

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.



SABIEDRĪBAS UN SOCIĀLO DIENESTU KLIENTU VIEDOKLIS PAR PAŠVALDĪBU SOCIĀLO DIENESTU DARBU

1. starpziņojums

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

Izpildītājs:



2017. gada 25. aprīlis

(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2017.gada 20.jūnijā)

SATURS

IEVADS.....	3
PĒTĪJUMA DIZAINS	4
SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS.....	5
SOCIĀLĀ DIENESTA TĒLS UN REPUTĀCIJA SABIEDRĪBĀ	9
Priekšstati par sociālā dienesta darba mērķiem un uzdevumiem	9
Sociālā dienesta tēls.....	32
SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTU VISPĀRĒJS RAKSTUROJUMS	45
Sabiedrības priekšstati par sociālā dienesta klientiem.....	45
Potenciālā motivācija vērsties sociālajā dienestā	48
Pašreizējie sociālā dienesta klienti.....	50
Sociālo dienestu nesasnēgtie potenciālie klienti	52
SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTU DETALIZĒTS RAKSTUROJUMS	55
Nozīmīgākie sadarbības iemesli.....	55
Sociālā dienesta klientu sadarbības un problēmu risināšanas motivācija.....	66
SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJAS UN PROFESIONĀLĀS KOMPETENCES VĒRTĒJUMS	67
STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS VĒRTĒJUMS.....	83
Sociālā dienesta klientu informētība par starpinstitucionālās sadarbības iespējām.....	83
Starpinstitucionālās sadarbības pieredzes vērtējums.....	85
SABIEDRĪBAS AKTIVITĀTE UN SOCIĀLAIS DARBS KOPIENĀ	90
PIELIKUMS.....	97
FGD ar pašvaldību iedzīvotājiem un sociālā dienesta klientiem.....	97
Kvantitatīva aptauja ar pašvaldību iedzīvotājiem un sociālā dienesta klientiem.....	99

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 pirmais *ex-ante* pētījuma rezultātu starpziņojums.

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

Pētījuma sagaidāmais rezultāts ir, pirmkārt, izstrādāta metodoloģija, kuru iespējams pielietot arī *ex-post* novērtējuma veikšanai, un, otrkārt, sākotnējā izvērtējuma veikšana, t.i., esošās situācijas raksturojums, tajā skaitā pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes novērtējums, ietverot priekšlikumus identificēto institucionālo un profesionālo šķēršļu mazināšanai un pašvaldības sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes paaugstināšanai.

Šis **pētījuma rezultātu starpziņojums** ietver informāciju par sociālo dienestu klientu un attiecīgās pašvaldības iedzīvotāju, kas ir tiešie un netieši sociālo dienestu darba labuma guvēji, izpratni par sociālo dienestu darba mērķiem, sociālo dienestu reputāciju un sociālo dienestu klientu apmierinātību ar sociālā darba speciālistu sniegto atbalstu sociālo problēmu risināšanā. Starpziņojums ir balstīts uz divu secīgu pētniecisko aktivitāšu – fokusa grupu diskusiju (FGD) ar iedzīvotājiem (t.sk. sociālo dienestu klientiem) un kvantitatīvas aptaujas ar iedzīvotājiem, t.sk., sociālo dienestu klientiem, – datu integrētu analīzi.

PĒTĪJUMA DIZAINS

Lai apzinātu pašvaldības iedzīvotāju (sabiedrības) un 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 runājoši. Tā kā FGD ir svarīga dalībnieku savstarpējā anonimitāte, tad FGD notika pilsētās, pieaicinot tuvējās lauku apkārtnes iedzīvotājus (sk. sīkāku FGD raksturojumu pielikumā).

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. Izvēlēta 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, aptaujājotiem 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)). Novērtējot sociālā darba rezultātus, īpaša uzmanība tiks pievērsta sociālo dienestu klientu pieredzei. Sīkāks kvantitatīvās aptaujas norises raksturojums sniegts šī ziņojuma pielikumā.

Šīs apakšaktivitātes pētījuma dizainu un instrumentāriju izstrādāja un iegūto datu analīzi veica līguma izpildītājs – nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences”. Iedzīvotāju FGD un aptaujas organizēšanu atbilstoši Omnibusu standarta laika grafikam, intervētāju apmācību, interviju veikšanu, aptaujas anketu ievadīšanu interviju un ievadīšanas kontroli un datu faila sagatavošanu veica izpildītāja apakšuzņēmējs – SIA „SKDS”.

Starpziņojumā izmantoto jēdzienu skaidrojums

Dalījums novados:

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).

Ienākumu sadalījums kvintilēs:

Visu Latvijas iedzīvotāju mēneša vidējo ienākumu uz vienu ģimenes locekli iedalījums piecās relatīvās grupās (kvintilēs), kas ļauj noteikt iedzīvotājus ar salīdzinoši zemiem un salīdzinoši augstiem ienākumiem:

- zemi ienākumi – līdz 199 EUR uz vienu ģimenes locekli,
- vidēji zemi ienākumi – 200 – 259 EUR uz vienu ģimenes locekli,
- vidēji – 260 – 349 EUR uz vienu ģimenes locekli,
- vidēji augsti – 350 – 499 EUR uz vienu ģimenes locekli,
- augsti ienākumi – 500 EUR un vairāk uz vienu ģimenes locekli.

SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS

Lielai daļai Latvijas iedzīvotāju ir tikai vispārīgs priekšstats par sociālā dienesta darba uzdevumiem un to reālo veikumu. Kvantitatīvās aptaujas dati rāda (un to apstiprina fokusa grupu diskusijās izskanējušie iedzīvotāji viedokļi), ka spēcīga ir iedzīvotāju asociācija par trūcīgo un maznodrošināto personu kā sociālā dienesta galveno klientu grupu un pabalstiem kā nozīmīgāko sociālā dienesta pakalpojumu. Latvijas iedzīvotājiem kopumā ir vājš priekšstats par citiem sociālā dienesta darba uzdevumiem, kas iziet ārpus sociālās palīdzības. Lai gan kopumā vairums iedzīvotāju, kuri ir izjutuši nepieciešamību, ir vērsušies sociālajā dienestā, tomēr aptaujas dati rāda, ka neliela potenciālo klientu grupa var nebūt vērsusies dienestā šo negatīvo priekšstatu un informācijas trūkuma dēļ par visu piedāvājuma klāstu. 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. Iedzīvotāju neveiksmīga saskarsme ar sociālā dienesta darbiniekiem (piemēram, vilšanās nelaipnas sociālo darbinieku komunikācijas, atteikuma piešķirt trūcīgas personas statusu, sociālo palīdzību vai kādu sociālo pakalpojumu dēļ) var būt par iemeslu priekšstatam, ka dienests savu darbu veic nepietiekami profesionāli.

Vissvarīgākais no kvantitatīvajā aptaujā vērtētajiem sociālā dienesta darba uzdevumiem Latvijas iedzīvotāju vērtējumā 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.). 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. Trešais nozīmīgākais uzdevums Latvijas iedzīvotāju vērtējumā ir sniegt atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus. Redzams, ka 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 (pabalsti iedzīvotājiem, zupas virtuves, pārtikas paku izdāle, brīvpusdienas bērniem) un dažādi sociālie pakalpojumi (dienas aprūpes centru darbība, pansionāti un sociālie dzīvokļi), un tikai tad nozīmīgo uzdevumu sarakstā parādās pakalpojumi, kas ietver sociālo darbu (cilvēku motivēšana mainīt savu situāciju, sociālo prasmju attīstīšana). Vismazāk svarīgs iedzīvotāju skatījumā ir sociālais darbs kopienā, kas pētījumā tika formulēts kā iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs. Aptaujas dati rāda, ka samērā maza iedzīvotāju daļa ir saskārusies ar situāciju, kad sociālā dienesta darbinieki ir aicinājuši vai ieteikuši iesaistīties dažādās aktivitātēs, kuras attiecināmas uz sociālo darbu kopienā. Visbiežāk sociālā dienesta darbinieki ir aicinājuši piedalīties sakopšanas talkās, ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām.

Attiecībā uz sociālā dienesta darba uzdevumu izpildi Latvijas iedzīvotāji kvantitatīvajā aptaujā visaugstāk vērtē tādus konkrētus un praktiskus sociālās palīdzības un sociālās aprūpes veidus kā: nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem, piešķir pabalstus iedzīvotājiem un nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (t.sk. „drošības poga”, asistents, tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml.). Savukārt trīs atbalsta veidi, kas saņēmuši negatīvāko vērtējumu un par kuriem lielākais Latvijas iedzīvotāju skaits domā, ka šos uzdevumus pašvaldības sociālais dienests pilda slikti, ir: motivēšana cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju; atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem un pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem. Pabalstu piešķiršana ir sociālo dienestu darbības joma, par kuru ir visvairāk gan pozitīvu, gan negatīvu vērtējumu. Fokusa grupu diskusiju un kvantitatīvās aptaujas datu analīze rāda, ka iedzīvotāju viedokli par pabalstu piešķiršanu nosaka vairāki aspekti. To starpā ir gan personīgā pieredze, vērsties pašvaldības sociālajā dienestā un, iespējams, saņemot atteikumu, gan iedzīvotāju vispārējie priekšstati, kas ir galvenie pabalstu saņēmēji un kādu sabiedrības attieksmi (līdzjūtību vai nosodījumu) viņi būtu pelnījuši. Vērtējot iedzīvotāju viedokli

atšķirības sociāli demogrāfiskajās grupās, atklājas, ka ievērojami vairāk nenoteiktības par sociālā dienesta darba rezultātiem (visvairāk „grūti pateikt” atbilžu) ir republikas nozīmes pilsētu (t.sk. Rīgas) iedzīvotājiem. Vismazāk atbildes „grūti pateikt” ir mazo novadu iedzīvotāju vidū, kā arī personām ar augstākiem ienākumiem un augstāko izglītību.

Visu pašvaldību sociālo dienestu uzdevumu nozīmes un to izpildes vērtējumu relatīvais salīdzinājums ļauj noteikt faktorus, 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 patstāvīgs 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.

Aplūkojot pašvaldību sociālo dienestu tēlu, redzams, ka vairums Latvijas iedzīvotāju vai nu izvēlas drīzāk pozitīvu vērtējumu, vai nesniedz konkrētu atbildi attiecībā uz savas pašvaldības sociālo dienestu. Sniegto atbilžu analīze, ļauj secināt, ka Latvijas iedzīvotāji biežāk pozitīvi vērtē dažādus pieejamības raksturojumus (atrašanās vieta, vides pieejamība, klientu pieņemšanas laiki), nekā tos aspektus, kas raksturo sociālo dienestu darbinieku profesionalitāti (konfidencialitātes ievērošana, jaunu darba metožu izmantošana). Vienlaikus jāuzsver, ka sociālo dienestu vides pieejamība nav pilnībā atrisināta problēma Latvijas pašvaldībās, jo daļa iedzīvotāju norāda, ka sociālajā dienestā nav iespējams iekļūt ģimenēm ar bērnu ratiņiem, personām ar kustību traucējumiem un veciem cilvēkiem. Kopumā pētījuma dati rāda, ka pozitīva sociālā dienesta tēla izveidei svarīga ir informācijas pieejamība par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem (veidiem un piešķiršanas nosacījumiem), kā arī sociālā dienesta darbinieku īstenotās komunikācijas un darba kvalitāte (laipna attieksme, ieinteresētība, atbalsts, iedrošināšana u.tml.).

Galvenie iemesli, kāpēc Latvijas iedzīvotāji vēršos 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. No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies sociālajā dienestā, 8% aptaujāto apsvēra šādu iespēju, tomēr to neīstenoja. Galvenie nevēršanās iemesli sociālajā dienestā ir informācijas trūkums, vai personai pienākas palīdzība, un kauna/ neērtības sajūta vērsties pēc palīdzības.

Aptaujāto vidū, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 23% ir saskārušies ar atteikumu sniegt palīdzību (7% vairākas reizes). Galvenie

atteikuma iemesli ir neatbilstība trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusam, tas, ka personai nebija pieejami sociālā dienesta prasītie dokumenti pakalpojuma saņemšanai, un sociālā darbinieka uzskats, ka problēma vai situācija ir jārisina personai vai viņa ģimenei pašai (piemēram, vecu cilvēku aprūpe vai trūcīgu personu materiālā nodrošināšana ir jāuzņemas bērniem). 24% gadījumu, kad personai vai ģimenes loceklim ir atteikta palīdzība, sociālais dienests ir ieteicis vērsties citur. Biežāk tas ir sastopams gadījumos, kad vērsšanās sociālajā dienestā ir saistīta ar ģimenes savstarpējo attiecību vai bērnu uzvedības problēmu risināšanu un palīdzības saņemšanu atkarību problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem.

Sociālo dienestu klienti biežāk uzskata, ka viņa vai viņa ģimenes situāciju vai konkrēto problēmu, ar kuru vērsās sociālajā dienestā, ir iespējams uzlabot ar sociālā dienesta palīdzību, nevis pašu spēkiem. 40% uzskata, ka, iespējams, varētu konkrēto situāciju uzlabot paši, bet 85% uzskata, ka varētu konkrēto situāciju risināt ar sociālā dienesta palīdzību. 81% gadījumu, kad persona ir pati vērsusies sociālajā dienestā, sadarbība ietver arī personiskas klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku.

„Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” noteiktā politikas rezultātīvā rādītāja „iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu” plānotā vērtība ir 75%. *Ex-ante* 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 rezultātīvā rādītāja vērtību, pilnīgi apmierināto klientu īpatsvars būtu augstāks par drīzāk apmierināto klientu īpatsvaru.

Sociālā dienesta klienti kopumā pozitīvi vērtē sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti un komunikāciju ar klientu. 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 pabalstu saņemšanas nosacījumus. Tomēr vienlaikus ir jāņem vērā, ka fokusa grupu diskusijās un arī citos pētījumos 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 kvantitatīvā pētījuma rezultātiem nav iespējams noteikt, taču tas jāņem vērā, vērtējot iegūtos pētījuma rezultātus. Neskatoties uz relatīvi pozitīvo vērtējumu, jomas, kurās ir nepieciešams uzlabot sociālo darbinieku sniegumu, ir klientu pašu resursu atraisīšana (26% aptaujāto atzina, ka saruna ar sociālo darbinieku nav ļāvusi saprast, kā viņš pats sev var palīdzēt), konfidencialitātes nodrošināšana (23% aptaujāto nav jutušies droši, ka neviens nedzird viņa sarunu ar sociālo darbinieku, un 18% nav pārliecināti, ka darbinieks nestāstīs tālāk viņam uzticēto personisko informāciju), efektīvas palīdzības sniegšana (22% aptaujāto nepiekrīt, ka sociālais darbinieks ir veicis praktiskas darbības, kas viņam palīdzēja) un klienta iesaistīšanu lēmuma pieņemšanā (17% aptaujāto nepiekrīt, ka, lemjot par turpmāko rīcību, sociālais darbinieks ir ņēmis vērā klienta domas par iespējamo problēmas risinājumu).

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. 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. 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 problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem, bērnu uzvedības problēmu un ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana. Šādās situācijās visbiežāk sociālais darbinieks klientam iedod attiecīgā speciālista kontaktinformāciju (piemēram, tālruņa numuru) un uzdod sakontaktēties pašam. Lielākā daļa (92%) aptaujāto, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot, un kopumā 84% ir apmierināti ar sniegto atbalstu.

SOCIĀLĀ DIENESTA TĒLS UN REPUTĀCIJA SABIEDRĪBĀ

Sociālā dienesta tēls un reputācija lielā mērā ir gan tā veiktā darba, gan komunikācijas ar klientu grupām un sabiedrību kopumā rezultāts. Tādējādi 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. Tēls ir priekšstatu kopums, kas veidojas ilgākā laika perspektīvā, un, tam nostiprinoties, nepieciešams tikpat apjomīgs ieguldījums, lai to mainītu. Tādējādi, lai sasniegtu projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” mērķi uzlabot sociālā darba pieejamību, kvalitāti un efektivitāti, ir jānoskaidro šī brīža sabiedrības priekšstati par sociālā dienesta darbu, un dienesta tēls un reputācija ir viens no to raksturojošiem parametriem. Šajā ziņojuma nodaļā ir aplūkoti sabiedrības kopumā un sociālo dienestu klientu kā tiešo labuma guvēju priekšstati, kas raksturo sociālo dienestu tēlu un reputāciju.

Priekšstati par sociālā dienesta darba uzdevumiem un sociālā dienesta reputāciju veidojošie aspekti

Tā kā jebkuras iestādes tēlu un reputāciju veido dažādi to darbību raksturojošie aspekti, tad to mērīšana tiek veikta ar vairāku jautājumu palīdzību, analizējot atbildes kopsakarībās. Tādējādi pašvaldības 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 (1.-3. zīmējums). 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, tomēr dienestu publiskā komunikācija ir instruments, kurš būtu pielietojams sabiedrības informēšanai un pārliecināšanai. Otrkārt, reputācijas noteikšanai ir jāņem vērā, kā iedzīvotāji vērtē sociālā dienesta darbu tajās jomās, kas ir noformulētas kā, viņuprāt, aktuālākās sociālās problēmas (4.-5. zīmējums). 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 (6.-8. zīmējums).

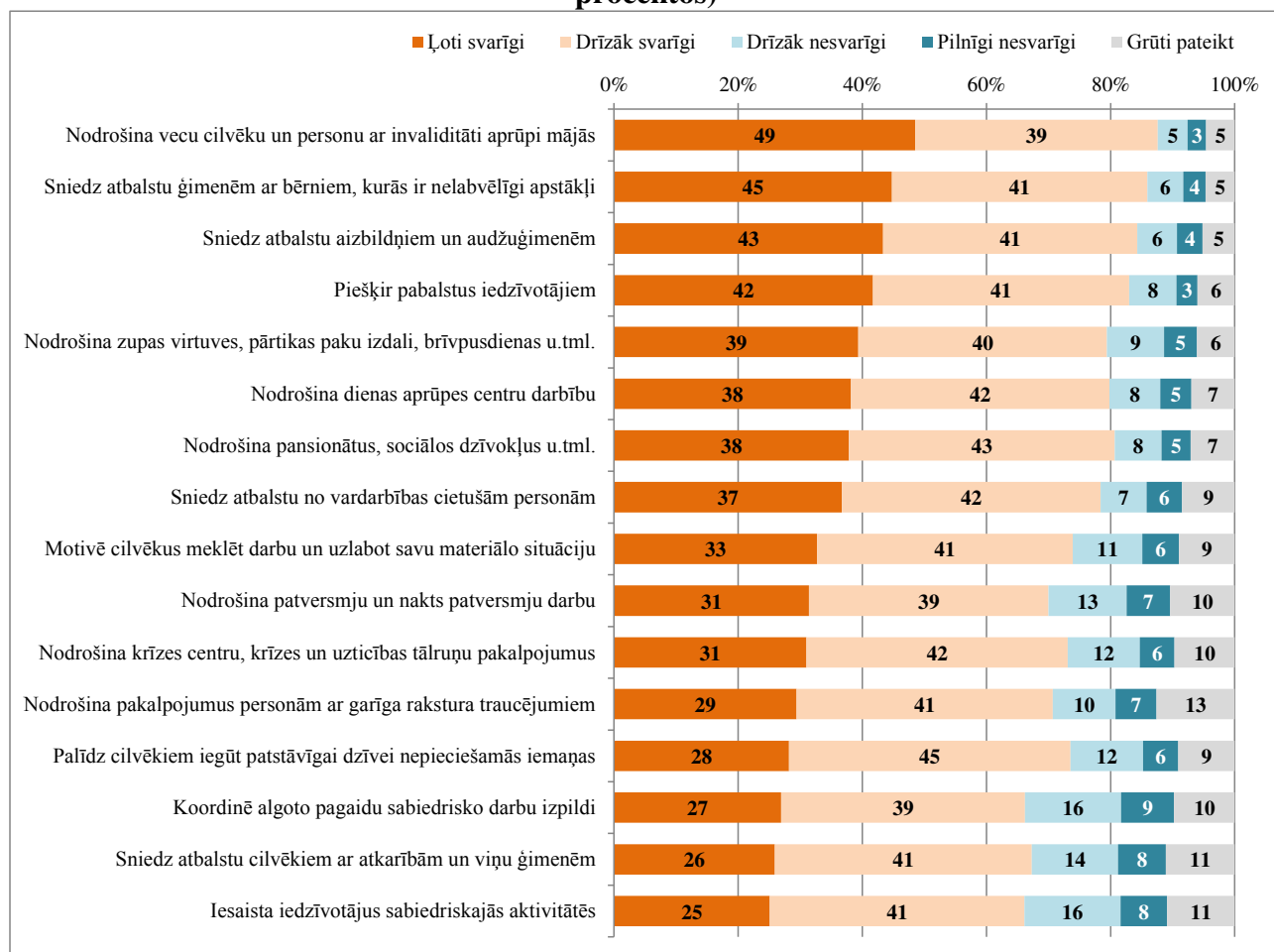
Pētījuma kvantitatīvajā daļā tika noskaidroti Latvijas iedzīvotāju priekšstati par aktuālākajām sociālajām problēmām un sociālā dienesta uzdevumiem, kuri jārisina pašvaldībā, kā arī tas, cik labi vai slikti pašvaldības sociālais dienests pilda šos uzdevumus. Jāuzsver, ka jautājumi tika uzdoti nevis par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

Kopumā aptaujas dalībnieku attieksmes mērīšanai tika noformulēti 16 izteikumi, kas attēlo dažādus un vienlaikus nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus. Tie tika izmantoti gan sociālo problēmu aktualitātes pašvaldībā, gan attiecīgā sociālā dienesta darbības izvērtēšanai. Šeit un turpmāk šajā nodaļā 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.

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.

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



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

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, kuras, vērtējot pēc ienākuma līmeņa, potenciāli varētu būt vērsusies sociālajā dienestā, Latgalē un mazajās pašvaldībās dzīvojošie iedzīvotāji. Atšķirības sociālo dienestu klientu un pārējo pašvaldības iedzīvotāju vērtējumā ir attēlotas 2. un 3. zīmējumā. Uzdevumus, kas raksturo sociālo palīdzību (piemēram, nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml.), kā ļoti svarīgus novērtē arī iedzīvotāji 65-74 gadu vecumā.

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. (1.FGD. LV)

Rīgā tās īres cenas ir lielas. Mans dēls ir sev atradis. Bet, nu tur atkal maksājumi uz rokas ir. Nu, tā ir pilnīgi nepareiza situācija. Tā nevajadzētu būt. (1.FGD. LV)

Tas, ka medicīna šobrīd ir pilnīgi katastrofālā stāvoklī. Tas, kas tur notiek, tas ir vienkārši... Un grimst arvien dziļāk. Un tas, ka pensionāri par slimnīcām nevar vairāk samaksāt. Man liekas, ka tas ir tas visnopietnākais, kas var skart jebkuru, jebkurā dzīves brīdī. (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. (3. FGD. RUS)

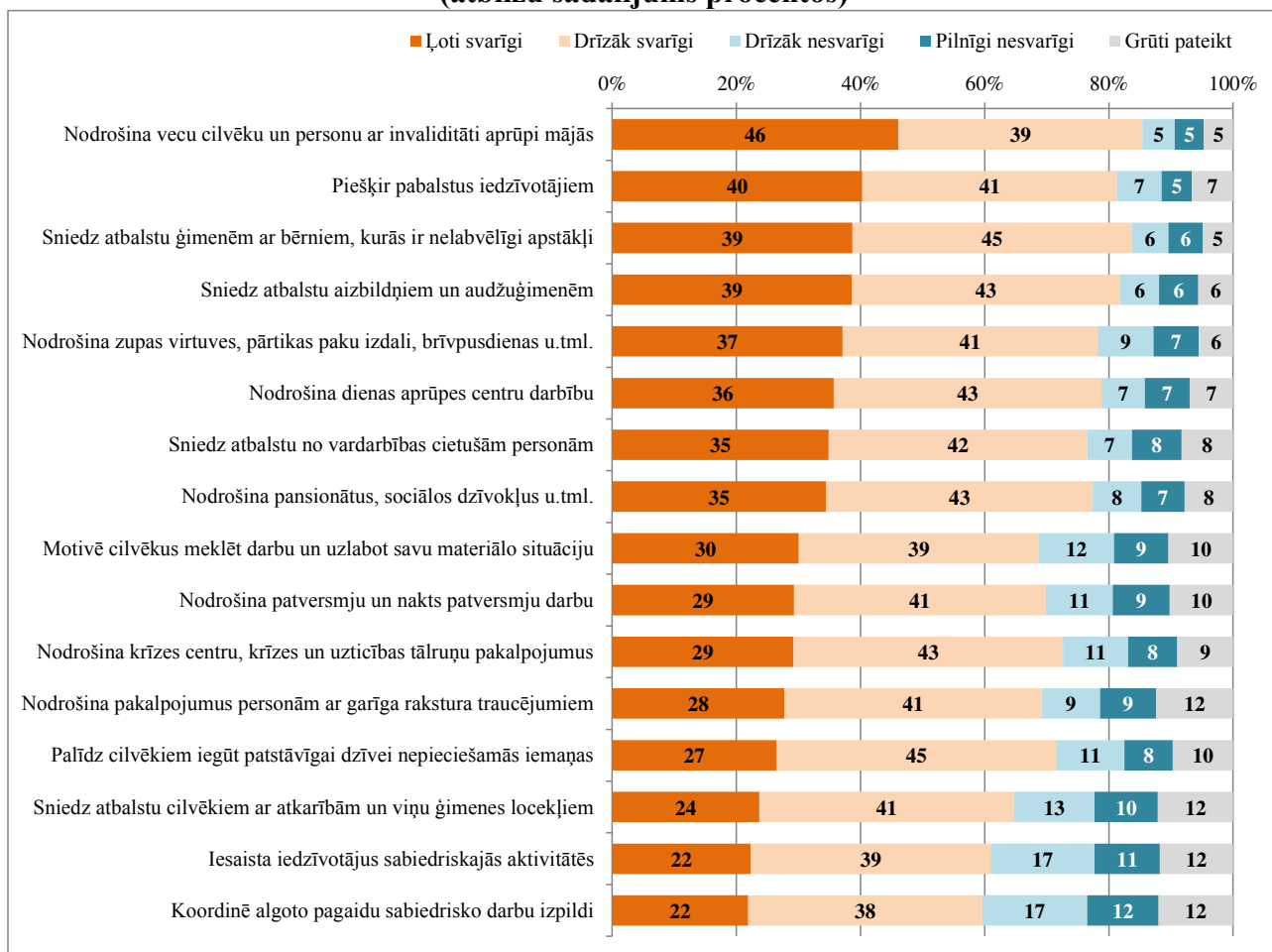
Savukārt citā reģionā (Valmierā) notiekošajā diskusijā iedzīvotāju minētās sociālās problēmas daļēji atspoguļoja gan Rīgā, gan Daugavpilī minētās problēmas. Iedzīvotāji uzskata, ka aktuālas ir mājokļa pieejamības, namu apsaimniekošanas problēmas, bezdarbs un darbavieta trūkums, kā arī darba devēju manipulācija ar ierobežoto darbavieta 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! (4. FGD. LV)

Tāpat fokusa grupu diskusijas rāda, ka daļa iedzīvotāju, runājot par viņu pašvaldībā aktuālajām problēmām, nevar nosaukt nevienu, uzsverot, ka paši tiek galā ar savām grūtībām un nevar komentēt.

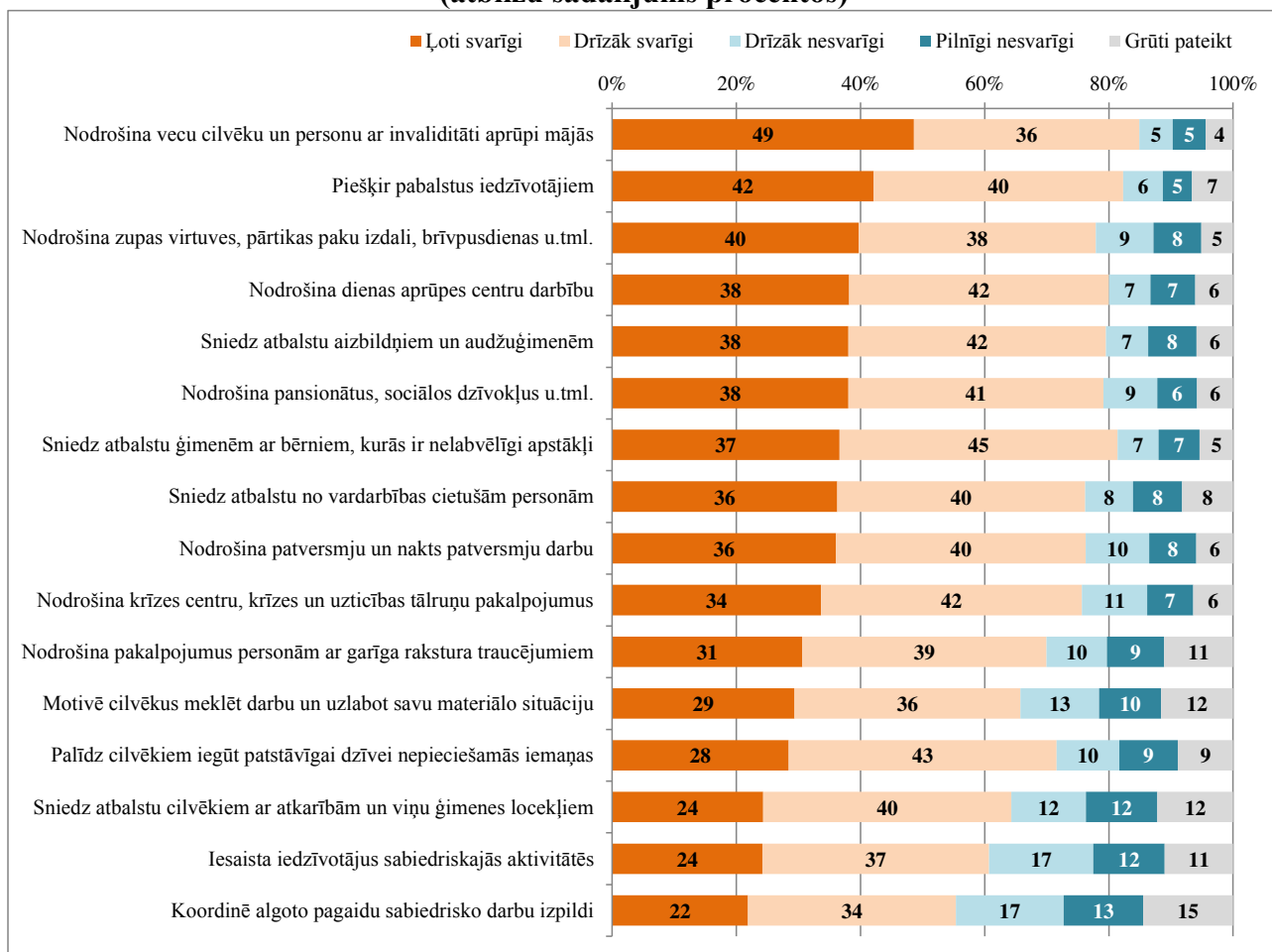
Apkopojot fokusa grupu diskusijās iegūto informāciju par iedzīvotāju skatījumā aktuālākajām sociālajām problēmām, redzams, ka tās ir plašākas, vispārīgākas, lielā mērā saistītas ar vispārējo valsts ekonomisko situāciju un, visbiežāk, tās nav pašvaldības sociālo dienestu kompetencē. Šī iemesla dēļ fokusa 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 mazturīgajiem). Tomēr 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 dienesti (kā tas ir arī noformulēts kvantitatīvā pētījuma ietvaros), un iedzīvotāju sniegtā pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīguma vērtējums reģionālajā griezumā ir attēlots 1.A. – 1F. zīmējumā.

1.A.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



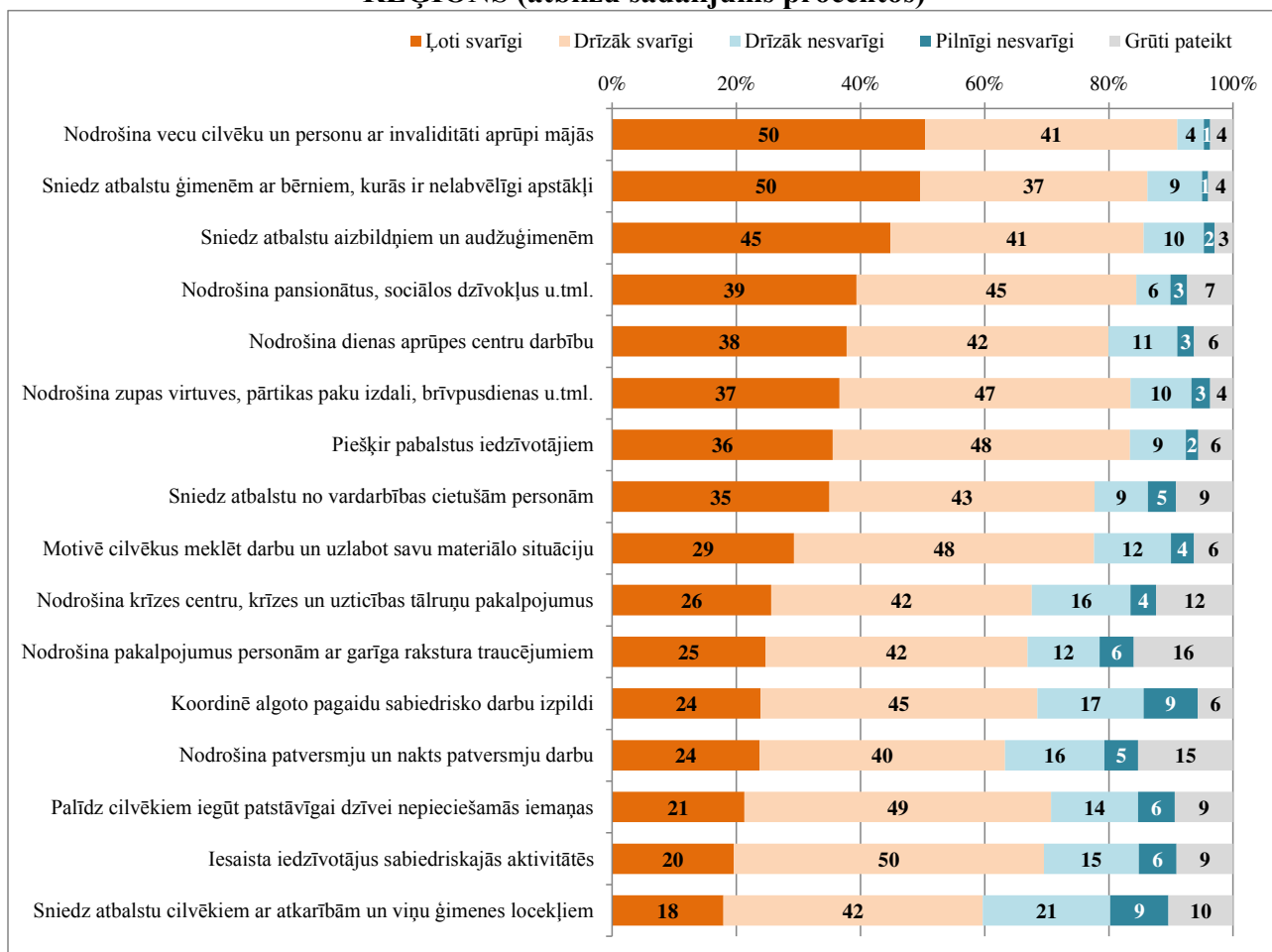
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=1537

1.B.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – RĪGAS PILSĒTA (atbilžu sadalījums procentos)



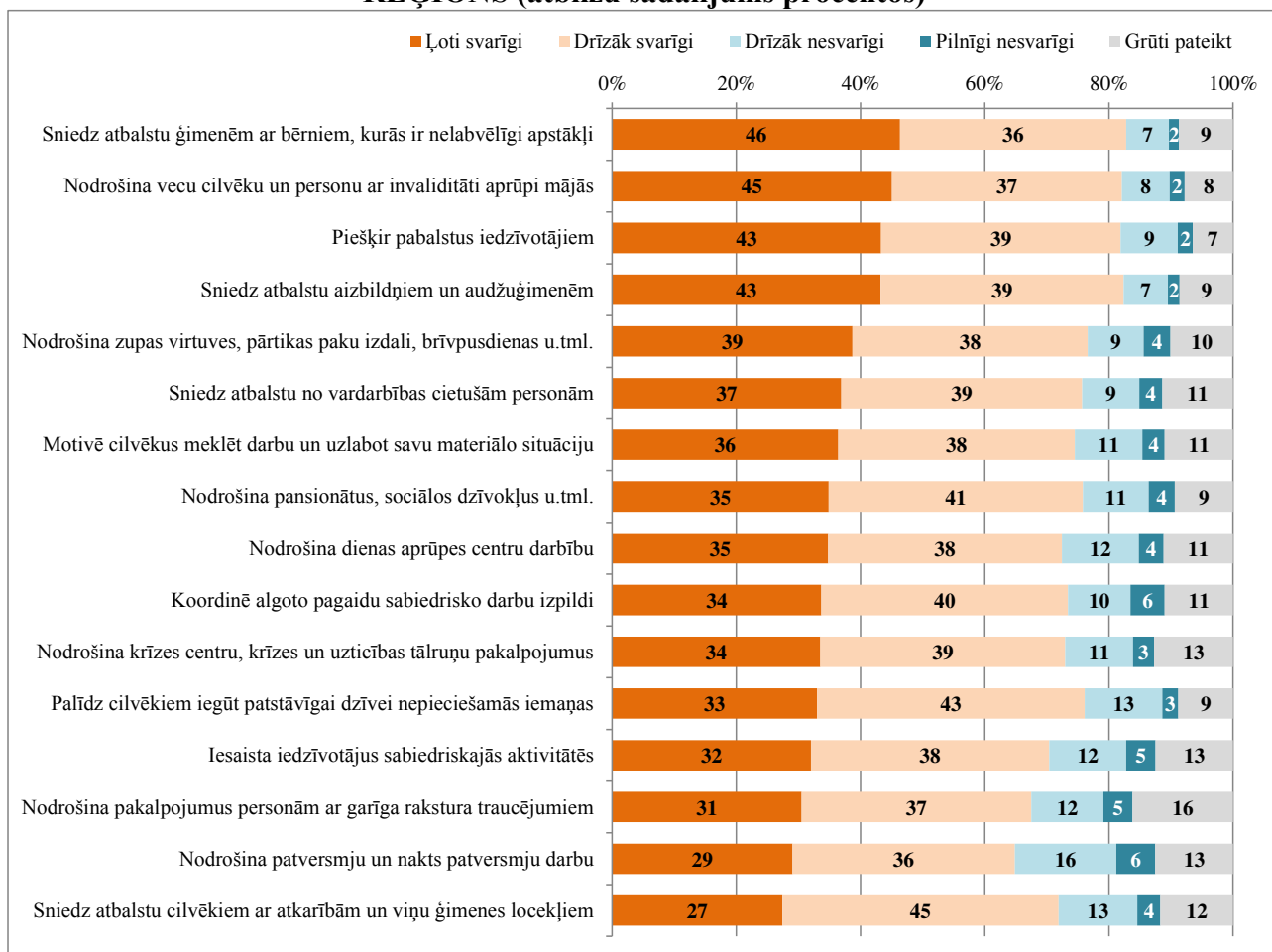
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=996

