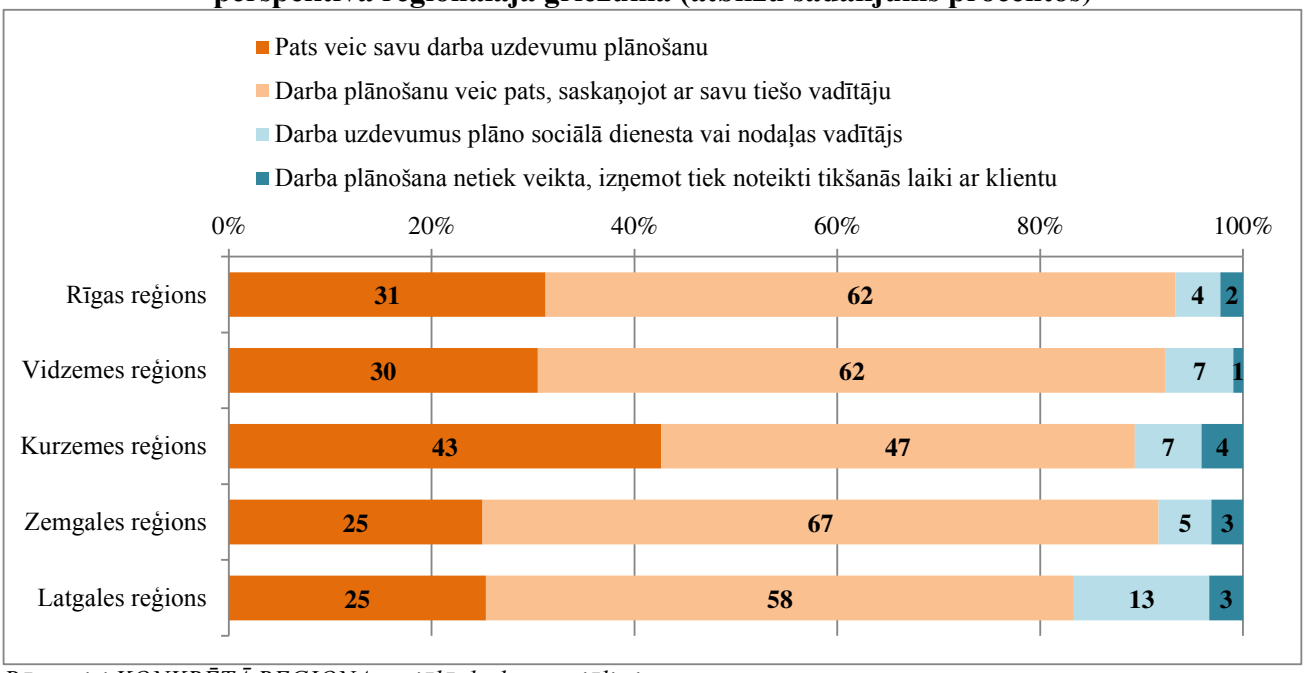
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

23. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība LATGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



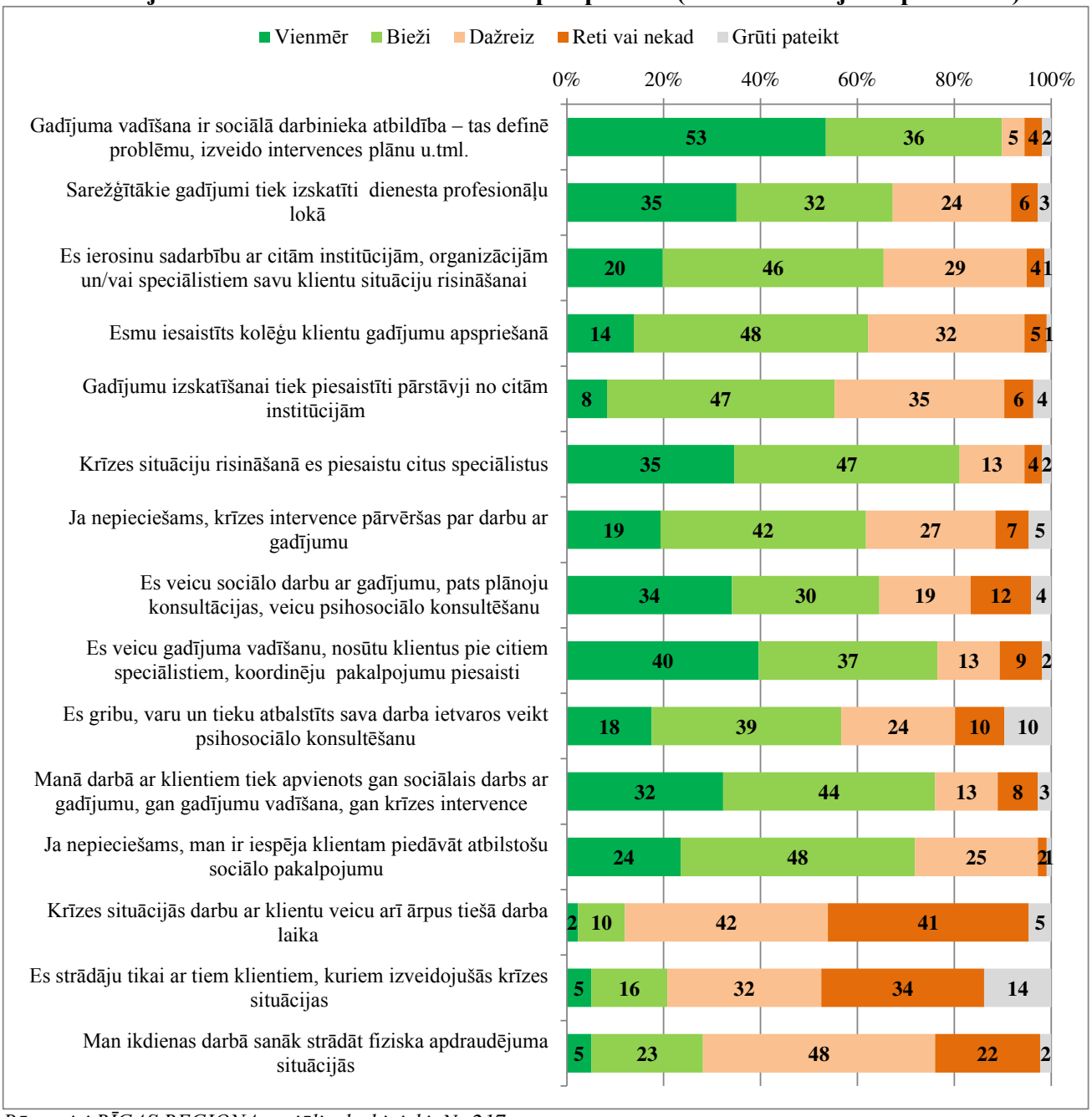
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

24. zīmējums. Darba uzdevumu plānošanas raksturojums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



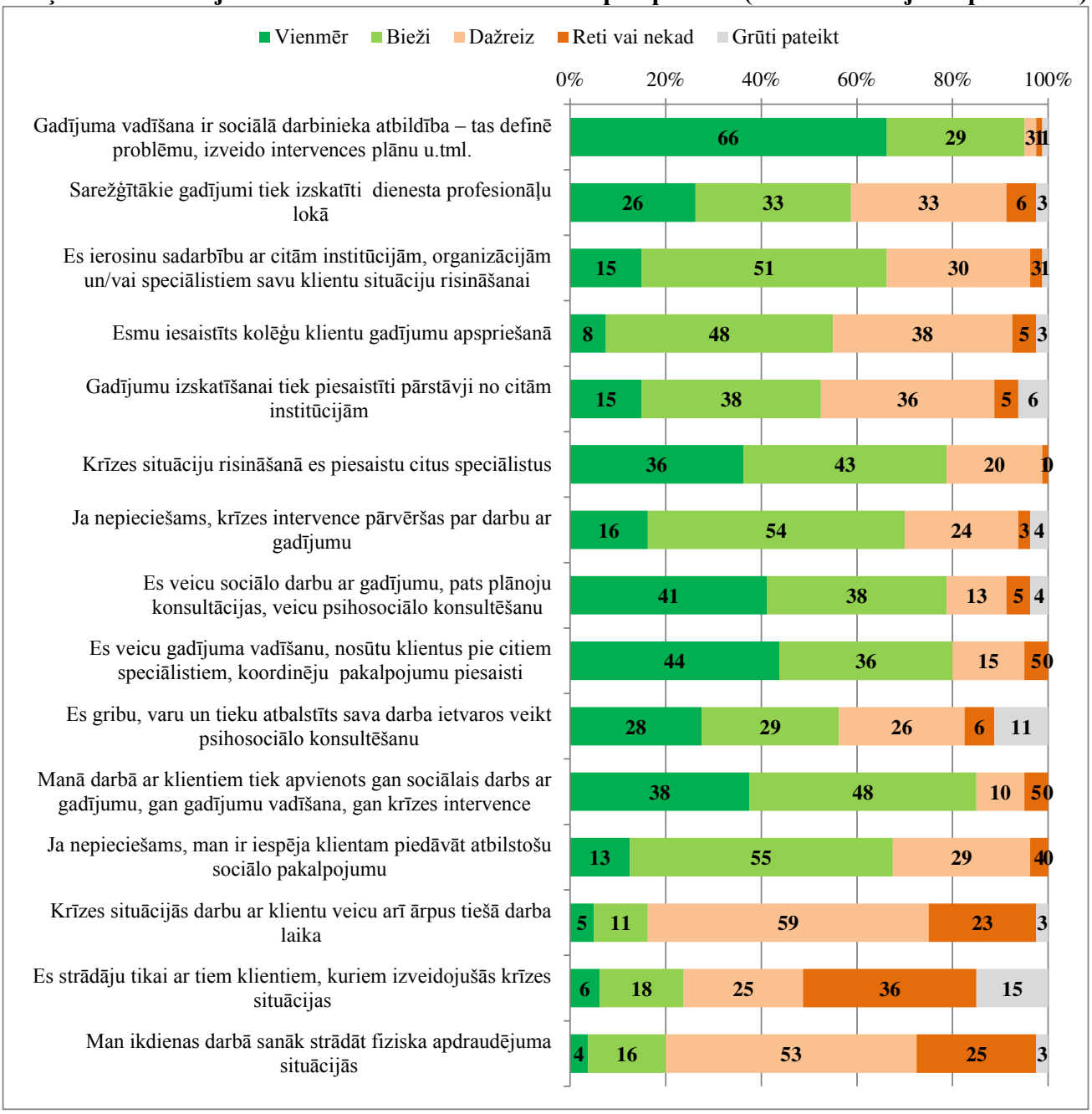
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

25. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība RĪGAS REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



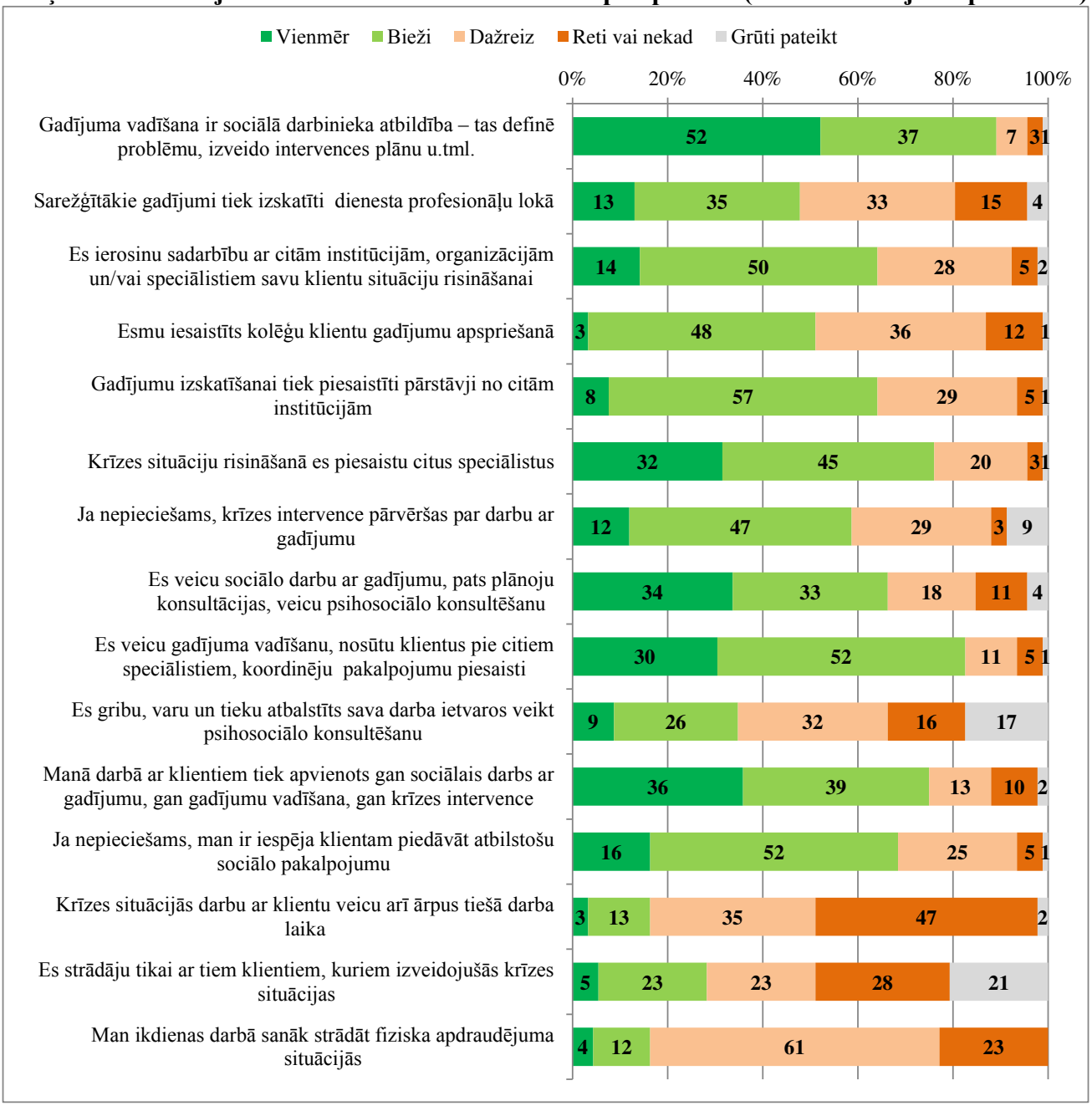
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālie darbinieki, N=217

26. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība VIDZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