1.C.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



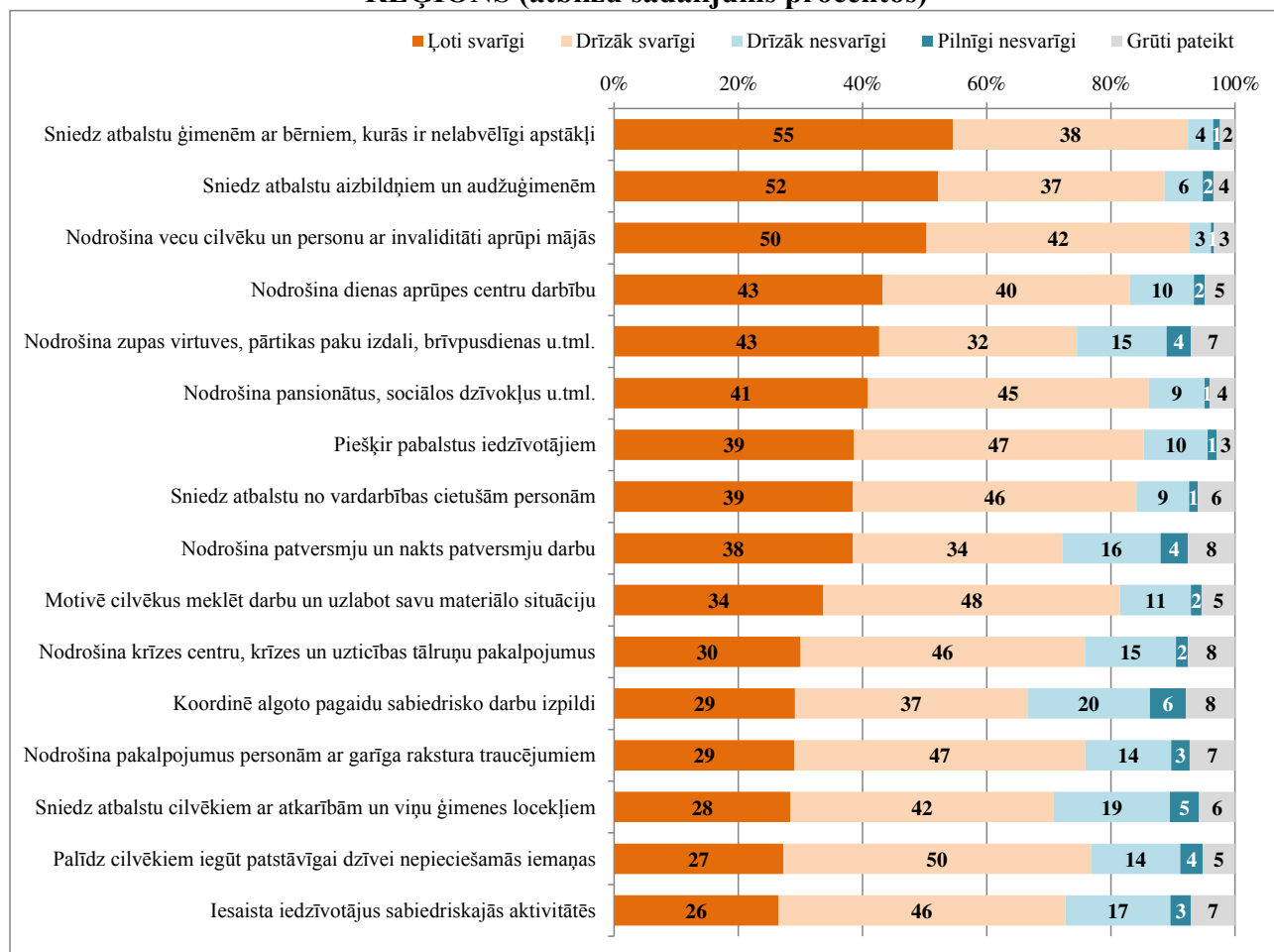
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=300

1.D.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



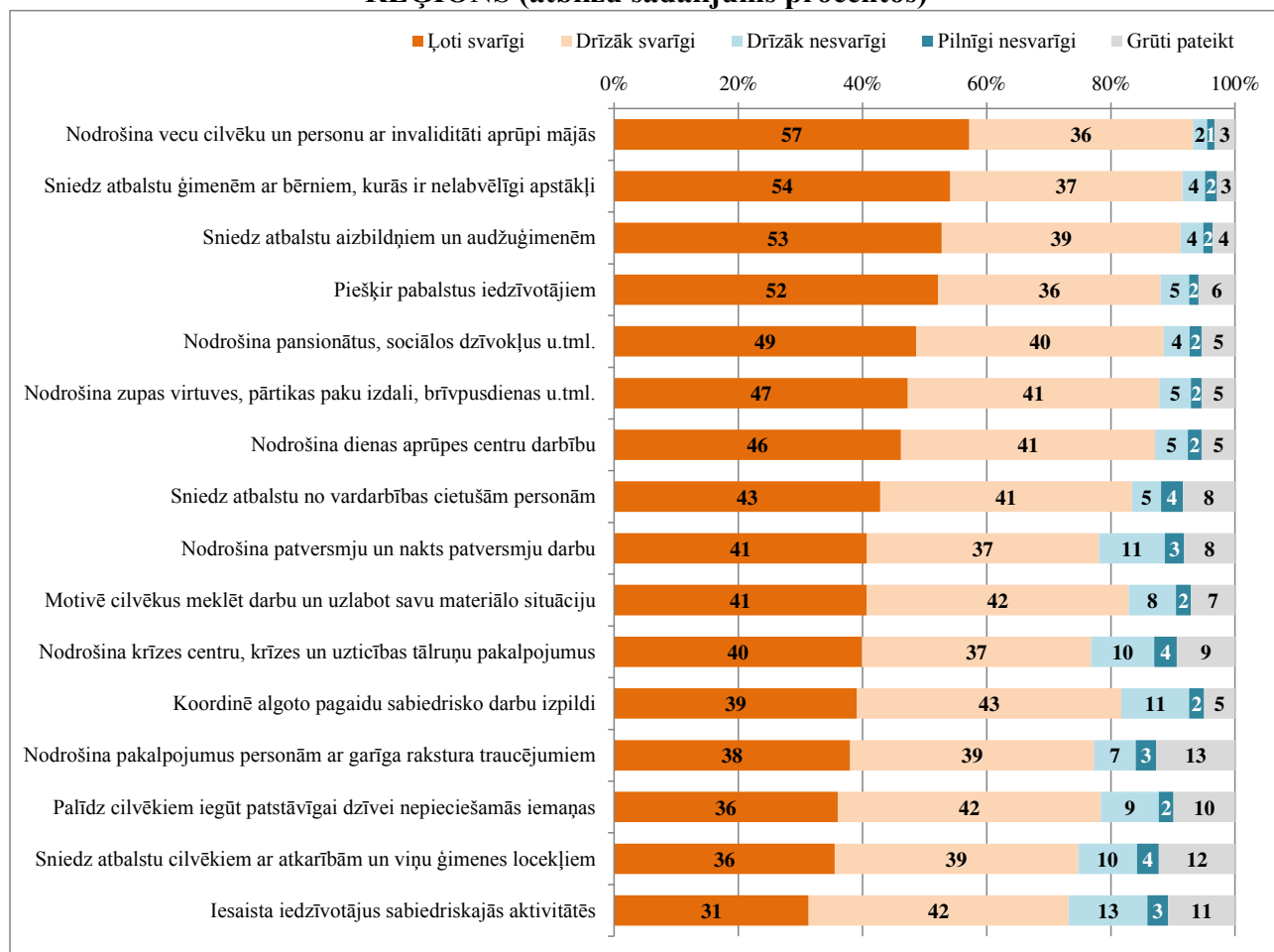
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=382

1.E.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=362

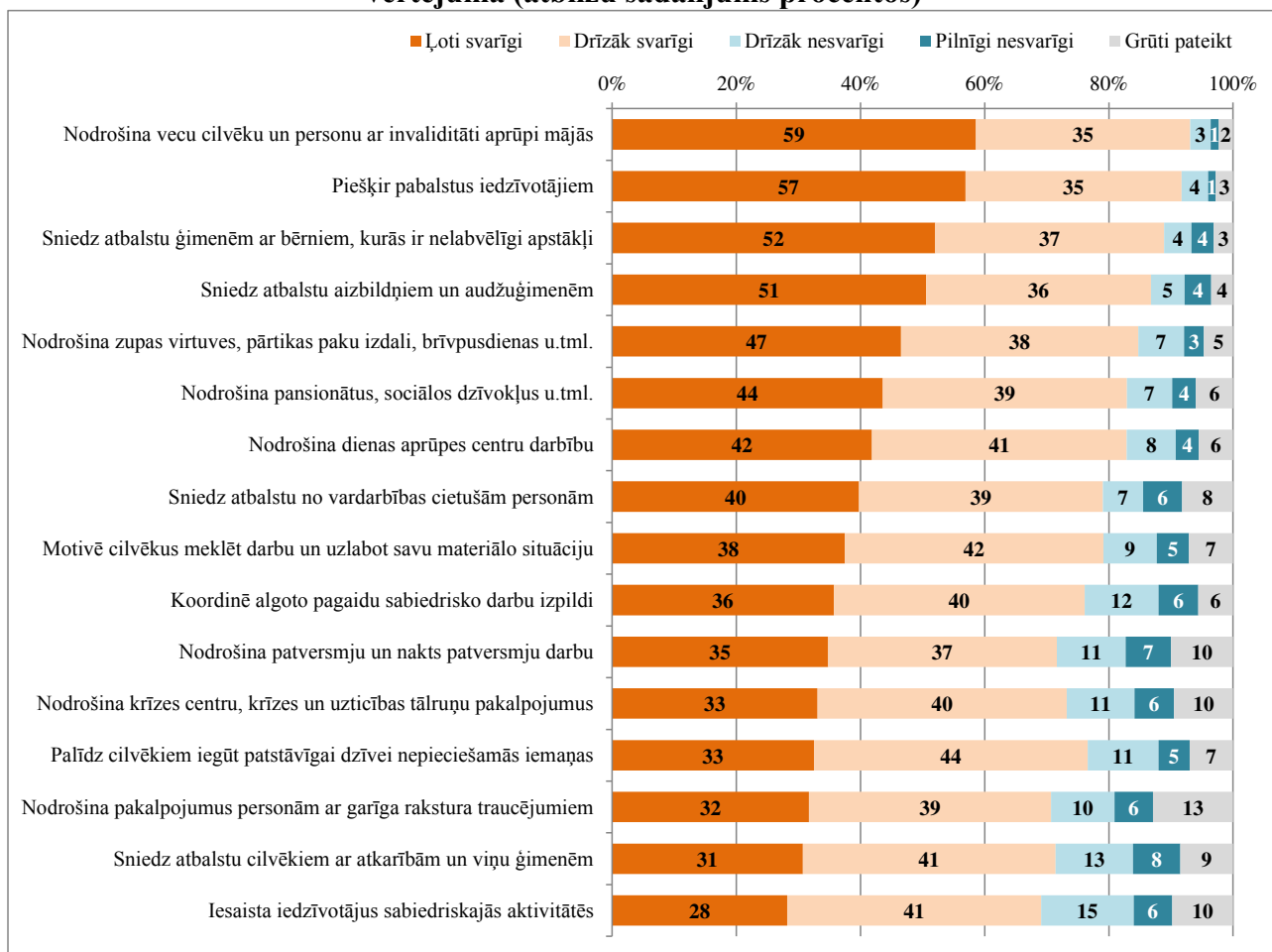
1.F.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=430

Salīdzinot sociālā dienesta klientu viedokli par pašvaldības sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgumu ar pārējiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri pēdējo divu gadu laikā nav bijuši sociālā dienesta klienti (2. un 3. zīmējums), redzams, ka būtiskas atšķirības prioritātēs nav vērojamas, tikai nedaudz pamainās sociālā dienesta darba uzdevumu svarīguma vērtējuma kārtība (pirmās deviņas svarīgākās atbildes ir tās pašas, nedaudz mainās secība). Vēl jānorāda, ka sociālā dienesta klientu vidū lielākā daļa atbalsta veidu, izņemot iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs, tiek vērtēti kā svarīgāki, salīdzinot ar pārējiem Latvijas iedzīvotājiem (starpība ir 7 procentpunkti). Tā ir likumsakarīga tendence, jo sociālo dienestu klienti lielā mērā ir arī atbalsta saņēmēji, tādēļ sociālā dienesta sniegtais atbalsts tiem ir svarīgāks, nekā pārējiem iedzīvotājiem, kuri tiešu labumu negūst.

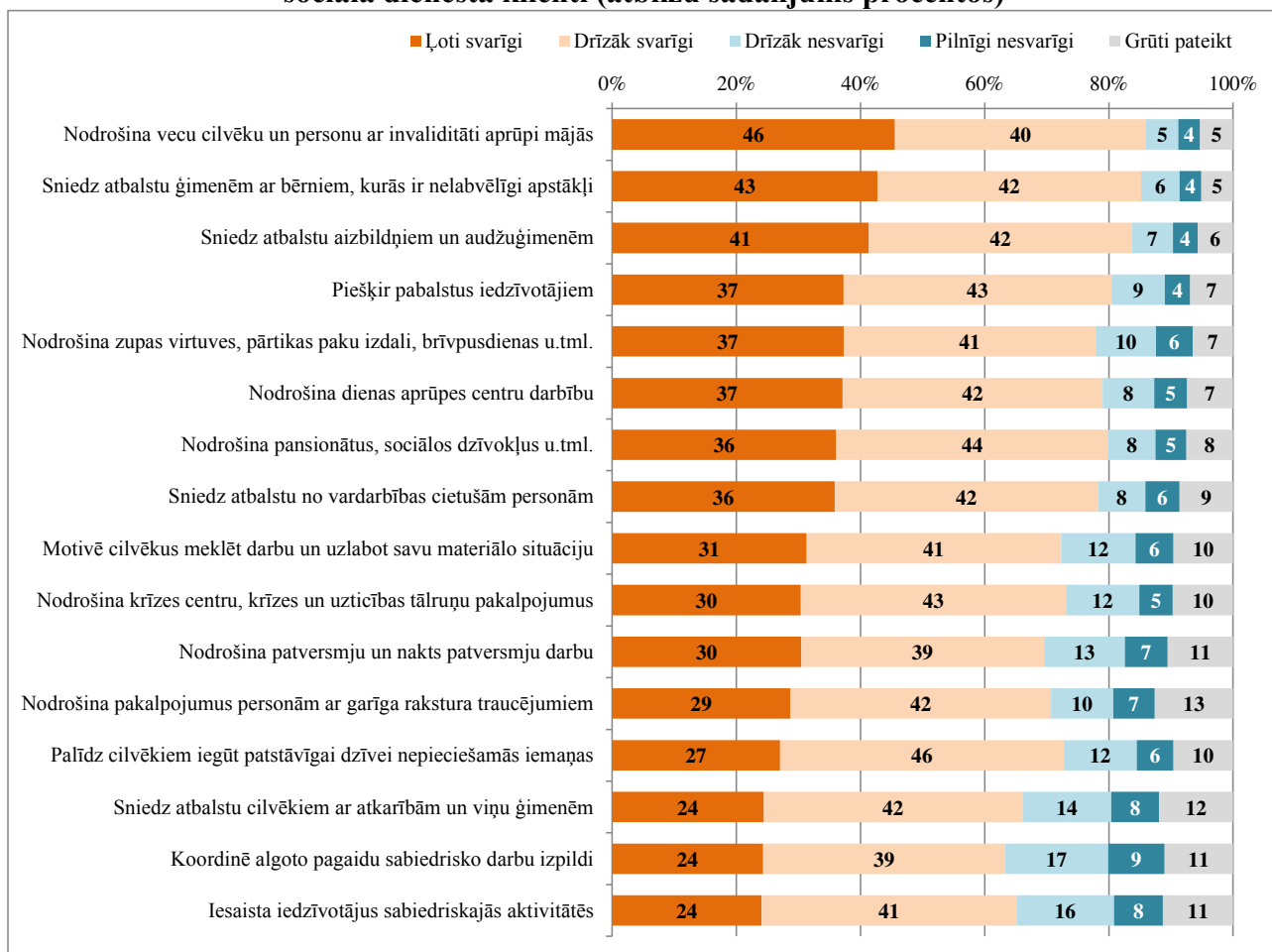
2.zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums sociālā dienesta klientu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



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

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).

3. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta darba uzdevumu svarīgums iedzīvotājiem, kuri nav sociālā dienesta klienti (atbilžu sadalījums procentos)



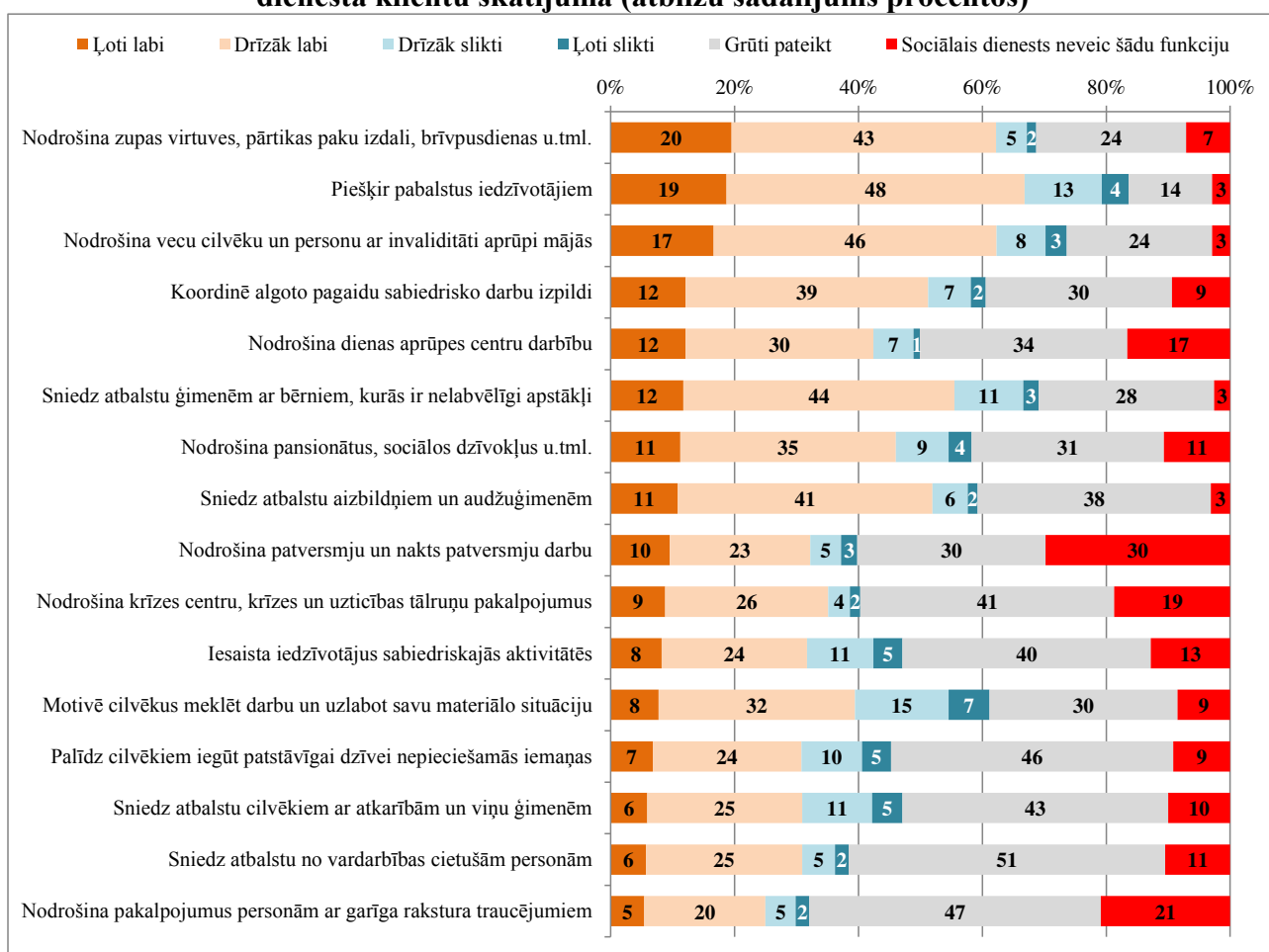
Bāze: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=2329

Lai noteiktu pašvaldības sociālo dienestu reputāciju, nākamais mērījums ir tas, cik veiksmīgi sociālie dienesti veic iepriekš minētos 16 uzdevumus. Šis mērījums ir aplūkots divās galvenajās mērķa grupās – sociālo dienestu klientu un pārējo iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldības sociālā dienesta klienti, skatījumā (4.-5. zīmējums). Tas vienlaikus ļauj novērtēt arī iedzīvotāju informētību par to, kādi ir pašvaldības sociālā dienesta uzdevumi vispār un kādi ir dienesta darba rezultāti. Ja pakalpojums pašvaldībā tiek sniegts, bet ir atzīmēts atbilžu variants „sociālais dienests neveic šādu funkciju”, tas liecina par informācijas trūkumu. Arī atbilžu varianta „grūti pateikt” augstāks īpatsvars raksturo zemu informētību par sociālā dienesta darba rezultātiem vienā vai otrā aspektā. Lai gan ir skaidrs, ka iedzīvotāji var būt mazāk informēti par pakalpojumiem, kurus viņi paši neizmanto, tomēr, no labas reputācijas viedokļa raugoties, ir svarīgi, lai kopumā sabiedrība zinātu, ka pašvaldībā tāds pakalpojums ir pieejams un ka tas tiek sniegts labā kvalitātē cilvēkiem, kuriem tas ir nepieciešams.

Analizējot sociālā dienesta klientu vērtējumu attiecībā uz pašvaldības sociālā dienesta sniegumu dažādos aspektos, redzams, ka sociālo dienestu klientu vidū ir ievērojami mazāks skaits to, kas izvēlas atbildi „grūti pateikt” (sk. salīdzinājumam pašvaldības iedzīvotājus, kas nav klienti; 5. zīmējums). Vismazāk sociālā dienesta klientu, kam nav skaidra viedokļa, ir attiecībā uz pabalstu piešķiršanas iedzīvotājiem vērtējumu (14%), bet vislielākais skaits to, kas nesniedz konkrētu atbildi, ir attiecībā uz atbalsta sniegšanu no vardarbības cietušām personām (51% atzīmējuši atbildi „grūti pateikt”). Kopumā biežāk konkrētus vērtējumus sociālā dienesta klienti varēja sniegt par tiem dienesta darba uzdevumiem, kuru mērķa auditorija ir plaša (nodrošināt zupas virtuves, pārtikas pakas, brīvpusdienas, pabalstus, vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās) un, iespējams,

kurus ir saņēmuši paši, savukārt biežāks „grūti atbildēt” atbilžu īpatsvars vērojams attiecībā uz specifiskām mērķa grupām nepieciešamiem pakalpojumiem, bieži vien saistītām ar sabiedrībā sensitīvām tēmām (piemēram, pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem, atbalsts no vardarbības cietušām personām, atbalsts cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenēm u.tml.). Šie kvantitatīvās aptaujas dati sasaucas arī ar fokusa grupu diskusiju rezultātiem, kuri rāda, ka sociālā palīdzība kopumā, atsevišķi sociālie pakalpojumi (piemēram, aprūpe mājās) un atbalsts ģimenēm, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, kas iedzīvotāju vērtējumā izpaužas kā sociālā palīdzība un apsekošana dzīvesvietā, ir, vairuma iedzīvotāju skatījumā, sociālā dienesta darba galvenā būtība. Tikai atsevišķi grupu diskusiju dalībnieki, visbiežāk tie, kuri paši ir saņēmuši kādu citu atbalstu vai kuru darbs vai sociālā aktivitāte nodrošina biežāku saskarsmi ar sociālo dienestu, piemin sociālo darbu ar mērķa grupām kā vienu no sociālā dienesta darba uzdevumiem (sk. turpinājumā sociālā dienesta tēla jautājumus).

4. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā (atbilžu sadalījums procentos)



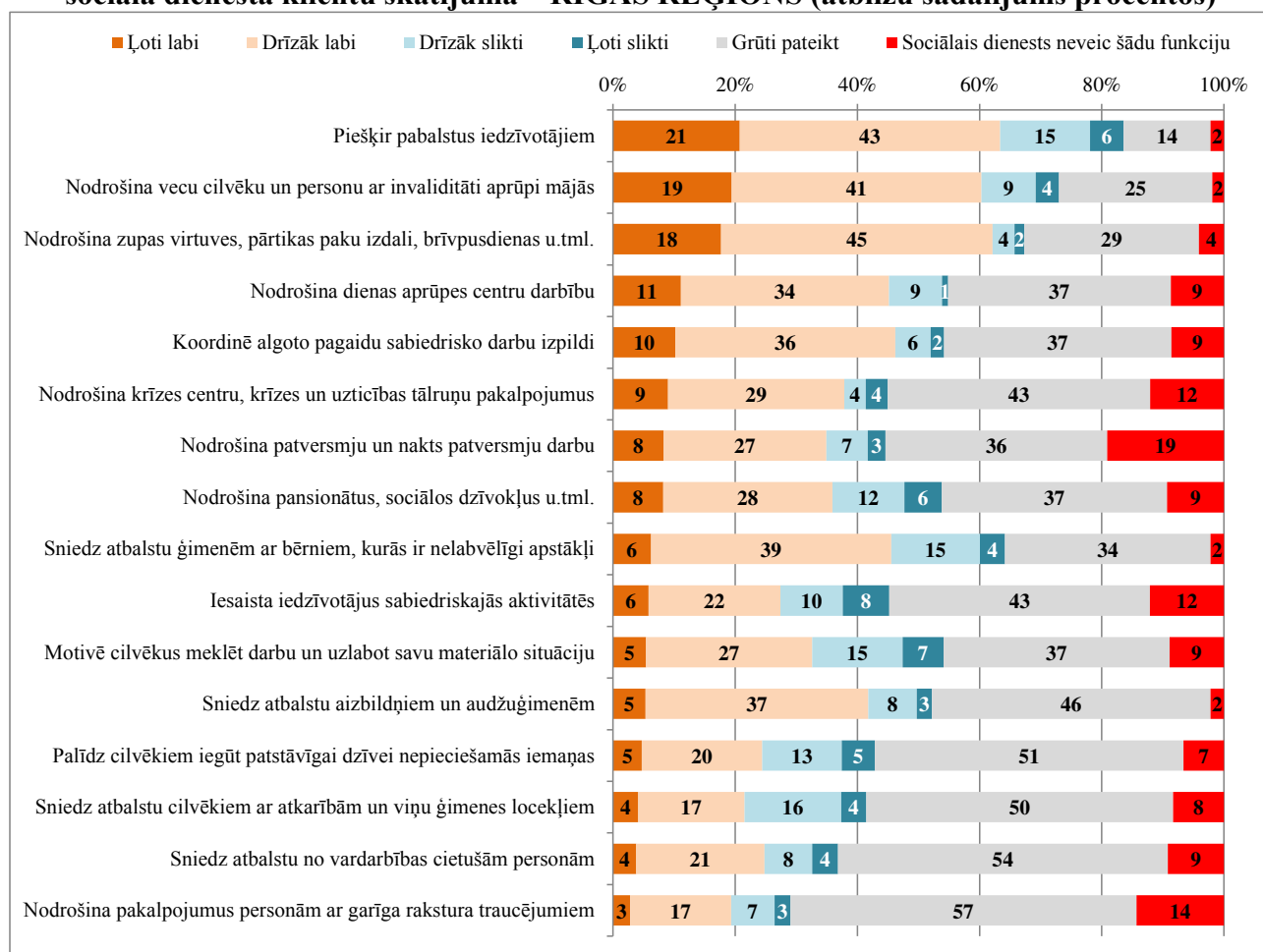
Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683

Pievēršot uzmanību pozitīvajām atbildēm, jānorāda, ka sociālā dienesta klientu vidū ir nedaudz vairāk to, kas sniedz pozitīvu vērtējumu pašvaldības sociālā dienesta atbalsta aktivitātēm, salīdzinot ar pārējiem Latvijas iedzīvotājiem. Visaugstāko vērtējumu sociālā dienesta klienti sniedz darbam, kas vērsts uz zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu bērniem u.tml. nodrošināšanu (ļoti labi – 20%, drīzāk labi – 43%). Otrs augstākais vērtējums ir par pabalstu piešķiršanu iedzīvotājiem (ļoti labi – 19%, drīzāk labi – 48%), bet trešais augstākais vērtējums ir par vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās nodrošināšanu (t.sk. „drošības poga”, asistents, tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml.) (ļoti labi – 17%, drīzāk labi – 46%).

Atbalsta veidi, kas saņēmuši negatīvāko vērtējumu un par kuriem lielākais sociālo dienestu klientu skaits domā, ka šos uzdevumus pašvaldības sociālais dienests pilda slikti, ir līdzīgs kā pārējā sabiedrībā: motivēšana cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju (ļoti slikti – 7%, drīzāk slikti – 15%); atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem (ļoti slikti – 5%, drīzāk slikti – 11%) un pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem (ļoti slikti – 4%, drīzāk slikti – 13%; biežāk kā sliktu to vērtē dienesta klienti, kuriem vienu vai vairākas reizes atteikta palīdzība sociālajā dienestā, sk. sīkāk arī turpmāka šajā un nākamajās nodaļās), kā arī iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (ļoti slikti – 5%, drīzāk slikti – 11%).

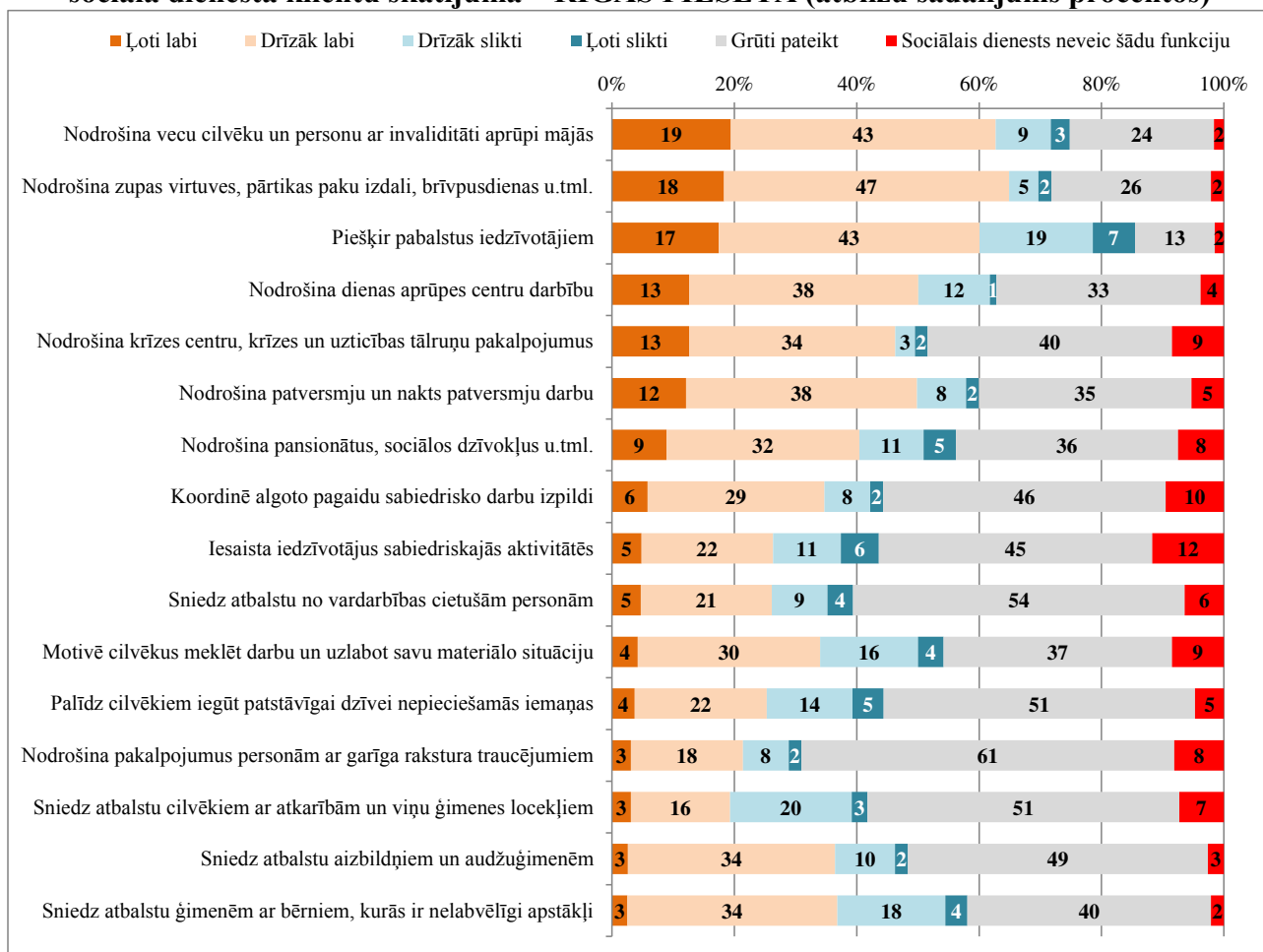
Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā reģionu griezumā ir attēlots 4.A. – 4.F. zīmējumā.

4.A. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



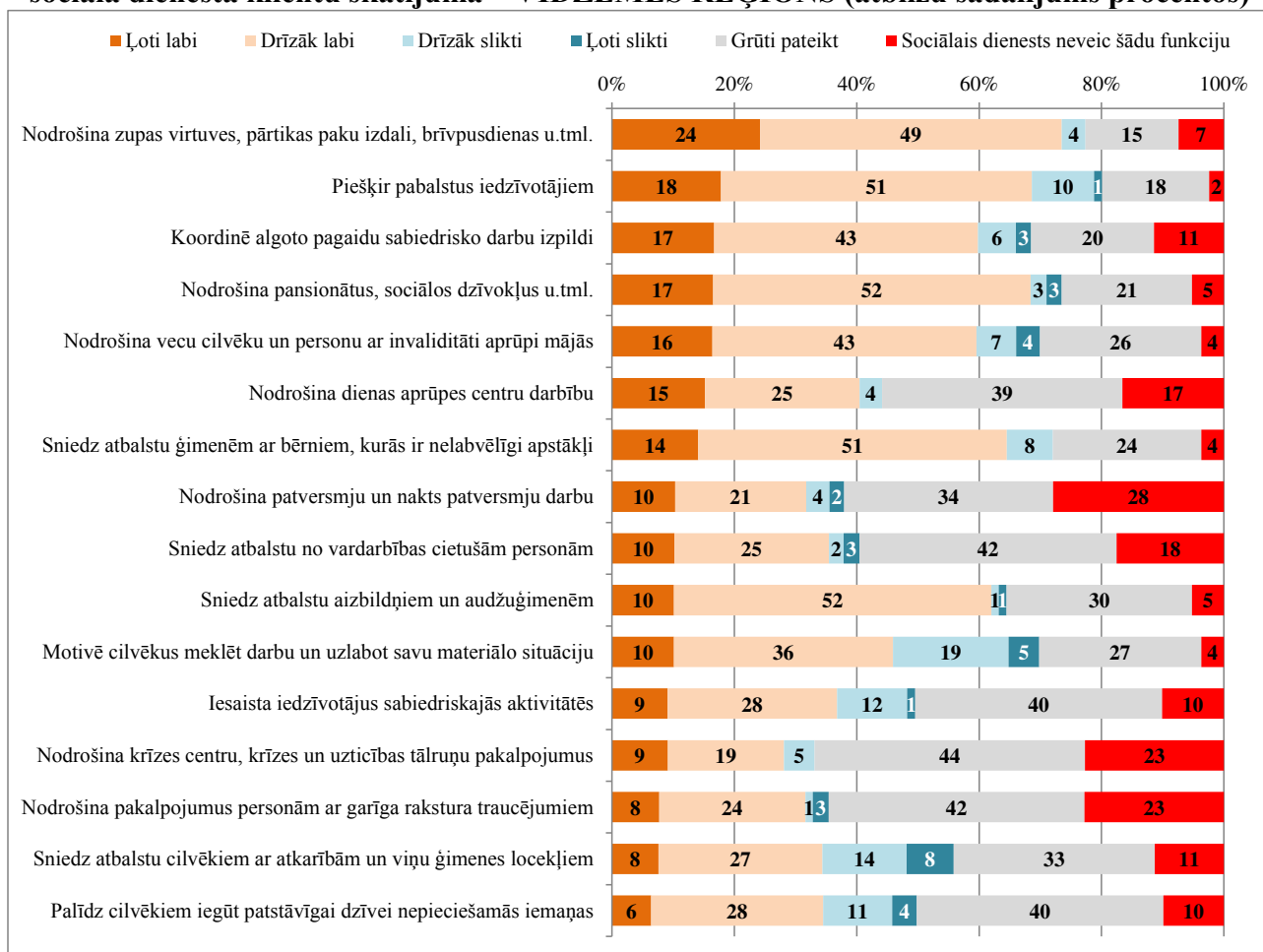
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=314

4.B. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – RĪGAS PILSĒTA (atbilžu sadalījums procentos)



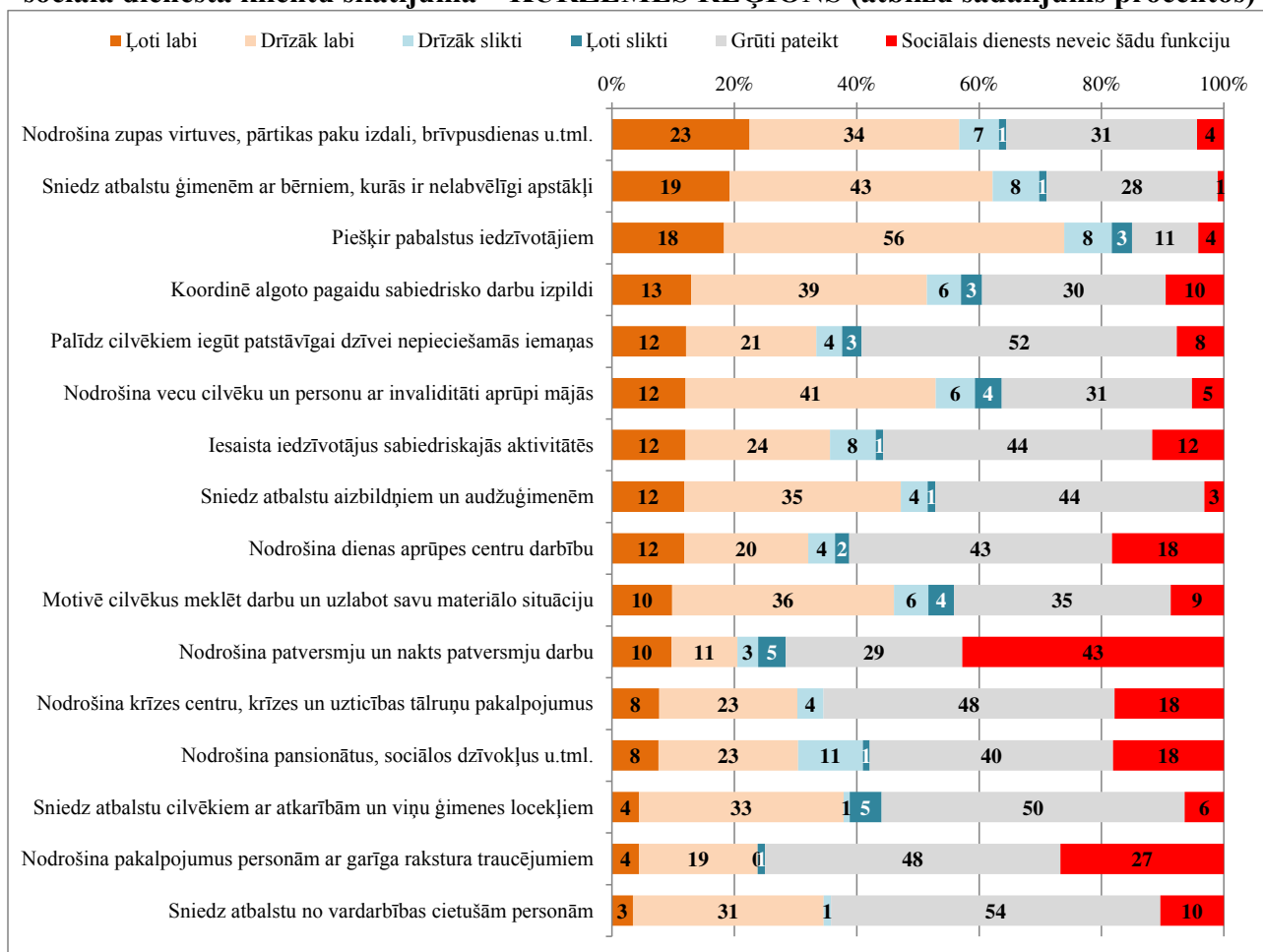
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=190

4.C. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



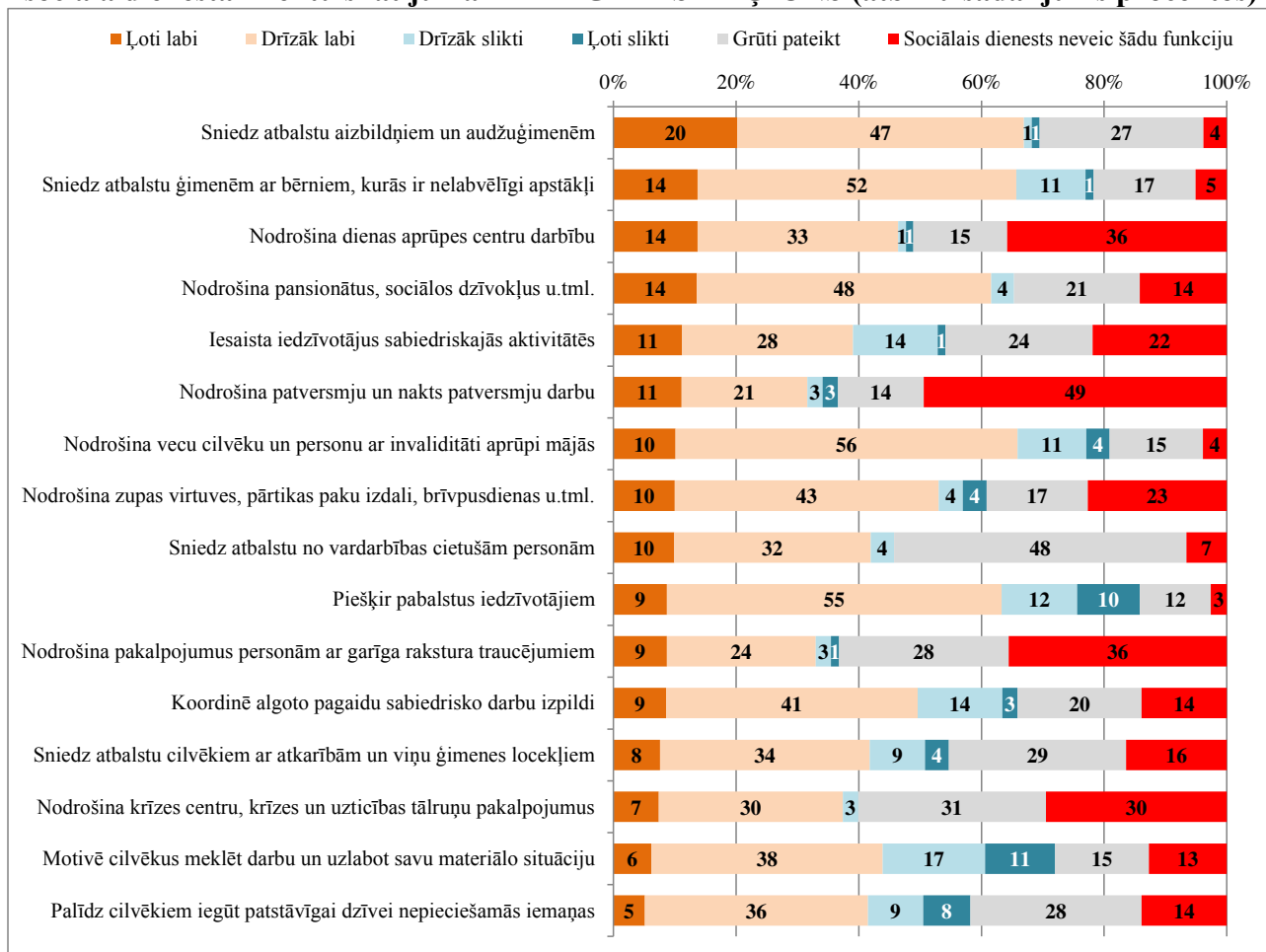
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=79

4.D. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



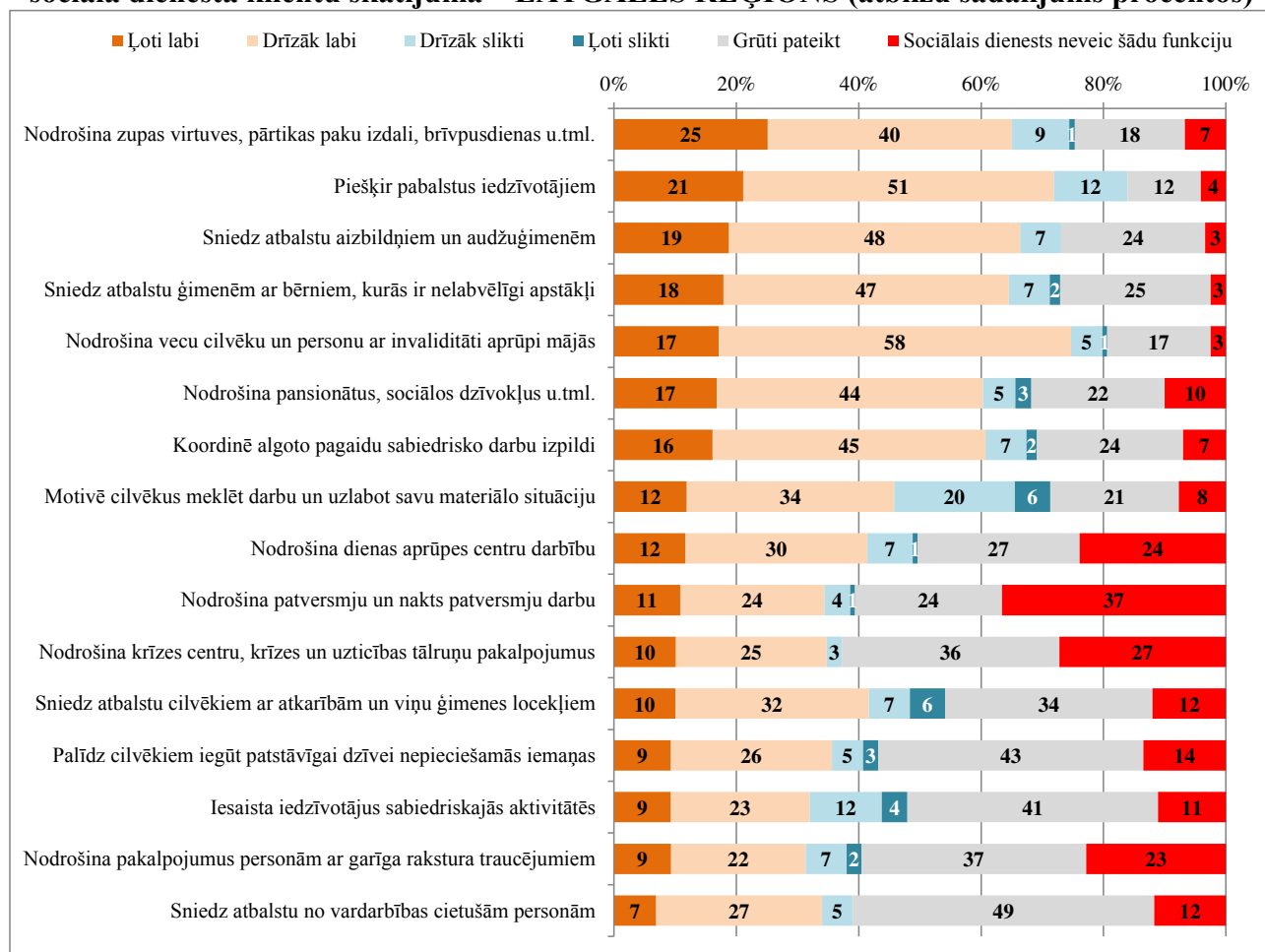
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=93

4.E. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=79

4.F. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=118

Savukārt aplūkojot to iedzīvotāju vērtējumus, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā (5. zīmējums), redzams, ka daudzos gadījumos dominē „grūti pateikt” atbildes (no 38% līdz 62%). Fokusa grupu diskusiju rezultāti rāda, ka tie iedzīvotāji, kas nav dienesta klienti, var būt informēti, ka tam ir noteiktas pozitīvas funkcijas sabiedrībā, tomēr tā darba izpildi tik detalizēti, kā aplūkots pētījumā, iedzīvotāji izvērtēt nespēj. Kvantitatīvie dati sasaucas ar secinājumu, kas izriet no fokusa grupu diskusijām, ka plašākai sabiedrībai bieži vien nav redzams, ka sociālais dienests kaut kādā veidā ietekmētu situāciju pašvaldībā, nav redzami vai zināmi konkrēti tā darba rezultāti un sabiedrības ieguvumi. Grupu diskusiju rezultāti rāda, ka daļa sabiedrības pašvaldības sociālā dienesta darbu vērtē caur tiešā personīgā ieguvuma prizmu, t.i., dienesta darba jēga redzama tad, ja cilvēks pats personīgi kaut ko ir saņēmis, nevis tad, ja uzlabojas situācija sociālajā jomā kopumā.

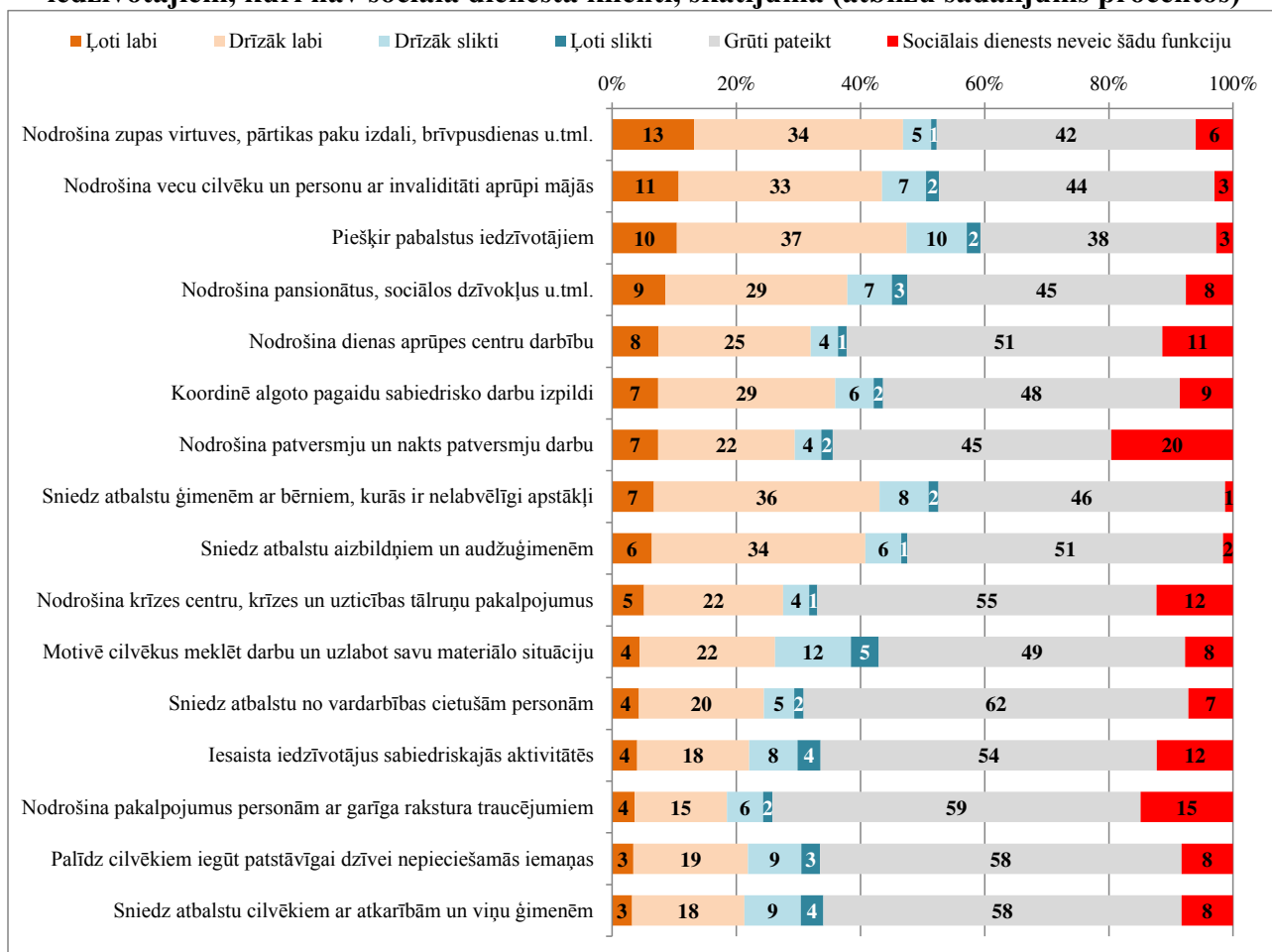
Nu, lūk, var apskatīties – mēs te esam desmit [diskusijas dalībnieki], bet viens cilvēks ir laimīgs. Mani personīgi tas nekādi neietekmē. (2. FGD. RUS)

Nervus papurina, bet rezultātā palīdzība kā tāda nebūs jūtama. (2.FGD. RUS)

Tomēr iedzīvotājiem ir vairāk vai mazāk skaidrs priekšstats, ka sociālajam dienestam ir noteiktas funkcijas sabiedrībā. Tas spilgtāk izpaužas tad, kad diskusijas moderators tincina vai provocē diskusijas dalībniekus, jautājot, vai sociālais dienests kā iestāde vispār ir nepieciešams. Tad iedzīvotāji atzīst, ka sociālajam dienestam ir jābūt.

Es gribēju piebilst, ka par sociālo dienestu tu atceries tikai, kad tev ir slikti. Kad tev ir labi, esi zīrgā, tu pat nezini par viņu eksistenci. (2. FGD. RUS)

5. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums iedzīvotājiem, kuri nav sociālā dienesta klienti, skatījumā (atbilžu sadalījums procentos)



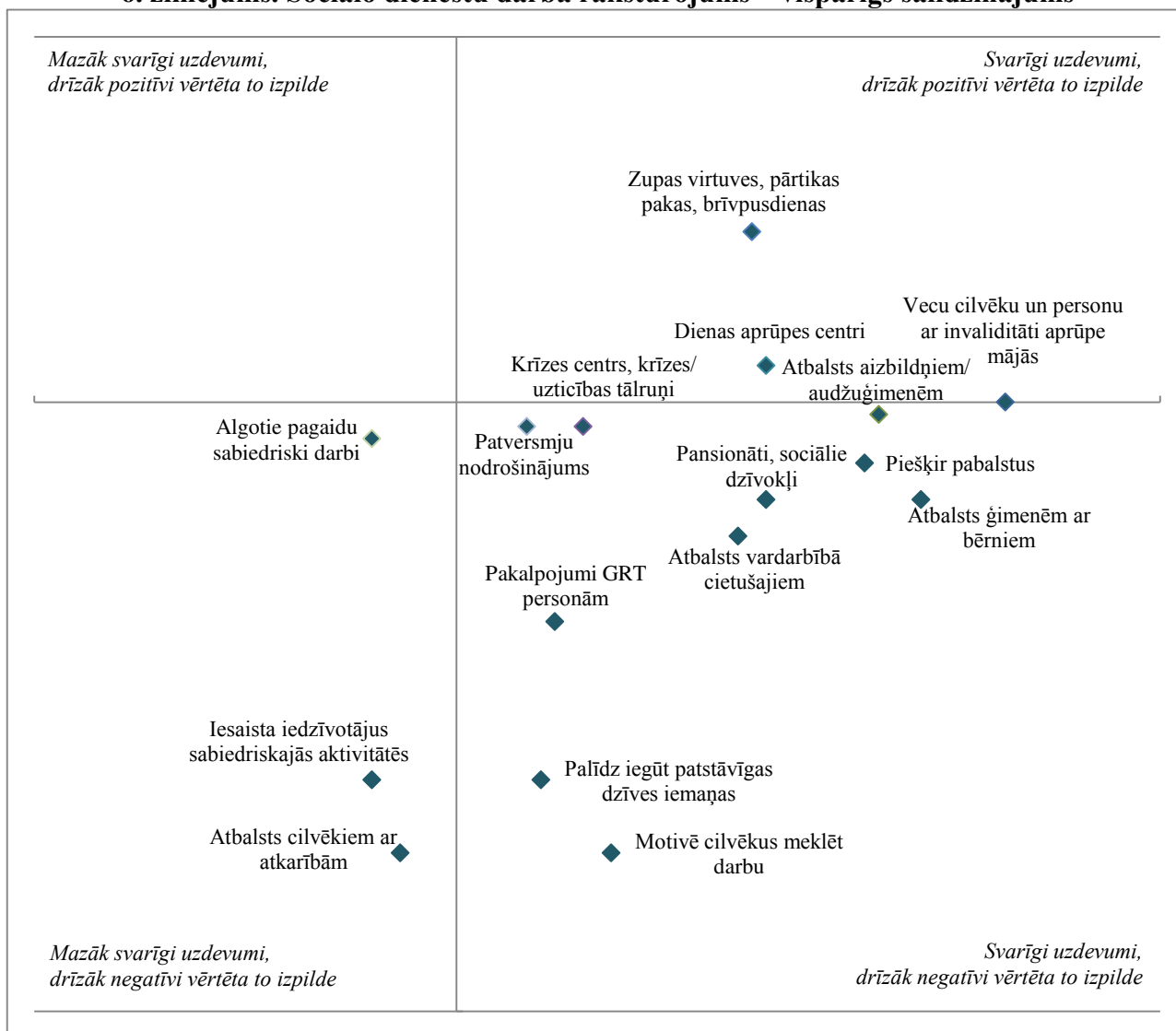
Bāze: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=2329

Sasaucoties ar fokusa grupu diskusiju rezultātiem, pētījuma kvantitatīvo datu analīze parāda, ka kopumā sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums iedzīvotājiem ir augsts, taču to izpildes vērtējums – zemāks. Lai noteiktu, kuri uzdevumi iedzīvotāju vērtējumā ir gan svarīgi, gan to izpilde – labi vērtēta un otrādi, ir veikts visu pašvaldību sociālo dienestu uzdevumu un to vērtējumu relatīvais salīdzinājums (6.-8. zīmējums). Salīdzinājuma pamatā ir visu sniegto vērtējumu kartēšana, kurā uz X ass (horizontālā plaknē) ir atlikta 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 tiek atmesti. 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”), kad attiecīgā uzdevuma izpilde pašvaldībā viņiem ir bijusi drīzāk vai pilnīgi nesvarīga (it sevišķi, ja tā bijusi „pilnīgi nesvarīga”).

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 zema izpildes novērtējums var atstāt negatīvu iespaidu uz sociālo dienestu vērtējumu.

6. zīmējums. Sociālo dienestu darba raksturojums – vispārīgs salīdzinājums



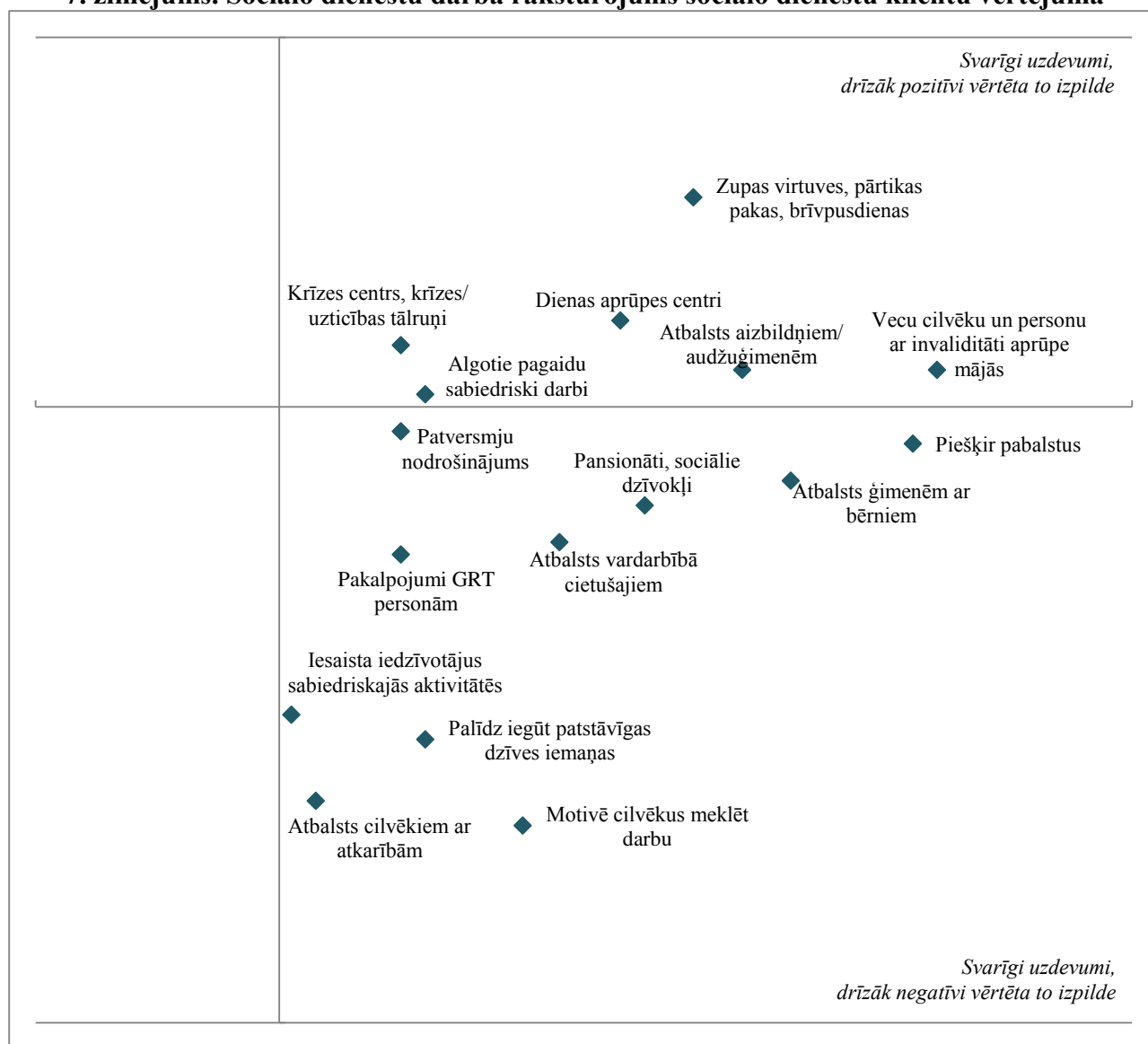
Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas snieguši noteiktu atbildi

Piezīme: pārskatāmības labad, zīmējumā izmantoti saīsināti sociālā darba uzdevumu formulējumi

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 (6. 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 sniegšanu 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 patstāvīgas dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.). Turpmākajās nodaļās aplūkoti kvantitatīvie dati un fokusa grupu diskusijās iegūtie iedzīvotāju viedokļi, izskaidro, kāpēc virkne 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 dāsnī, gan par to, ka trūcīgās personas statusa saņemšana ir pārāk laikietilpīga, birokrātiska u.tml.), sociālo darbinieku attieksme pret klientiem (piemēram, neieinteresētība palīdzēt, nelaipna attieksme u.tml.).

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



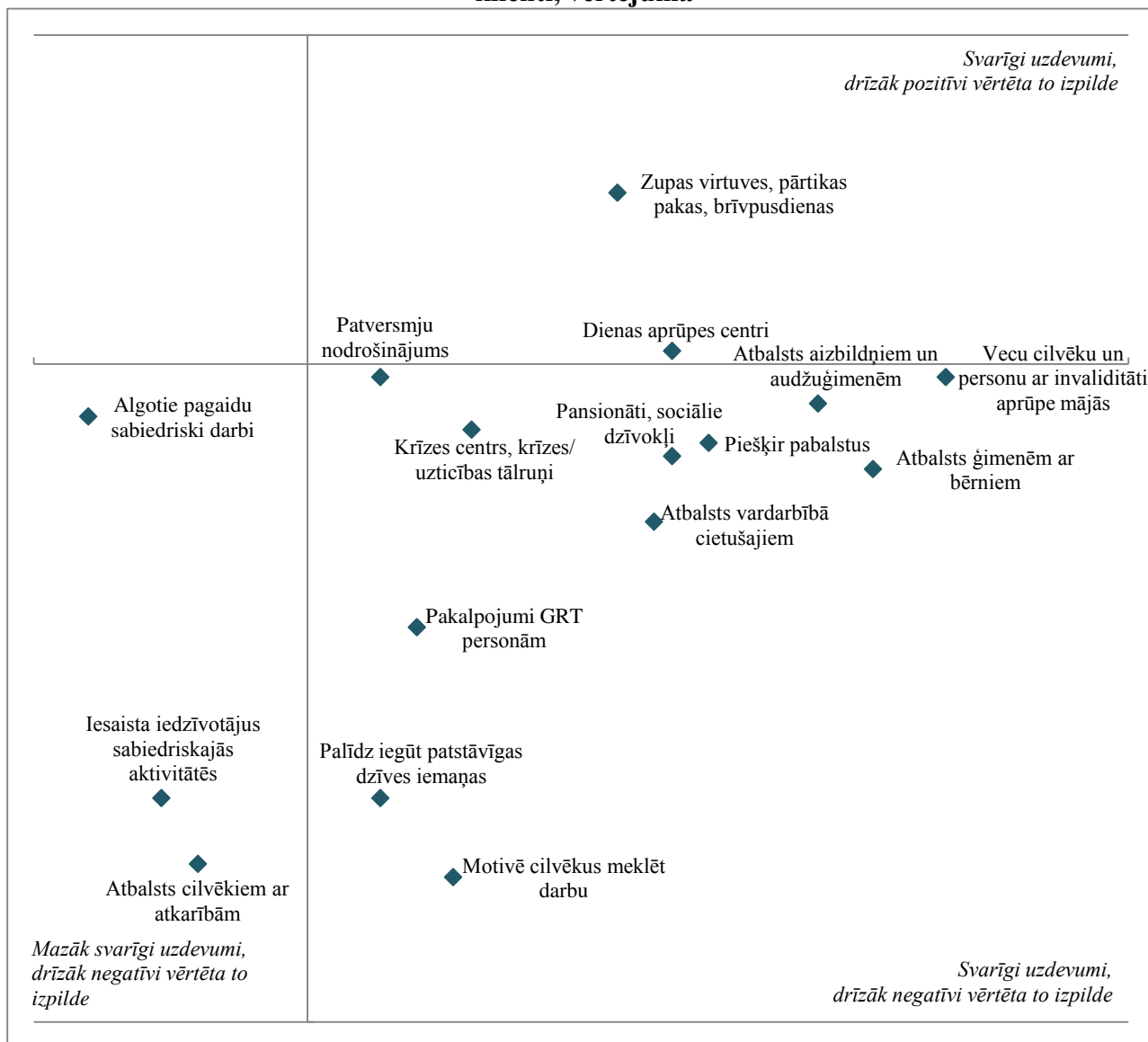
Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kas snieguši noteiktu atbildi

Piezīme: pārskatāmības labad, zīmējumā izmantoti saīsināti sociālā darba uzdevumu formulējumi

Aplūkojot sociālā dienesta darba vērtējuma kopsavilkumu sociālā dienesta klientu un pārējo pašvaldības iedzīvotāju grupās, 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, pārtiku 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 (7. 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), pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums, atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, kā arī virkne uzdevumu, kas attiecas uz sociālo darbu (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.

8. zīmējums. Sociālo dienestu darba raksturojums iedzīvotāju, kuri nav sociālā dienesta klienti, vērtējumā



Bāze: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kas snieguši noteiktu atbildi

Piezīme: pārskatāmības labad, zīmējumā izmantoti saīsināti sociālā darba uzdevumu formulējumi

Savukārt tie pašvaldības iedzīvotāji, kas nav sociālā dienesta klienti, sociālā dienesta darbu redz nedaudz atšķirīgi. Viņu vērtējumā uzdevumi, kuru izpilde šobrīd pozitīvi ietekmē sociālā dienesta reputāciju, ir zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu bērniem u.tml. nodrošinājums, arī dienas aprūpes centru nodrošinājums nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem (8. zīmējums). Savukārt uzdevumi, kuru izpilde šobrīd drīzāk negatīvi ietekmē sociālā dienesta reputāciju, pašvaldības iedzīvotāju, kas nav dienesta klienti, vērtējumā ir atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, pabalstu piešķiršana, pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums, atbalsts vardarbībā cietušām personām, pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem, kā arī cilvēku motivēšana meklēt darbu. Mazāk svarīgi sociālā dienesta uzdevumi, kuru izpilde šobrīd tiek vērtēta drīzāk negatīvi, iedzīvotāju skatījumā ir atbalsts personām ar atkarībām, iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātes un algotie pagaidu sabiedriskie darbi.

Kopumā pētījuma dati rāda, ka 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 personām, rūpes par kurām tiek atbalstītas visā sabiedrībā (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 vēlamojā kvalitātē un apjomā, tāpēc to izpilde ir vērtēta zemāk, un tādēļ 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.

Sociālā dienesta tēls

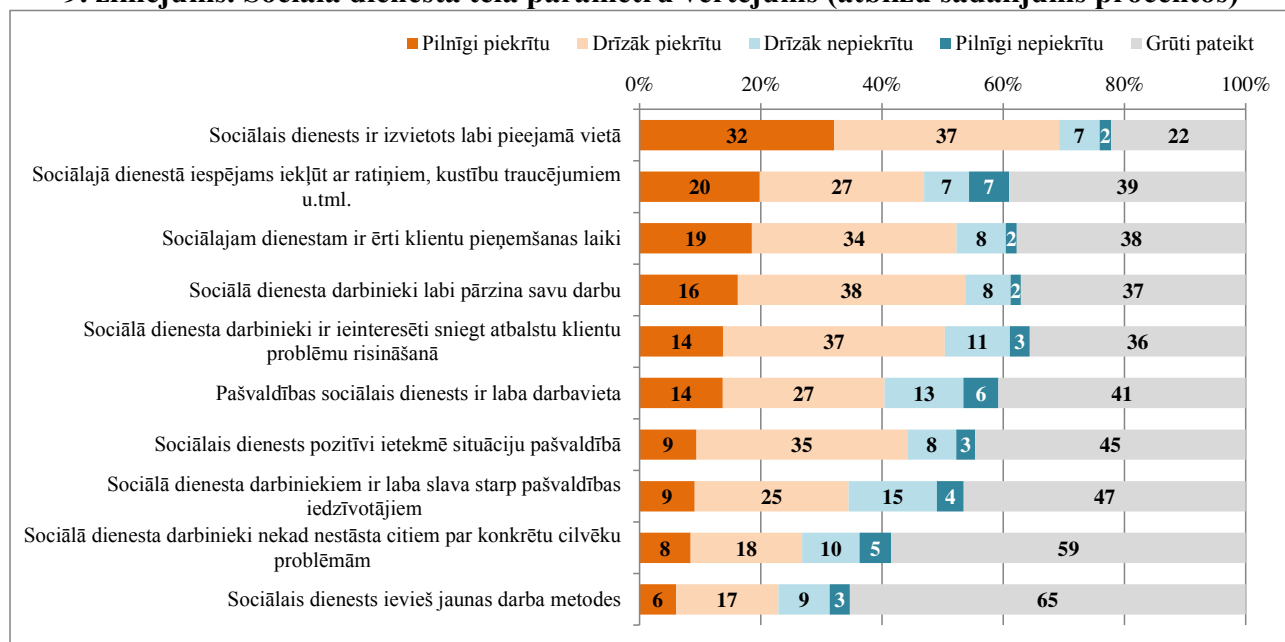
Lai noskaidrotu pašvaldības sociālo dienesta tēlu, aptaujas dalībnieku vērtēšanai tika piedāvāti 10 dažādi izteikumi, kas raksturo dažādus sociālā dienesta darbības aspektus, sākot no sociālā dienesta atrašanās vietas līdz pat sociālā dienesta darbinieku profesionalitātes aspektu vērtējumam. Tēla mērījums aptver būtiskākās to veidojošās dimensijas: pakalpojuma kvalitāte un pieejamība (piemēram, sociālais dienests ir izvietots labi pieejamā vietā u.tml.), dienesta darbība un pārvaldība, t.sk., ētikas standartu ievērošana (piemēram, sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu, sociālā dienesta darbinieki ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā, sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām), dienests kā darba vieta, inovācijas (piemēram, sociālais dienests ievieš jaunas darba metodes) un ietekme uz sabiedrību (piemēram, sociālais dienests pozitīvi ietekmē situāciju pašvaldībā). Attiecīgi Latvijas iedzīvotājiem bija jāvērtē, cik lielā mērā katrs no izteikumiem atbilst viņu konkrētās pašvaldības sociālajam dienestam. Savukārt fokusa grupu diskusiju ietvaros tika uzdoti jautājumi, kādas ir spontānās asociācijas ar pašvaldības sociālo dienestu, ļaujot aprakstīt sociālā dienesta tēlu ar sajūtu palīdzību un vienlaikus raksturojot savas gaidas attiecībā pret vēlamo dienesta darba rezultātu.