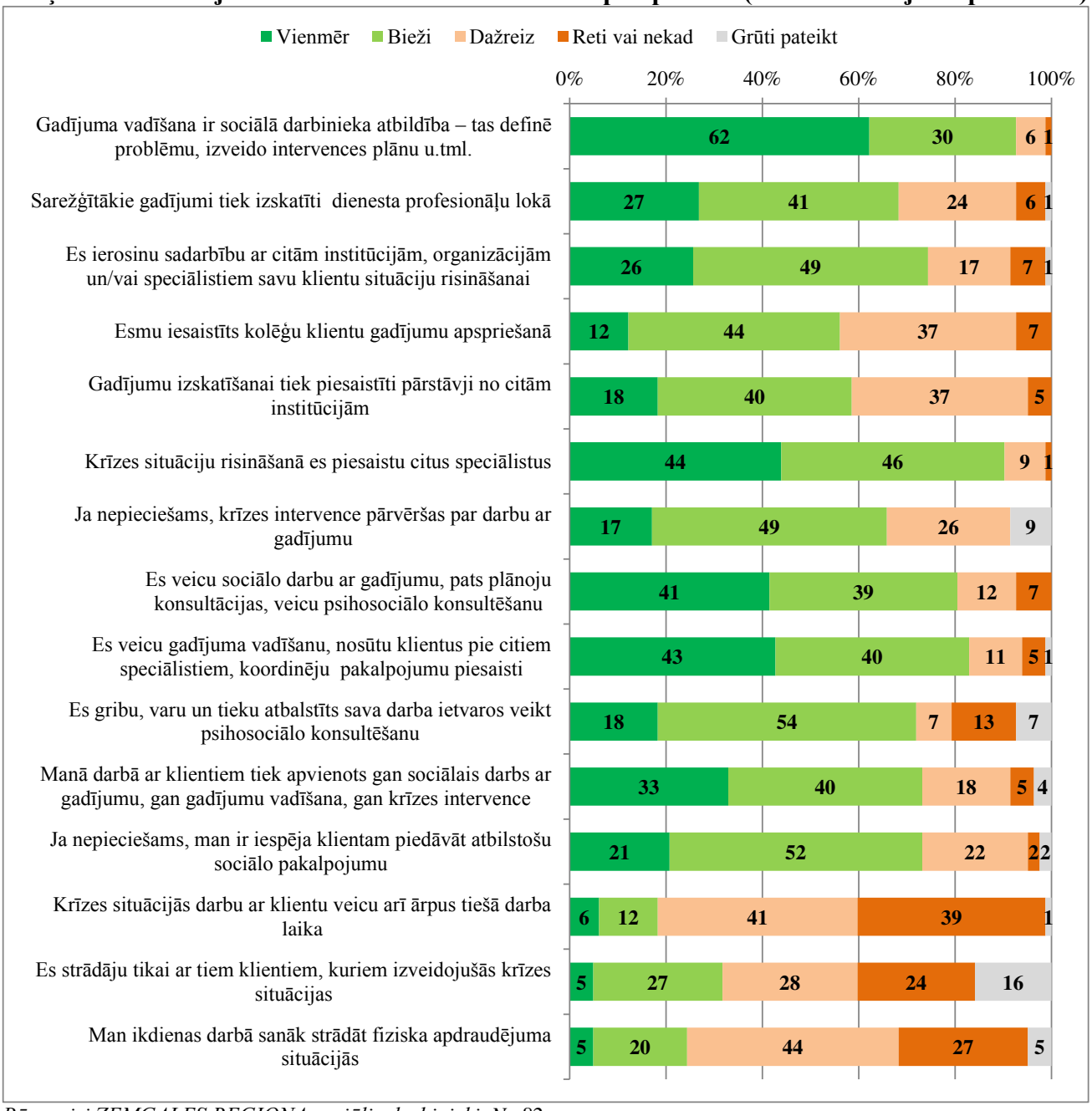
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālie darbinieki, N=80

27. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība KURZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



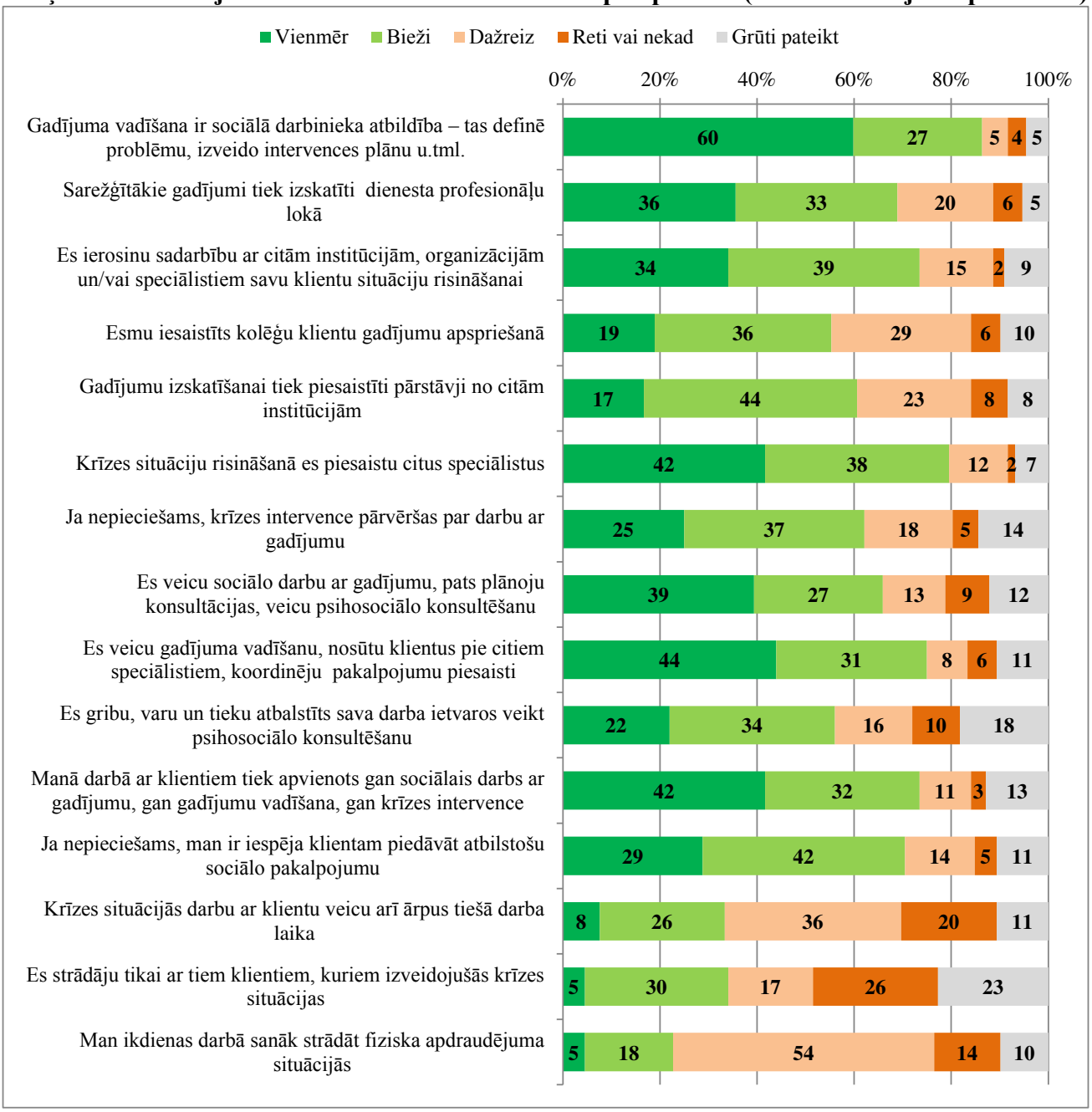
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālie darbinieki, N=92

28. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība ZEMGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



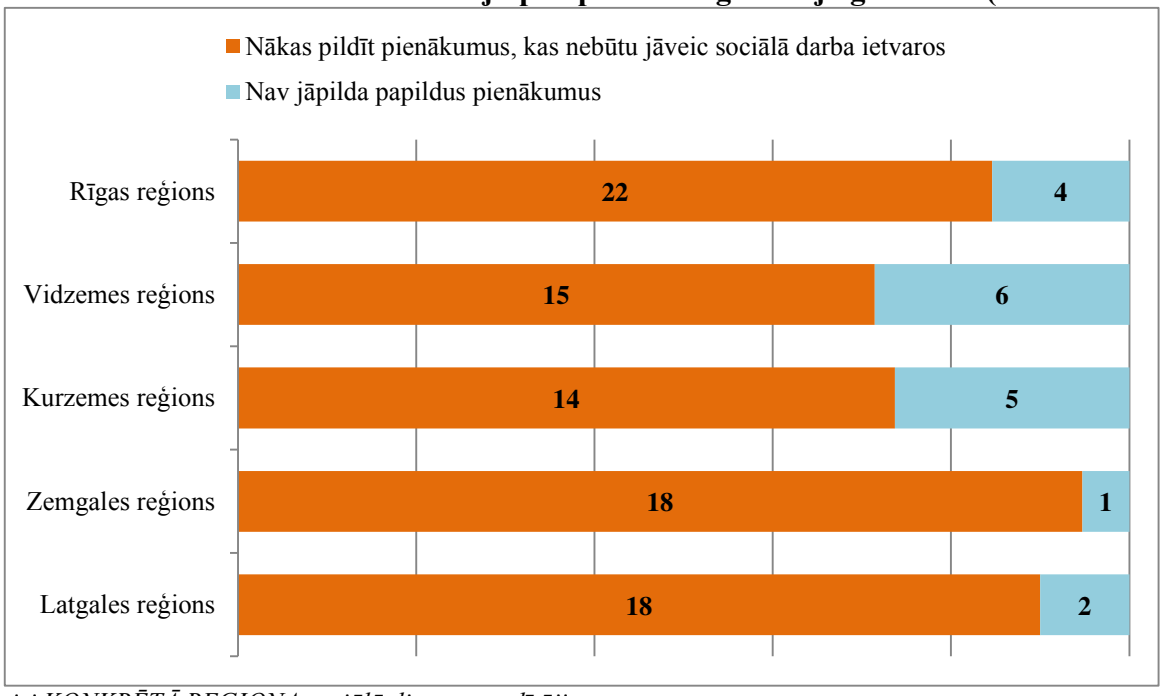
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālie darbinieki, N=82

29. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība LATGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



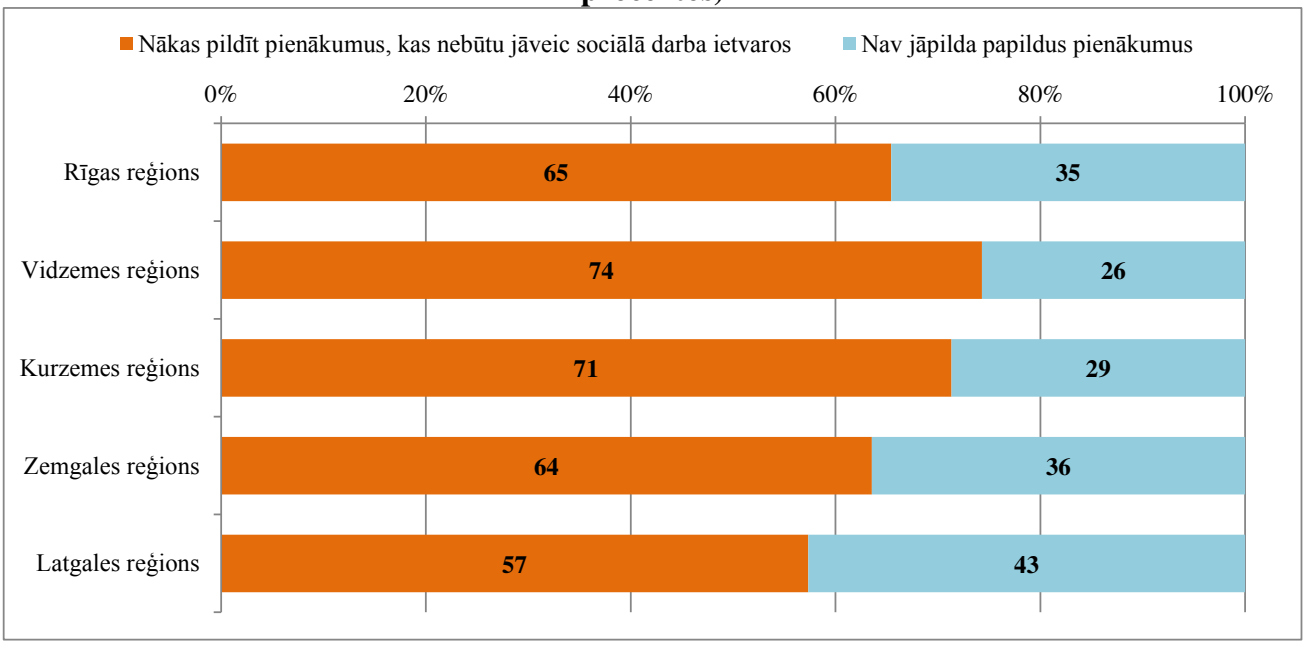
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālie darbinieki, N=132

30. zīmējums. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

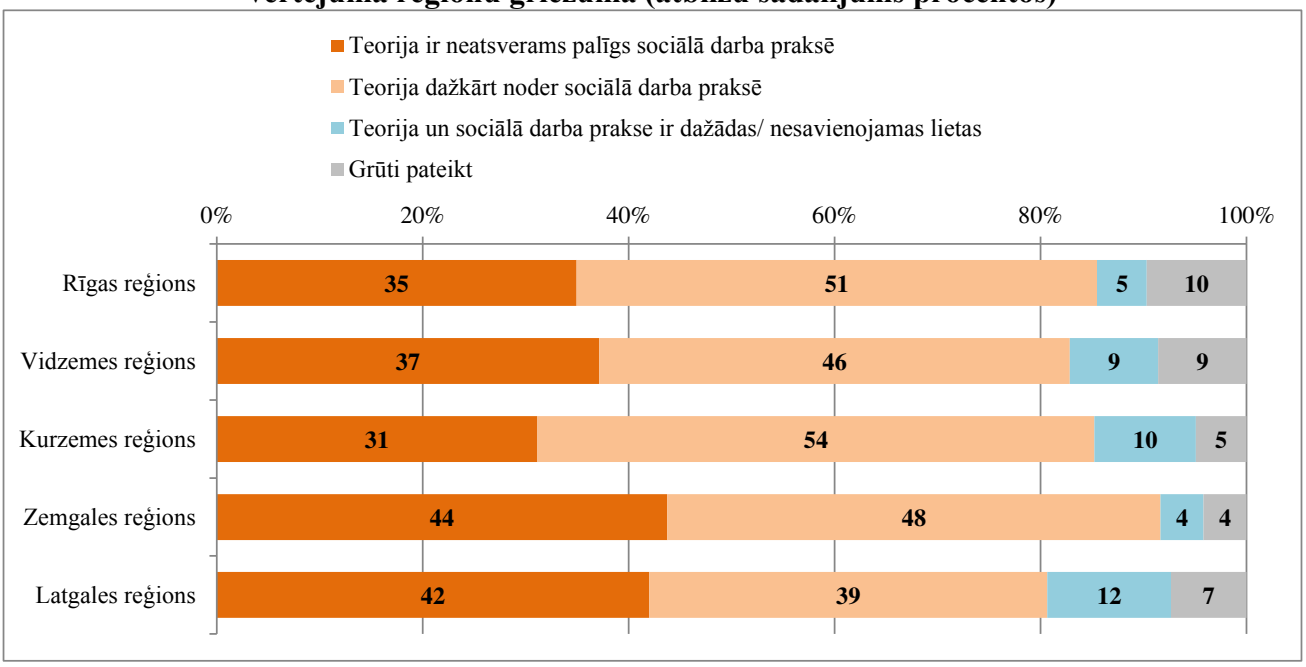
31. zīmējums. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