Kopumā jāsecina, ka vairums Latvijas iedzīvotāju kvantitatīvās aptaujas ietvaros izvēlas drīzāk pozitīvu vērtējumu vai arī nesniedz konkrētu atbildi attiecībā uz savas pašvaldības sociālo dienestu (9. zīmējums). Latvijas iedzīvotāji biežāk pozitīvi vērtē dažādus pieejamības raksturojumus

(atrašanās vieta, vides pieejamība, klientu pieņemšanas laiki), nekā tos aspektus, kas raksturo sociālo dienestu darbinieku profesionalitāti (konfidencialitātes ievērošana, jaunu darba metožu izmantošana). Tomēr jāuzsver, ka pozitīvāk vērtēto aspektu gadījumā retāk ir sastopamas atbildes „grūti pateikt”, tāpēc zināmā mērā ir likumsakarīgi, ka iedzīvotāji labāk spēj izvērtēt tādus sociālā dienesta darba aspektus, kuru vērtējumam nav bijusi nepieciešama ciešāka vai personiskāka saskarsme ar dienesta darbu.

Tādējādi, aplūkojot iedzīvotāju priekšstatus kopumā, 69% Latvijas iedzīvotāju piekrīt viedoklim, ka sociālais dienests ir izvietots labi pieejamā vietā, un šo aspektu grūtības novērtēt bija 22% aptaujāto. Vairāki citi sociālo dienestu tēla parametri tiek vērtēti līdzīgi, to starpā ir vides pieejamība un klientu apkalpošana, un divi parametri, kas raksturo sociālā dienesta darbu kopumā: sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu un sociālā dienesta darbinieki ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā (attiecīgi 54% un 51% iedzīvotāju piekrīt katram no izteikumiem). Citu pašvaldības sociālā dienesta tēla parametru vērtējuma pozitīvo atbilžu īpatsvars samazinās, pieaugot „grūti pateikt” atbilžu īpatsvaram. Visretāk iedzīvotāji ir informēti par to, vai sociālais dienests ievieš jaunas darba metodes (65% ir izvēlējušies atbildi „grūti pateikt”, kamēr piekrīt izteikumam 23% aptaujāto). Nozīmīgākās atšķirības sociālo demogrāfisko parametru griezumā saistītas ar „grūti pateikt” atbilžu īpatsvaru un no tā izrietošu lielāku vai mazāku skaita pozitīvo vērtējumu par aplūkoto tēla parametriem. Līdzīgi kā iepriekš, aplūkojot sociālā dienesta darba uzdevumus un to izpildes novērtējumu, iedzīvotāji ar augstāko izglītību, augstākiem ienākumiem un lielākās apdzīvotajās vietās dzīvojošie (it īpaši republikas nozīmes pilsētās) biežāk atbild „grūti pateikt” (atšķirības šīs atbildes īpatsvarā variē no 10 līdz pat 30 procentpunktiem).

9. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



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

Lai gan kopumā kvantitatīvajā aptaujā dominējošie pozitīvie vērtējumi rāda, ka sabiedrības viedoklis par sociālajiem dienestiem ir drīzāk pozitīvs, pat neesot par to darbu daudz informētiem, tomēr ar to zināmā mērā kontrastē ar turpmāk tekstā citētajiem fokusa grupu diskusijās izskanējušajiem arī kritiskajiem vērtējumiem. Šādām atšķirībām ir divi skaidrojumi, kuri jāņem vērā, vērtējot iedzīvotāju viedokļus. Pirmkārt, dažādu apstākļu dēļ kvantitatīvās aptaujas ietvaros mazāku pašvaldību iedzīvotāji var izvairīties kritizēt sociālā dienesta darbu (piemēram, dzīvojot vidē, kur „visi zina visu”, nav pārliecināti par sniegtās informācijas pilnīgu anonimitāti, var kautrēties kritizēt sociālo dienestu u.tml.). Otrkārt, iespējams, fokusa grupu diskusiju laikā iedzīvotāji kā pirmās izpauž visvairāk sasāpējušās, tāpēc atmiņā spilgtāk palikušās, kā arī

neatrisinātās situācijas, un, diskusijas vadītājam tincinot, vēlāk nonākot līdz atziņai, ka dienesta darbā ir saskatāmi gan pozitīvie, gan negatīvie aspekti. Turklāt, apkopojot diskusiju dalībnieku sniegtos summāros vērtējumus ballēs, redzams, ka, neskatoties uz izskanējušo kritiku, vairums sociālā dienesta darbu vērtē ar atzīmi virs skalas viduspunkta, kas kvantitatīvās aptaujas gadījumā līdzinās drīzāk pozitīvam vērtējumam.

Iedzīvotāju fokusa grupu diskusijas parāda, ka priekšstatu par sociālā dienesta darbu ietekmē personiskā saskarsme kā klientam vai kā sociāli aktīvai personai, kas vērsusies dienestā, lai pievērstu uzmanību kādai problēmai (piemēram, vientuļam vecam cilvēkam, kuram nepieciešama aprūpe, ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi u.tml.). Tā rezultātā ir radies priekšstats par darbinieku attieksmi, atmosfēru dienestā, izpratne par pašvaldības sociālā dienesta iespējām, normatīvā regulējuma ierobežojumiem u.tml. Ja saskarsme bijusi pozitīva, tad viedoklis veidojas pozitīvs, un otrādi. Tāpat pats priekšstats, ka sociālais dienests ir tā vieta, kur jāiet lūgt palīdzība, var radīt iedzīvotājiem negatīvas emocijas, kas ietekmē arī cilvēku attieksmi pret dienestu.

Viņi dara milzīgu darbu! Tā ir palīdzība tiem, kuriem tā tiešām ir nepieciešama. Tiem, kuriem ir kādas veselības problēmas un tā tālāk. Tas ir ļoti svarīgi, un tam ir jābūt. Ņemot vērā mūsu budžetu un finansējumu, cilvēkiem jāliek pieminekļi. (2.FGD.RUS)

Patiesībā viņi tiešām dara par maz. To, ko viņi varētu darīt, viņi neizdara, te ir noteikumi, un viss. Jo man ir reāla situācija kaimiņos, kur viņus vajadzētu tieši kā sociālos darbiniekus, kur vajadzētu psihologa palīdzību, kur vajadzētu vēl kaut kādu atbalstu. Vienkārši nereaģē. „Mums nav tādu līdzekļu, aizbraukt mēs nevaram, jo nav benzīna mašīnai. Tad mēs nevarējām braukt, jo darba laiks ir beidzies.” Patiesībā jau ir arī labi piemēri, jo atkarīgs no tiem cilvēkiem, kas tur strādā. Bet lielākoties viņi varētu daudz vairāk izdarīt pat ar tiem resursiem, kas viņiem ir, nekā sēdēt kabinetā un dzert kafiju. (4.FGD. LV)

Tur laikam jau ir jābūt stipri dramatiskai situācijai, lai vispār no sociālā dienesta dabūtu kaut kāda veida atbalstu. Godīgi sakot, tāds pozitīvs rezultāts, kur es būtu aizgājusi un man tagad viss ir forši, – nē, nav gadījies dzirdēt. (1.FGD. LV)

Nu, protams, viņi jau palīdz cilvēkiem, kas nonākuši kaut kādās grūtībās, nelaimē. Viņi palīdz šiem cilvēkiem un atgriež normālā sabiedrībā, lai viņš var normāli dzīvot, eksistēt un strādāt. Tas viņu darbs ir ļoti, ļoti labs un pareizs. Bet tas gala rezultāts ne vienmēr ir tāds. (1.FGD.LV)

Fokusa grupu diskusijās iegūtā informācija apstiprina kvantitatīvā pētījuma rezultātus, ka ļoti svarīgas iedzīvotājiem ir rūpes par veciem, vientuļiem cilvēkiem un personām ar invaliditāti (sk. iepriekš arī 1. un 6. attēlu). Pašvaldības sociālā dienesta rūpes vai tieši otrādi – atteikums rūpēties ar vecu cilvēku, to balstot uz normatīvajos aktos noteikto, rada priekšstatu par dienesta darbu kopumā. Piemēram, kāds diskusijas dalībnieks Latvijas reģionā, būdams sociāli aktīvs, ziņoja pašvaldības sociālajiem dienestam, ka kādam vecam cilvēkam ir nepieciešama sociālā aprūpe. Konkrētajā situācijā sociālais dienests bija solījis parūpēties par veco cilvēku, taču diskusijas dalībnieka vērtējuma tas nebija noticis. Turpinot risināt situāciju, diskusijas dalībnieks saņēmis atteikumu parūpēties par attiecīgo personu, kas radījis negatīvu priekšstatu par savas pašvaldības sociālo dienestu:

Viņi [sociālā dienesta darbinieki] reāli meloja, ka viņi tur ir bijuši. Es saku, ka jūs jau nemaz tur nebijāt, kāpēc jūs melojat? Bet viņi apgriež, ka viņiem nemaz tas nav jādara, jo viņai [vecajai sievietei, kurai nepieciešama palīdzība], ir dēls. Bet es saku, ka jūs jau paši zināt, ka tā situācija ir tāda, ka dēls nemaz nerūpējas. Bet mums ir tā, ka pēc likuma nemaz nav jāpalīdz, ja ir pieaudzis dēls ģimenē. Iznāca, ka viņi no sākuma mūs maldināja, ka viņi palīdzēs un darīs, pēc tam pa telefonu mums melo, ka ir jau bijuši un zina. Un tad, kad es saku, ka viņa vispār ir slimnīcā... Nu, tad ir tāda melīga tā attieksme. (4. FGD. LV)

Tāpat fokusa grupu diskusijās redzams, ka viedokli par sociālā dienesta darbu rada novērojumi, cik labi sociālā dienesta darbinieki pārzina vai nepārzina modernās tehnoloģijas un izmanto tās sava darba efektivitātes celšanai, sociālo palīdzību saņēmušo cilvēku situācijas uzraudzībai u.tml.

Viņiem noteikti ir [jābūt] kaut kādai datu bāzei, es nezinu, kur viņi apsekotu kaut kā, kas notiek. Teiksim, viņi ir palīdzējuši konkrētai ģimenei, pēc noteikta laika viņiem noteikti ir jāatgriežas un jāskatās, vai ir kāds rezultāts, vai nav vienkārši vājā izkaisīts. (4. FGD, LV)

Dažreiz ir tā, ka sēdi, aizpildi dokumentus, bet viņi citam darbiniekam prasa, kas un kā. Bija viena darbiniece... Tur meitene jauna sēdēja, un visu laiku prasīja: „Kas ir šitas, kur šito, kā to rakstīt, kā to aizpildīt?” Es tur sēžu pie tās meitenes... Es pie viņas nosēdēju pusotru stundu. Es domāju – normāli! Kā viņi tādu cilvēku pieņēma par darbinieku? (3. FGD, RUS)

Cieņu pret sociālā dienesta darbiniekiem rada pārliecība, ka viņi pārzina normatīvo regulējumu, vienlaikus ar izpratni pielietojot to savā ikdienas darbā, un attiecīgi otrādi – starpgadījumi, kas rodas sociālā dienesta darba organizācijas dēļ, kura, klientu vērtējumā, atšķiras no normatīvā regulējuma prasībām, var izsaukt negatīvas atsauksmes par dienesta darbu.

Vienīgais, kas ir slikts – nu nav viegli aiziet uz sociālo dienestu. Nav viegli saņemties un aiziet kaut ko paprasīt, ja visu dzīvi esi bijis neatkarīgs un viss ir bijis kārtībā. Un tad, kad es aizgāju 28-jā datumā, zinot to, ka no pirmā mēneša datuma līdz pēdējam mēneša datumam var aiziet nokārtot par tekošo mēnesi. Neko mēs te nevaram izdarīt, mēs taču neiesim divu dienu laikā te kaut ko ātri, ātri risināt, skaitīt un pārbaudīt. Ir jānāk līdz 25. datumam. Tā bija mana pieredze un mācība, ka tu nevari atlikt tālākā plauktiņā to nepatīkamo. Tas ir jādara. (1.FGD, LV)

Tāpat iedzīvotāju viedokli būtiski ietekmē tas, cik lielā mērā sociālā dienesta darbs atbilst viņu izpratnei par labestīgu, laipnu, atsaucīgu jeb kopumā „cilvēcīgu” attieksmi. Tāpēc, vērojot dažādas situācijas, it īpaši mazākās pašvaldībās dzīvojošie iedzīvotāji, mēdz apšaubīt sociālo dienestu darbinieku lēmumus un uzskatīt tos par pārāk bargiem.

Kontrole ir nepieciešama, bet reizēm viņi pārcenšas. Ir ģimenes, no kurām tik tiešām velti izņēma bērnus. Vienkārši tāpat vien. Nu, jā viņa tur... Nav pārāk tīrīga, bet, vai tādēļ [jāizņem ir bērni], ka bērns izgāja kreklīnā pakaļ maizei... Burtiski pāri ceļam. Tas jau ir par traku! (3.FGD, RUS)

Lielākās apdzīvotās vietās, kur ikdienā iedzīvotājiem var nebūt nekādas saskarsmes ar sociālo dienestu un tā klientiem, vispārējo priekšstatu ietekmē arī iedzīvotāju personīgās emocijas, kādas viņš izjustu, ja būtu jāvērsas sociālajā dienestā (piemēram, kauns par neizdošanos, personīgo neveiksmi, bailes no nākotnes u.tml.), tādējādi radot drīzāk negatīvu sajūtu, bez konkrētas personiskas pieredzes, kas to pamatotu.

Man liekas, ka sabiedrības līmenī kopumā palicis iekšā tas, ka sociālais dienests, tas ir kaut kas tā, tas ir galējais. Kopumā tas iespaida visai sabiedrībai... (1.FGD, LV)

Man jau liekas, ka kopumā sociālais dienests ne ar ko tādu pozitīvu nesaistās. Vismaz manā kaut kādā cilvēku lokā, kas ir riņķī. Liekas, kas sociālais dienests ir kaut kas tāds... Varbūt, ne slikts, bet depresīvs. (1. FGD, LV)

Kopumā fokusa grupu diskusiju datu analīze rāda, ka ļoti nozīmīgu daļu priekšstatu par sociālo dienestu darbu veidojas uz vērtējumu pamata, ar kādu attieksmi iedzīvotāju sastapušies dienestā, vērsoties pēc sociālās palīdzības vai sociālajiem pakalpojumiem (aprūpes, asistenta pakalpojumiem u.tml.). Savukārt tikai atsevišķos gadījumos iedzīvotāji piemin dienesta veikto sociālo darbu, turklāt, spriežot pēc intonācijas, paužot arī pārsteigumu, ka dienests piedāvā arī vēl kādus citus pakalpojumus. Vērtējot šos atsevišķos gadījumus, redzams, ka tie ir pieminēti kā sociālā dienesta

darba pozitīvi un atzinīgi vērtētie aspekti. Tādējādi, iespējams, sociālais darbs, kas sniedz atbalstu tā saņēmējam, būtu biežāk jāattēlo, informējot par pašvaldības sociālo dienestu darbu.

Piemēram, [...] novadā ir tā, ka, ja tev vajag psihologa palīdzību, ir konkrētā sadarbība ar diviem vai trijiem psihologiem. Vienkārši tu saki, ka tev vajag psihologa palīdzību un tad, un tad tu vari griezties. Bet arī dienestā, vismaz [...], cik man ir bijusi darīšana, tās dienesta meitenes, viņas jau pašas daļēji ir kā psihologi, īstenībā. Bieži vien ir tā, ka tu aizbrauc un tevi uzklausā, un tev pasaka kaut ko. [...] Tā iespēja ar kādu svešu parunāt. Un tad sarunas gaitā atrisinās, ka nemaz nevajag ne to naudu, ne to konkrēto lietu, bet vajag to sarunu. Tas arī daudz nozīmē, ka tu vari vienkārši aizbraukt un parunāt. Varbūt viņiem ir kāda doma, kā tu vari tikt no tās situācijas ārā. (4.FGD, LV)

Pievēršot uzmanību kvantitatīvajā aptaujā izteiktajiem negatīvajiem sociālā dienesta tēla parametru vērtējumiem (9. zīmējums), redzams, ka Latvijas iedzīvotāju vidū ir vairāk skeptisko attiecībā uz apgalvojumu „Pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta”. Šim apgalvojumam piekrīt 41%, bet nepiekrīt 19%, pārējie ir izvēlējušies atbildi „grūti pateikt”. Līdzīgs negatīvo atbilžu skaits ir attiecībā uz izteikumu „Sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem”. Šim apgalvojumam piekrīt 34%, bet nepiekrīt 19%, pārējie ir izvēlējušies atbildi „grūti pateikt”. Iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās iegūtā informācija rāda, ka lielā mērā šos vērtējumus ietekmē cilvēku priekšstati, kādas ir būtiskākās sociālā dienesta klientu grupas un kādu garīgo un emocionālo slodzi izjūt sociālā darba speciālisti:

Par cilvēkiem nevaru neko sliktu teikt. Cilvēki kā cilvēki. Es jau pamanīju, ka darbs viņiem ir kaitīgs. Tur publika ir ļoti tāda... Īpaši tantītes, vecīši arī gan jau, bet tantītes vairāk, jo viņām dzīve garāka. Apspriežas ar viņiem burtiski pa stundai. Un tā kā reizēm kabinetā divi apkalpo – viens galds, otrs galds, apkalpo divi cilvēki, tad man ir nācies klausīties... Man tur desmit minūtes, viņiem skatos tur jau – stunda, otrā... Īsumā – lai ko tur tai tantītei saka, viss velīgi. To sociālo darbinieku nevar apskaust. Darbs draņķīgs! Ja pildītu visas viņu instrukcijas un ieteikumus, nav nekādu problēmu. (2, FGD, RUS)

Man liekas, ka dažiem sociālajiem darbiniekiem arī jāsniiedz palīdzība! Psiholoģiska. Pastrādājiēt jūs deviņus, vai cik tur līdz atvaļinājumam! Gandrīz gadu! Pastrādājiēt! Kad cilvēki nāk ar dažādiem raksturiem, savām problēmām, viņi jāuzklausā, jānosūta... Bet patiesībā – profesionālais izdegšanas sindroms arī ir, pareizi? Viņiem arī vajag kaut kādus treniņus, psiholoģisko palīdzību... (3. FGD, RUS)

Būtiski norādīt, ka 15% Latvijas iedzīvotāju nepiekrīt apgalvojumam „Sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām”, t.i., uzskata, ka sociālā dienesta darbinieki neievēro klientu konfidencialitāti un līdz ar to pārkāpj Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksu¹. Aptaujas dati rāda, ka nedaudz biežāk šaubas, vai sociālā dienesta darbinieki ievēro konfidencialitāti ir mazo pašvaldību iedzīvotājiem, tomēr vienlaikus jānorāda, ka šajā grupā ir vismazākais „grūti pateikt” atbilžu īpatsvars, t.i., mazo pašvaldību iedzīvotāji ir konkrētāki savā vērtējumā. Kvantitatīvo datu raksturs neļauj veikt sīkāku analīzi, lai raksturotu, kuri iedzīvotāji biežāk ir saskārušies ar situācijām, kas liek apšaubīt izteikto apgalvojumu. Padziļinātu ieskatu konfidencialitātes ievērošanas problēmās sniedz arī iedzīvotāju fokusa grupu diskusijas. Pirmkārt, tās apstiprina, ka lielāka pārliecība par to, ka sociālā dienesta darbinieki mēdz stāstīt citiem par konkrētu cilvēku problēmām, ir tieši mazo un lauku pašvaldību iedzīvotājiem.

Viņi, protams, cenšas darīt daudz ko. Vienīgais... [...] Mums nedrīkst tā atvērt savu dvēseli, jo, pēc nostāstiem, ja kaut ko sociālajam darbiniekam izstāstīsi, burtiski pēc divām dienām jau visi lauki zina. Tā ir dzīve! (3. FGD, RUS)

¹ Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss. Pieņēmusi Latvijas profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijas kopsapulce, Rīgā, 2001. gada 10. maijā (2001): <http://www.lm.gov.lv/upload/publikacijas/sdetikaskodekss.pdf>

Nu, zinās, zinās. Es aiziešu uz kafējnīcu, un tur visa [pilsētas nosaukums] zinās, kaut gan es viņus nepazīstu, bet viņi mani visi pazīst. (4. FGD, LV)

Daļā gadījumu sociālo dienestu klienti precizē, ka, viņuprāt, konfidencialitāte tiek ievērota attiecībā pret neiesaistītām (trešajām) pusēm, kamēr viņi pieļauj, ka informācijas nodošana citiem dienesta darbiniekiem ir pat nepieciešama, lai sasniegtu labāku darba rezultātu.

Dienesta darbinieki es domāju, ka savā starpā jā, bet uz ārpusi – es domāju, ka nē. Jo arī, kad es biju un lūdzu padomu, viņi teica: „Jā, mēs par to padomāsim”. Bet, ko viņi tur ir runājuši, pat man viņi neko neteica. Nē, viss ir pareizi. Nav visiem viss jāzina. Principā jau informācijas aprīte notiek, vismaz dienesta ietvaros. Viņi pārrunā to, lai atrastu to labāko risinājumu no iespējamajiem. (4. FGD, LV)

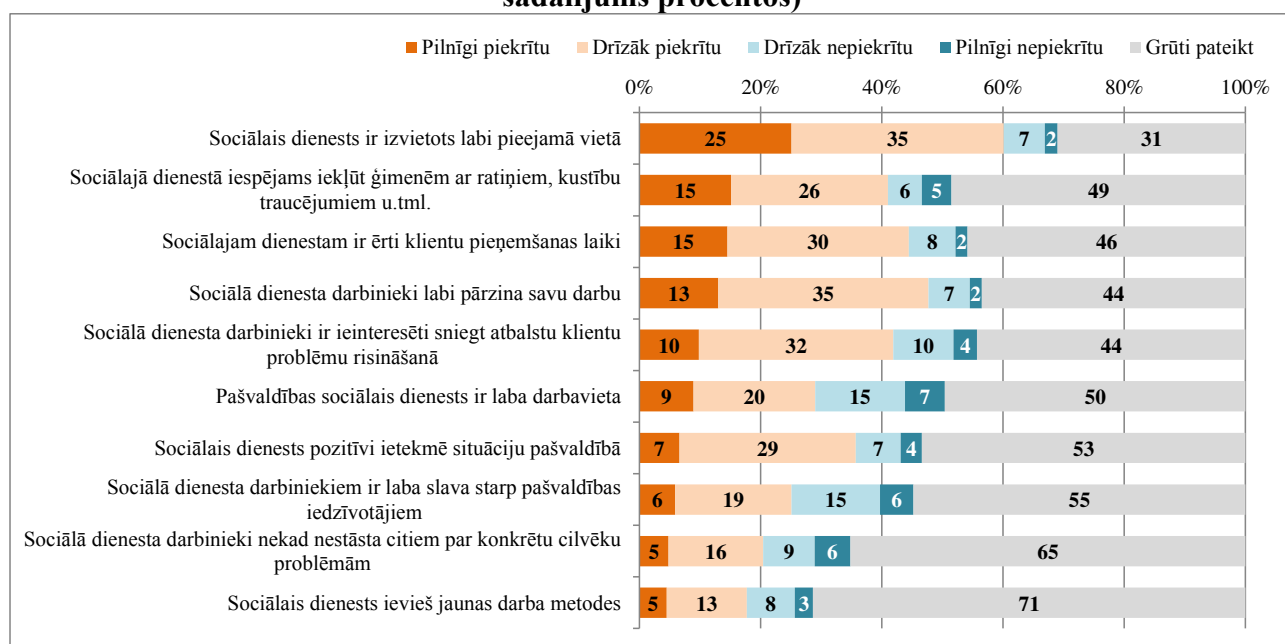
Otrkārt, diskusiju dati arī atklāj, ka konfidencialitātes ievērošana būtiski atšķiras pašvaldību starpā, un to nosaka sociālajam dienestam pieejamās telpas un to iekārtojums. Visbiežāk minētā problēma ir vairāku sociālā dienesta darbinieku klātbūtne telpā, kurā notiek saruna starp klientu un to apkalpojošo speciālistu. Sociālo dienestu klienti atzīst, ka, no vienas puses, ir atviegloti, ka viņu risināmie jautājumi nav bijuši pārāk personīgi, un ka, no otras puses, ar laiku ir izstrādājies pielāgošanās ieradums ignorēt pārējās personas, kas atrodas telpā.

Tu ej tā kā ar to savu problēmu, un tev tas ir svarīgi. Un tas gandrīz ir intīmi. Bet, ja tev ir vēl viens inspektors, tad vēl ir cilvēki, tad tā sajūta ir: jā – nu, tā kā negribētos, lai kāds cits to dzirdētu. Man arī ir bijusi šāda sajūta. (1.FGD.LV)

Man galvenokārt pieredze ir ar sociālajiem darbiniekiem bērnu nodaļā. Sākotnēji pat bija diezgan nekomfortabli, jo tur laikam kādi četri, pieci cilvēki sēž vienkārši blakus. Pat bija diezgan mežonīgi. Pēc tam jau pieradām. Nevajag ieklausīties, ko viņi tur runā. Nav dzirdams, ja neieklausies. Ja katram savs darbs, tad katrs to vienkārši dara, es domāju, ka neklausās. Bet vienalga ir tāda sajūta, ka neesi vienatnē. (3. FGD, RUS)

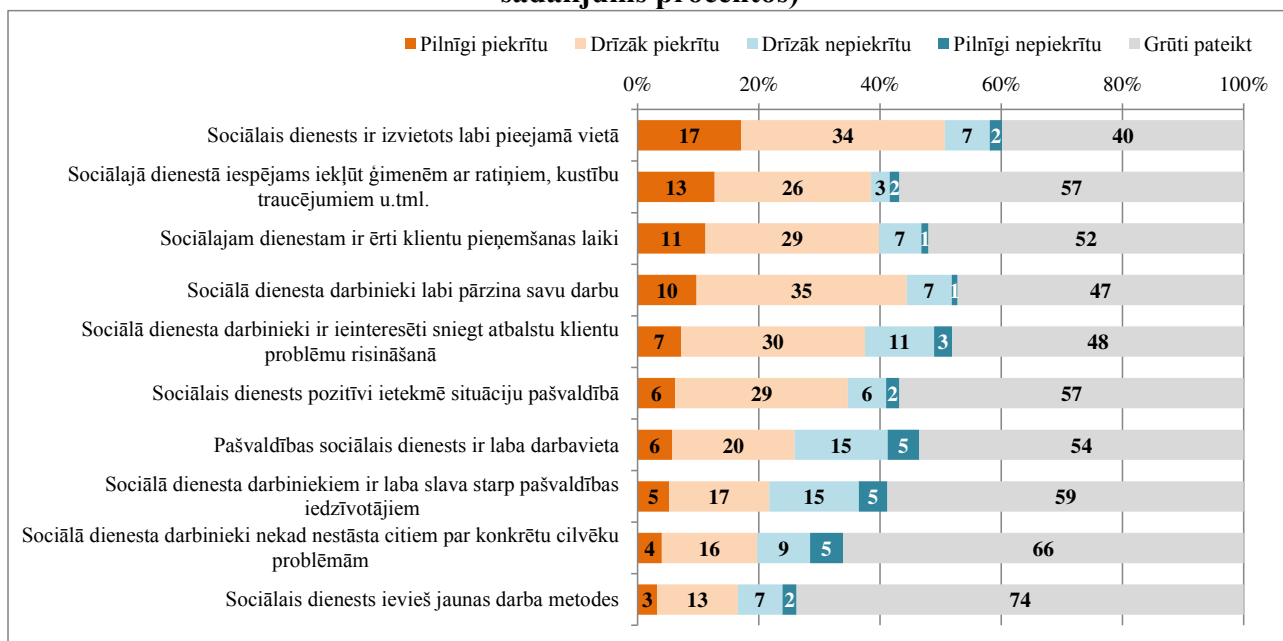
Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālā dienesta tēla parametru vērtējums reģionālajā griezumā ir attēlots 9.A. – 9.F. zīmējumā.

9.A. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



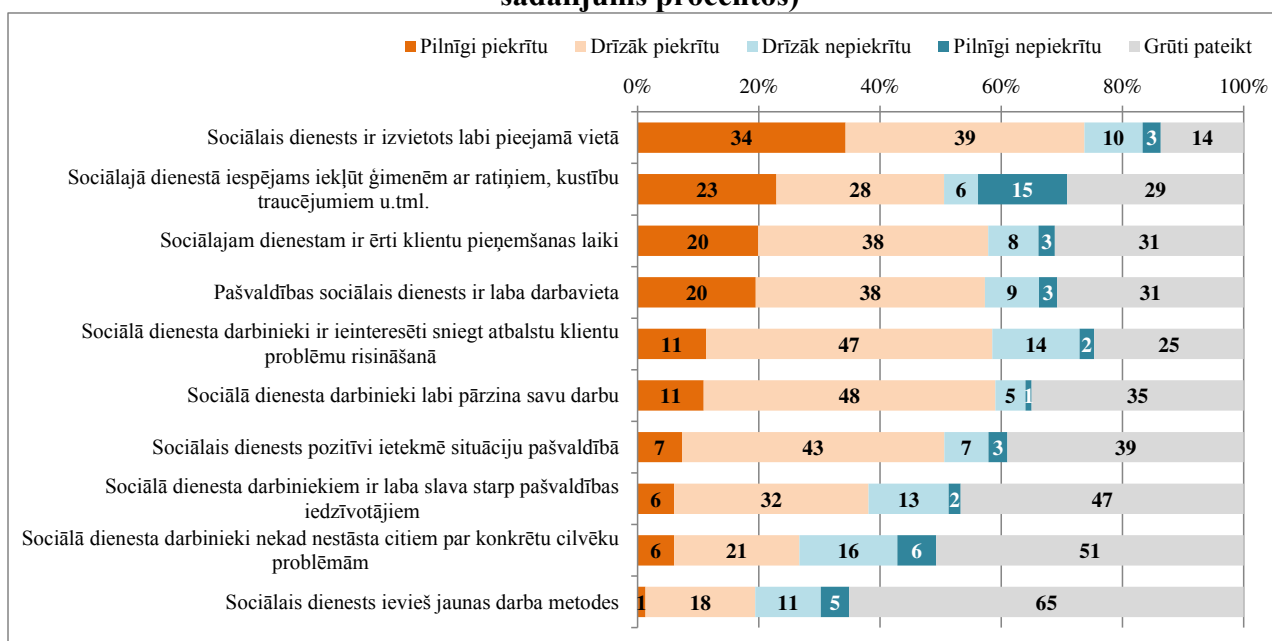
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=1537

9.B. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – RĪGAS PILSĒTA (atbilžu sadalījums procentos)



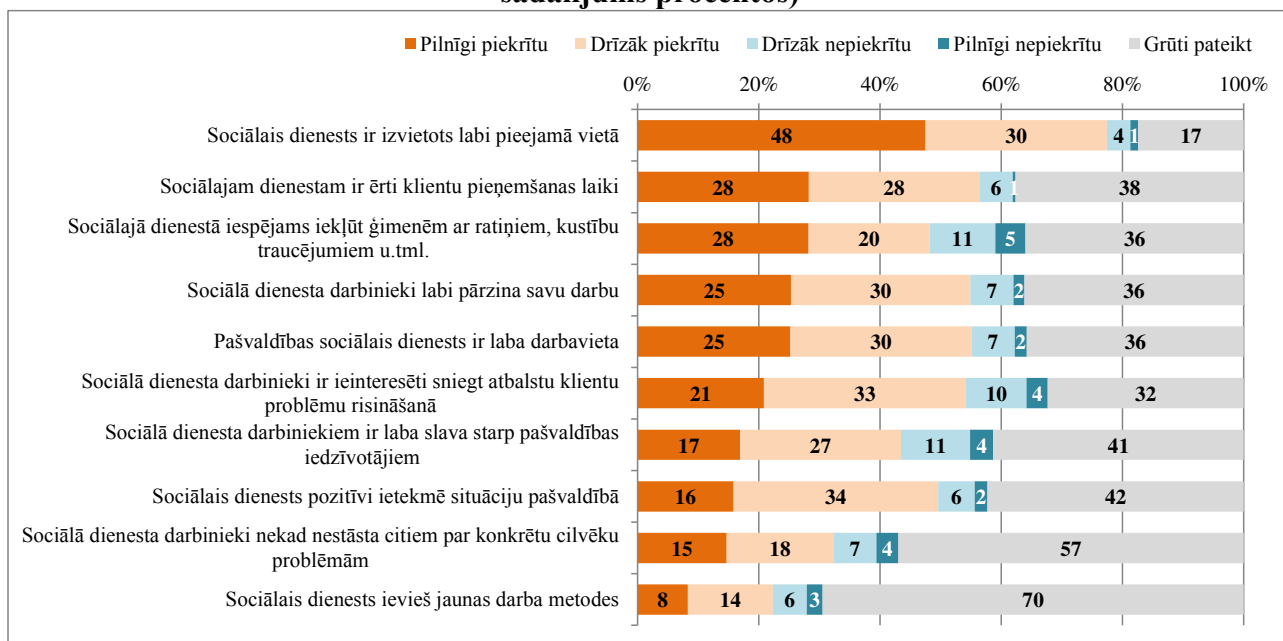
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=996

9.C. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



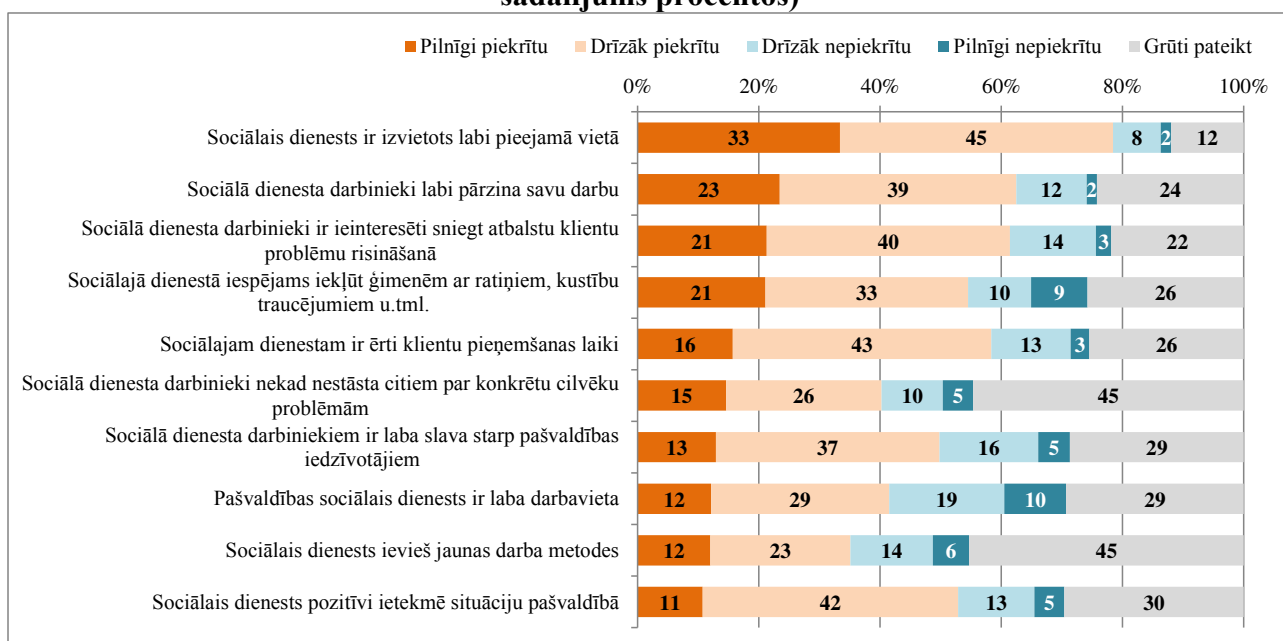
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=300

9.D. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



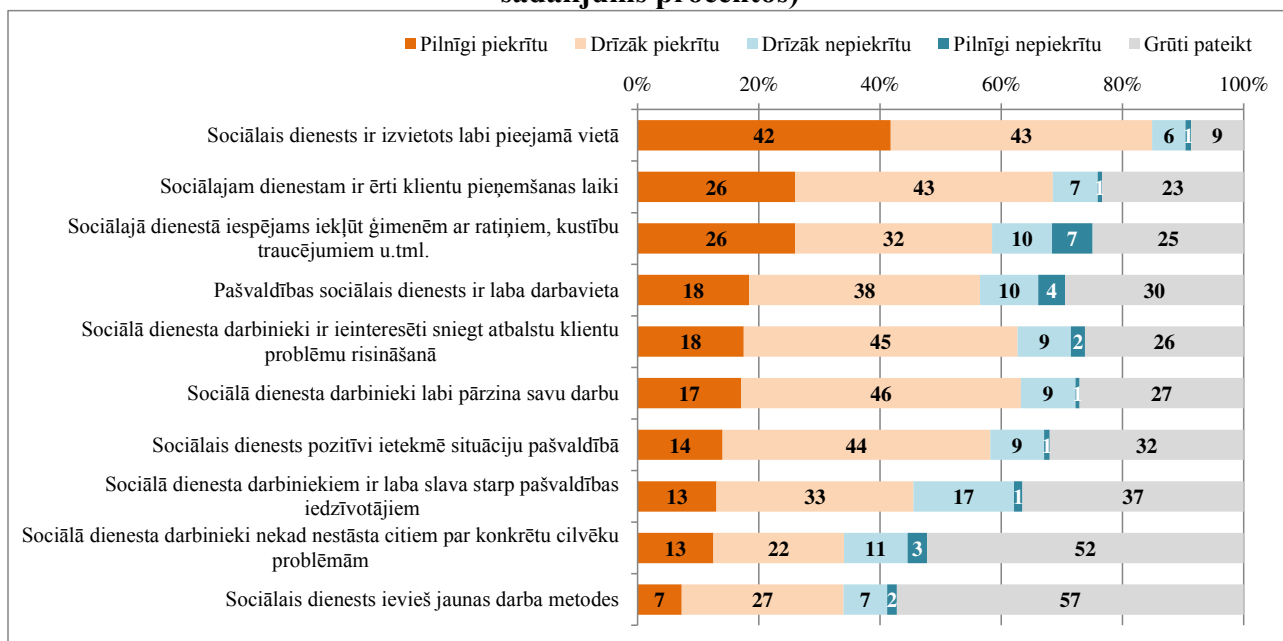
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=382

9.E. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=363

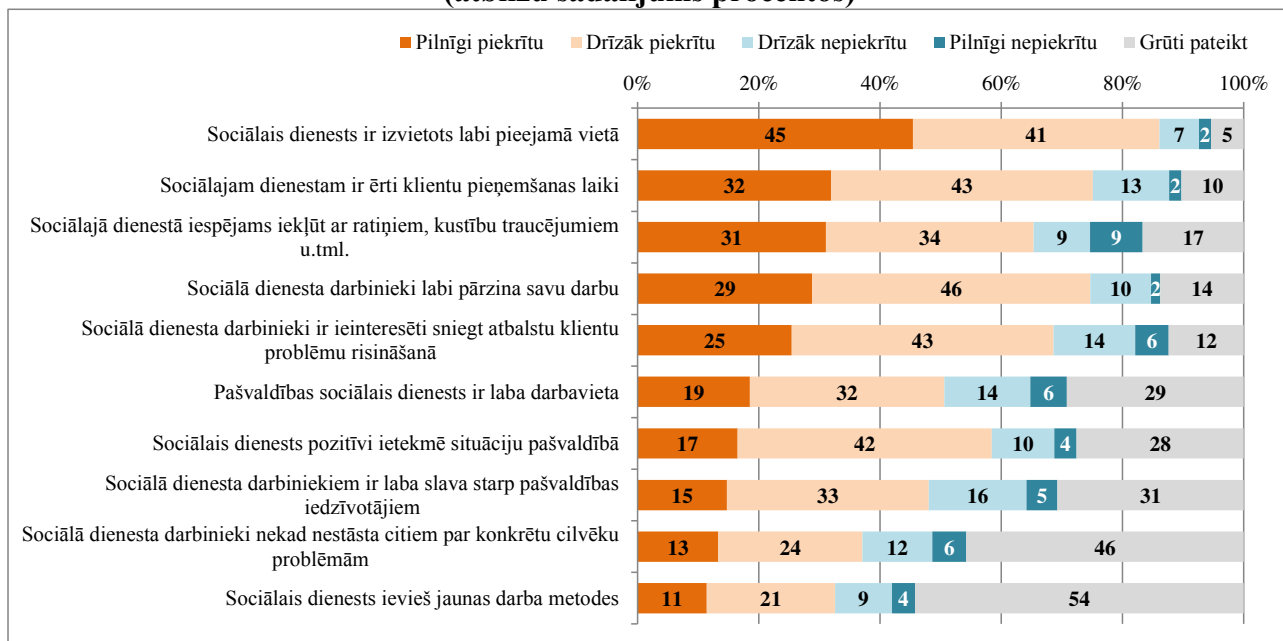
9.F. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=430

Aptaujas dati parāda, ka sociālo dienestu klienti kopumā pozitīvāk vērtē visus ar sociālo dienestu darbu saistītos aspektus (10. zīmējums). Visos rādītājos pozitīvo atbilžu skaits ir vidēji vismaz par 10% augstāks. Piemēram, sociālā dienesta klientu vidū apgalvojumam „Sociālais dienests ir izvietots labi pieejamā vietā” piekrīt 86%, pārējo iedzīvotāju vidū – 64%. Sociālā dienesta klientu vidū apgalvojumam „Sociālajam dienestam ir ērti klientu pieņemšanas laiki” piekrīt 75%, pārējo iedzīvotāju vidū – 46%. Atšķirības ir skaidrojamas ar to, ka iedzīvotājiem, kas nav sociālo dienestu klienti, nav viedokļa šajos jautājumos, jo arī negatīvās atbildes to vidū, kas nav sociālo dienestu klienti, nav biežāk sastopamas.

10. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums sociālā dienesta klientu skatījumā (atbilžu sadalījums procentos)



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

Savukārt iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās iegūtā informācija rāda, kādā veidā sociālā dienesta klienti pamato vienu vai otru savu vērtējumu. Pirmkārt, redzams, ka sociālo dienestu telpas var būt izvietotas dažādās ēkās, atšķirīgi labiekārtotas, kā arī labiekārtotās ēkās kaut kādas apmeklētājiem domātas ērtības (piemēram, lifts) var nedarboties. Šī informācija atspoguļojas arī iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā. Lai gan tās ietvaros sociālā dienesta pieejamība kopumā tiek vērtēta labi, ir saņemti daži kritiski vērtējumi par vides pieejamību, t.i., iespēju iekļūt tajā ģimenēm ar bērnu ratiņiem, cilvēkiem ar kustību traucējumiem, veciem cilvēkiem u.tml. (10. zīmējums). Tam, ka sociālajā dienestā ir nodrošināta vides pieejamība, drīzāk nepiekrīt 9% un pilnīgi nepiekrīt vēl 9% sociālā dienesta klientu.

Viņiem ir divi korpusi. Viena ir jauna ēka uzcelta. Moderna ar liftiem. Bet tā, kas ir otrā pusē ielai, tur tās telpas ir vienkārši briesmīgas. Padomju laikā celta tā ēka. Pašiem inspektoriem tur darba apstākļi ir briesmīgi. Tur telpas nav vēdinātas, drausmīgs karstums ir. (1. FGD, LV)

[Pilsētas nosaukums] lifts nestrādā, nevar uz otro stāvu tikt... Var ieiet priekštelpā, bet uz otro stāvu... Ja cilvēks ir ar ierobežotām spējām, tad viņš vienkārši netiks tur. Jo jāiet pa kāpnēm. Bet lifts nestrādā. (2.FGD, RUS)

Otrkārt, klienti pozitīvi atsaucas par situācijām, kad sociālā dienesta darbinieki bijuši atsaucīgi, ir izrādījuši rūpes un gatavību pieņemt klientu arī pēc darba laika beigām.

Ir atbildīgi. Man tur, ko vajadzēja, es biju darba dienas beigās, un kad es tomēr paspēju: „Oī, paldies dievam, ka jūs tomēr ieradāties, jo es jau domāju, ko mēs darīsim!”. Viņa ļoti pārdzīvoja. (1.FGD, LV)

Savukārt citi klientu atbildes rāda, ka viņi neizprot sociālā dienesta darba organizāciju, piemēram, nedēļas iedalīšanu pieņemšanas laikos, taču uz tā pamata var kritizēt sociālā dienesta darbu. Šīs atbildes raksturo klientu gaidas, ka sociālā dienesta darbinieki būs pieejami katru darba dienu, nedomājot par to, ka sociālā darba speciālisti varētu veikt arī citas funkcijas.

Vispār, kad es aizeju uz sociālo dienestu, mani vienmēr pārsteidz, kāpēc cilvēks strādā divas reizes nedēļā? Tātad viņa pieņem divas reizes nedēļā pusi dienas. Vai viņa vēl kaut kur strādā, vai arī... Nesaprotami! Vai arī vairākās vietās, vai viņa te tikai piestrādā? Nesaprotami! (2.FGD, RUS)

Fokusa grupu diskusiju rezultātā iegūtā informācija rāda, ka klienti dienesta darbiniekus bieži vien sauc par „ierēdņiem” un „inspektoriem”, uzskatot, ka viņu darbs norit tikai kabinetā un lielā mērā saistīts ar dažādu dokumentu kārtošanu, pieņemot klientus. Tāpat diskusiju dati rāda, ka liela daļa iedzīvotāju (kā arī sociālā dienesta klientu) neatšķir dažādas sociālā dienesta speciālistu grupas (piemēram, sociālos darbiniekus, sociālos aprūpētājus, apsekotājus u.tml.), kā arī mēdz jaukt sociālo dienestu ar citām iestādēm ar līdzīgu nosaukumu (piemēram, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru) vai kuras darbojas kaut kādā ziņā saistītās jomās, ir sociālā dienesta sadarbības partneri (piemēram, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija un Nodarbinātības valsts aģentūra, kā arī nevalstiskās organizācijas, kuras sniedz aprūpes pakalpojumus). Vismaz daļā gadījumu redzams, ka neveiksmīga saskarsmes vai sadarbības pieredze ar citiem speciālistiem (piemēram, aprūpētājiem) atstāj negatīvo iespaidu par sociālā dienesta darbu kopumā.

Mēs uzrakstījām plānu, kā rūpēsimies par vecmammu, bet viņi nesevoja šim plānam. Sociālais darbinieks nenāca, lai [gan] atzīmēja, ka nāca. Gandrīz nonācām līdz tiesai. Tā bija tāda naudas izsviešana. Viņa rādīja dokumentos, ka ir nākusi, bet patiesībā nenāca. Viņa jautāja, kā pierādīsiet? Es teicu, ka mums mājās stāv novērošanas kamera, lai mēs viņu redzam. (2.FGD, RUS)

Aplūkojot kvantitatīvajā aptaujā sniegtās negatīvās atbildes, redzams, ka sociālo dienestu klienti ir kritiskāki tieši tajos pašos jautājumos, kuros pārējie iedzīvotāji, jo visbiežāk atzīmētās negatīvās atbildes ir attiecībā uz apgalvojumu „Pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta”. Šim apgalvojumam nepiekrīt 20% sociālo dienestu klientu un 19% pārējo iedzīvotāju. Līdzīgs negatīvo atbilžu skaits ir arī attiecībā uz izteikumu „Sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem”. Šim apgalvojumam nepiekrīt 21% sociālo dienestu klientu un 18% pārējo iedzīvotāju. Salīdzinoši liels negatīvi atbildējušo skaits ir arī attiecībā uz apgalvojumu „Sociālā dienesta darbinieki ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā”. Šim apgalvojumam nepiekrīt 20% sociālo dienestu klientu un 13% pārējo iedzīvotāju.

Aplūkojot pēdējo no kvantitatīvajā aptaujā negatīvi vērtētajiem aspektiem, fokusa grupu diskusijās izskanējušie viedokļi rāda, ka sociālo dienestu klientiem svarīga ir informācijas pieejamība par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem (veidiem un piešķiršanas nosacījumiem), komunikācijas kvalitāte (laipna attieksme, ieinteresētība, atbalsts, iedrošināšana u.tml.) un sociālā darba speciālistu solījumu atbilstība darbiem. Visi šie aspekti būtiski ietekmē sociālā dienesta klientu viedokli. Vienlaikus jāatzīmē, ka, lai gan kvantitatīvajā aptaujā iedzīvotāji un, īpaši, sociālā dienesta klienti, ir pauduši vairāk vai mazāk pozitīvu attieksmi pret dienestu, fokusa grupu diskusijās iegūtie viedokļi ir kritiskāki. Lai gan iespējamo iemeslu skaidrojums sniegts jau iepriekš, svarīgi ir ņemt vērā, ka daļa „grūti pateikt” atbilžu vai drīzāk pozitīvi noskaņoto vērtējumu var ietvert arī kritisku komponenti, kuru respondenti neuzdrīkstas izrādīt. Šo pieņēmumu pamato fokusa grupās un arī citos līdzīgā laikā veiktajos pētījumos² paustās sajūtas un priekšstati par sociālā dienesta darbinieku un to klientu savstarpējām attiecībām. Piemēram, diskusijās izskanēja viedoklis, ka, īpaši lauku apvidos, klienti jūtās atkarīgi no dienesta darbinieku atsaucības un labvēlības. Šāda attieksme praktiski nav sastopama Rīgā, kur sociālā dienesta darbinieku un klientu attiecības ir daudz formālākas.

Viņiem tāds uzskats, ka viņi ir dievi. Un mums jābūt kā lūdzējiem, uz ceļiem. (4. FGD, LV)

Ir tāda sajūta, ka viņi no sevis atrauj, kad atnāc. Ieķeras – tas ir mans! Nedošu! Man personīgi ir tāda sajūta. (2.FGD, RUS)

Pētījumā „Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte”³ iegūtā informācija rāda, ka mazākās pašvaldībās (it īpaši lauku apvidos) sociālo dienestu klienti var būt personas ar ierobežotām sociāli kognitīvajām spējām, un sociālā darba speciālists ir persona, kas palīdz viņam nokārtot dokumentus invaliditātes statusa piešķiršanai, saņemt rehabilitācijas pakalpojumus u.tml. Tādējādi sociālā dienesta klients izjūt vajadzību saglabāt „labas attiecības” ar sociālo dienestu un baidās izteikt kritiku, lai nezaudētu dienesta darbinieku labvēlību. Tādējādi, neatkarīgi no sociālā darba speciālistu reālās darbības, daļa dienesta klientu subjektīvi izjūt savu atkarību no tā darbiniekiem.

Runājot par sociālo dienestu darbinieku darba motivāciju un ieinteresētību strādāt, fokusa grupu diskusiju dalībnieki norāda, ka attieksme ir atkarīga no veicamā darba veida. Kopumā sociālā dienesta klientiem ir radies priekšstats, ka sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu sniegšana un sociālais darbs ir birokrātisks process, kurā liela loma ir pareizai dokumentu aizpildīšanai. Turklāt sociālie darbinieki labprātāk veic kabineta darbu, nevis apseko iedzīvotājus viņu dzīves vietās un mēģina atrast tos pašvaldības iedzīvotājus, kuriem būtu nepieciešama sociālā palīdzība, bet kas paši dienestā nevēršas.

² Skatīt, 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

³ Turpat

Es nezinu, man duālas tās izjūtas. Tur, kur ir papīru lietas, tur viņi visu ļoti labi var izdarīt. Bet tur, kur ir mazliet jāpiepūlas, jāiet un jādara... [..] Tur ir tā, ka iesēžas tajā vietā un nevar pacelt pakaļu. (4. FGD, LV)

Bet viņiem ir vienalga! Kas tu, ko tu, dzīvs vai miris, vesels vai slims. Viņus tas absolūti neinteresē. Interesē atbilstība. Vai tava personība atbilst šai rindiņai. Ja atbilst – lūdzu, bet vairāk nekā... Ko no viņiem vēl gaidīt? (2.FGD, RUS)

Es arī savā dzīvē saskāros ar to, ka viņiem vienkārši ir vienalga. Viņi nosēž savas stundas, un čau. Pusceļā darbu var pamest. Es zinu tādu cilvēku, kurš kā pulkstenis ir pieci, man darbs ir beidzies. Ja jūs gribat, lai es palieku – piemaksājiet. (1.FGD, LV)

Iedzīvotāji, t.sk., sociālā dienesta klienti, atzīst, ka nozīmīga problēma sadarbībā ar sociālo dienestu ir informācijas pieejamība. Tā kā iedzīvotāji kopumā ir maz informēti par savām tiesībām uz sociālo palīdzību vai sociālajiem pakalpojumiem, viņi sagaida, ka sociālā dienesta klienti proaktīvi piedāvās visus pakalpojumus, uz kuriem konkrētajā situācijā personai varētu būt tiesības, vai izvērsti izstāstīs, kādi dokumenti ir jāsaģadā vai kā tie ir jāaizpilda. Papildus tam atsevišķi grupu diskusiju dalībnieki uzsver, ka sociālā darba speciālistiem vairāk uzmanības būtu jāvelta nevis esošo klientu apkalpošanai, bet arī potenciālo klientu apzināšanai, kuri kaut kādu iemeslu dēļ nav nonākuši sociālā dienesta redzeslokā (piemēram, veicot ielu sociālo darbu).

Man liekas, ka viņiem vajadzētu nevis sēdēt un gaidīt, kad pie viņiem nāks lūgt pēc pabalsta, bet pašiem vairāk kustēties, skatīties, vai tur nevajag palīdzēt. Labi, tur jau darbinieku ir pietiekoši, viens dežurants varētu pieņemt lūgumus saucamos, vai žēlastības prasības. Bet viņiem vajadzētu vairāk apsekt tos pašus mežus, vai [..] stāvlaukumus, paskatīties kā tas dabā notiek [pilsētas nosaukums], vai apkārtnē. (4.FGD, LV)

Pats neesmu griezies, bet es domāju, ka sociālajam dienestam jā rūpējas par sava novada iedzīvotāju labklājību, ja. Bet ir tādi, kas griežas pie viņiem un ir, kas sava lepnuma pēc neiet. Nu, tomēr, kaut vai reizīti vajadzētu aizbraukt pie viņiem apjautāties, varbūt tomēr kaut ko vajag. Labi, ja viņš atsakās – atsakās. Tās ir viņa tiesības. (4.FGD, LV)

Atsevišķi iedzīvotāji gan atzīst, ka ir piedzīvojuši tādu dienesta proaktīvu rīcību. Visbiežāk tas notiek gadījumā, ja sociālā palīdzība vai sociālie pakalpojumi tiek piedāvāti ģimenēm ar bērniem un personām, kas audzina bērnus viena vecāka ģimenē. Neskatoties uz šo pieredzi, biežāk sociālā dienesta klienti izjūt pretēju attieksmi un vajadzību īpaši iztaujāt darbinieku, lai uzzinātu par savām iespējām. Vienlaikus jāatzīst, ka potenciālie klienti uzticas sociālā dienesta darbinieku mutiski teiktajam.

Viņi ir ļoti jāiztaujā, lai saprastu, kādus dokumentus viņiem jānes. Esmu tā dzirdējis. Viņi tā vienkārši nestāsta. Tu tur stāvi, prasi, kas tās par veidlapām. Viņa – kā jūs nezināt, kas tā par veidlapu? Saka, ka - jā, nezinu. Stāstiet! Tikai tad viņi sāk stāstīt. Negribas iet uz turieni, jo viņi kaut kā izvairās no... (2.FGD, RUS)

Godīgums. Visādā ziņā. Jo tad arī nebūtu tā, ka cilvēks nezina, ka viņam pienākas vēl kaut kas, vēl kaut kas, vai iespējas tādas vai šitādas. (4. FGD, LV)

Tādējādi gadījumos, ja dienesta darbinieki saka, ka pakalpojums konkrētajā situācijā nepienākas, uzskatot, ka klientam kaut kādu iemeslu dēļ ir jātiek galā pašam (piemēram, vecu cilvēku aprūpe ir jānodrošina radniekiem), tad sociālā dienesta klients to neapšaubā un nemēģina uzstāt par savām tiesībām saņemt pakalpojumu.

Ļoti svarīgs sadarbības komponents ir komunikācija un sociālā dienesta darbinieku attieksme pret klientiem. Sociālā dienesta klienti atzīst, ka ir saskārušies ar augstprātīgu un nelaipnu sociālā

dienesta darbinieku attieksmi. Tāpat klienti ir saskārušies ar nepilnīgu vai neprecīzu rakstisko komunikāciju no sociālā dienesta puses.

Nu, to mēs nevaram ietekmēt, mēs varam gribēt. Attieksmi mainīt pret saviem klientiem. Cilvēciskumu, vienkārši cilvēciskumu. Nevīs vienkārši pieturēties tikai pie tā uzrakstītā teikuma. Nevīs šitie ir vienā pusē, šitie ir otrā pusē. (4. FGD, LV)

Es ar viņu sarakstījos. Viņi vienmēr atbild uz vienu jautājumu. Tu uzdod kaut vai desmit jautājumus, viņi atbild uz pirmo. Tu jau viņiem sūti desmit vēstules, lai uz katru atbild. [..] Es domāju, ka tas tādēļ, ka viņi nav apmācīti apkalpošanā. Piemēram, ja es esmu uzrakstījis tādu vēstuli, viņi man atbild ar vienu rindiņu, mani tas aizvairo. Tas ir neētiski. (2.FGD, RUS)

Sociālā dienesta klienti atzīst, ka apziņa, ka viņi dodas lūgt palīdzību uz pašvaldības sociālo dienestu, jau ir nomācoša, tāpēc nelaipna sociālā dienesta darbinieku attieksme pazemo vēl vairāk. Atsevišķiem fokusa grupu dalībniekiem bijusi pieredze, ka sociālie darbinieki ir nelaipni arī tāpēc, ka palīdzību ir atnākusi lūgt persona ar, viņuprāt, pietiekamiem materiālajiem resursiem. Tomēr jāatzīmē, ka šāda situācija pati par sevi nedrīkst būt nelaipnas attieksmes iemesls.

Kad es kārtāju vecākiem aprūpi, un arī, kad es beidzot uzzināju pie kāda inspektora man ir jābūt... Viņa apsēdās pie datoru un sāka skatīties – jā, jums tur ir divas automašīnas. Tādā pārmetošā jau [tonī], nu, teksts jau tāds. Divas automašīnas. Jā, bet viņas neiet, viņas sētā stāv. Nevaru pārdot. Jā, bet viņu tas neinteresē. Un jau tāda [attieksme], tas runas veids ir tāds, ka, ko tu nāc ar savu. [..] Jā, viņi [izturas] – tu jau biezais, ko tu te nāc. Nu, labi, es invalīds. Bet tev ir vecākiem mašīnas, īpašums. Te tev īstenībā ir tā, ka kāds inspektors varbūt atrastu arī to, kaut kādu pieeju, un tie vecāki kaut kādu aprūpi varbūt saņemtu, daļēji apmaksātu. Bet tev jau visa tā gribēšana pazūd, kad tu saskaries ar to cilvēku, tu vienkārši atmet ar roku, lai tu tā kā vēl kaut kādus lielākus pazemojumus nedzirdētu. (1.FGD, LV)

Laukos dzīvojošie iedzīvotāji komunikācijā ar sociālo dienestu ir saskārušies vēl ar vienu problēmu. Tā izpaužas kā sociālās realitātes (ārējās vides apstākļu) ignorēšana, sociālajam darbiniekam sarunājoties ar klientu, piemēram, aicinājumi meklēt darbu, lai gan tuvākajā apkārtnē ir darbavietu trūkums, atteikums izskatīt trūcīgas personas statusa pieteikumu, uzskatot, ka personai ir nedeklarēti ienākumi, lai gan to ietekme uz personas labklājību ir nenozīmīga. Šajos gadījumos iztrūkst klientiem nepieciešamā sociālā darba komponente, piemēram, ieinteresētība palīdzēt klientam atrast jaunus resursus, kādā veidā meklēt darbu jeb pārskatīt attieksmi pret klientam piemērotām profesijām u.tml.

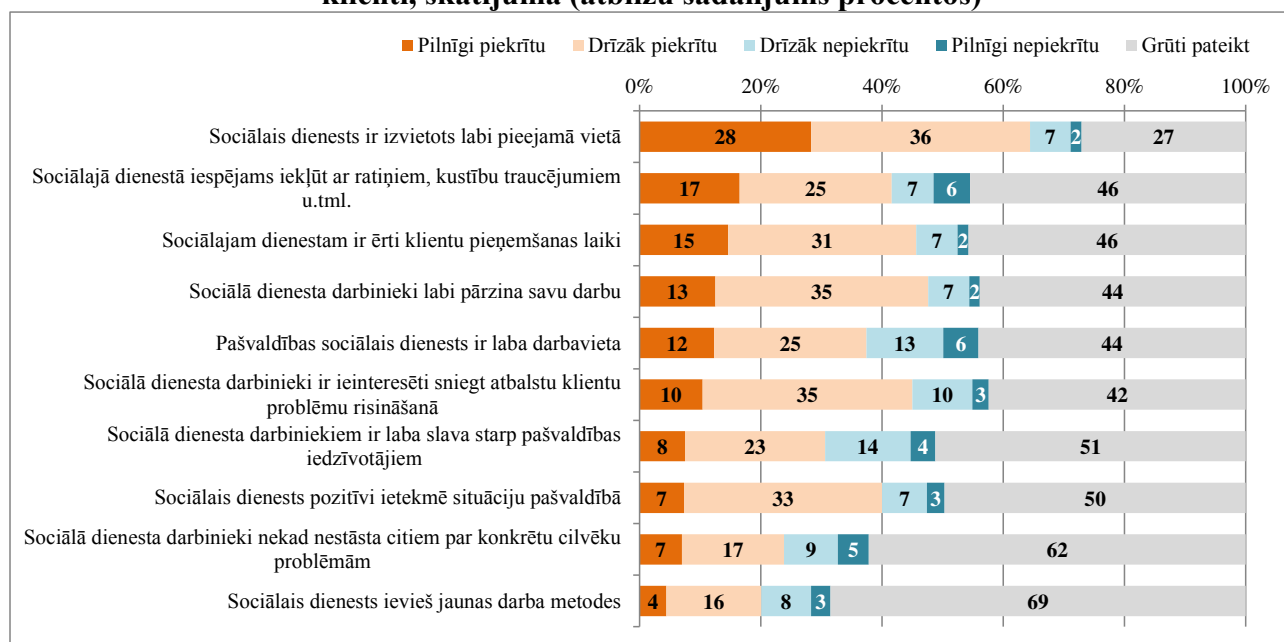
Mums ir tikai viens. - Brauc uz pilsētu un meklē darbu! Visa atbilde. Bet principā neko nevar piedāvāt, neko... (3. FGD, RUS)

Personīgi es savu sociālo darbinieku nemīlu. Tāpat kā viņa mani. Es esmu tāds cilvēks, ka man patīk patiesība. Es ne reizi esmu braukusi pie mūsu rajona domes šajā sakarā. Sociālais darbinieks domā, ka viņam vienmēr ir taisnība. Vasarā nāk cilvēki, grib iegūt statusu, viņi... Nu, visi viens otru zina. – „Re, tu vakar savāci sēnes, ogas, pārdevi... Saki, cik tu esi nopelnījis.” Man vienu reizi tā pateica. Es, ilgi nedomājot, uz domi... Viņi dabūja pa cepuri! Jo es aizgāju pie jurista, uzzināju visas savas tiesības. Paņēmu visus dokumentus, aizbraucu pēc tam... Viss! Viņi tagad baidās no manis. Zina, ka es zinu, kādas tiesības man ir un kādu tiesību man nav. Viņiem ļoti bieži patīk pierakstīt to, kā nav. Tur laikam mums ir liela problēma, ka mūsu iedzīvotāji... Ne katrs var izteikties. (3. FGD, RUS)

Kā minēts iepriekš, pašvaldību iedzīvotāji, kuri nav sociālā dienesta klienti, bieži vien jūtas maz informēti par sociālā dienesta darbu, lai varētu to novērtēt (11. zīmējums). Tomēr pašvaldības iedzīvotāju negatīvās atbildes par vairākiem sociālā dienesta darbības aspektiem rāda, ka

nepieciešams lielāku vērību pievērst dienestu vides pieejamībai, sociālā darbinieka ētikas normu ievērošanai, kā arī reputācijai kopumā.

11. zīmējums. Sociālā dienesta tēla parametru vērtējums iedzīvotāju, kuri nav sociālā dienesta klienti, skatījumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi iedzīvotāji, kuri nav sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=2329

Apkopojot nodaļā aplūkoto informāciju, kas raksturo pašvaldības sociālā dienesta tēlu sabiedrības kopumā un to klientu vērtējumā, redzams, ka iedzīvotāji to vērtē drīzāk pozitīvi vai arī nesniedz konkrētu atbildi, ja jautājumi skar kaut kādus specifiskus sociālā dienesta darba aspektus (piemēram, darbinieku profesionalitāti, konfidencialitātes ievērošanu, inovācijas u.tml.). Tas tādēļ, ka sociālā dienesta tēls veidojas ne tikai no publiskā vidē pieejamās informācijas (t.sk., tās pietiekami regulārā atspoguļojuma), bet lielā mērā no savas personīgās saskarsmes pieredzes, turklāt tagadnes viedokli var ietekmēt arī samērā sena (vairāk kā piecu gadu veca) pieredze. Tādējādi iedzīvotāji ir pārliecināti, ka sociālais dienests ir pieejama iestāde, tomēr viņiem nav pietiekamas informācijas vai pieredzes, lai izvērtētu sociālā dienesta darba profesionalitāti. Tas ir uzskatāms par likumsakarīgu rezultātu, jo nedaudz vairāk par pusi sociālo dienestu klientu pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies sociālajā dienestā, lai saņemtu tikai sociālo palīdzību (sk. sīkāk turpmākajās nodaļās), tādējādi ne tikai iedzīvotājiem kopumā, bet arī sociālā dienesta klientiem nav bijusi saskarsme ar profesionālu sociālo darbu. Fokusa grupu diskusijās izskan kritiskāki sociālā dienesta darba vērtējumi nekā kvantitatīvās aptaujas ietvaros, un visvairāk kritikas tiek veltīts sociālā dienesta darbinieku attieksmei un komunikācijai, kā arī informācijas par pakalpojumiem pieejamībai.

SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTU VISPĀRĒJS RAKSTUROJUMS

Sociālā dienesta tēlu ietekmē ne tikai tā darba raksturojums, bet arī sabiedrības viedoklis par tā klientiem, t.sk., priekšstats, vai par šiem cilvēkiem sabiedrībai būtu vai nebūtu jārūpējas. Šī informācija ir sniegta nodaļas iesākumā. Tāpat sociālā dienesta darba efektivitāte ir atkarīga no tā, vai atbalsts, kas pieejams dienestā, spēj sasniegt visu potenciālo mērķa grupu, tāpēc nodaļas turpinājumā ir aplūkotas situācijas, kurās, kā uzskata iedzīvotāji, viņi vērstos sociālajā dienestā pēc palīdzības vai atbalsta. Savukārt 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 apsvērtā iespēja vērsties sociālajā dienestā, tomēr tā nav īstenota, un iemeslus vai apsvērumus, kas ir atturējuši.

Sabiedrības priekšstati par sociālā dienesta klientiem

Latvijas sabiedrības priekšstati par pašvaldības sociālo dienestu klientiem ir saistīti, pirmkārt, ar trūcīgiem vai maznodrošinātiem cilvēkiem (12. 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 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.

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. (4. FGD, LV)

Es netālu dzīvoju no tā sociālā dienesta, un parasti rindas tur stāv no rītiem. Es nezinu, daudziem iet slikti, un tad viņi stāv. Es nevaru iedomāties, kas katram noticies, bet labi viņiem neiet. Tad viņi šeit nestāvētu. (1.FGD, LV)

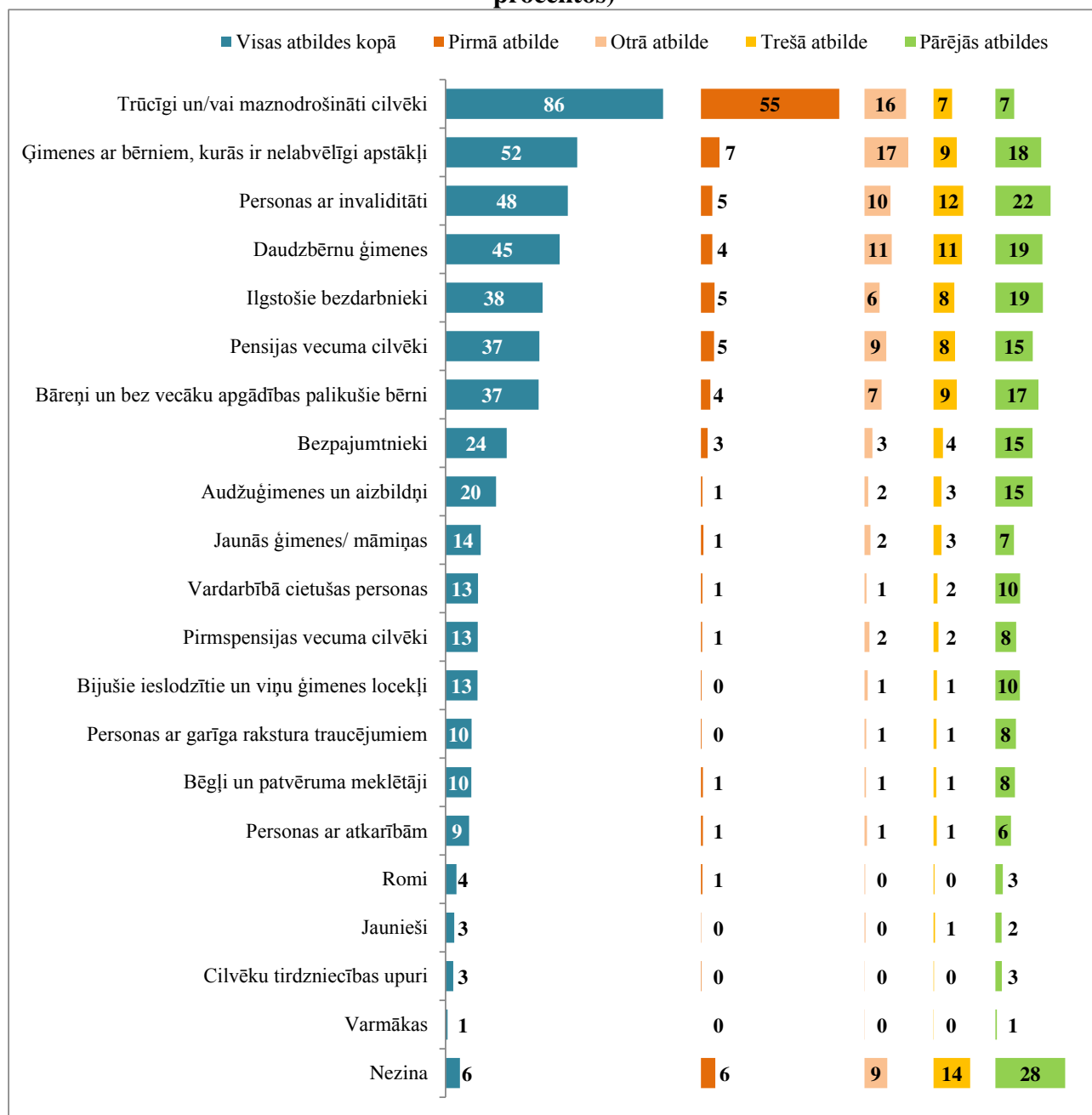
Otra kvantitatīvajā aptaujā summāri biežāk minētā pašvaldības sociālā dienesta klientu grupa ir ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (52%). Tāpat samērā bieži šī klientu grupa tiek minēta kā otrā atbilde uz jautājumu, kādas mērķa grupas ir pašvaldības sociālā dienesta klienti (12. zīmējums). Galvenā atšķirība sociāli demogrāfiskā griezumā ir tā, ka šo mērķa grupu biežāk kā pašu pirmo nosauc vidējo un mazo novadu iedzīvotāji, bet visretāk – 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 (kā arī iepriekš šajā ziņojumā attēloto datu analīze rāda), 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 arī 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 aizklaudevās. Mammīte saņēmas! 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. (3. FGD, RUS)

Es vairāk saskaros ar bērnu nodaļu, un varu teikt, ka daži vecāki, zinot, ka viņi var saņemt kaut kādu palīdzību, to pašu naudu 1. septembrim, Ziemassvētku dāvanām, neko nedara... Sociālie pat bieži viņus meklē un gandrīz vai uzlūdz. Diezgan pārliciecināši – „nāciet un saņemsiet!” Daži ir tik... Sēž mājās un neko negrib darīt, viņiem pat ir slinkums sevi savākt un atnākt uz sociālajiem, noformēt kaut kādus dokumentus, lai saņemtu šo palīdzību. Sociālais darbinieks, zinot to, ka ģimene ir nelabvēlīga [un] ka ir lielas problēmas, pati iet uz turieni, atgādina. Viņa taču nevar atnest naudu! [..] Ļoti bieži tas pat ir vairākas reizes jāatgādina. Tā, ka mums šīs ģimenes ir ļoti pasīvas. (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 viņa ir, viņam neko neizdarīs. (4. FGD, LV)

12. 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), daudz bērnu 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. (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%). Mazā respondentu skaita dēļ nav iespējams veikt šo mērķa grupu izvērstu minēšanas biežuma analīzi sociāli demogrāfiskajās grupās.