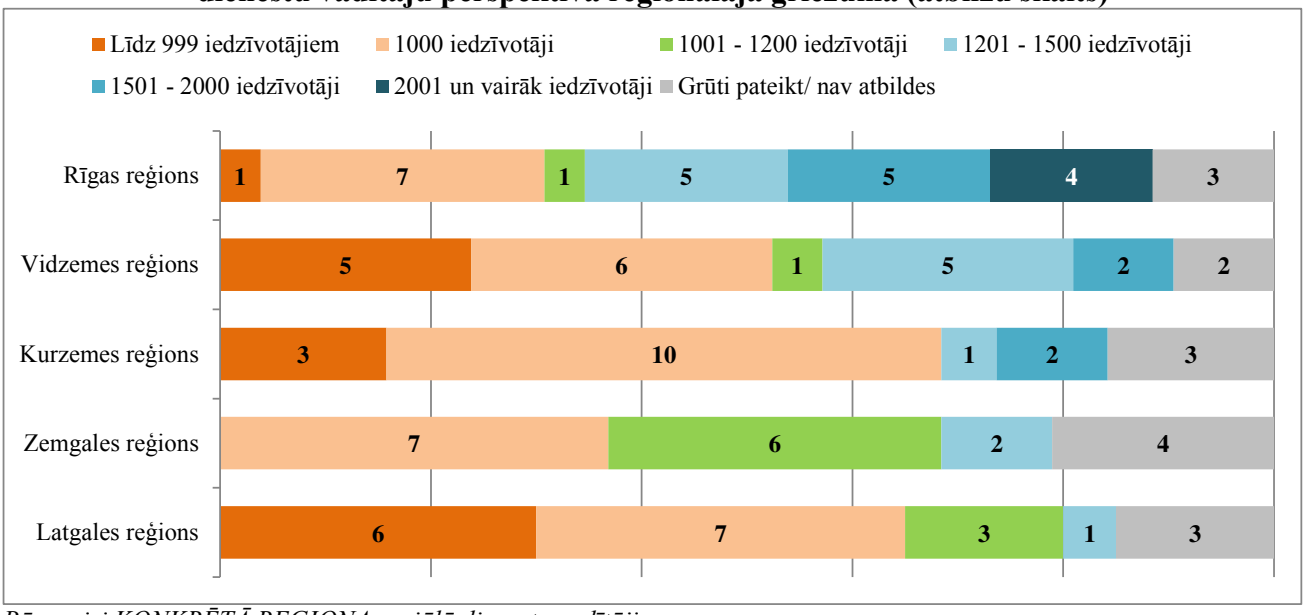
4.1. Sociālā dienesta darba slodzes grafiskais pielikums reģionālā griezumā

32. zīmējums. Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē sociālā darba speciālistu vērtējumā reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



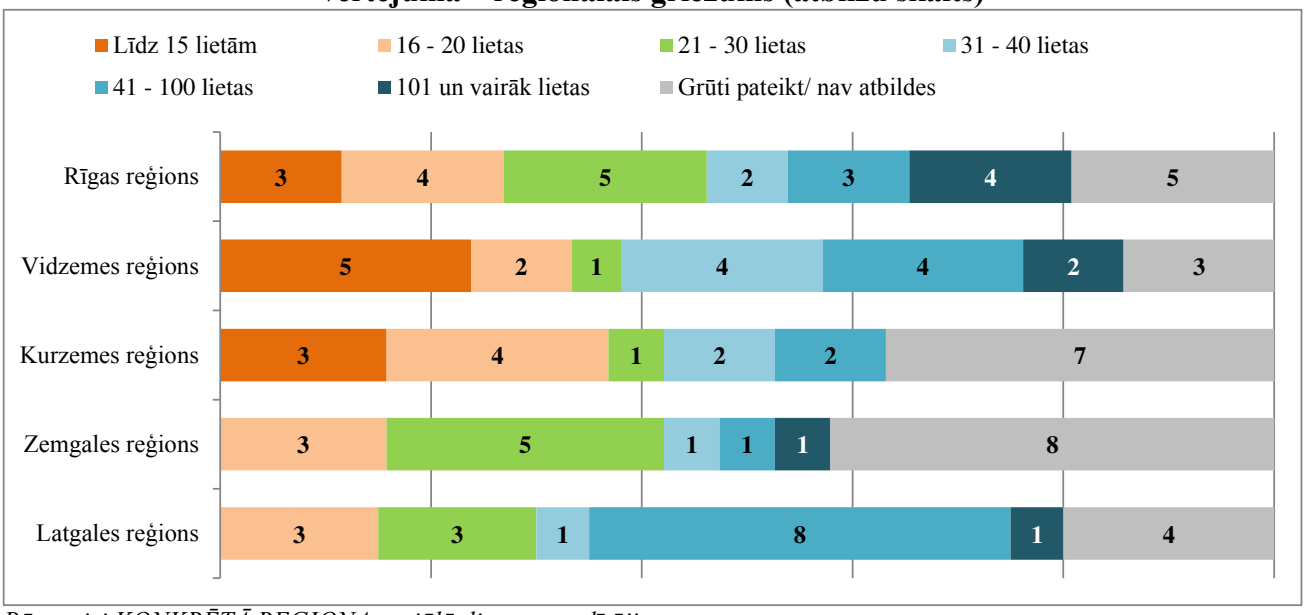
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

33.zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



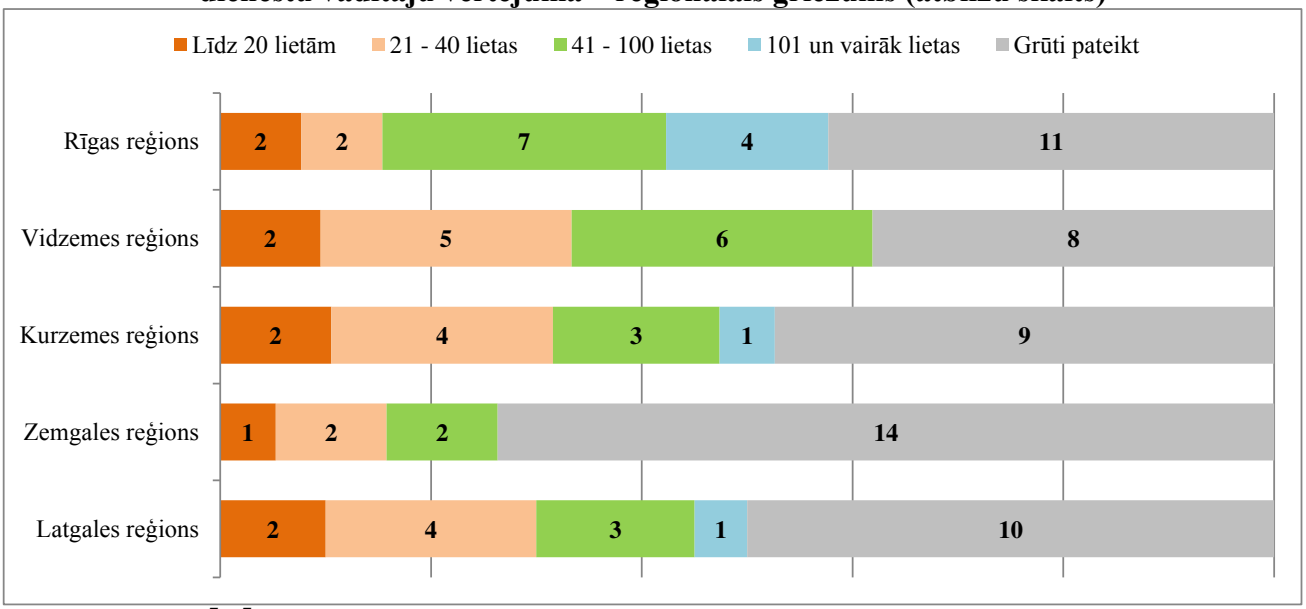
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

34. zīmējums. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezums (atbilžu skaits)



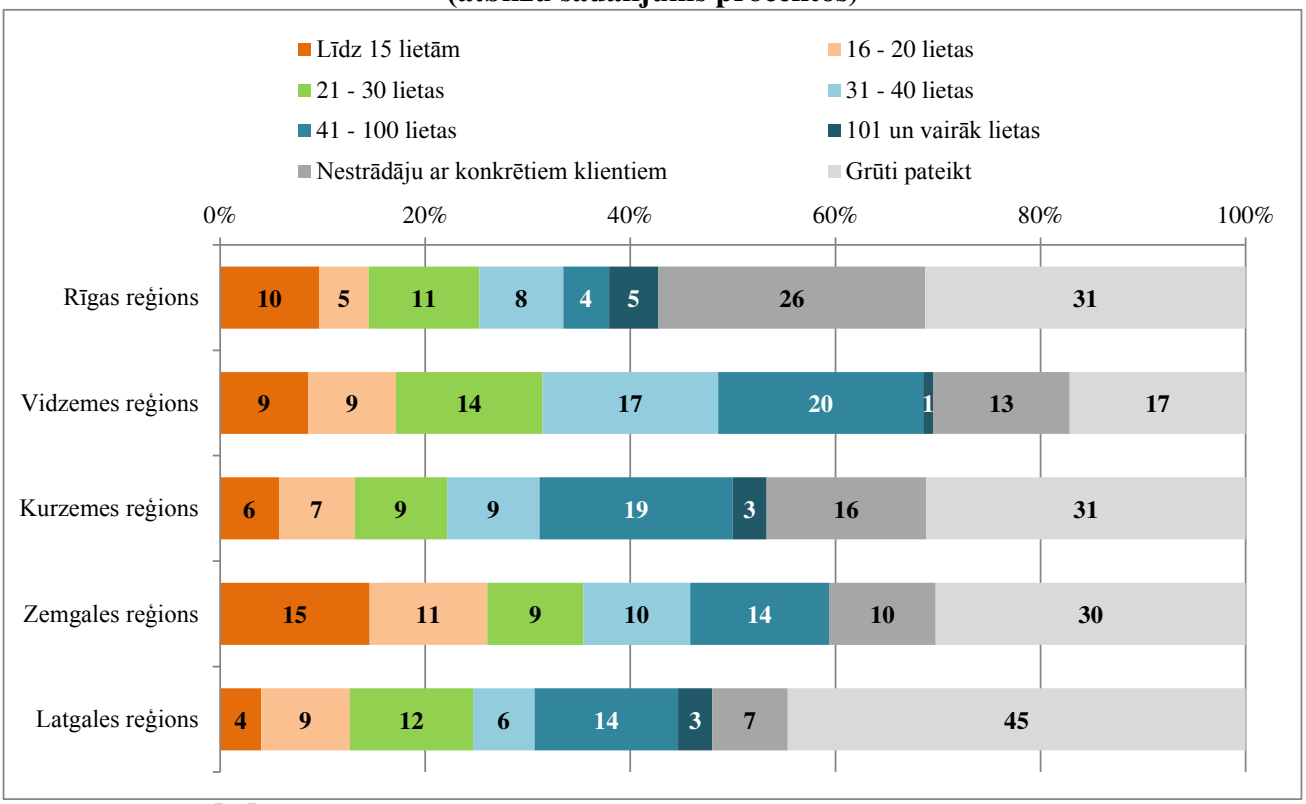
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

35. zīmējums. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezums (atbilžu skaits)



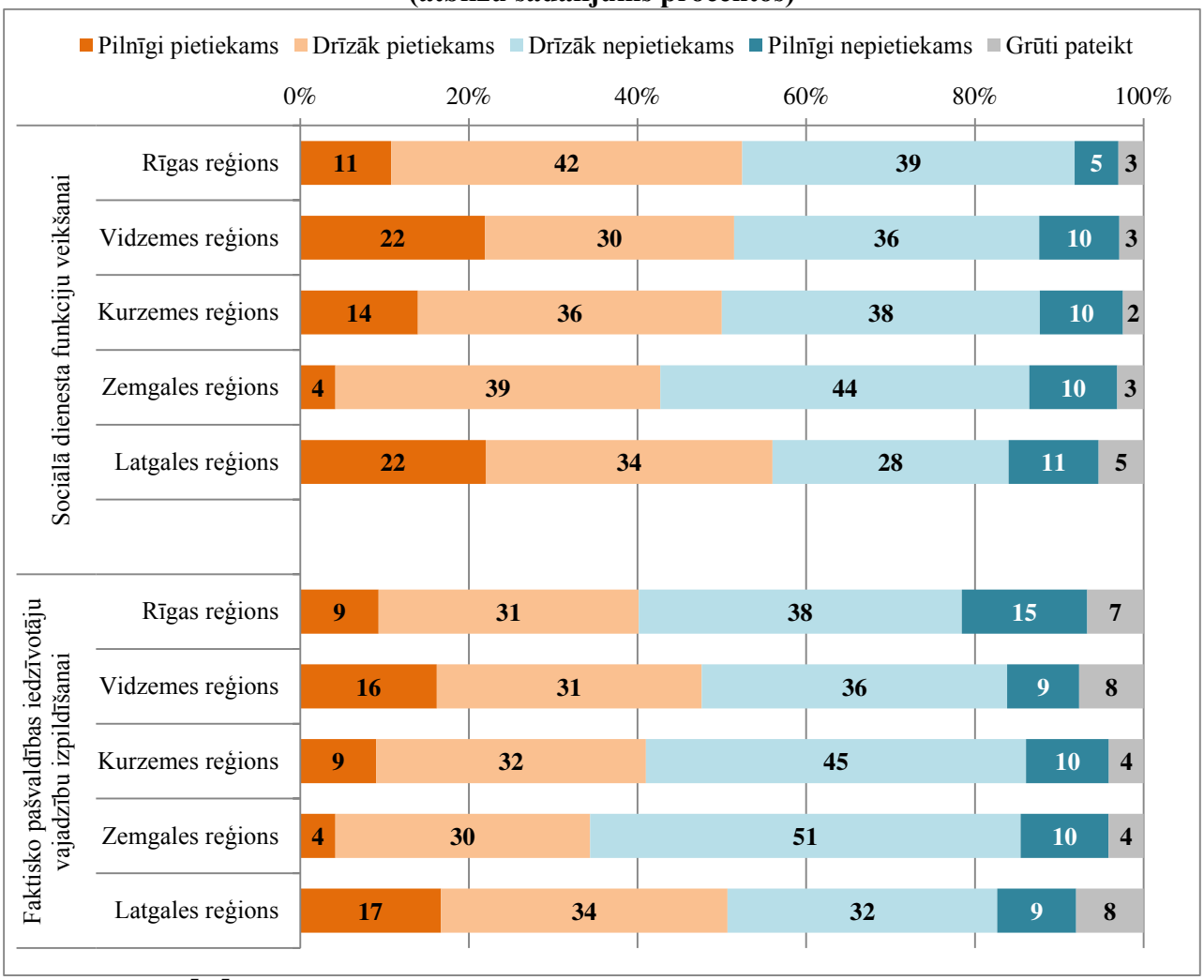
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