Diskutējot par sociālā dienesta darbu ar dažādām klientu grupām, iedzīvotāji izteica arī 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 jāfokussējas 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. (1.FGD, LV)

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

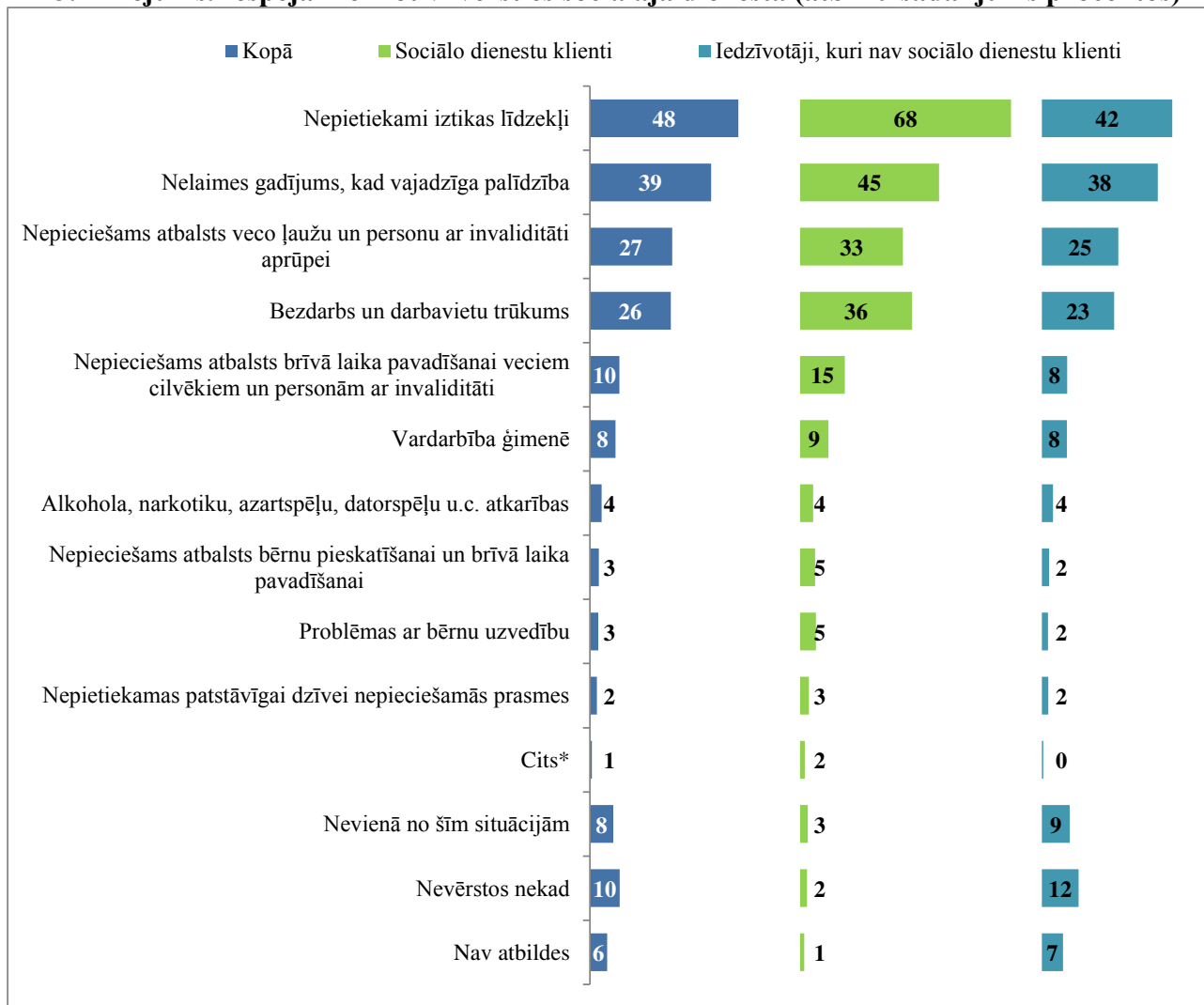
Apkopojot sabiedrības priekšstatus par sociālo dienestu klientu grupām, redzams, ka, lai gan tīcināšanas rezultātā iedzīvotāji nosauc daudzveidīgas klientu grupas, kā pirmie parasti tiek nosaukti trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki, un kopumā tā arī ir visbiežāk minētā sociālā dienesta klientu grupa.

Potenciālā motivācija vērsties sociālajā dienestā

Iepriekš aplūkoto sociālā dienesta darba uzdevumu un tēla raksturojumu papildina arī Latvijas iedzīvotāju viedoklis, kurās situācijās iedzīvotāji paši vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ja būtu tāda nepieciešamība (13. 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, proti, sociālo dienestu klienti retāk min, ka vērsšanās 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 (13. zīmējums). To vidū visbiežāk ir iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldības sociālā dienesta klienti.

13. 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, bērnodārzu u.tml.)

Aplūkojot iespējamās iemeslus, lai vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociāli demogrāfiskajā griezumā ir novērojamas nozīmīgas atšķirības. Nepietiekamus iztikas līdzekļus kā vērsšanās iemeslu sociālajā dienestā visbiežāk ir minējušas personas ar pamata izglītību, zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile) un Latgales reģionā dzīvojošie. Bezdarbu un darbavietu trūkumu kā vērsšanās 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 visretāk – 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 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 (attieciņi 13 un 11 respondenti), iespējams iezīmēt tikai galveno iemeslu tendences. Aptaujātie, kuri atbildēja, ka nekad nevērstos pašvaldības sociālajā dienestā, visbiežāk tam par iemeslu minēja apstākli, 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.

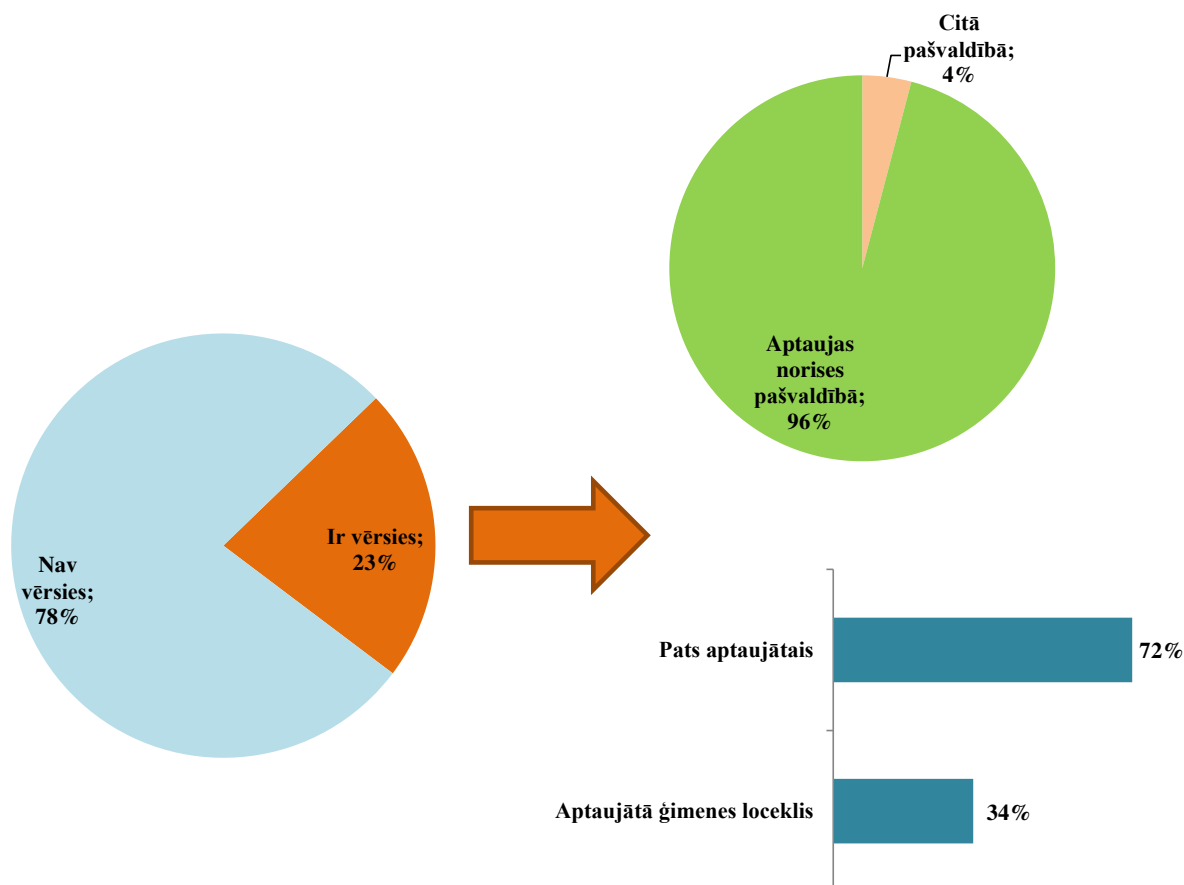
Kā pazemojums. Viņi nevis automātiski tev nodrošina kaut kādu pakalpojumu, bet tev ir pienākums pierādīt, ka man tiešām ir slikti, ka man neviens nevar palīdzēt... (2.FGD, RUS)

Tādējādi iedzīvotāju kvantitatīvās aptaujas un fokusa grupu diskusiju rezultāti rāda, ka vērtšanās 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. Tādējādi šie rezultāti sasaistās ar iepriekšējā nodaļā aplūkotajiem priekšstatiem, ka sociālā dienesta klienti pirmām kārtām ir trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki.

Pašreizējie sociālā dienesta klienti

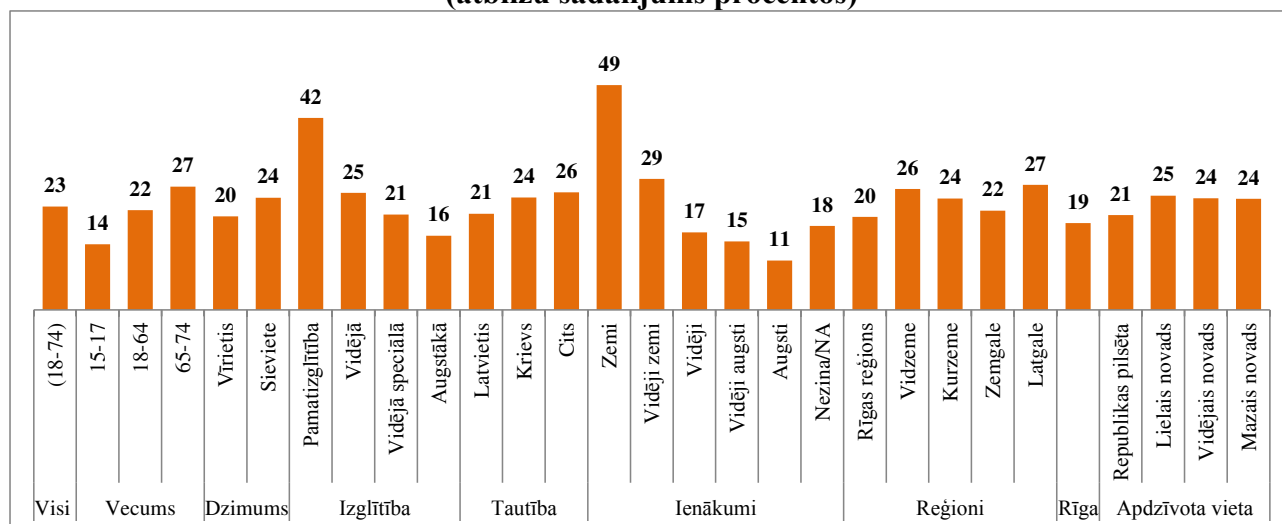
Aptaujas rezultāti rāda, ka no visiem Latvijas iedzīvotājiem 23% ir tādi, kas paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (14.A. zīmējums). Šī grupa aptver arī tos Latvijas iedzīvotājus, kas ir vērsušies ar kādu jautājumu vai pēc palīdzības, bet palīdzība ir atteikta.

14.A. 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

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



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

Pašvaldības sociālie klienti ir sastopami visās sociāli demogrāfiskajās grupās (sk. 14.B. zīmējumu). Tomēr, aplūkojot dažādas iedzīvotāju grupas, redzams, ka, lai gan vērsšanās 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 pamatzglītību un

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

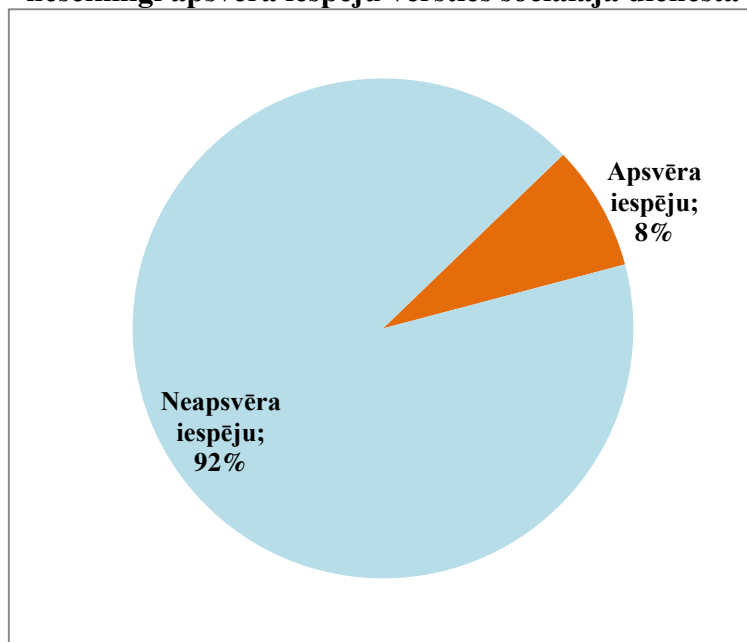
No tiem aptaujātajiem, kas vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 96% ir vērsušies tajā pašvaldībā, kurā dzīvo konkrētais aptaujas dalībnieks, bet 4% ir vērsušies kādā citā pašvaldībā, kas ir loģiski gadījumos, kad personas dzīves vieta nesakrīt ar deklarēto dzīves vietu, kā arī, ja persona pēdējo divu gadu laikā ir mainījusi savu dzīves vietu no vienas pašvaldības uz citu (14.A. 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, retāk – 15-17 gadu vecumā. Tāpat biežāk sociālajā dienestā personīgi vērsās ir sievietes nekā vīrieši. Tāpat paši personīgi biežāk vērsušies sociālajā dienestā ir iedzīvotāji, kuriem ir zemi vai vidēji zemi ienākumi (divas zemākās ienākumu kvintiles).

Sociālo dienestu nerasniegtie potenciālie klienti

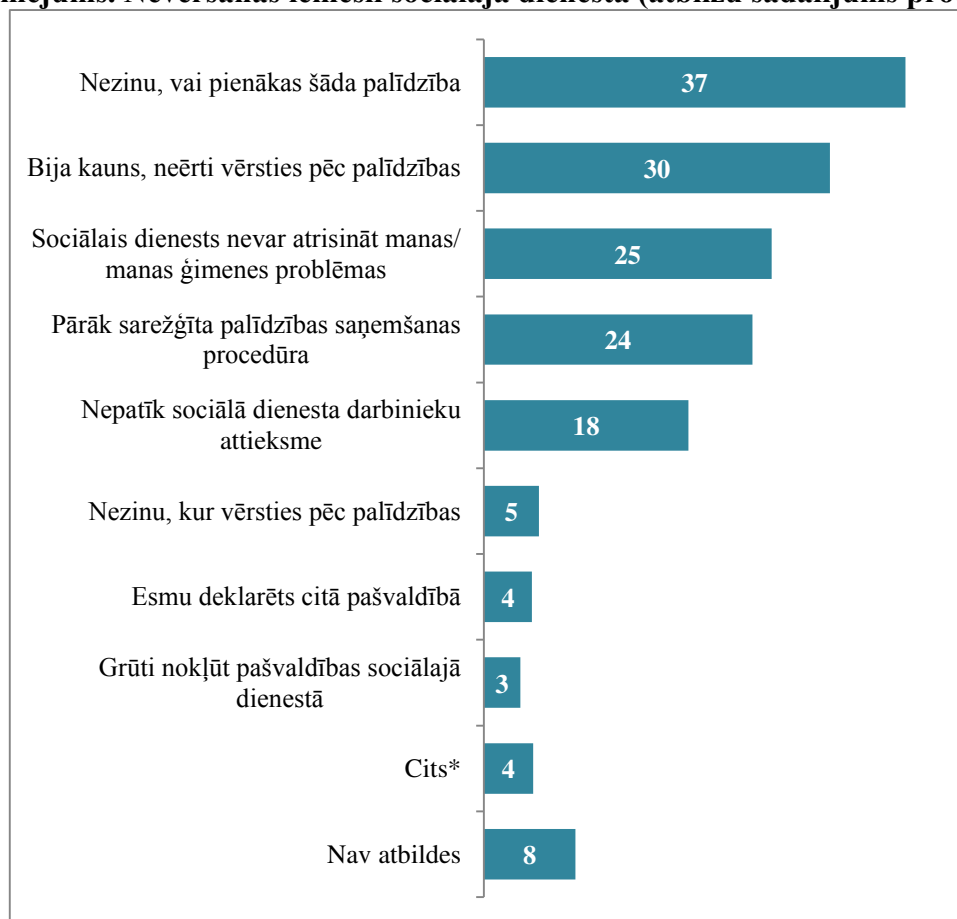
No visiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies sociālajā dienestā, 8% aptaujāto ir tādi, kas apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja (15. zīmējums). Pārējiem 92% nav bijusi tāda situācija, lai apsvērtu iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, vai arī viņi nav iedomājušies par tādu iespēju. Biežāk šāda situācija bijusi personām ar pamatizglītību, kas jau šobrīd ir viena no sociālā dienesta klientu grupām, citādi būtisku sociāli demogrāfisku atšķirību nav. Tas nozīmē, ka liela nozīme ir nevēršanās iemesliem, nevis sociāli demogrāfiskajiem parametriem.

15. zīmējums. Potenciālie sociālā dienesta klienti – iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā nesekmīgi apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā



Bāze: Iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā pēdējo divu gadu laikā; N=2329

16. 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 (16. 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 vērsanos 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 nesaņem? 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. (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.).

Es domāju, ka ir ļoti daudz to papīru. Cilvēki tik ļoti mokās tā dēļ. Veselības nav. Sēž, sēž, nosēž dienu, kaut kā pietrūkst... Kad to dabū, pēc kāda laika atkal nāk, atkal sēž. (3. FGD, RUS)

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. (3. FGD, RUS)

Man ir audzumeita. [...] Vienīgais, ka mums sociālajā dienestā dod dāvanu, kuru, es teikšu godīgi, neēju un neņemu. Aiziesi pakaļ dāvanai, viņi teiks: „Re, atnāci pakaļ dāvanai...”. It kā dāvanu viņi dod no sirds, bet it kā ne no sirds. It kā – tu taču vari atļauties, bet tu te vēl nāc pakaļ dāvanai! Man bērns saka – labāk neej! Jā, un viņu attieksme ir tāda... Nedaudz iedomīga. (3. FGD, RUS)

Apkopojot iepriekš aplūkotos rezultātus par sociālo dienestu esošajiem un nerasniegtajiem 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 nerasniegta (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, tāda 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 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.

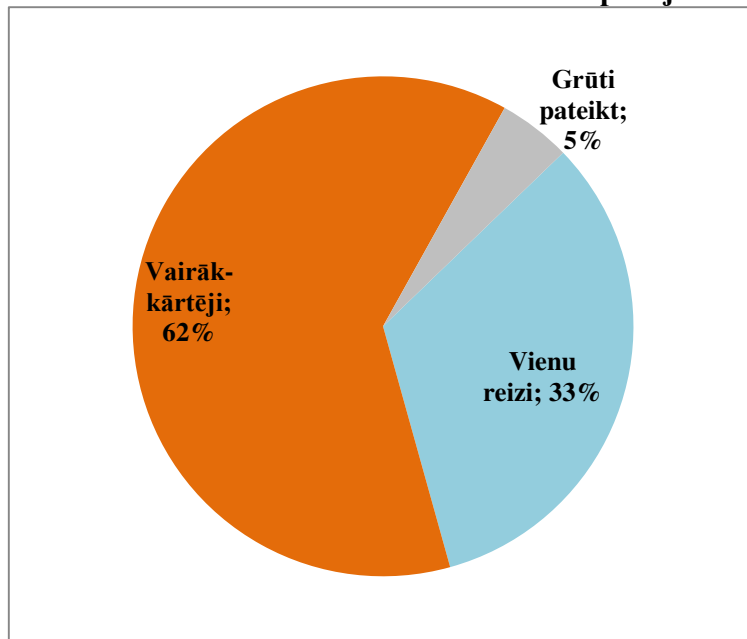
SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTU DETALIZĒTS RAKSTUROJUMS

Izvērsta sociālā dienesta darba analīze šī pētījuma ietvaros ir veikta no labuma saņēmēju – dienestu klientu – viedokļa. Tā sniegta rezultātu pārskata turpmākajās nodaļās, savukārt šīs nodaļas ietvaros ir sniegts sociālā dienesta klientu portrets kopumā, aptverot tādos aspektus kā sadarbības ilgumu un iemeslus, pieredzi ar sociālā dienesta atteikumu sniegt palīdzību un pašnovērtējumu, cik lielā mērā sociālā dienesta klientu problēmu iespējams risināt viņa paša spēkiem un cik – ar sociālā dienesta palīdzību, tādējādi raksturojot subjektīvo sajūtu par sociālā dienesta darba nozīmi uz klienta stāvokli.

Nozīmīgākie sadarbības iemesli

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 (17. zīmējums). Salīdzinoši biežāk to, kas risinājumu panākuši ar vienreizēju vērsanos, 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 vērsšanās biežumā sociālajā dienestā reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā nav novērotas.

17. zīmējums. Saskarsmes biežums ar sociālo dienestu pēdējo divu gadu laikā



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

Visbiežāk minētais iemesls (18. zīmējums), kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi vērsas 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 ceturtdaļa, 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%).

18. 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

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.

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! (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, pazaudēsīm statusu, līdz ar to visu citu atbalstu. (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, vērsoties 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, aizrunājāties 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 šejieni viss. Es domāju, ka viņiem vienkārši jāiet prom. Ja viņi vairs negrib palīdzēt cilvēkiem, tad viņiem jāiet prom! (2.FGD, RUS)

Esmu rindā, gaidu dzīvokli. Mums ir sociālā māja. Tā kā manam bērnam vēl nav 18 gadi, tad mums apsolīja. Es gaidu. Esmu vientuļā māte. Arī izaugusi bērnunamā. Lūk, es gaidu dzīvokli. Mums teica, ka nav zināms, vai šajā gadā iedos, vai nē. (2.FGD, RUS)

Kad sociālajos atrados, tad gāju uz māmiņu grupām, agrāk arī man bija tāda problēma... Nu, jau vairāk nekā 10 gadus es nedzeru, ja ne vairāk. Gāju uz šādu grupu. Viss lieliski. Arī uz latviešu valodu gāju sociālajos. Uz visādām grupām staigāju. (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 aplūkoti sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli. Veiktā analīze rāda, ka iemesli vērsties dienestā sadalās trīs faktoru grupās (1. tabula). Koeficienti, 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.

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

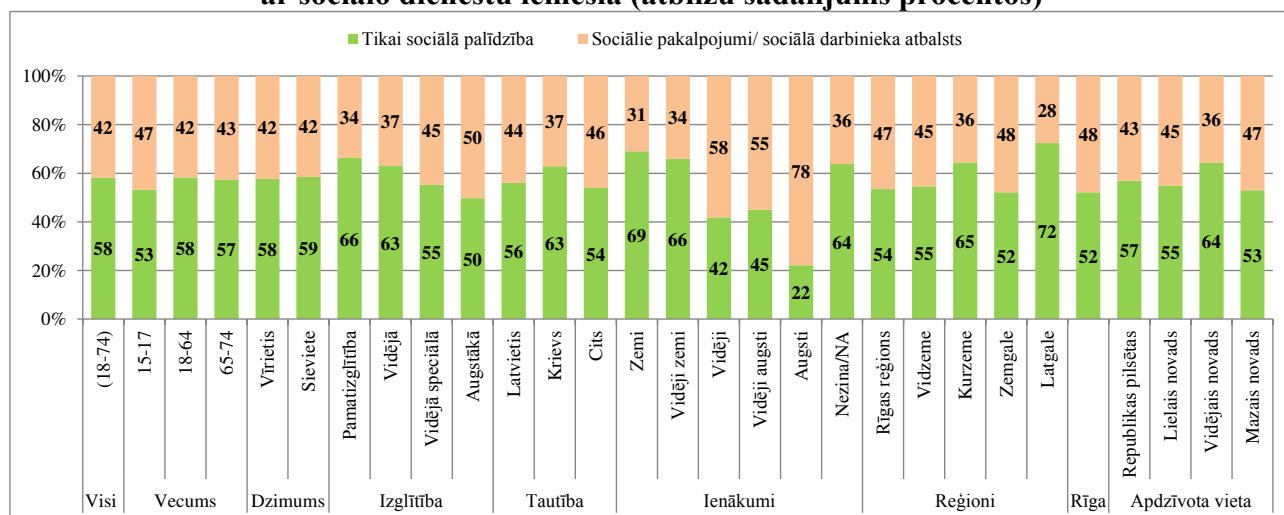
	Faktors		
	1	2	3
Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai	0,657	0,014	0,297
Pabalsta saņemšanai	0,583	-0,178	-0,303
Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai	0,686	0,061	0,290
Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana	-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.

Ņemot vērā faktora analīzes rezultātus un to, ka nepietiekamu iztikas līdzekļu iemesli aptaujā tiek minēti ievērojami biežāk nekā citi, turpmākās analīzes vajadzībām, ja nepieciešams, sociālo dienestu klienti tiks iedalīti 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. Rezultātā 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 (19. 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%).

19. 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

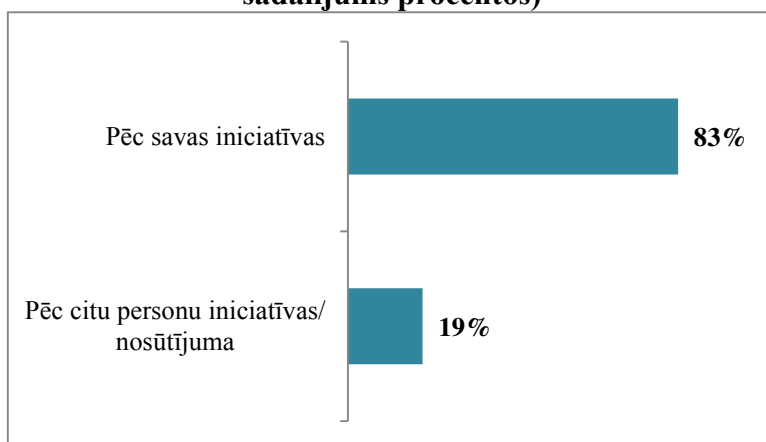
Aplūkojot citus aptaujā iegūtos datus, redzams, ka lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju vēršas pašvaldības sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas (83%). Tikai 19% aptaujāto, kas paši vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, to ir darījuši pēc citu personu iniciatīvas vai nosūtījuma (20. zīmējums). Statistiski būtiskas atšķirības dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās šajā jautājumā nav vērojamas.

Vairāk kā divas trešdaļas aptaujāto, kas personīgi vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, norāda, ka paši ir izdomājuši, ka konkrētajā situācijā ir jāvēršas sociālajā dienestā (70%). 24% sociālajā dienestā vērsties ir ieteikuši radi, draugi vai paziņas (21. zīmējums). Salīdzinoši ievērojami mazākam skaitam aptaujāto vērsties sociālajā dienestā ir ieteikuši kādas citas iestādes darbinieki (7%), un vēl mazāk ir to, kas izlasījuši par šo iespēju sociālā dienesta mājas lapā (4%), vai uzzinājuši plašsaziņas līdzekļos (4%). Papildus šiem informācijas avotiem fokusa grupu dalībnieki min, ka informācija tiek izvietota arī Rīgas sabiedriskajā transportā vai ka sociālā dienesta darbinieki izrāda iniciatīvu, sazinās ar klientiem un informē par citām iespējām.

Nedaudz biežāk radu, draugu vai paziņu ieteikumam vērsties sociālajā dienestā ir sekojoši Latvijas iedzīvotāji vecumā no 15-29 gadiem (43%), personas ar pamatzglītību (33%), personas ar zemiem ienākumiem (29%), kā arī mazo novadu iedzīvotāji – 36% (vidēji no visiem 24%). Latvijas

iedzīvotāji ar augstāko izglītību par iespēju konkrētajā jautājumā griezties sociālajā dienestā nedaudz biežāk nekā pārējie ir izlasījuši sociālā dienesta mājas lapā (11%).

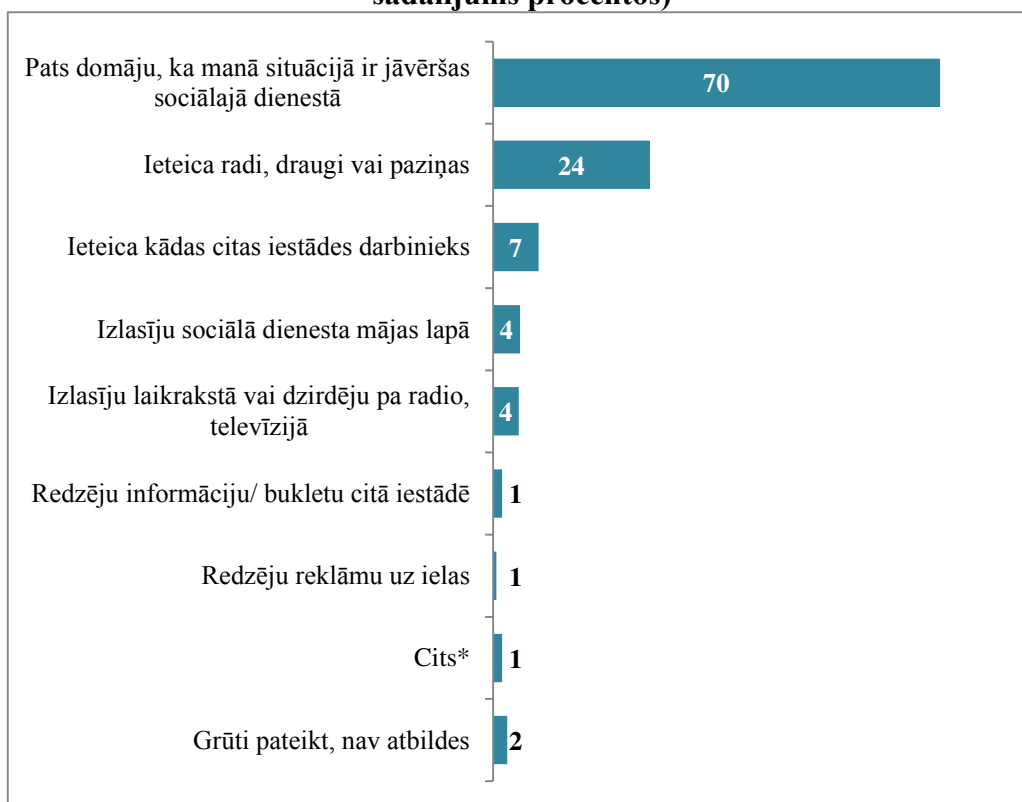
20. zīmējums. Sadarbības ar sociālo dienestu pamats – personiska vai ārēja iniciatīva (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492

21. zīmējums. Informācijas iegūšanas veidi par pašvaldības sociālo dienestu (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492

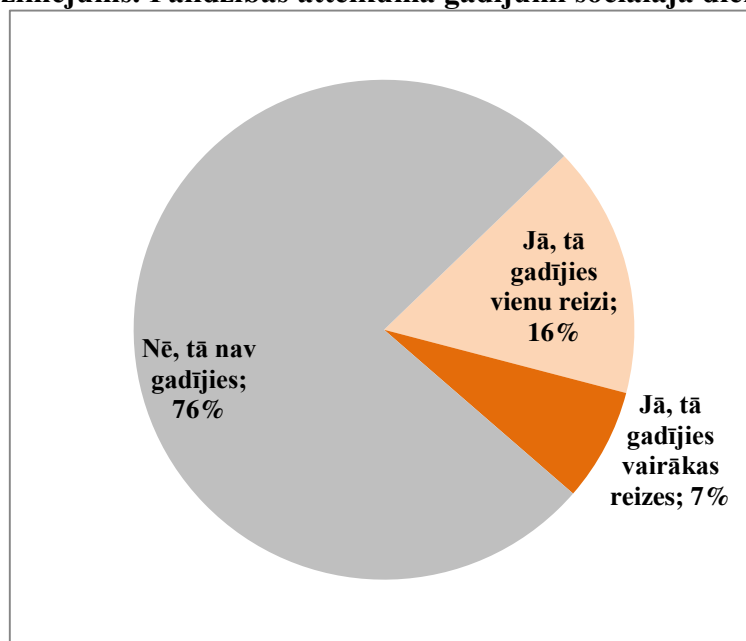
Piezīme: Cits*: ieteica ārsts, ieteica sociālais darbinieks (neformālā situācijā)

Atsevišķi grupu diskusiju dalībnieki uzsver, ka informēšana par sociālajiem pakalpojumiem būtu jāveic aktīvāk, reklamējot noteiktus pakalpojumus. Vienlaikus iedzīvotāji, vadoties pēc saviem priekšstatiem izsaka vēlēšanos, lai informatīvās kampaņas būtu vērstas arī uz sabiedrības negatīvo aizspriedumu mazināšanu par sociālo dienestu esošajiem un potenciālajiem klientiem.

Man liekas, ka, ja runā par pašu sistēmu, tad, kas viņiem būtu ļoti noderīgs – viņus vajadzētu vairāk reklamēt. Turklāt, no tās puses, tādā veidā, lai cilvēki viņus saprastu, ka tas nav nekāds negods aiziet uz turieni. Man liekas, ka vajadzētu celt viņu pašvaldībai viņu prestižu kaut kādā veidā. Jo es saku, ka mums iekšā cilvēkiem principā ir tas zemapziņā, ka aiziet uz sociālo dienestu – pasarg, dievs! Tas ir risks, akmens kaklā. Un, ka tas tā nav. Tāpēc, ka mēs nevaram zināt visas savas tiesības laikiem. Kas man pienākas, a kāda tā situācija. (1.FGD, LV)

Ar situāciju, kad palīdzības sniegšana ir atteikta, pēdējo divu gadu laikā ir saskārušies 23% aptaujāto, kas vērsušies sociālajā dienestā pēc atbalsta (22. zīmējums). 7% ar atteikumu ir saskārušies vairākas reizes, bet 16% tā ir gadījies tikai vienu reizi. Statistiski būtiskas atšķirības dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās šajā jautājumā nav vērojamas.

22. zīmējums. Palīdzības atteikuma gadījumi sociālajā dienestā



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

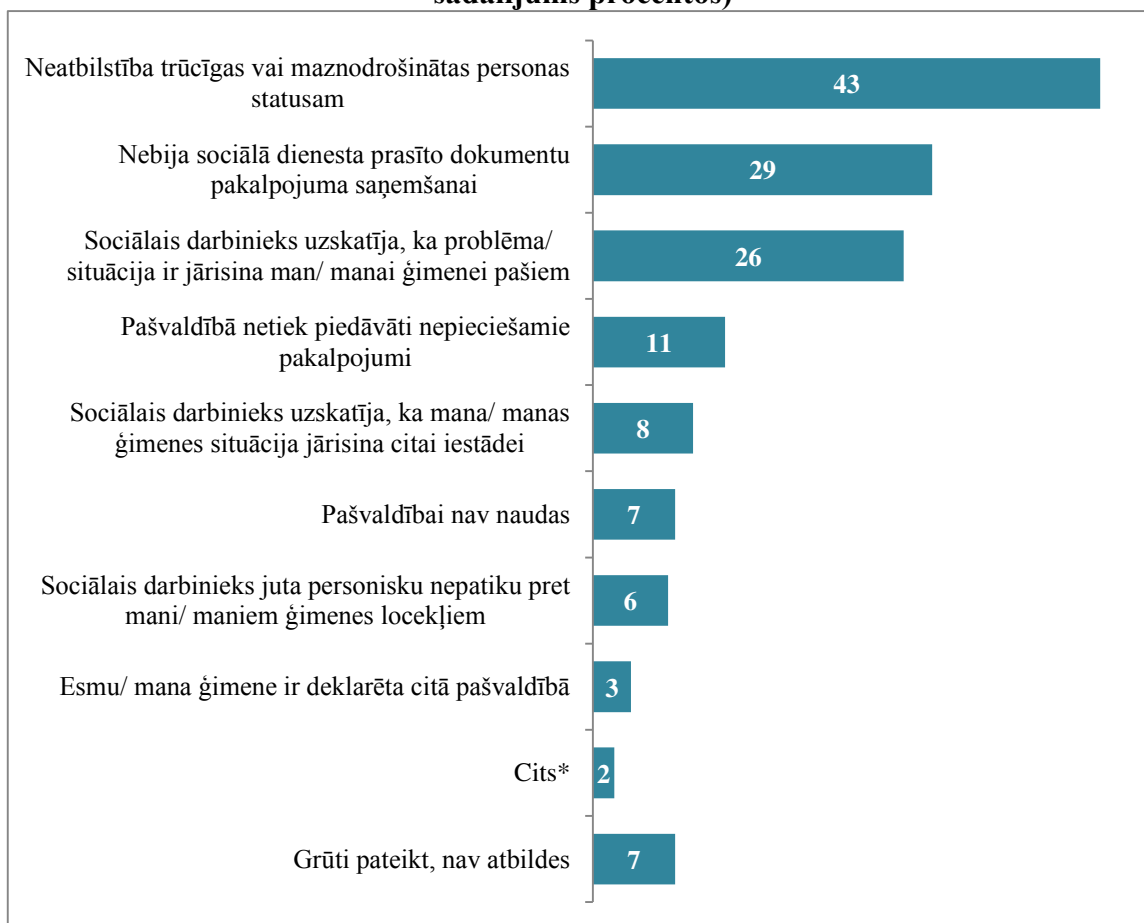
Palīdzības atteikšanas iemesls sociālajā dienestā visbiežāk ir saistīts ar to, ka konkrētā persona neatbilst trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusam (43%) vai arī nenodrošina sociālā dienesta prasītos dokumentus pakalpojuma saņemšanai (29%). 26% gadījumu personas, kas vērsušās sociālajā dienestā, bet saņēmušas palīdzības atteikumu, ir saskārušies ar situāciju, ka sociālais darbinieks uzskata, ka problēma vai situācija ir jārisina personai vai viņa ģimenei pašiem (23. zīmējums).

11% gadījumu konkrētajā pašvaldībā netiek piedāvāti nepieciešamie pakalpojumi, 7% gadījumu pašvaldībai trūkst līdzekļu kādu pakalpojumu nodrošināšanai, un tādēļ netiek sniegta palīdzība. Būtiski atzīmēt, ka 6% šajā grupā norādījuši, ka palīdzība nav sniegta, jo sociālais darbinieks jūt personisku nepatiku pret konkrēto personu vai viņas ģimenes locekļiem.

Aplūkojot jautājuma atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās, redzams, ka vīrieši (49%) biežāk nekā sievietes (38%) ir atzīmējuši, ka palīdzības atteikums ir saistīts ar to, ka persona neatbilst trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusam. Arī personas ar vidēji augstiem ienākumiem biežāk saskārušās ar to, ka palīdzības atteikums ir saistīts ar neatbilstību trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusam.

Atbilžu variantu, ka nebija sociālā dienesta prasīto dokumentu pakalpojuma saņemšanai, nedaudz biežāk ir atzīmējušas personas ar pamatizglītību (34%), salīdzinot ar personām ar augstāko izglītību (24%), kā arī personas augstākajā ienākumu grupā (54%) un rīdzenieki (47%).

23. zīmējums. Sociālā dienesta iemesli atteikt palīdzību potenciālajam klientam (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta klienti 18-74 gadu vecumā, kuriem pašiem vai kuru ģimenes locekļiem pēdējo divu gadu laikā palīdzība sociālajā dienestā tika atteikta, N=161

Piezīme: Cits: jautājuma risināšana bija jāgaida rindas kārtībā, nepilnīgi izpildīti sociālā dienesta uzdotie uzdevumi*

Sīkāk aplūkojot situācijas, kad konkrētajā pašvaldībā netiek piedāvāti nepieciešamie pakalpojumi, visbiežāk ar tām ir saskārušies mazo un lielo novadu iedzīvotāji (attiecīgi 28% un 17%), kamēr retāk – republikas nozīmes pilsētās un vidējos novados. Pusei aptaujāto, kuri atzīmējuši šo atteikuma iemeslu, sadarbības pamats ar sociālo dienestu bija arī kāda sociālā pakalpojuma saņemšana, otrai pusei – tikai sociālā palīdzība. Datu analīze reģionālajā griezumā rāda, ka biežāk ar situāciju, kad pašvaldībā netiek piedāvāti respondentam nepieciešamie pakalpojumi, saskārušies Vidzemes, Kurzemes un Latgales reģionā dzīvojošie. Šīs aptaujas ietvaros iegūtā informācija neļauj precīzāk raksturot, kādi tieši sociālie pakalpojumi konkrētajā pašvaldībā netiek piedāvāti. Savukārt citu līdzīgā laika posmā veiktu pētījumu dati rāda, ka nepieejamo pakalpojumu spektrs ir samērā plašs, piemēram, tie var būt saistīti ar bērnu, vecu cilvēku vai personu ar invaliditāti pieskatīšanas un aprūpes, kā arī dienas centru pakalpojumu pieejamību (it sevišķi, ja personām, kuras ir kopjamas, ir papildus specifiskas vajadzības pēc noteiktas diētas, klusuma u.tml.)⁴. Saskaņā ar citu

⁴ Skatīt, 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/Motivācijas_paaugstināšana/Gala_zinojums.pdf

pētījumu rezultātiem, samērā bieži sociālie dienesti atsaka vecu cilvēku aprūpes mājā pakalpojumu, pamatojot to ar uzskatu, ka rūpes par aprūpējamo ir jāuzņemas viņa ģimenes locekļiem (bērniem), neizvērtējot to, vai ģimenes locekļi var šīs funkcijas uzņemties (piemēram, neatrodas ārzemēs u.tml.). Līdzīgas situācijas ir piedzīvojuši arī atsevišķi šī pētījuma ietvaros veikto fokusa grupu diskusiju dalībnieki.

Vairākas fokusa grupu diskusijās minētās sociālā dienesta atteikuma palīdzēt situācijas ir saistītas ar to, ka pabalsta pieprasītājam netiek piešķirts pabalsts, jo tuvi radinieki ir materiāli nodrošināti. Viens no diskusiju dalībniekiem uzskata, ka tāda pieeja ir netaisnīga, jo uzliek atbildību rūpēties par tuviniekiem, konkrēti, bērniem par vecākiem, lai gan vecāku sniegtais ieguldījums bērnu audzināšanā konkrētajā gadījumā ir apšaubāms:

Mans tēvs aizgāja prasīt sociālo palīdzību. [...] Viņš nevarēja vairs strādāt, viņam pensiju pārskaitīja – 97 eiro. Viņš aizgāja prasīt, viņam pateica, ka jūsu dēls labi pelna, jautāriet viņam! Un viss, tagad mēs viņu uzturam. Valsts viņam neko nemaksā. [...] Es zvanīju, pārjautāju. Es savu tēvu nebiju redzējis 10 gadus, man pazvanīja un pateica; Jūsu tēvam ir nepieciešama palīdzība!“ Mani tas nokaitināja, es gandrīz vai sāku tiesāties ar viņiem. Nezinu, kādēļ sociālajam dienestam liekas, ka bērniem ir pienākums pret vecākiem, neskatoties uz to, vai viņus pameta... Sastrādāji sev tur piecus, sešus bērnu, tagad lai viņi tevi tur arī uztur! Bet tas, ka viņš tos bērnus nav atbalstījis, nav palīdzējis viņiem, to neviens neņem vērā. Nezinu... Netaisnīgi sanāk attiecībā pret bērniem. (2.FGD, RUS)

Atsevišķi sociālā dienesta klienti piebilst, ka pakalpojumu pieejamība sociālajā dienestā var nebūt nodrošināta ilgtermiņā un ir atkarīga no finansējuma, kas piesaistīts uz projekta pamata. Tādējādi šie klienti ir saskārušies ar to, ka iepriekš nepieciešams pakalpojums nav vairs pieejams konkrētā pašvaldībā un tā saņemšanai ir jādodas samērā tālu projām uz citu lielu pašvaldību.

Bija rehabilitācijas centrs ģimenēm, kurās bijusi vardarbība. Viss. Nauda beidzās, tagad ir slēgts. Tagad, ja ir kādas, tādas problēmas, jābrauc uz ... [citu republikas nozīmes pilsētu]. (3.FGD, RUS)

Fokusa grupu diskusiju dalībnieki uzskata, ka sociālā dienesta atbalstu nedrīkstētu atteikt arī īpašumu dēļ, īpaši situācijās, kad īpašums nevis nes ienākumus, bet tikai prasa ieguldījumus, un īpaši tad, ja īpašumu ir grūti pārdot, jo neviens to nevēlas pirkt vai arī īpašums ir noformēts kā kopīpašums:

Un arī tas pabalsts. Tas, ka ir mazlietiņ par daudz, tad tev vairāk nepienākas. Attiecībā uz mani arī. Man ir īpašumā neapdzīvotas telpas. Es viņas kādreiz izsolē nopirku [...]. Viņas skaitās neapdzīvojamas telpas. Tās ir pagraba telpas, 38 m². Un tagad es arī esmu priekšlaicīgā pensijā, man ir puse no pensijas – 100 un drusku tur vēl. Bet man nepienākas mazturīgā statuss, es gribēju malkas pabalstu. Man ir privātā māja, un es gribēju malkas pabalstu, ko visiem dod. Citiem dod komunālo pakalpojumu atlaidi, individuālo māju īpašniekiem dod malkas pabalstu uz sezonu. Man nepienākas malkas pabalsts, jo redz, man ir neapdzīvojama telpa. Es to nevaru pārdot, man to neviens nepērk. Kam vajag pagrabu tur, kaut kur. Nu, nevajag. (4. FGD, LV)

Man pašam bija situācija, tā kā darbi un kulminācija, un pēkšņi ap sirdi palika tā savādi. Un sirds operācija. Un pēc tam vēl viena – sirds šuntēšana. Ļoti forši tagad jūtos, bet vienu brīdi bija tā, ka manas izmaksas bija lielākas, nekā ieņēmumi. Slimības lapas man nav kam iesniegt. Man pašam savs SIA, man nav, kur iesniegt. [...] Tāpēc es devos uz sociālo dienestu, un tur jau vesela birokrātija. Tur viss smalki sarakstīts. Vai tev ir kāds īpašums, vai dzīvo kopā, kādas attiecības vienā saimniecībā. Nu tad iznāk tā, ja tev ir kādi īpašumi, tad... Mums ar draudzeni ir tie īpašumi, bet viņi prasa ieguldīt, jo jāuztur ir. Arī tie īrnieki nemaksā. Un arī neapdzīvots ir, vasarnīca. Un tas tāds slogs ir. „Tu uzdāvēni visu to, tad mēs varbūt skatīsimies...“. (1.FGD, LV)

Es vecākiem kārtoju aprūpi. Bet, nu, viņiem diemžēl ir īpašums, un līdz ar to viņi... Viņi ir bagātie. (1.FGD, LV)

Ir gadījumi, kad ienākumi ir salīdzinoši zemi, tomēr ienākumu līmenis nedaudz pārsniedz normatīvajā regulējumā noteikto sliekšni, kas ļauj piešķirt maznodrošinātās personas statusu vai noteiktu pabalstu. Šāda situācija arī rada sarūgtinājumu fokusa grupu diskusiju dalībnieku vidū:

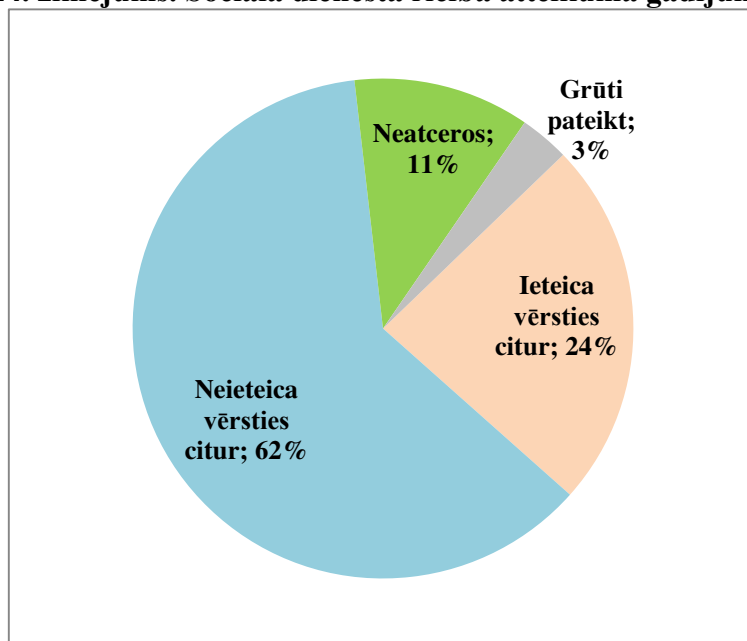
Es pati dzīvoju sociālajā mājā, statuss ir manai mammai. Bet es arī tajā daudz piedalījos, aizpildīju dokumentus. Jo agrāk viņa strādāja, tagad viņa jau pilnībā ir aizgājusi pensijā. Pensija ir maziņa. Bet prasības ir tādas, ka mums nedod pabalstu. Mums it kā pietiek. (3. FGD, RUS)

Atsevišķi fokusa grupu dalībnieku stāsti ļauj secināt, ka ir gadījumi, kad pašvaldību sociālais dienests vai pašvaldības citu dienestu darbinieki palīdzību atsaka nepamatoti. Spilgts piemērs ir saistīts ar atteikumu piešķirt pašvaldības bērna piedzimšanas pabalstu deklarētajā dzīves vietā, norādot, ka faktiskā dzīves vieta ir cita (pašvaldība kaimiņos). Loģiski, ka kaimiņu pašvaldībā, kur ir faktiskā dzīves vieta, šo pabalstu arī nepiešķir, jo tā nav deklarētā dzīves vieta. Situācijā, kad darbinieks šādu atbildi ir sniedzis tikai mutiski, personai nav arī iespēju aizstāvēt savas tiesības:

Es dzīvoju [pilsētas nosaukums], bet deklarēta es biju [pagasta nosaukums blakus pašvaldībā]. Bērns piedzimst, ir jābrauc iesniegt dokumentus uz pagastu. Es aizbraucu, mani iepazīstina ar noteikumiem, ka jaundzimušajam pienākas tur kaut kāds pabalsts. Bet: "Jūs nedzīvojat uz vietas, un mēs Jums šo pabalstu nedosim". Nu, nevajag arī. [Pilsētas nosaukums] es nevaru pretendēt, jo esmu deklarēta [...] pagastā. (4. FGD, LV)

24% gadījumu, kad personai vai ģimenes loceklim ir atteikta palīdzība, sociālais dienests ir ieteicis vērsties citur (24. zīmējums). Biežāk tas ir sastopams gadījumos, kad vērsšanās sociālajā dienestā ir saistīta ar ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšanu (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.), bērnu uzvedības problēmu risināšanu un palīdzības saņemšanu atkarību (alkoholisms, narkomānija un tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem.

24. zīmējums. Sociālā dienesta rīcība atteikuma gadījumā



Bāze: visi sociālā dienesta klienti 18-74 gadu vecumā, kuriem pašiem vai kuru ģimenes locekļiem pēdējo divu gadu laikā palīdzība sociālajā dienestā tika atteikta, N=161

Aplūkojot jautājuma atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās, redzams, ka atbilžu sadalījumu ietekmē respondentu izglītības līmenis. Personas ar pamatzglītību retāk atbild, ka sociālais dienests ir ieteicis vērsties citur (19%), bet biežāk izvēlas atbildi „neatceros” (23%), salīdzinot ar aptaujātajiem ar augstāko izglītību, kuru vidū 28% atbild, ka sociālais dienests ir ieteicis vērsties citur, un tikai 7% norāda, ka neatceras. Vienlaikus jāuzsver, ka nelielais atbildējušo skaits šajā jautājumā ierobežo izdarīt secinājumus atbilžu sadalījumā pa sociāli demogrāfiskajām pazīmēm.

Palīdzības atteikuma gadījumos visbiežāk sociālais dienests ir ieteicis vērsties Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA) (9 respondenti), pie ārsta (ģimenes ārsta, narkologa, psihiatra u.tml.) (8 respondenti) vai Nodarbinātības valsts aģentūrā (6 respondenti). Citas minētās atbildes, kuras katru minējuši mazāk nekā pieci respondenti, ir bāriņtiesa, pie jurista, kādā nevalstiskā organizācijā (piemēram, Sarkanais Krusts), pie psihologa, psihoterapeita (25. zīmējums).

25. zīmējums. Iestādes, kurās, atsakot palīdzību, sociālais dienests ieteica vērsties iedzīvotājiem (respondentu atbilžu nesvērts skaits)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: sociālā dienesta klienti, kuriem pašiem vai kuru ģimenes locekļiem pēdējo divu gadu laikā palīdzība sociālajā dienestā tika atteikta, taču dienests ieteica vērsties citā iestādē, N=39

Vērtējot sociālo dienestu darbinieku rīcību atteikumu gadījumā, fokusa grupu diskusiju dalībnieki lielākoties dalījās ar pozitīvu pieredzi par situācijām:

Jā, tas ir normāli, ja cilvēks, kas nevar atrisināt kādu problēmu, nosūta pie cita, kas ir kompetentāks. (1.FGD, LV)

Man bija tāda iespēja, viņi man palīdzēja... Paši nevarēja palīdzēt, sūtīja tad uz turieni, turieni un turieni. Piemēram, uz konkrētām adresēm. Tādi varianti. Bet man liekas, ka galvenokārt viņi tomēr nemeklē risinājumus. Viņiem jau tā daudz tautas. (2.FGD, RUS)

Viens no pozitīvākajiem piemēriem, kas izskanēja diskusijās, saistīts ar sociālā dienesta sadarbību ar Sarkanā Krustu. Konkrētajā gadījumā sievietei bija grūtniecība kā vienīgajam vecākam un bez citu ģimenes locekļu atbalsta. Grūtniecības problēmu situācijā, kad viņa nevarēja pati par sevi parūpēties, sociālais dienests palīdzēja noorganizēt, ka Sarkanā Krusta darbinieki sniedza nepieciešamo atbalstu:

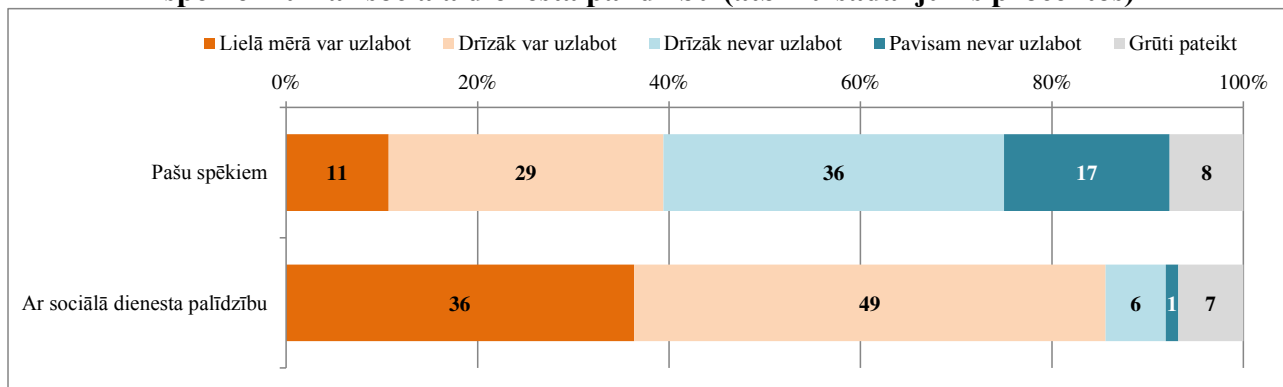
Gulēju, lai saglabātu grūtniecību, un mani izraksta [no slimnīcas]. Bet reāli es nevaru ne pagatavot ēst, ne uz veikalu aiziet. Neko. Un man vajadzēja visus dokumentus sagatavot pareizi, lai viņi man iedotu cilvēku no Sarkanā Krusta, kas palīdzētu kaut ko tur sakopt. Un attiecībā uz ēdienu. Jo uz to brīdi, tā bija ļoti asa situācija. Nevarēju nekur braukt, nevarēju neko celt, bet man vajadzēja kaut kā ēst. (2.FGD, RUS)

Tomēr, iedzīvotāju nosaukto situāciju apkopojums, uz kādām iestādēm viņi ir nosūtīti sociālā dienesta atteikuma gadījumā, ļauj pieņemt, ka daļā gadījumu iedzīvotāji dienestā ir vērsušies nepamatoti, jo VSAA, kas ir biežāk nosauktā iestāde, nodarbojas ar citiem jautājumiem nekā sociālais dienests, savukārt nosūtījums vērsties pie ārsta varētu būt saistīts ar fokusa grupu diskusijās bieži vien izskanējušo invaliditātes kārtošanu kā vēršanās iemeslu. Šie secinājumi sasaucas arī ar iepriekšējās nodaļās minēto, ka iedzīvotāji mēdz jaukt sociālo dienestu un citas institūcijas, kas darbojas sociālajā sfērā, tādējādi iespējama situācija, kad sociālajā dienestā cilvēki ir vērsušies nepamatoti.

Sociālā dienesta klientu sadarbības un problēmu risināšanas motivācija

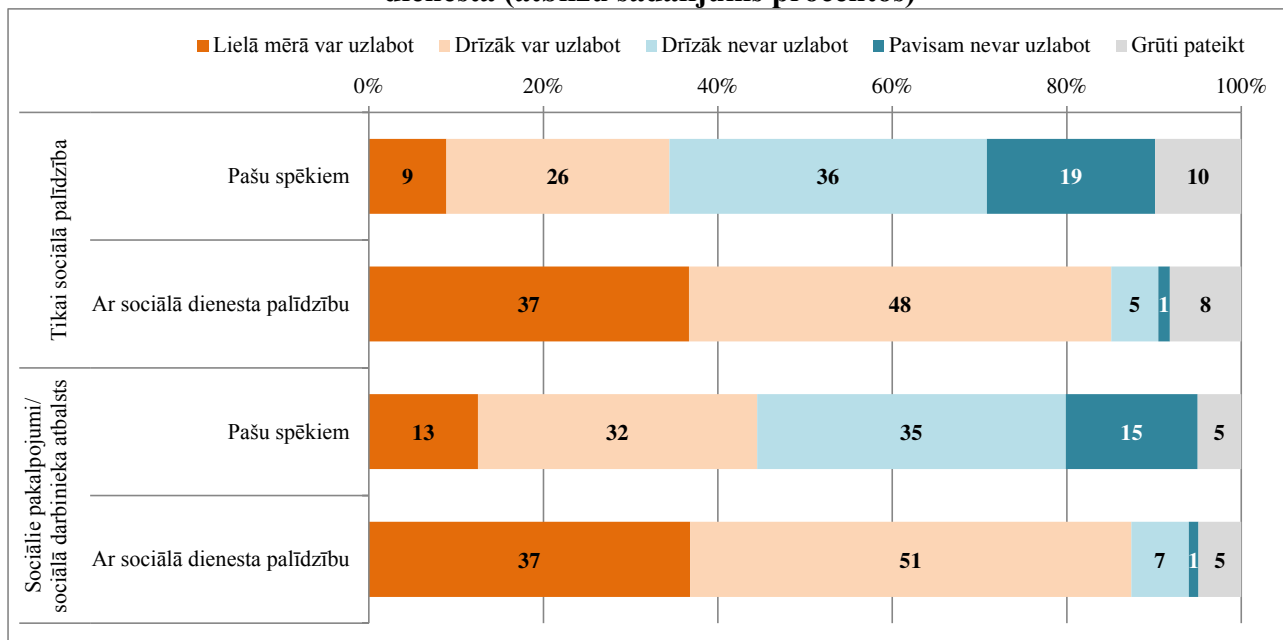
Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, tika uzdots jautājums, cik lielā mērā viņa vai viņa ģimenes situāciju vai konkrēto problēmu, ar kuru vērsās sociālajā dienestā, ir iespējams uzlabot ar pašu spēkiem un cik – ar sociālā dienesta palīdzību (26.A. zīmējums). Pētījumā iegūtās atbildes parāda, ka šajos gadījumos, kad cilvēki vērsas 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%).

26.A. 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

26.B. zīmējums. Sociālo dienestu klientu priekšstats par iespējām mainīt savu situāciju pašu spēkiem un ar sociālā dienesta palīdzību atkarībā no vērsšanās 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 (26.B. 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.

SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJAS UN PROFESIONĀLĀS KOMPETENCES VĒRTĒJUMS

Pētījumā tika noskaidrota gan Latvijas 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.

Pētījumā iegūtais sociālā dienesta klientu vērtējums attiecībā uz vispārēju apmierinātību par sociālā dienesta palīdzību ir salīdzināts ar „Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” noteikto politikas rezultatīvo rādītāju par iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu. Salīdzinājumam ir izmantots kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs, kur apkopotas atbildes „pilnīgi apmierināts” un „drīzāk apmierināts”. Arī fokusa grupu diskusijās Latvijas iedzīvotājiem tika uzdoti jautājumi, lai novērtētu apmierinātību ar sociālo dienestu darbu. Visiem diskusiju dalībniekiem tika jautāts, cik veiksmīgi pašvaldības sociālais dienests risina tās problēmas, kuras tiek uzskatītas par aktuālām, savukārt sociālo dienestu klientiem tika uzdots jautājums, cik apmierināts jūs esat ar sociālā dienesta sniegto palīdzību jūsu problēmas risināšanā, un cik ieinteresēts sociālais darbinieks bija palīdzēt konkrētajā situācijā.

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 (27. 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%⁵. 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 skatās, 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 skatās iedzīvotāju apmierinātību ienākumu līmeņu griezumā, redzams, ka personas ar zemiem ienākumiem (pirmā kvintile) salīdzinoši nedaudz retāk ir neapmierinātas ar 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.

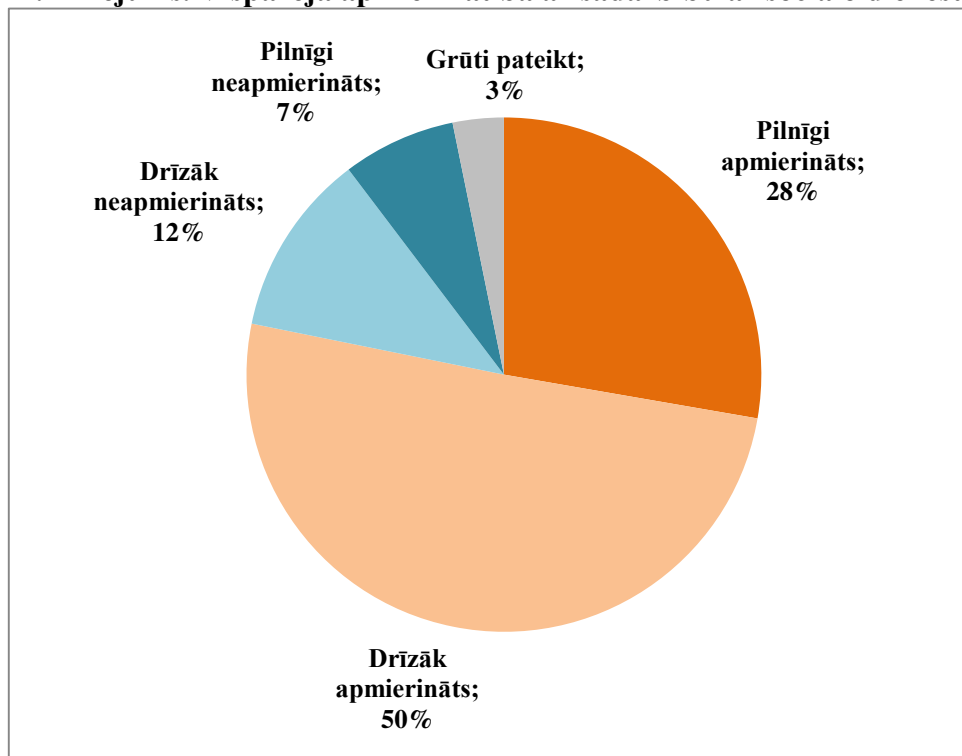
Reģionālā sadalījumā redzams, ka Kurzemes reģiona iedzīvotāju vidū ir vislielākais īpatsvars to, kas ir pilnībā apmierināti ar sociālo dienestu palīdzību (51%), savukārt vismazāk to, kas ir izvēlējušies atbildi „pilnībā apmierināts” ir Rīgas un Zemgales reģiona iedzīvotāju vidū (20% un 21%). Atbilstoši 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 iespējamās tendences, jo atšķirības nav statistiski būtiskas (27.B. zīmējums).

⁵ 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/lmpamnatn_140613_sd.pdf

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.

27. zīmējums. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu



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

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. (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. (1.FGD, LV)

Es griezpos, 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. (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 papīrišiem, stāv biržā. Reizēm viņa tos 100-latniekus saņem. Bet tas arī reizēm. Tur ir grūti tikt, kaut kāda rinda ir. (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 saņemu visu, kas man bija nepieciešams. Vis bija atkarīgs no inspektora. Bet, nu pārsvarā informācija tiek sniegta, cilvēki ir laipni. (1.FGD, LV)

Ir diskusijas dalībnieki, kas uzskata, 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 atteikt! 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! (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 uz klausīt un gaidi palīdzību, tad tas cilvēks arī tev ies pretī. (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 daudz bērnu ģimenēm, kas saņem sociālo palīdzību (iemesli, kāpēc personas vērsas 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 pakal tiem pabalstiem, kas man pienākas, kā daudz bērnu ģimenei, tādēļ nav nekā negatīva. Viss ir ļoti ātri, konkrēti un labi! (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. (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 vadītājam, 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 līdzī, 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. (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. (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 papīriši, 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 papīrišiem! Vai tas no augšas, vai no viņiem atkarīgs... Slikti tas. Birokrātija! (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! (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! (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 papīriši. 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 atvilksies? Protams, ļoti nepatīkami! Tas viņiem būtu jāmaina jau saknē. Nezinu, kā ir tagad, bet, kad es ar to saskaros, tieši tā tas bija. (2.FGD, RUS)

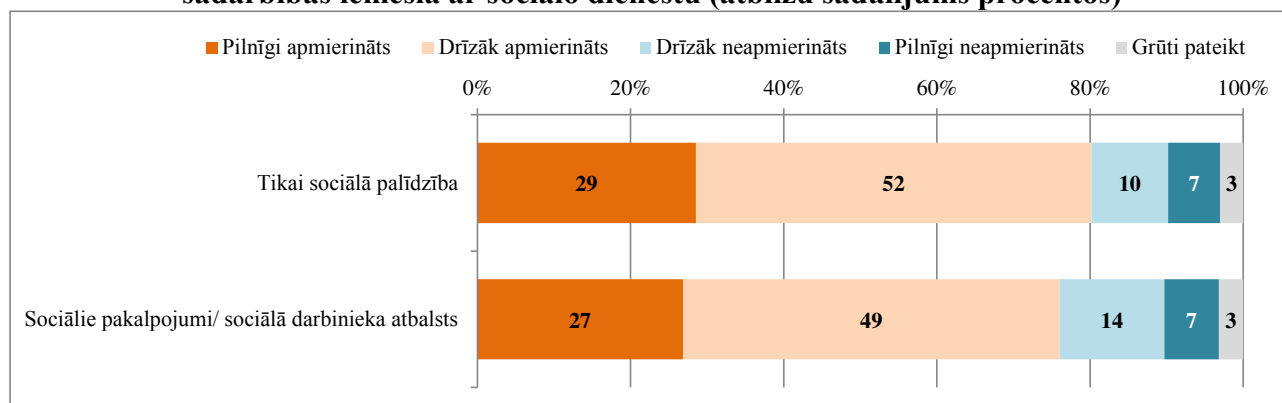
Atsevišķi piemēri no fokusa grupu diskusiju dalībnieku pieredzes atklāj sociālā darba kvalitātes problēmas, kas izpaužas kā sistēmiskas pieejas trūkums noteiktās situācijās, kā arī ierobežotās iespējas palīdzēt un ar to saistīto ieinteresētības trūkumu. Tomēr jāuzsver, ka fokusa grupās minētie gadījumi 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 izmēti viss. (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... (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 (27.A. un 27.B. zīmējums).

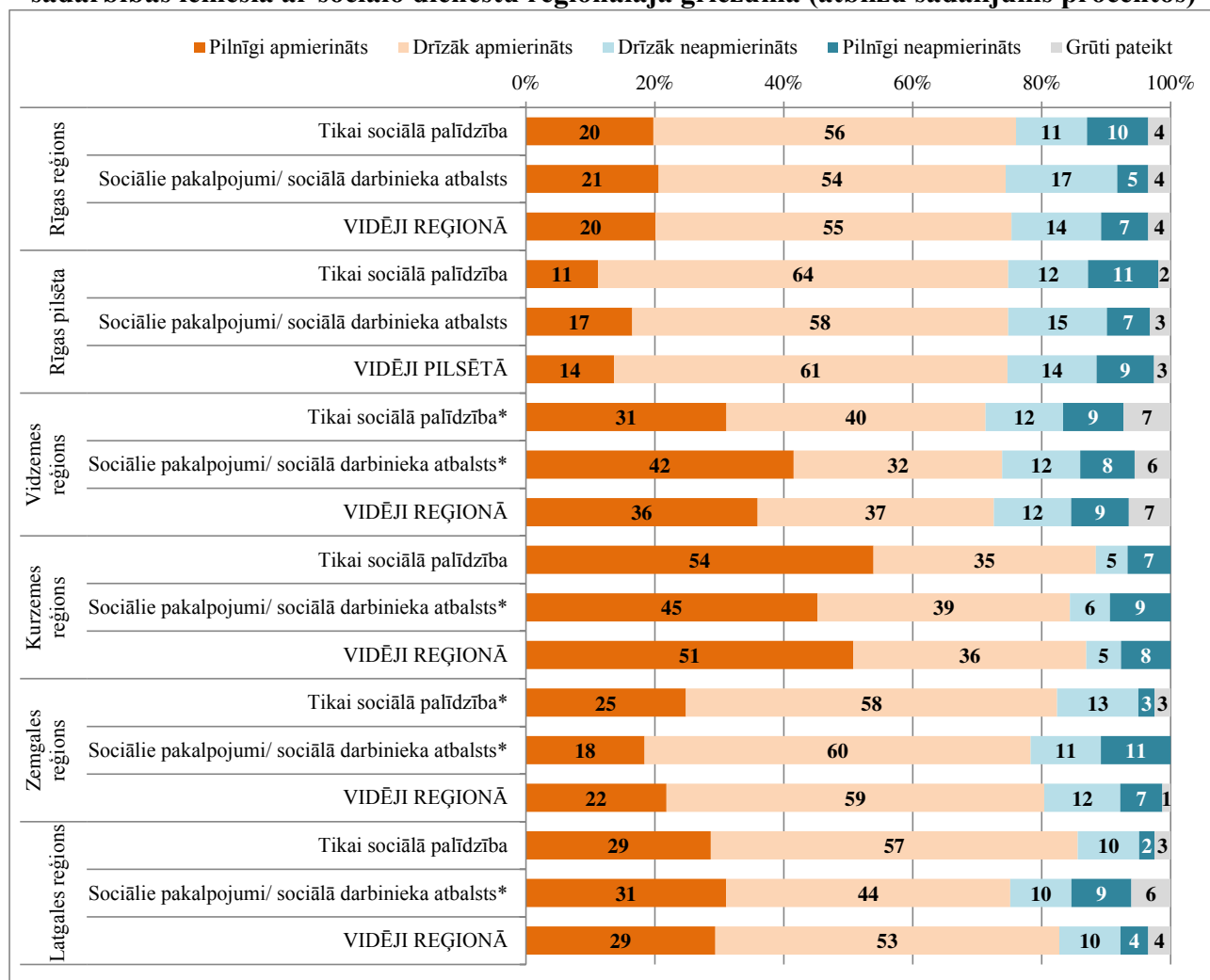
27.A. zīmējums. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu atkarībā no sadarbības iemesla ar sociālo dienestu (atbilžu sadalījums procentos)



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

Aplūkojot sociālo dienestu klientu apmierinātību atkarībā no sadarbības iemesla, redzams, ka būtiskas atšķirības nav novērojamas (27.A. zīmējums), jo sociālo pakalpojumu un/vai sociālā darbinieka atbalsta saņēmēju apmierinātība ir tikai par 3% zemāka nekā sociālās palīdzības saņēmēju apmierinātība, kas nav uzskatāma par statistiski nozīmīgu atšķirību, ņemot vērā aptaujāto skaitu apakšgrupās. Tomēr, aplūkojot šos datus vienlaikus arī reģionālajā griezumā (27.B. zīmējums), redzamas iepriekš raksturotās reģionālās atšķirības. Būtiskāk šajā aspektā ir tas, ka pastāv zināmas variācijas sociālo pakalpojumu/ sociālā darbinieka atbalsta saņēmēju grupā reģionālajā griezumā, kas mazā respondentu skaita apakšgrupās dēļ ir vērtējamas kā tendences. Piemēram, Rīgas pilsētā biežāk ar sadarbību ir pilnīgi apmierināti tie dienesta klienti, kas saņēmuši sociālo pakalpojumu vai sociālā darbinieka atbalstu, līdzīga tendence ir novērojama Vidzemes reģiona sociālo dienestu klientu vērtējumā. Savukārt Kurzemes reģionā sociālo pakalpojumu un/vai sociālā darbinieka atbalsta saņēmēji retāk ir pilnīgi apmierināti ar sadarbību ar sociālo dienestu. Latgales reģionā sociālo pakalpojumu un/vai sociālā darbinieka atbalsta saņēmēji kopumā ir retāk apmierināti ar sadarbību nekā šajā reģionā dzīvojošie sociālo dienestu klienti, kuru saņem tikai sociālo palīdzību.

27.B. 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.

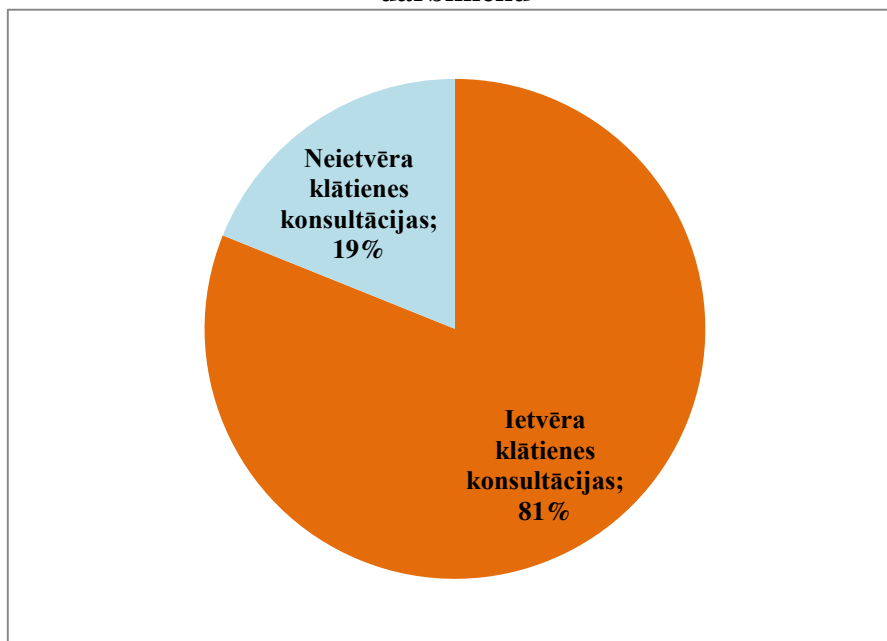
Tajos gadījumos, kad konkrētā persona pati personīgi vērsās sociālajā dienestā, 81% gadījumu sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku (28. zīmējums). Būtisku atšķirību atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav, izņēmums ir sadalījumā pēc apdzīvotās vietas tipa, jo vērojama tendence, ka Rīgā un citās republikas pilsētās klātienes konsultācijas ir salīdzinoši nedaudz retāk (atbilstoši 77% un 75%) nekā vidējos un mazos novados (atbilstoši 89% un 88%).