36. zīmējums. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

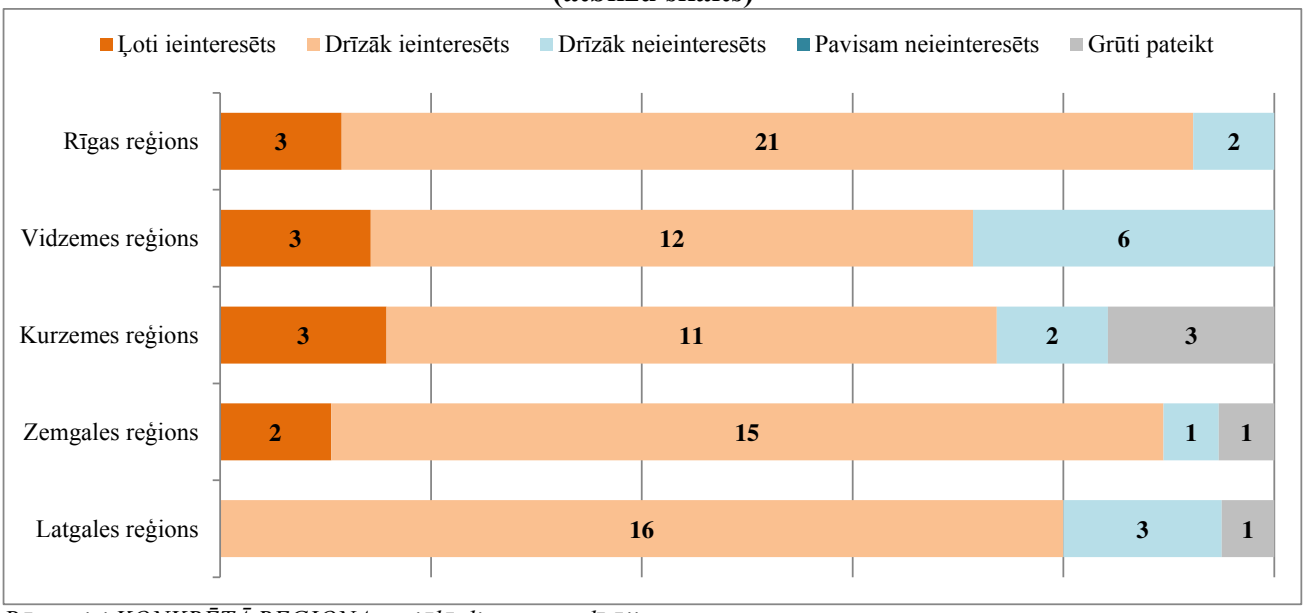
37. zīmējums. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

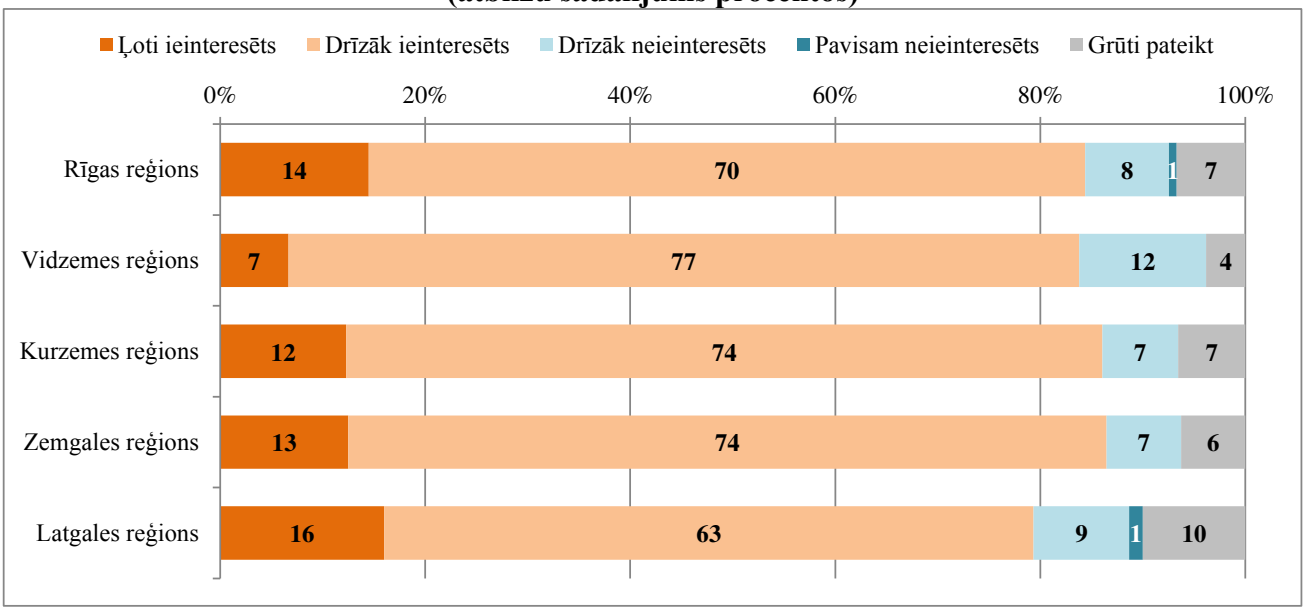
5.1. Starpinstitucionālās sadarbības raksturojuma un vērtējuma grafiskais pielikums reģionālā griezumā

38. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā dienesta vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

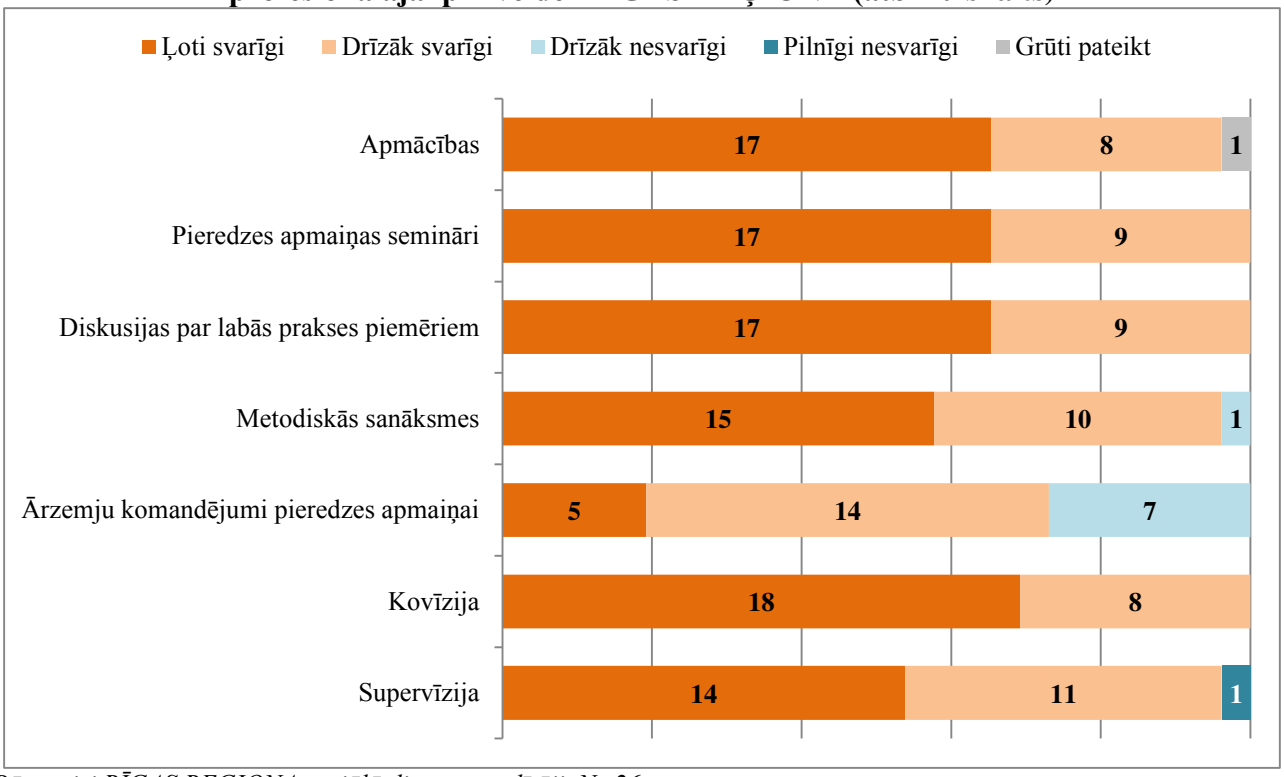
39. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

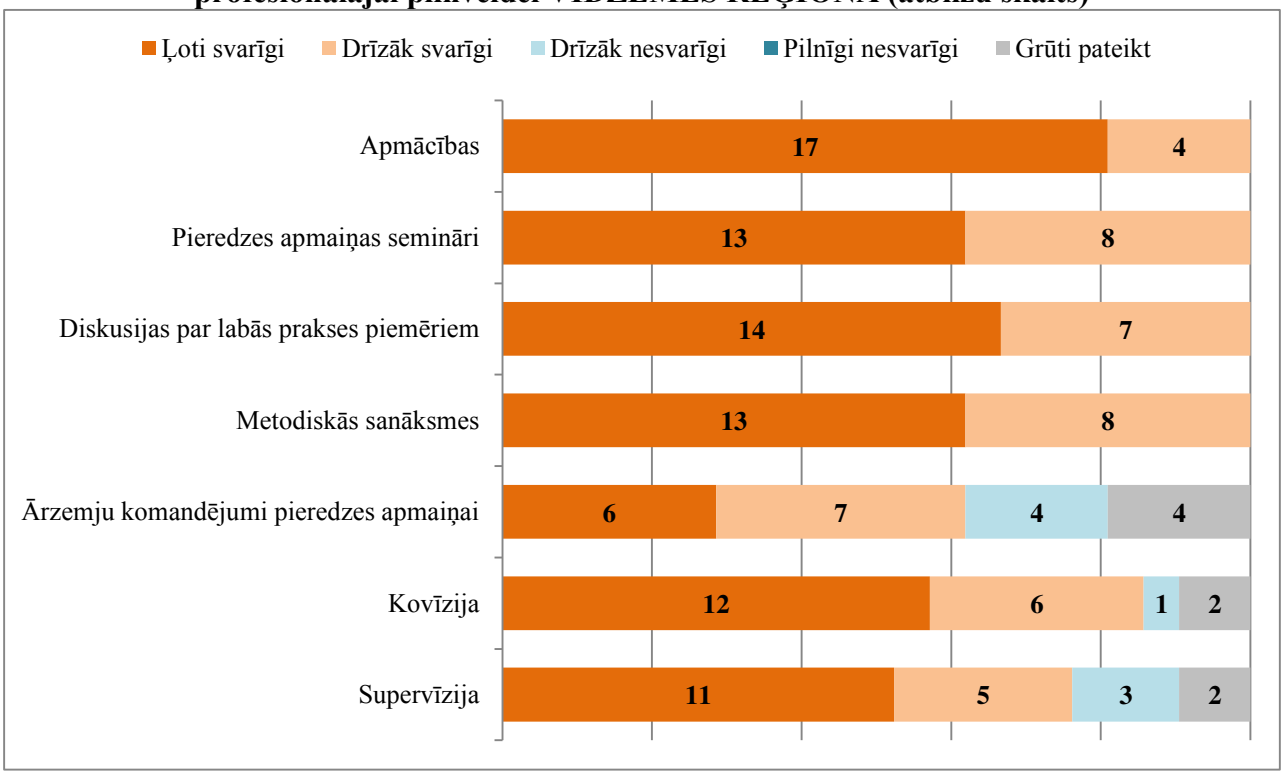
6.1. Sociālā darba speciālistu kvalifikācijas un profesionālās kompetences grafiskais pielikums reģionālā griezumā

40. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu skaits)



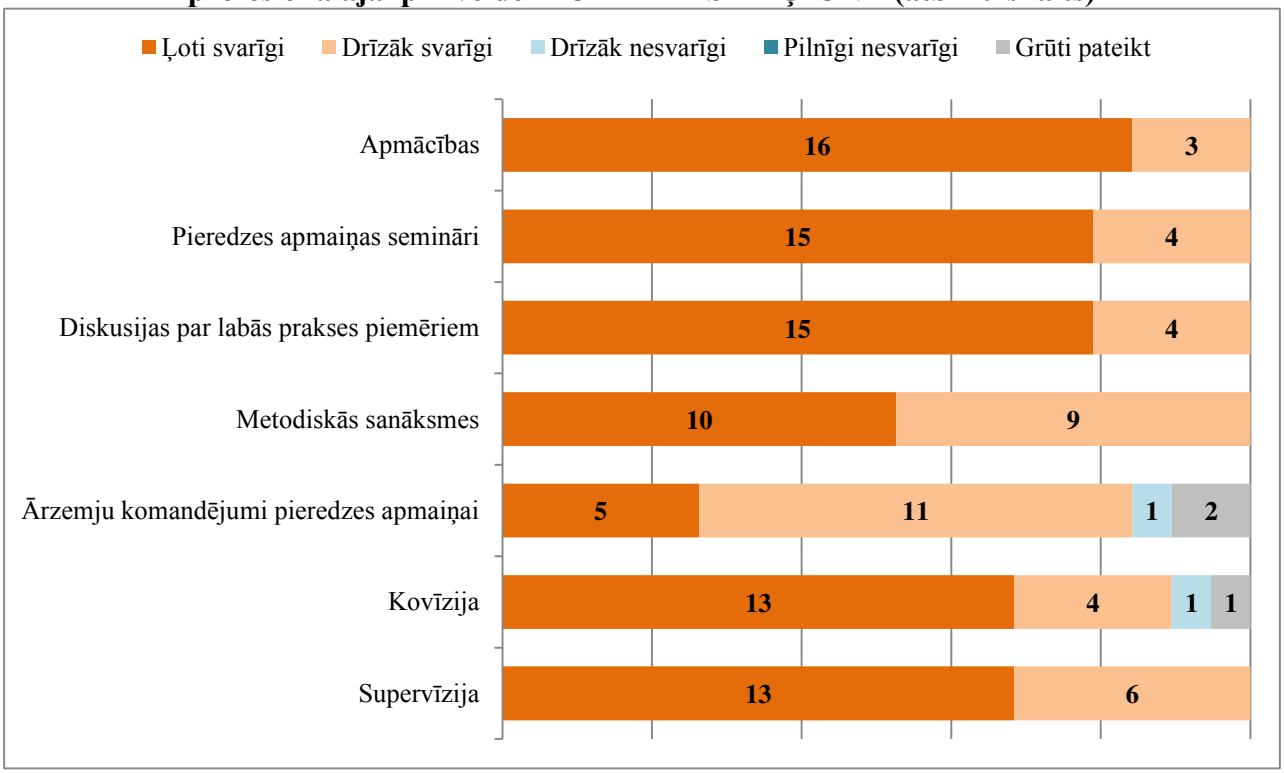
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

41. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



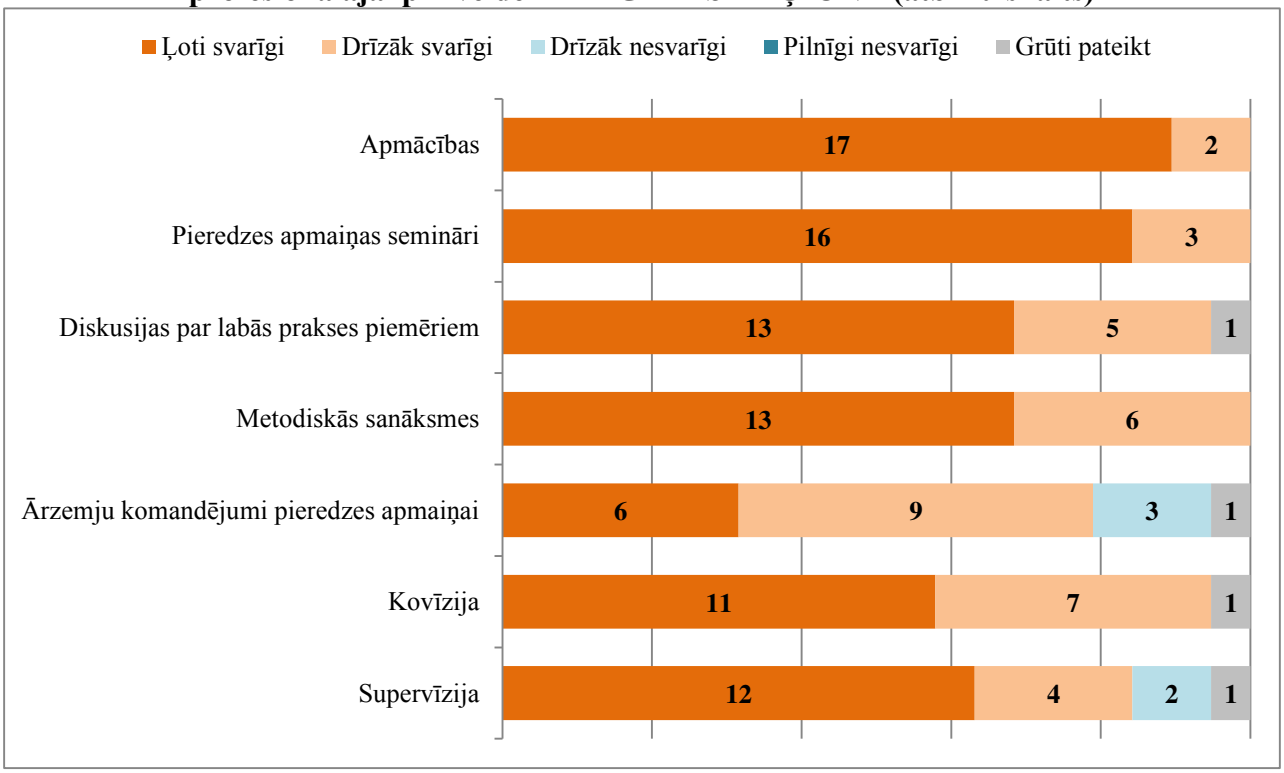
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

42. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



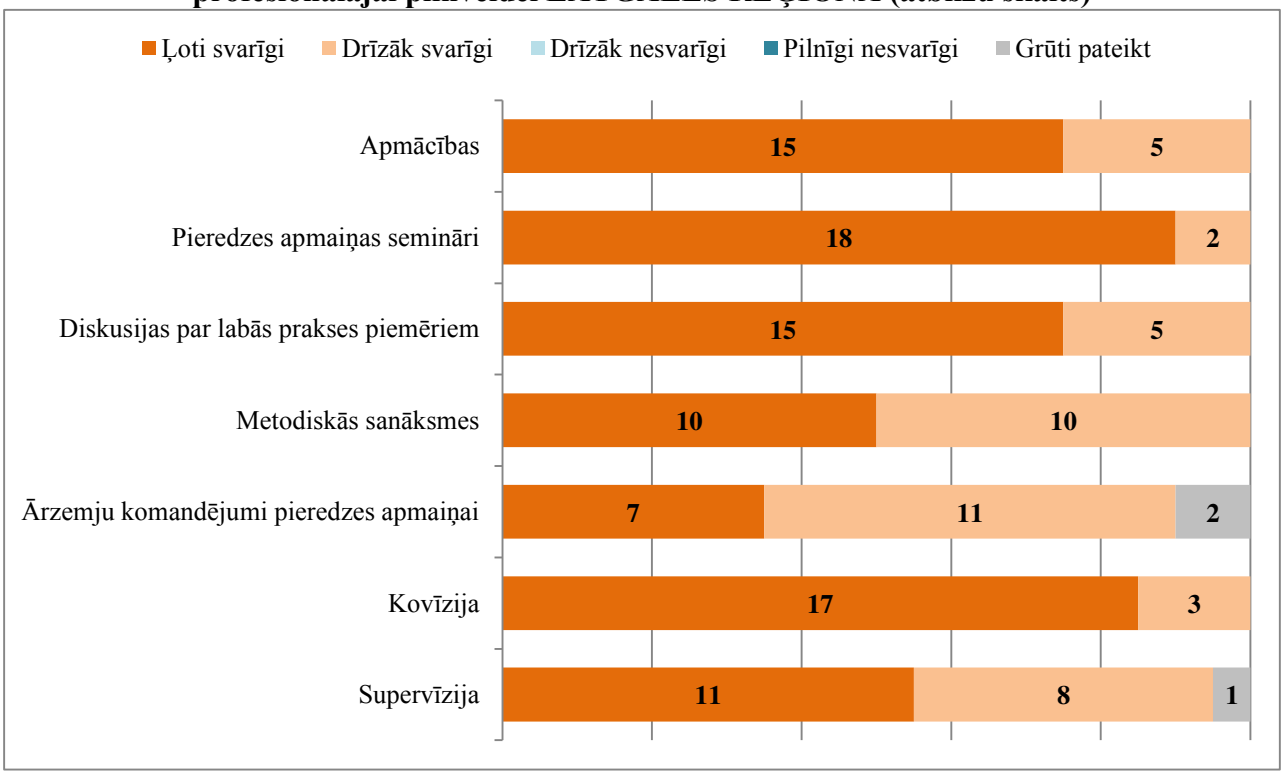
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

43. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



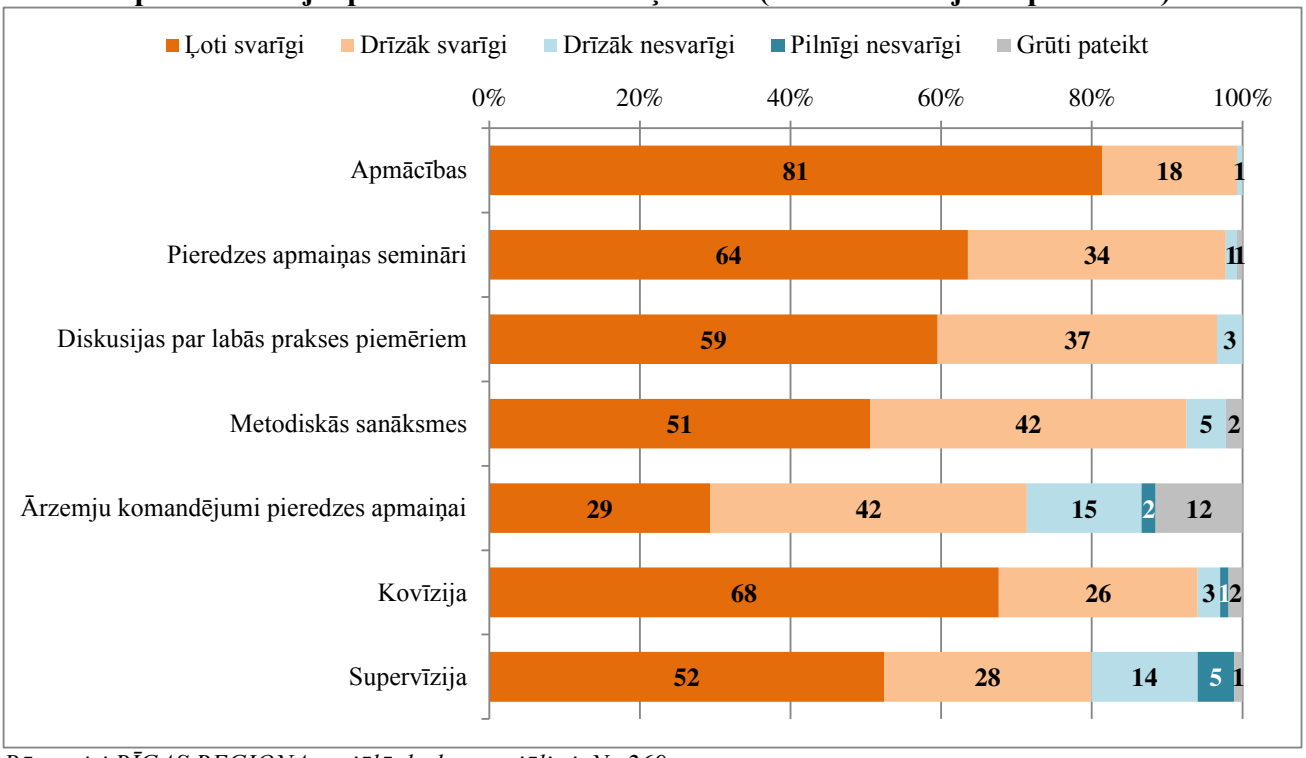
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

44. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



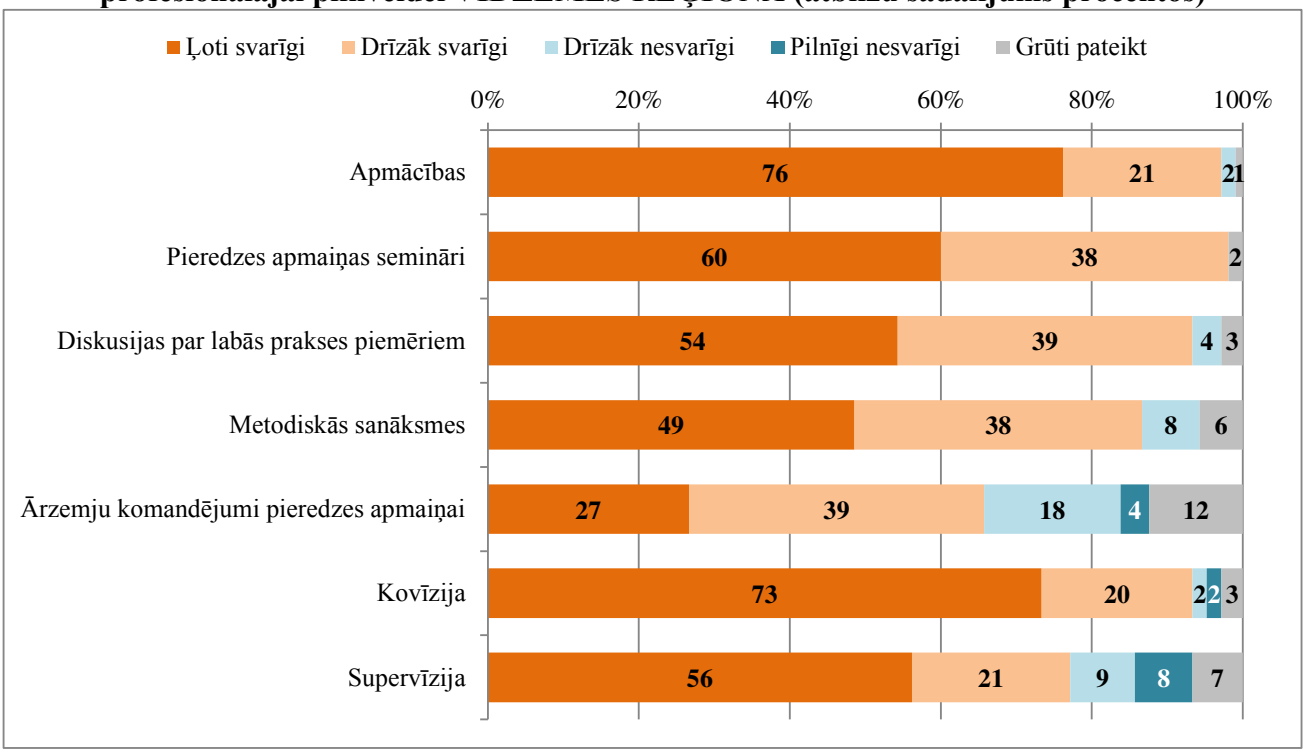
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

45. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



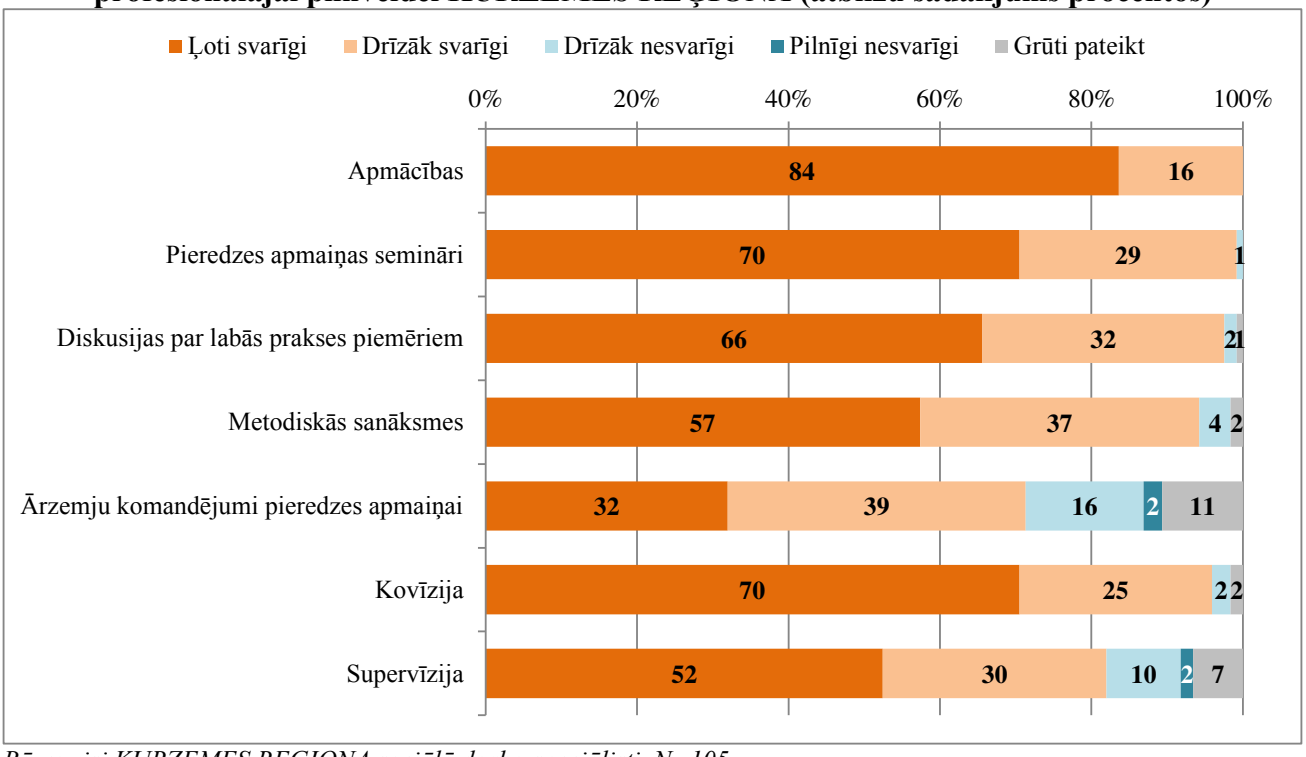
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

46. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



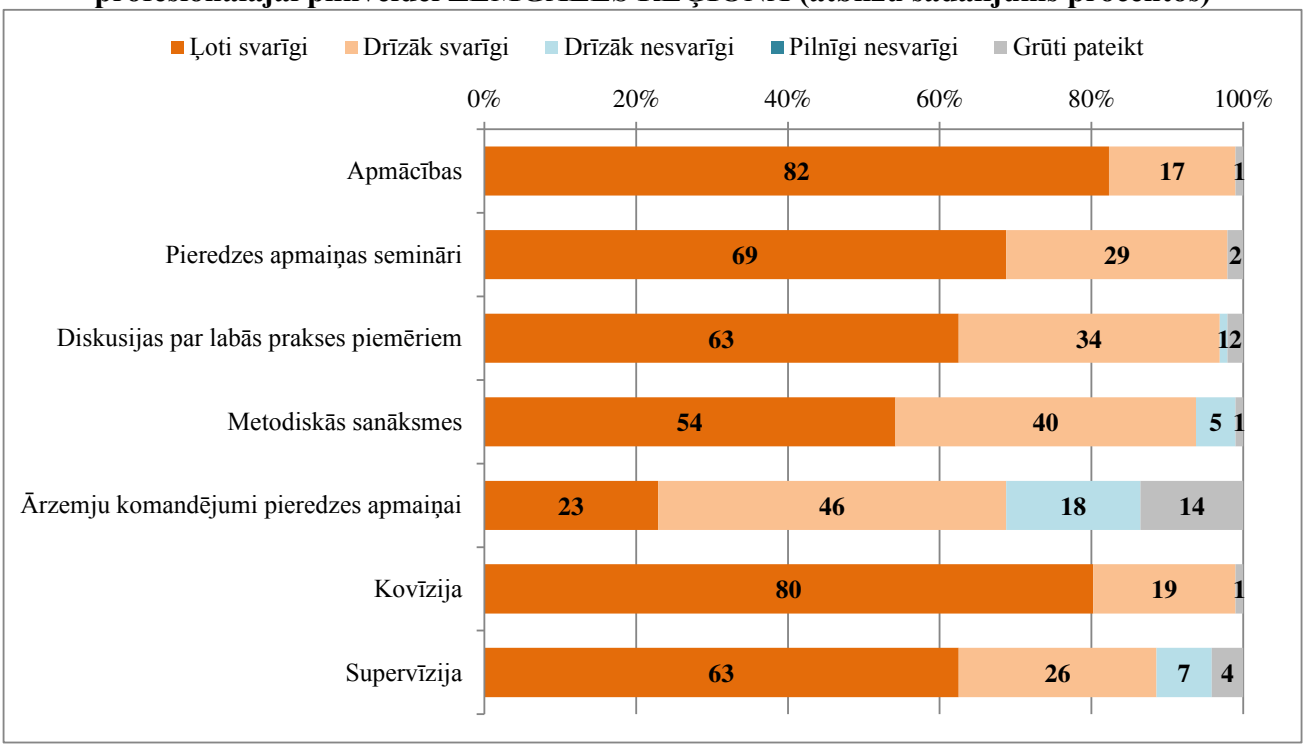
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

47. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



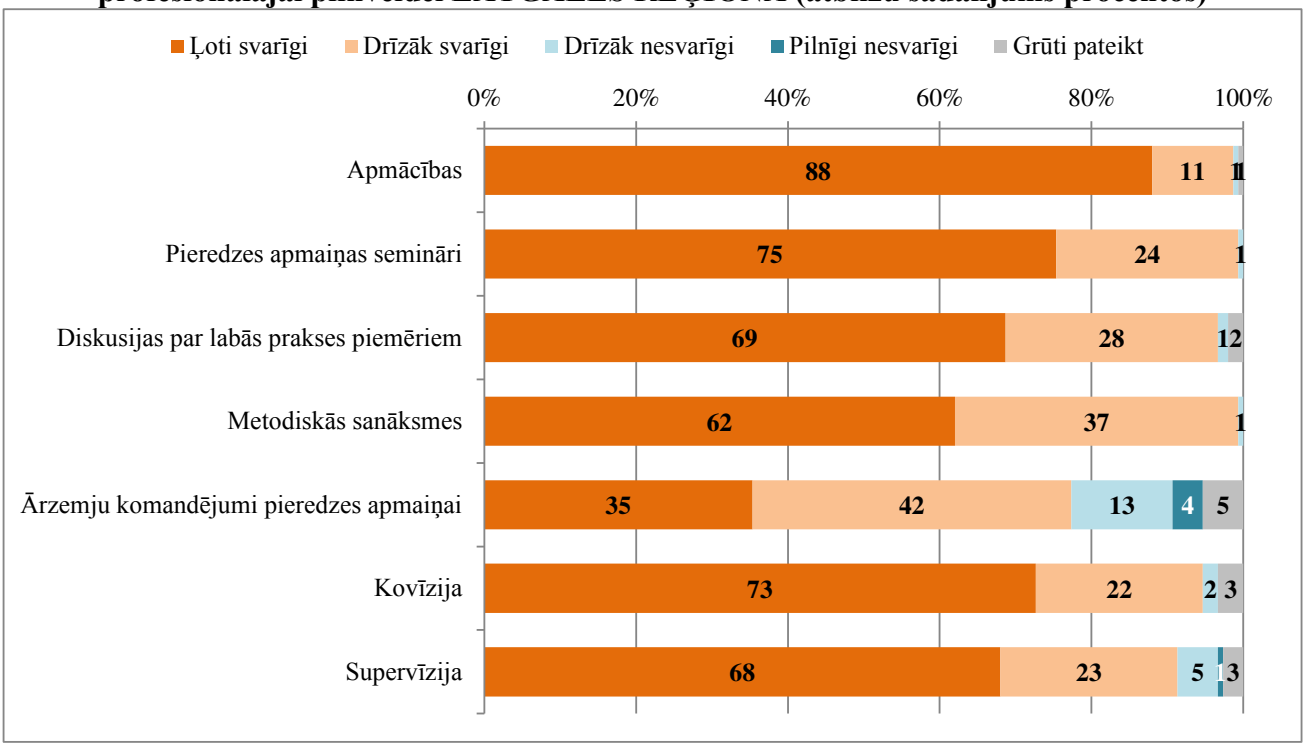
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

48. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



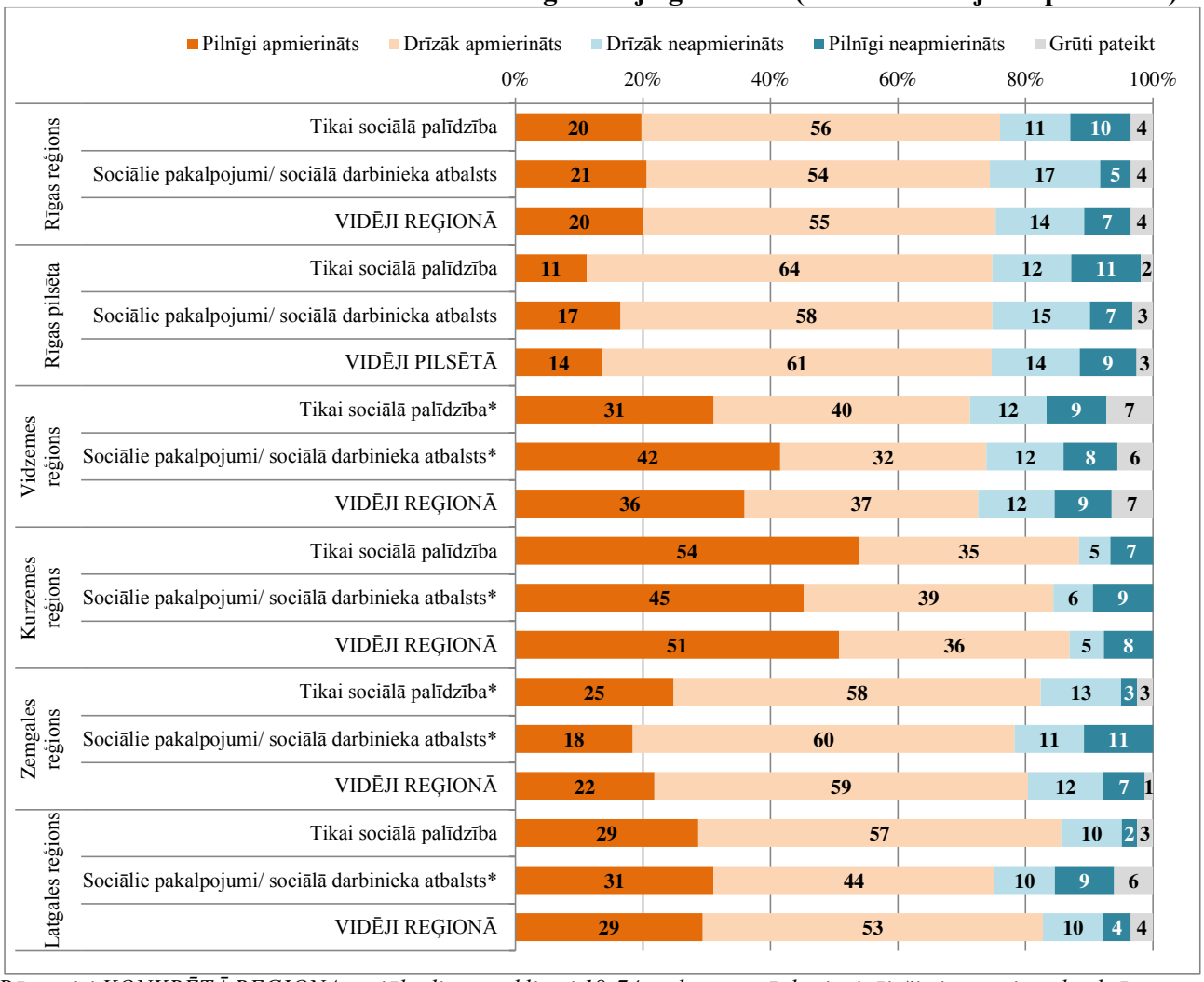
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

49. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



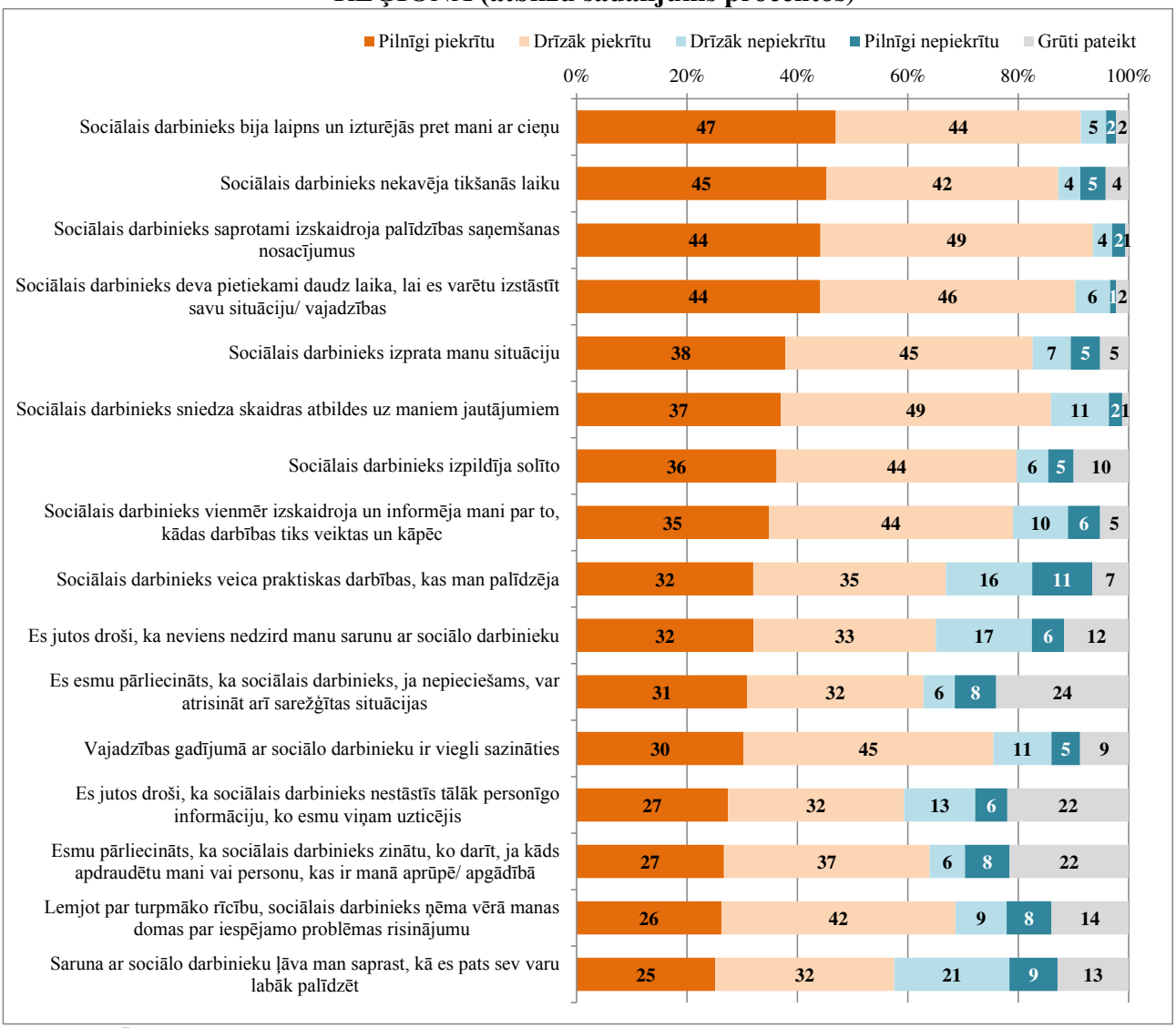
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

50. zīmējums. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu atkarībā no sadarbības iemesla ar sociālo dienestu reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



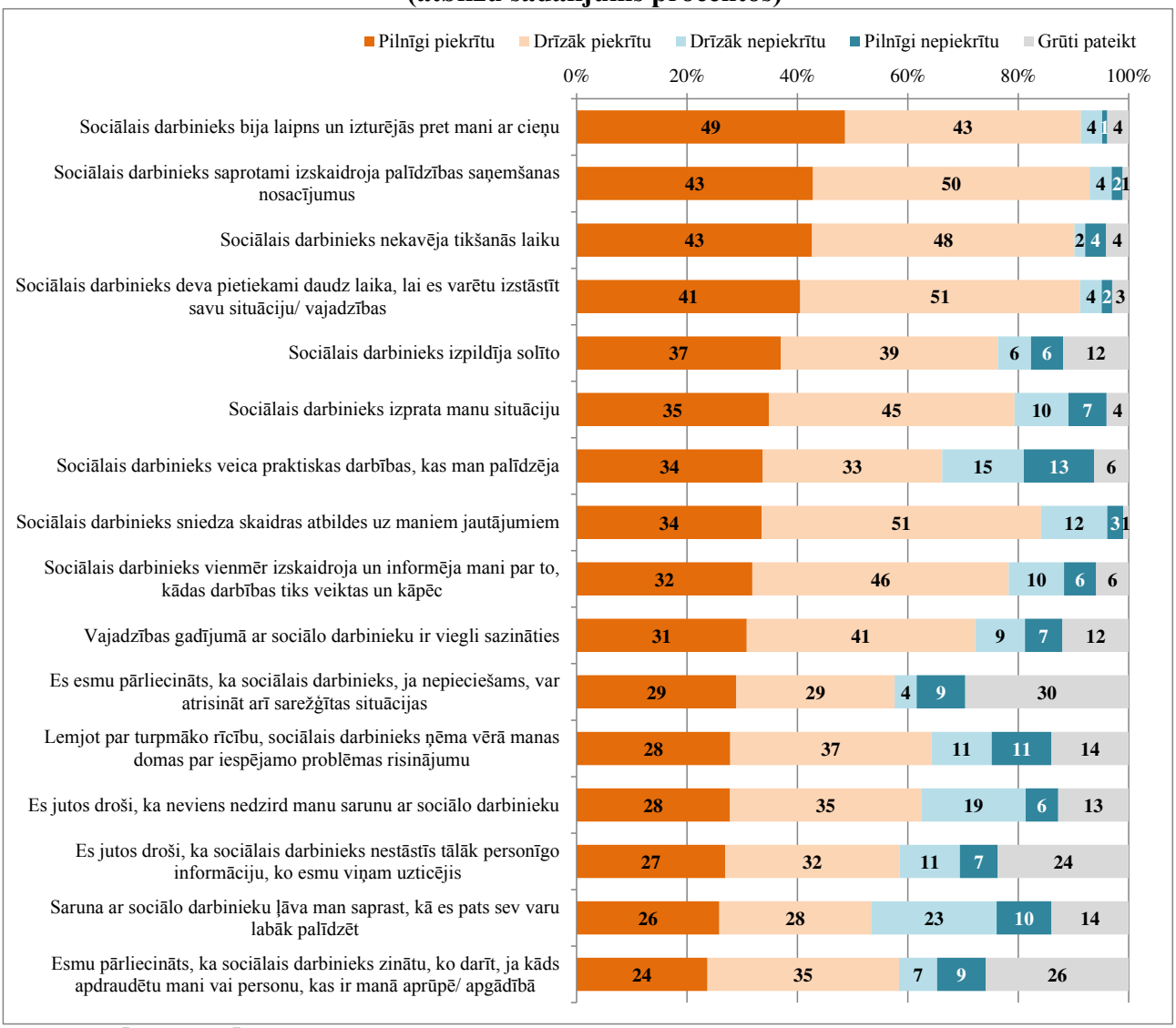
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri minējuši vismaz vienu konkrētu sadarbības iemeslu ar sociālo dienestu
Piezīme: rezultāts ir jāvērtē kā tendence, jo aptaujāto skaits apakšgrupā ir mazāks par 50 respondentiem.*

51. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



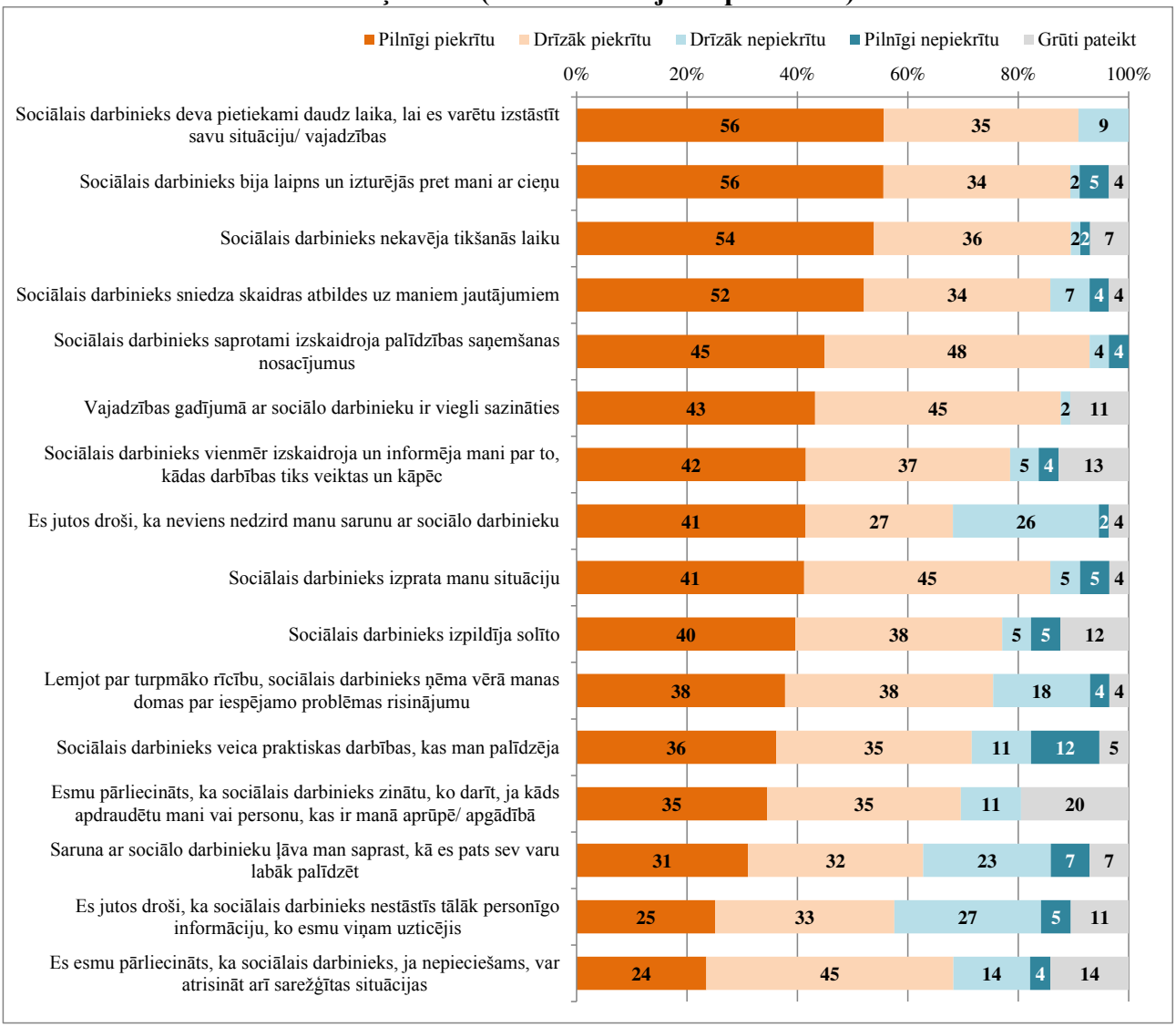
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=172

52. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums RĪGAS PILSĒTĀ (atbilžu sadalījums procentos)



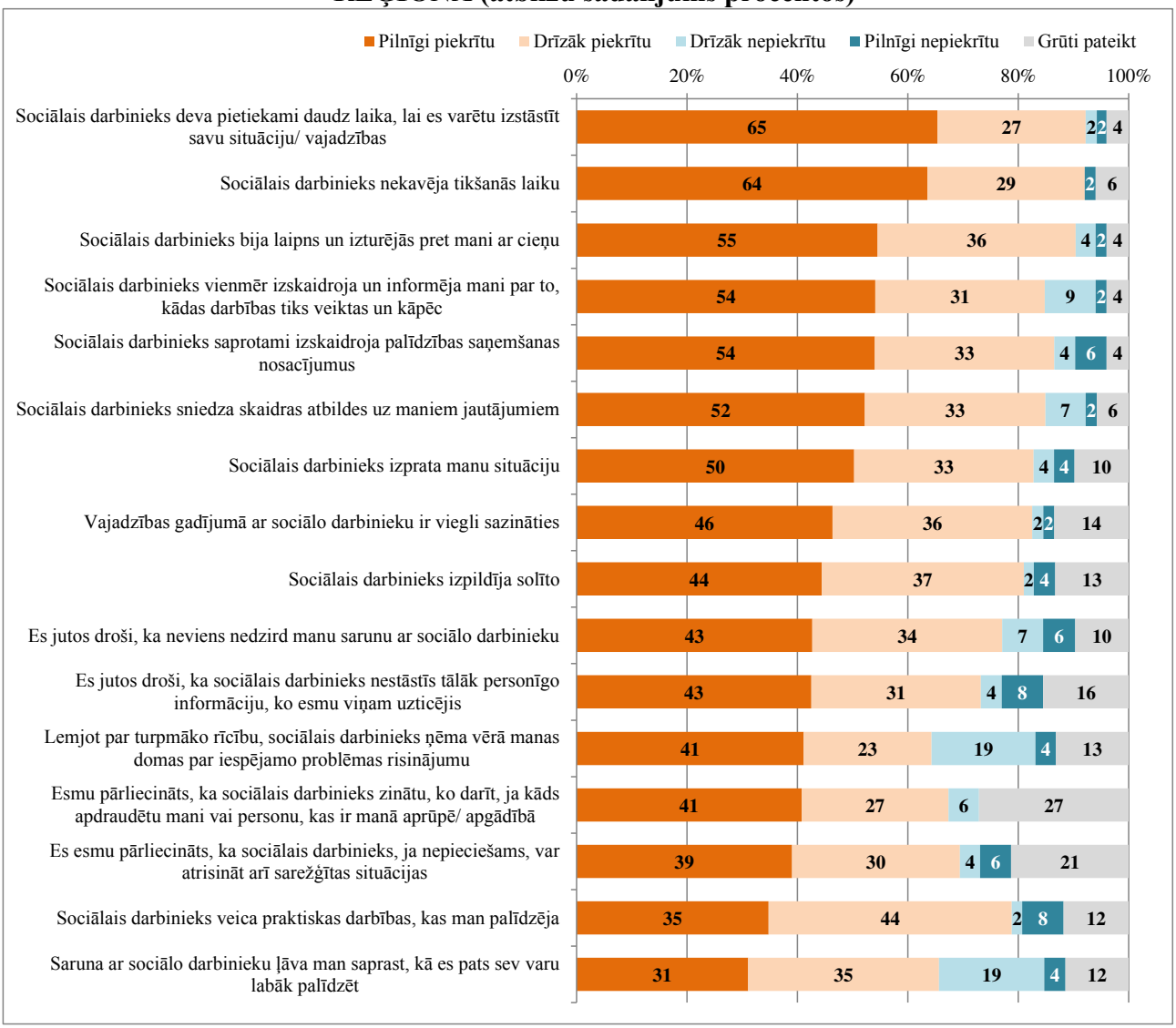
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=101

53. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



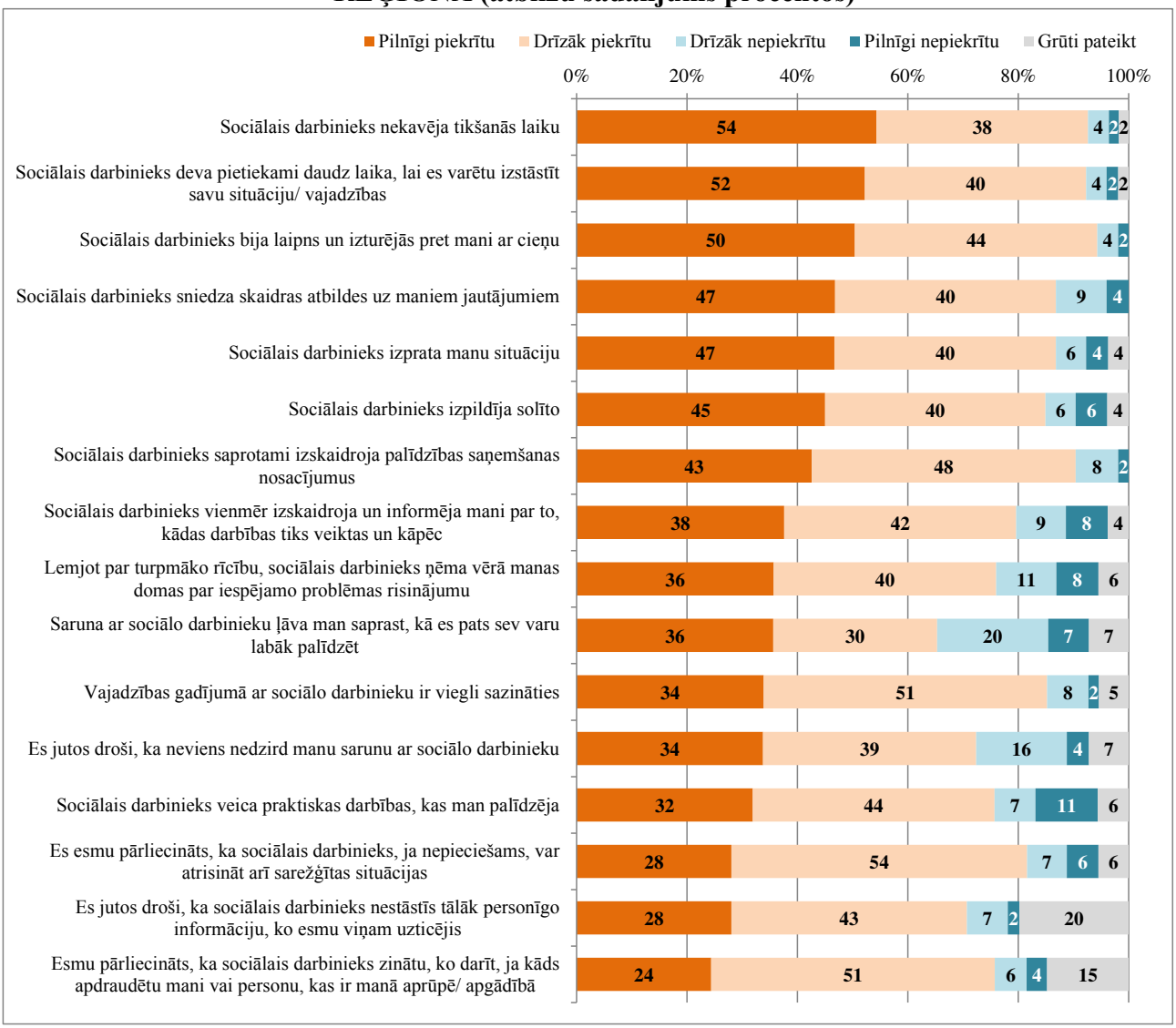
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=56

54. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



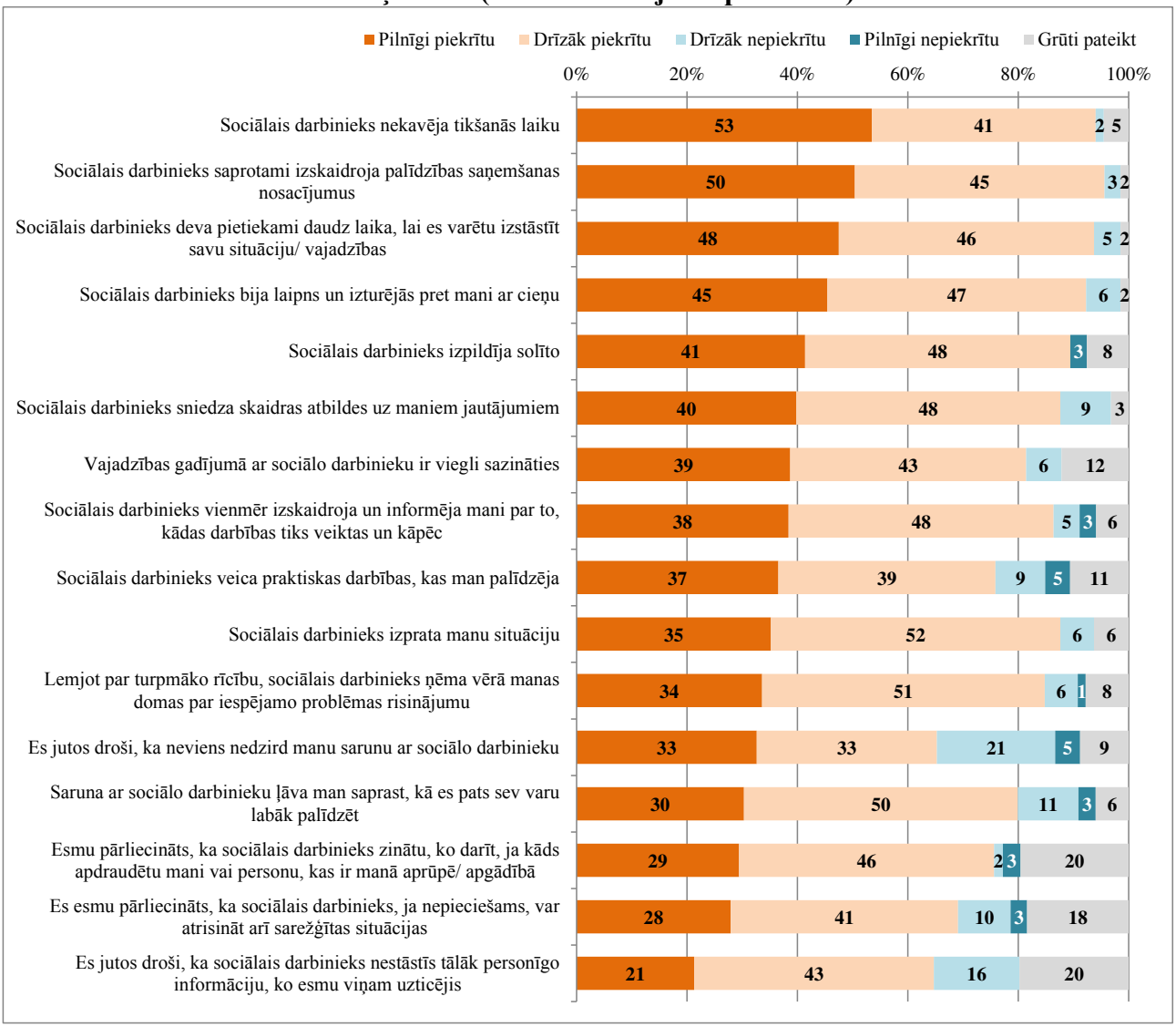
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=52

55. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=54

56. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums LATGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



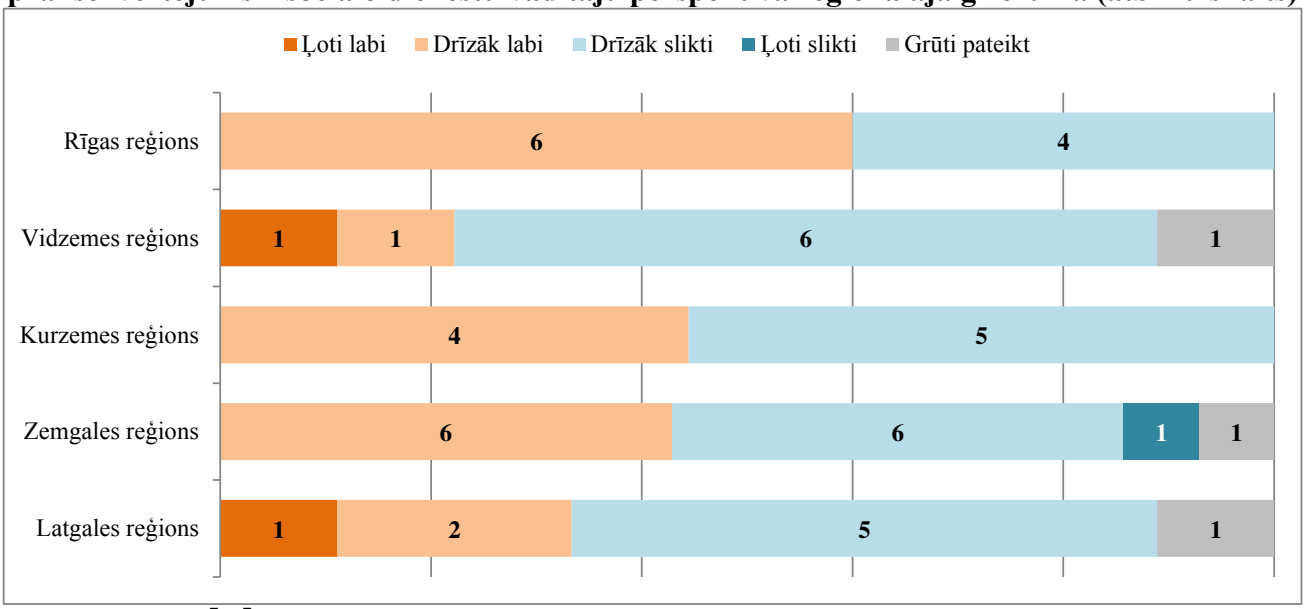
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=65

7.1. Sociālā darba rezultātu grafiskais pielikums reģionālā griezumā

57. zīmējums. Dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstība Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

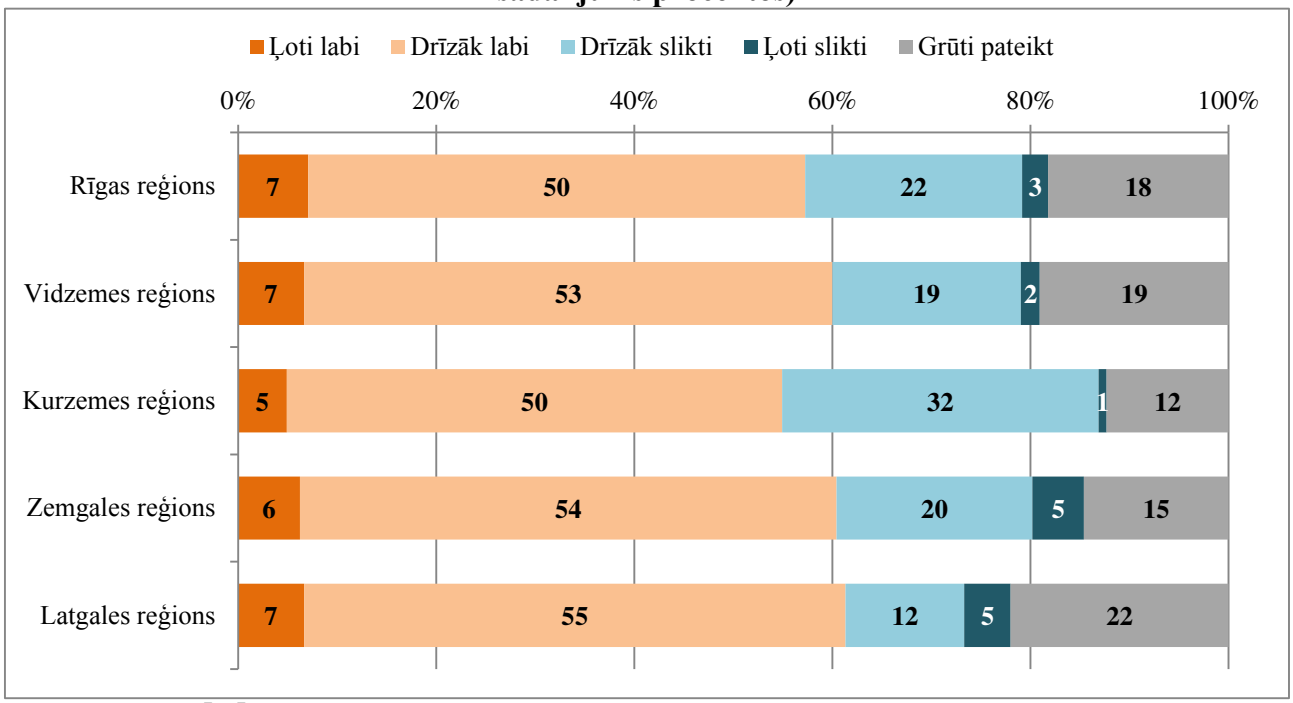
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

58. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, kuru vadītajos dienestos pēdējo divu gadu laikā sācis strādāt mācību iestādes absolvents

59. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

8. Aptaujāto sociālā darba speciālistu sociāli demogrāfiskā struktūra

	Rīgas reģions	Vidzemes reģions	Kurzemes reģions	Zemgales reģions	Latgales reģions	Vidēji
Kopā	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Sociālā darba speciālista vecums						
Līdz 35 gadiem	28,6%	19,0%	28,7%	16,7%	17,9%	23,6%
36 - 45 gadi	26,4%	23,8%	35,2%	20,8%	25,7%	26,6%
46 - 55 gadi	31,2%	34,3%	20,5%	39,6%	33,6%	31,4%
56 un vairāk gadu	13,8%	22,9%	15,6%	22,9%	22,9%	18,3%
Kopējais darba stāžs sociālā darba jomā						
Līdz 5 gadiem	35,8%	17,5%	23,3%	15,1%	20,7%	25,5%
6 - 10 gadi	25,0%	28,2%	33,3%	28,0%	30,7%	28,3%
11 - 15 gadi	22,0%	34,0%	27,5%	23,7%	24,7%	25,3%
16 - 20 gadi	11,2%	12,6%	14,2%	12,9%	13,3%	12,5%
21 un vairāk gadi	6,0%	7,8%	1,7%	20,4%	10,7%	8,3%
Darba ilgums attiecīgās pašvaldības sociālajā dienestā						
Līdz 5 gadiem	50,0%	28,8%	36,7%	36,6%	27,3%	38,5%
6 - 10 gadi	25,4%	39,4%	37,5%	34,4%	34,0%	32,2%
11 - 15 gadi	14,9%	20,2%	15,8%	10,8%	20,0%	16,3%
16 un vairāk gadi	9,7%	11,5%	10,0%	18,3%	18,7%	12,9%