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 (29. 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.

28. zīmējums. Personīgu klātienes konsultāciju īpatsvars sadarbībā ar sociālā dienesta darbinieku



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492

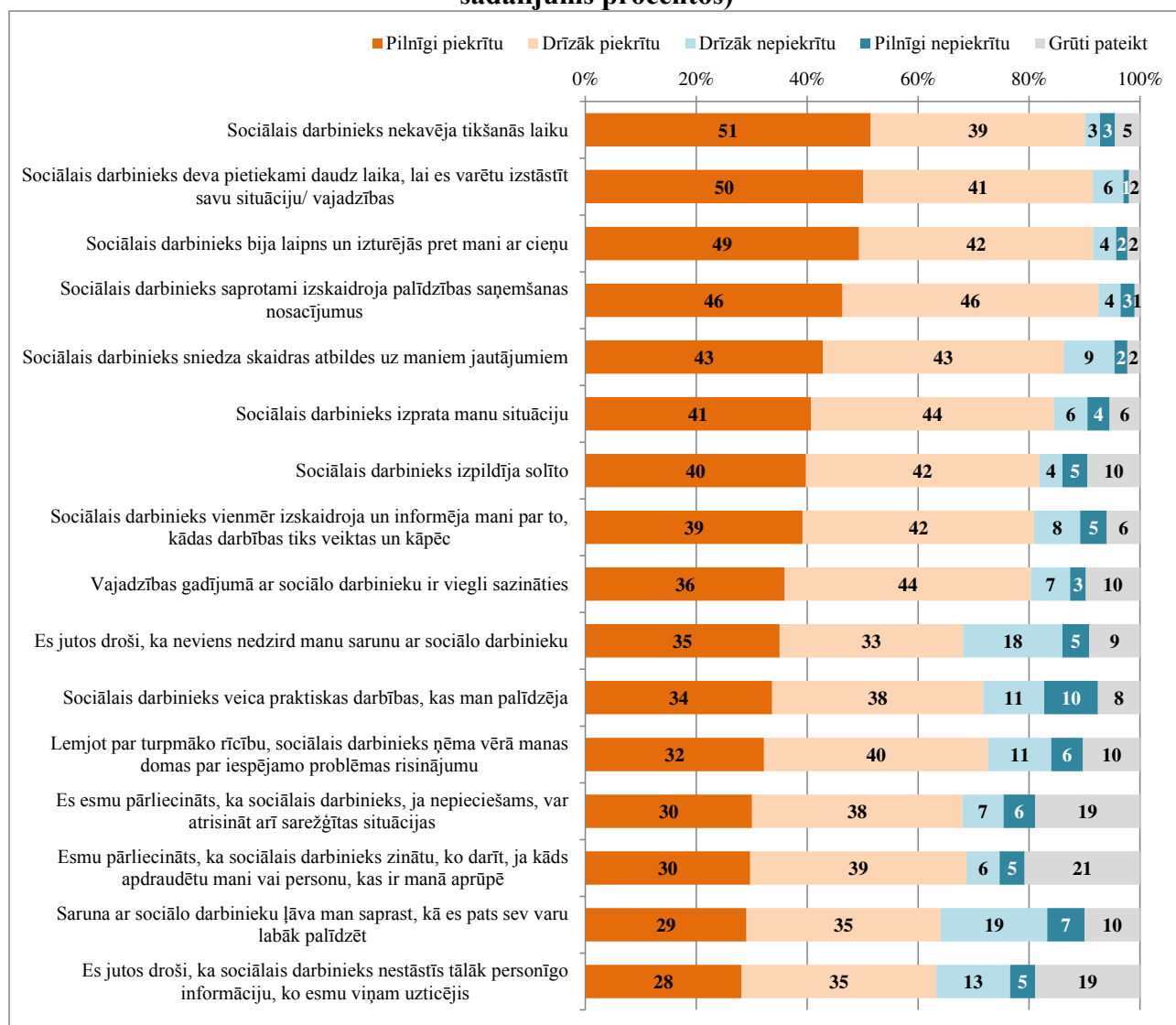
Ļoti būtiski, ka sociālie darbinieki prasmīgi plāno savu laiku un paredz sarunai ar klientu pietiekami daudz laika. Kopumā 91% aptaujāto piekrīt, ka sociālais darbinieks deva pietiekami daudz laika, lai es varētu izstāstīt savu situāciju vai vajadzības (summētas atbildes „pilnīgi piekrītu” un „drīzāk 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.

Svarīgi, ka sociālā dienesta klienta, vērsoties 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%).

29. 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 klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=399

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 augstāka 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 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.

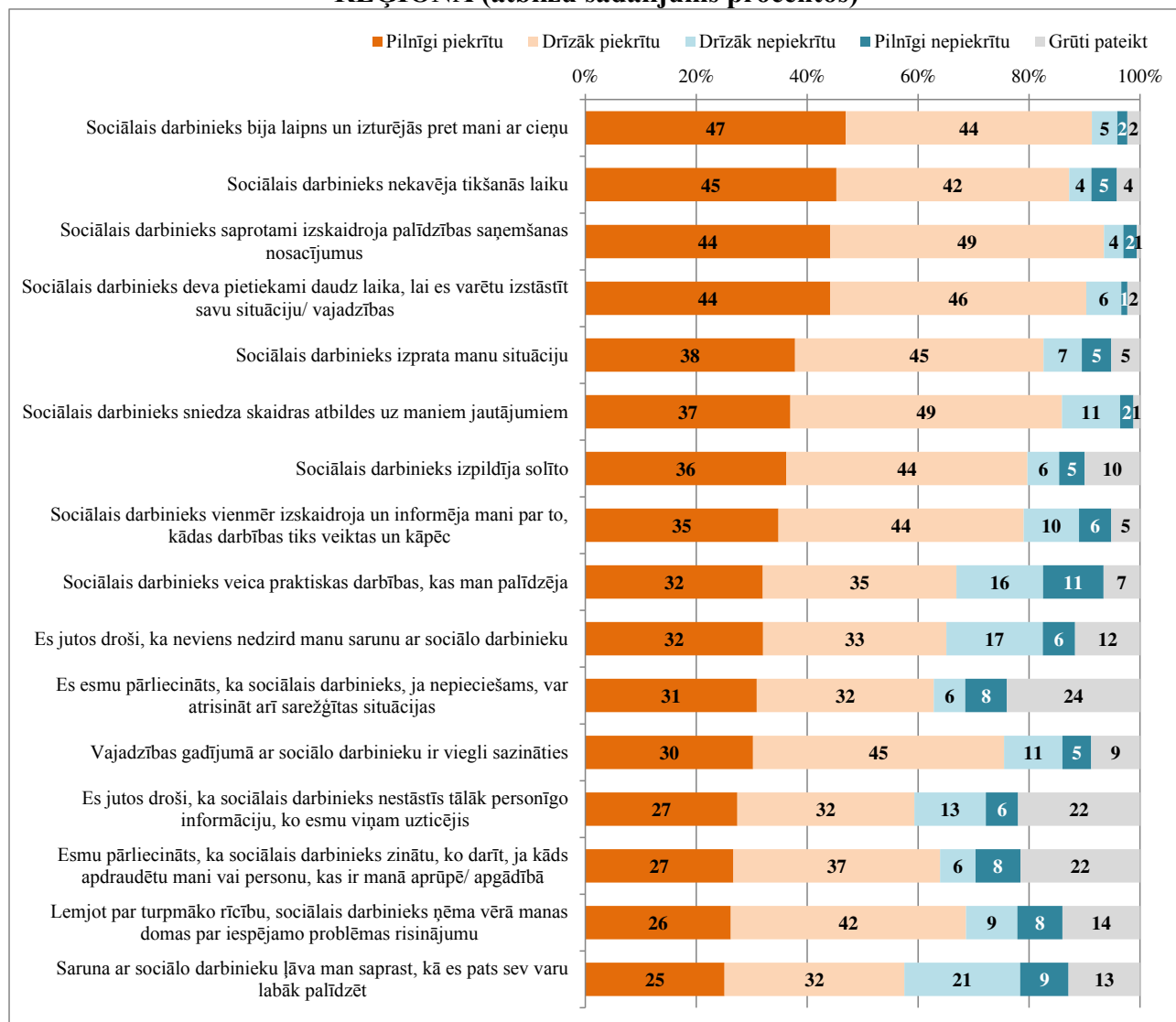
Ar konfidencialitātes neievērošanu saistīts arī salīdzinoši augstais negatīvo atbilžu skaits attiecībā uz apgalvojumu „Es jutos droši, ka sociālais darbinieks nestāstīs tālāk personīgo informāciju, ko esmu viņam uzticējis”. Šim apgalvojuma piekrīt 63%, bet nepiekrīt 18% aptaujāto (grūti pateikt 19%). 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%.

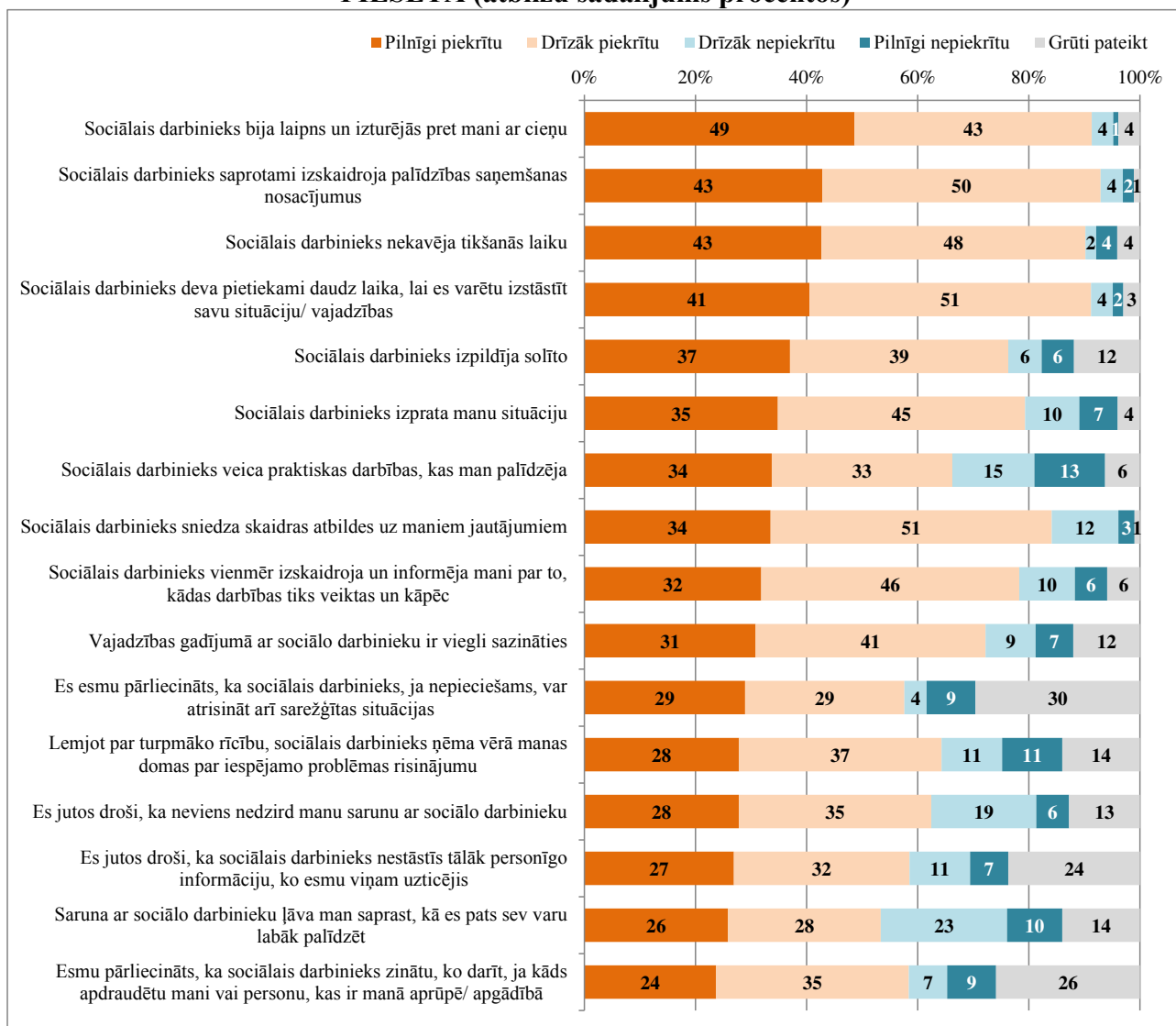
Kvantitatīvās aptaujas ietvaros sociālo dienestu klientu sniegtais sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums reģionālajā griezumā attēlots 29.A. – 29.F. zīmējumā.

29.A. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



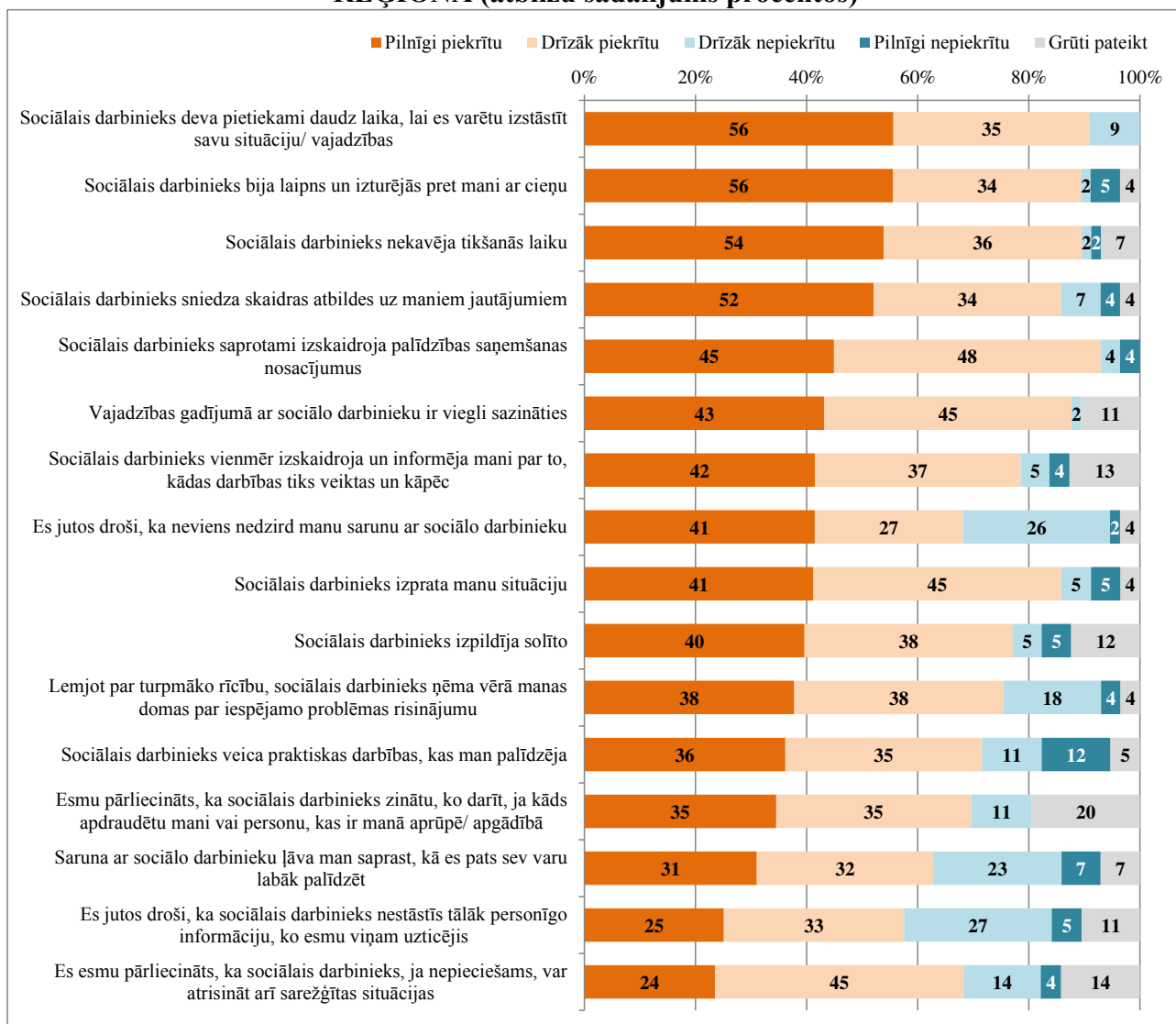
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=172

29.B. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums RĪGAS PILSĒTĀ (atbilžu sadalījums procentos)



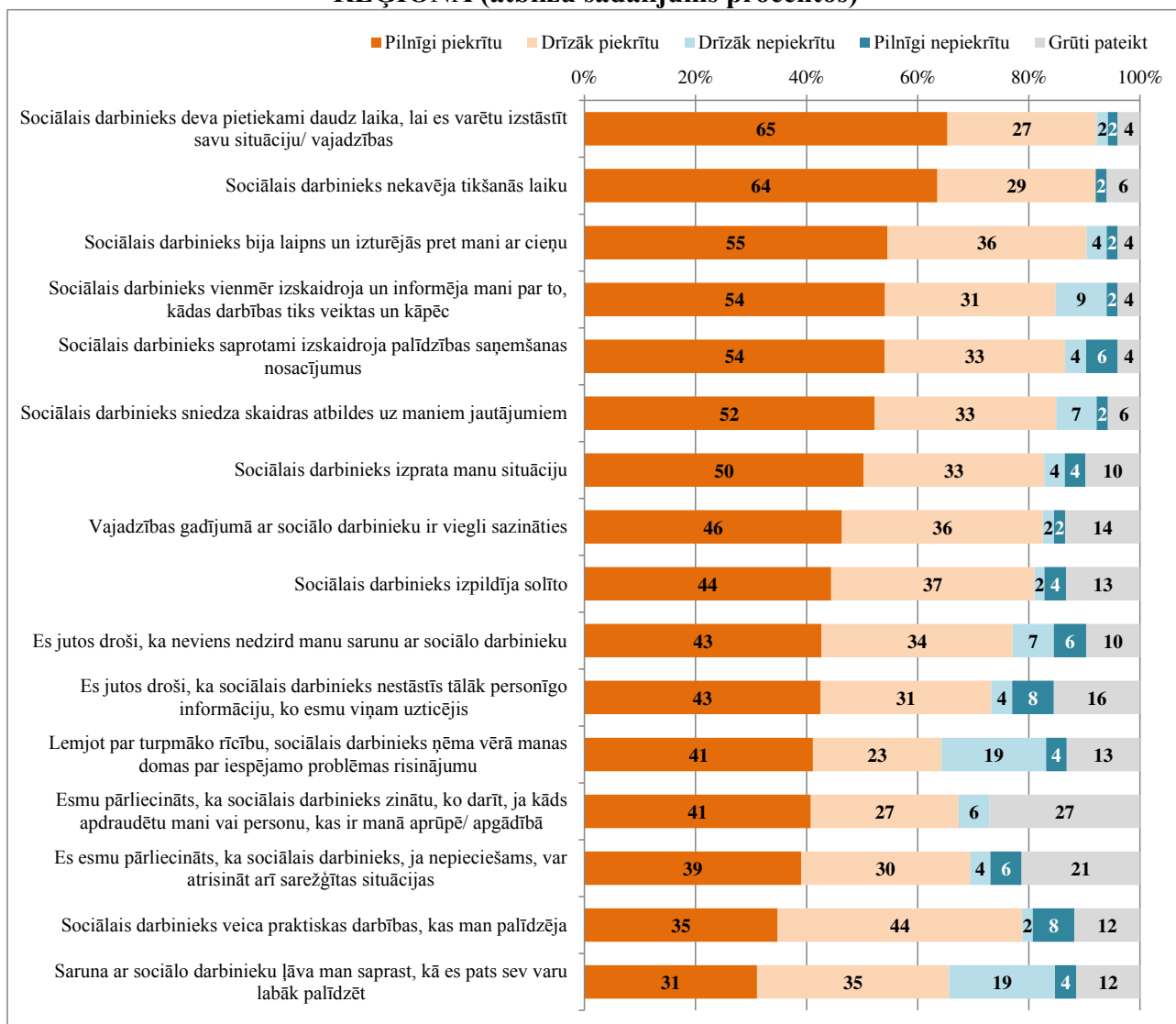
Bāze: visi RĪGAS PILSĒTAS sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=101

29.C. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



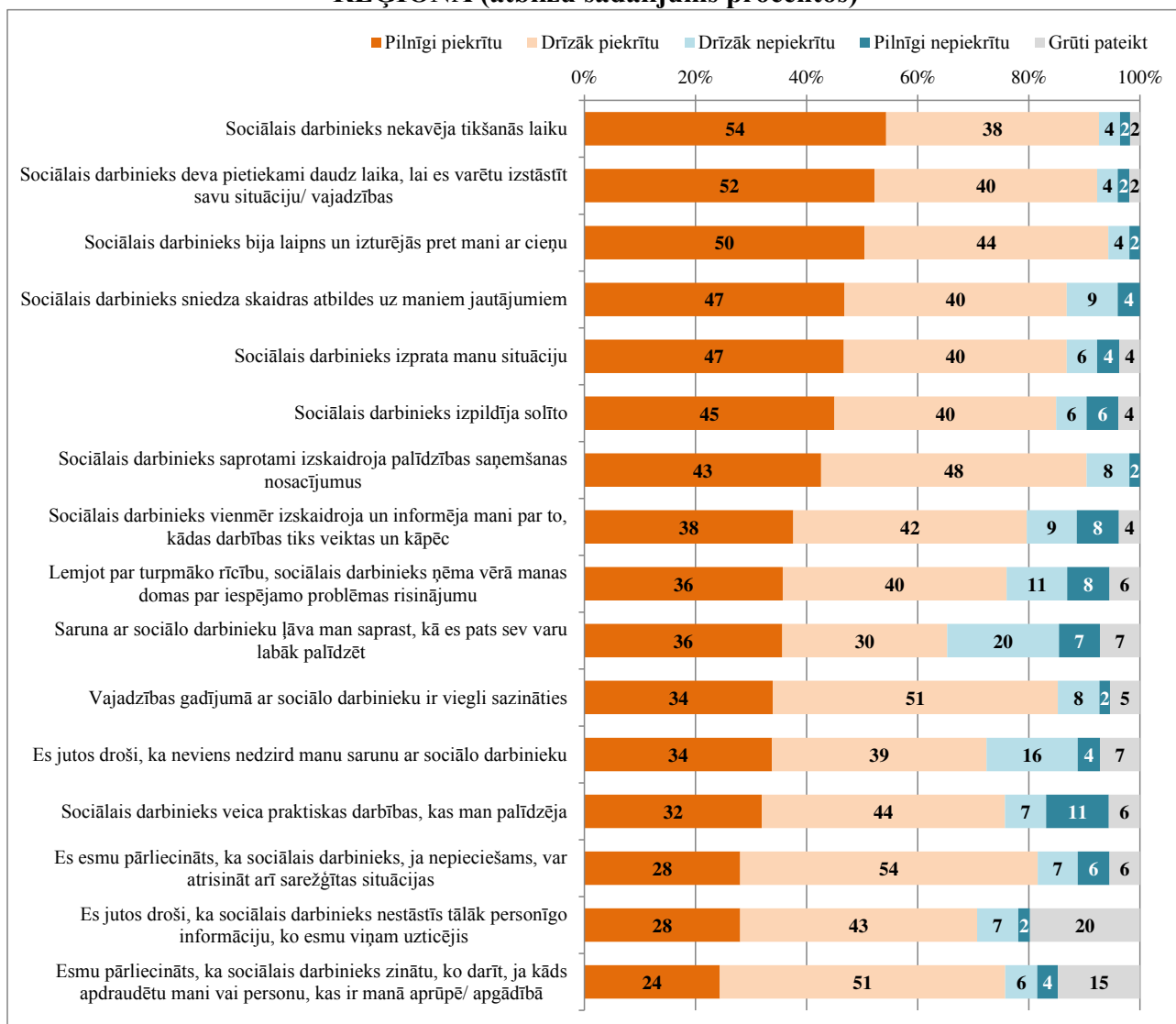
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=56

29.D. zīmējums. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



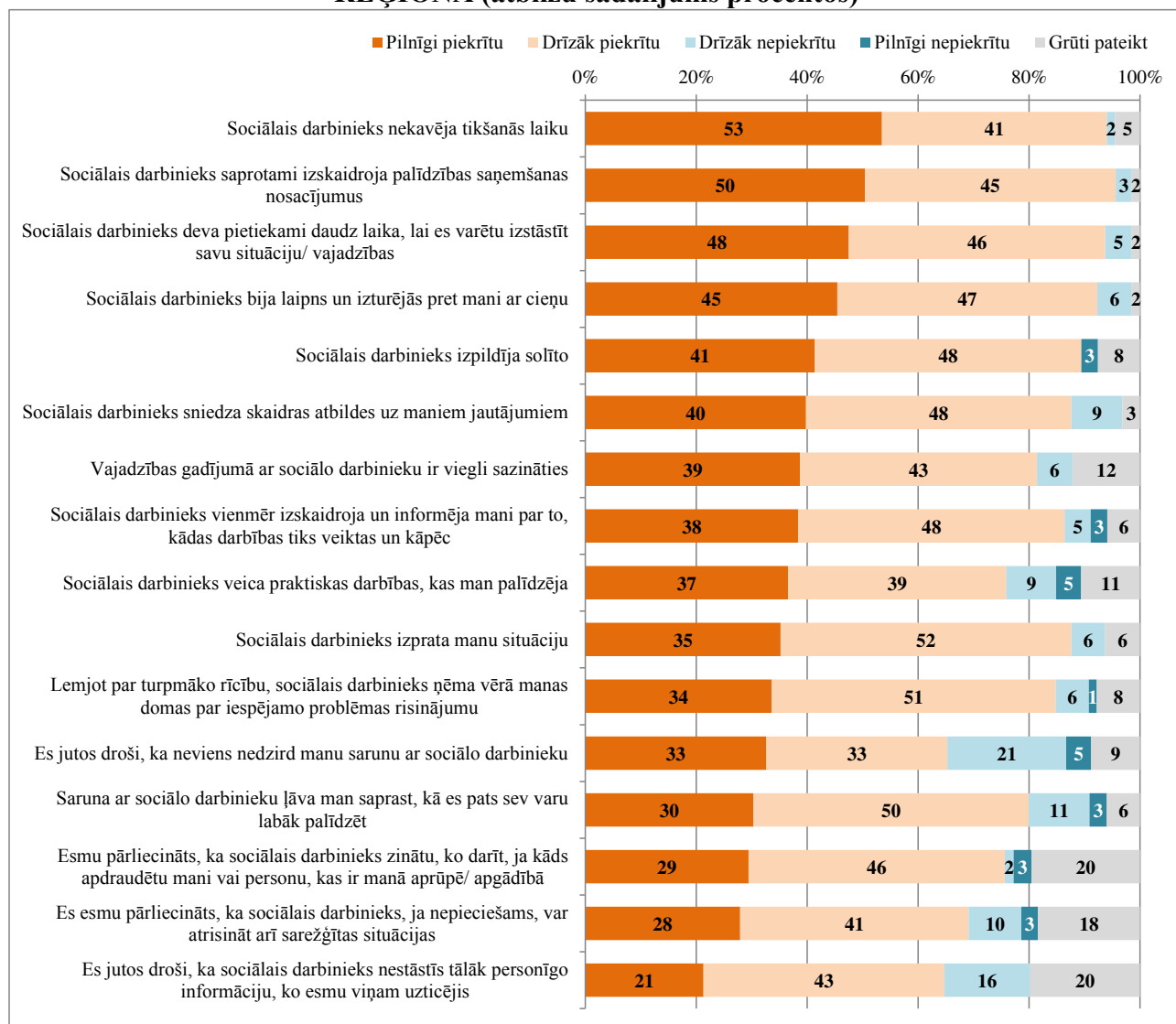
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=52

29.E. 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 klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=54

29.F. 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 klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=65

Kopumā pētījuma kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs (atbildes „pilnīgi apmierināts” un „drīzāk apmierināts”) par sociālo dienestu sniegto palīdzību ir augsts un 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.

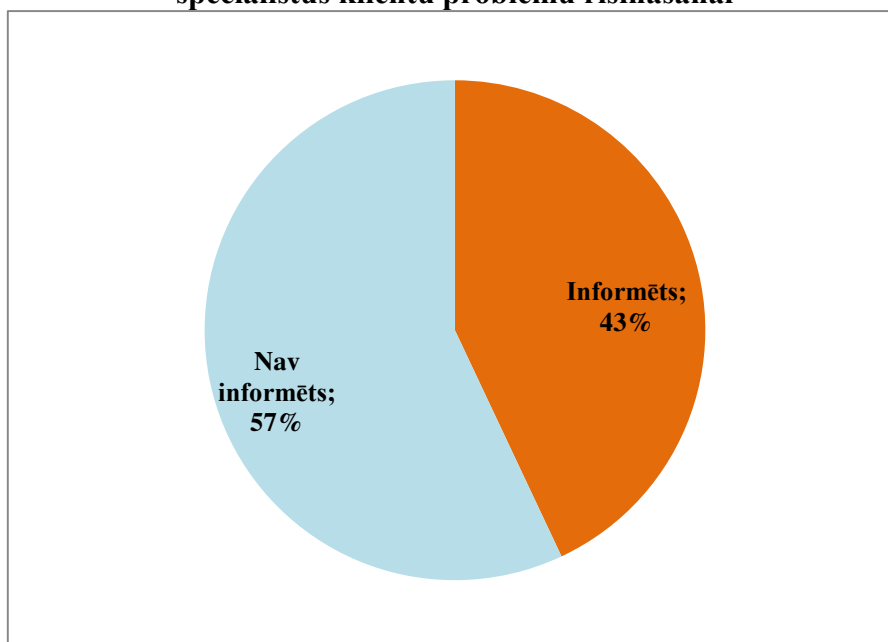
STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS VĒRTĒJUMS

Sociālo dienestu klientu viedoklis par starpinstitucionālo sadarbību sociālajiem dienestiem ar citām institūcijām un profesionāliem 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. Treškārt, tika noskaidrota sociālo dienestu klientu pieredze attiecībā uz citu valsts un pašvaldības institūciju un speciālistu piesaistīšanu sociālā dienesta klientu problēmu risināšanai. Pieredzes raksturošanai tika apzinātas gan organizācijas un speciālisti, kuru palīdzība izmantota, gan sociālā darbinieka loma sadarbības organizācijā, gan arī sociālo dienestu klientu apmierinātība ar piesaistīto organizāciju vai speciālistu palīdzību. Fokusa grupu diskusijās Latvijas iedzīvotāji par savu pieredzi attiecībā uz citu valsts un pašvaldības institūciju un speciālistu piesaistīšanu sociālā dienesta klientu problēmu risināšanai izteicās ļoti īsi, un lielākoties izteicās vairāk nevis no indivīda perspektīvas, par to, kāda ir viņa konkrētā pieredze, bet no sabiedrības interešu pozīcijām – ar ko sociālajiem dienestiem būtu nepieciešams ciešāk sadarboties.

Sociālā dienesta klientu informētība par starpinstitucionālās sadarbības iespējām

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 (30. zīmējums). 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%).

30. zīmējums. Informētība par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai



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

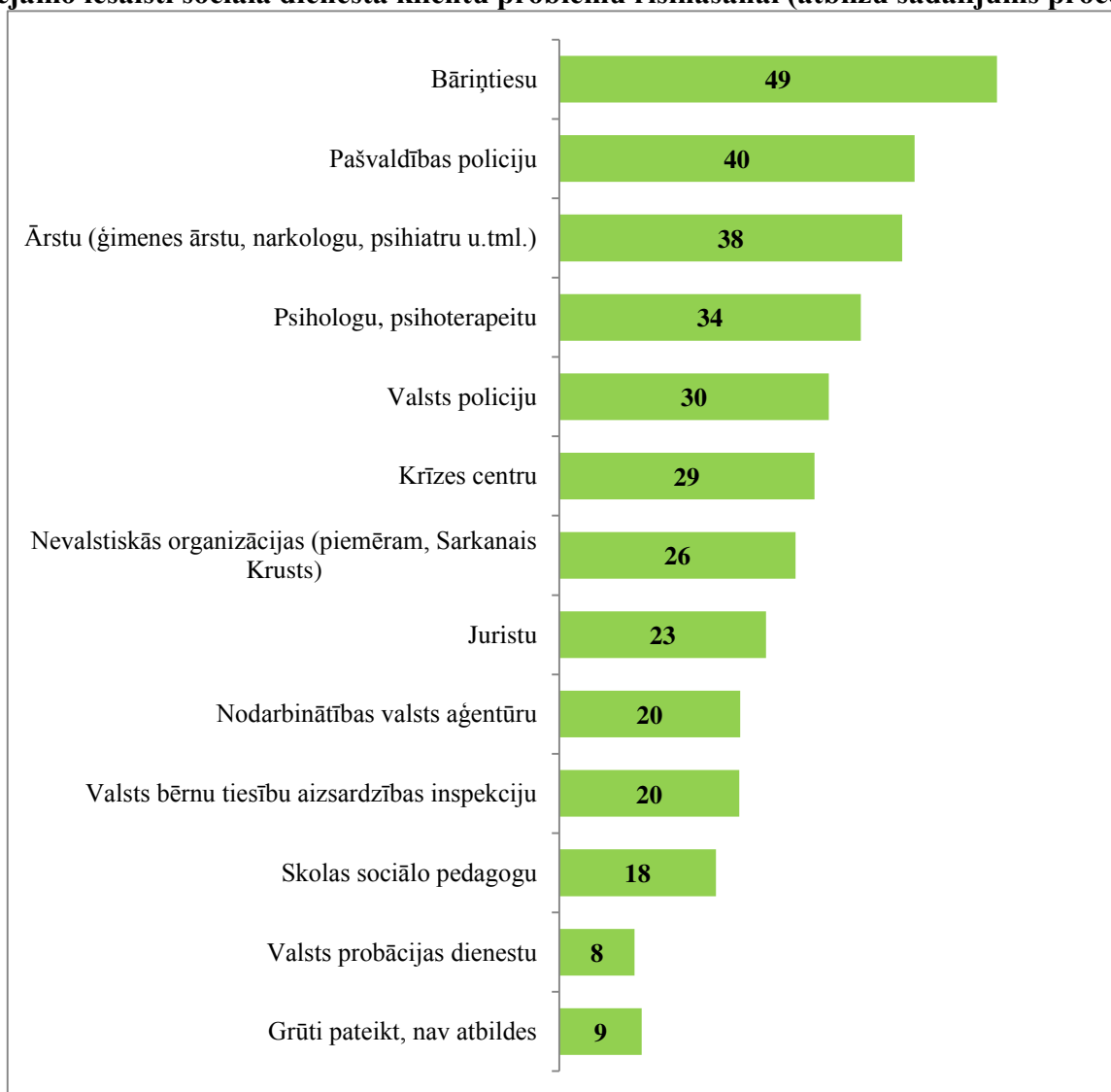
Nedaudz labāk informēti ir arī latvieši (47%), salīdzinot ar krieviem un citu tautību pārstāvjiem (atbilstoši 38% un 39%). Salīdzinoši nedaudz sliktāk informētas ir personas ar pamatizglītību

(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 vērtējumā (31. 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.

31. 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

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. (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 pakal. 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 neliemas ne zinīs, līdzilvēki. (4. FGD, LV)

Fokusa grupu diskusijās arī atklājās, ka diskusiju dalībniekiem trūkst informācijas par iespējamām 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.

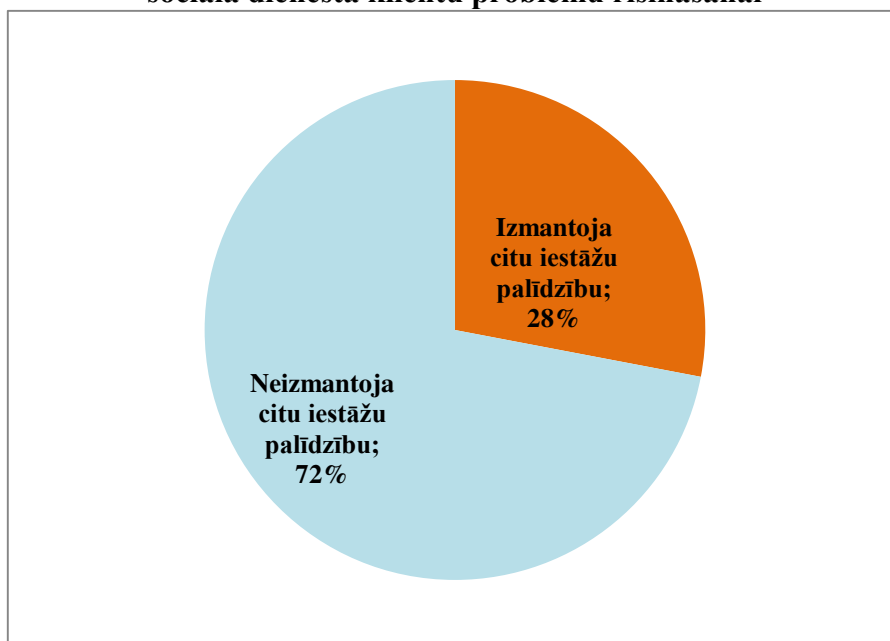
Latvijā ir divarpus tūkstoši dažādu biedrību un nodibinājumu. Un viņiem noteikti ir kontakts ar sociālajiem dienestiem. Bet, ieejot tajā sociālā dienesta ēkā, tur, kur kabineti. Kabinets, numurs, numurs. Nav redzams, ka viņiem ir tas plašais sadarbības loks. Cilvēks ienāk, un viņš jau neredz, ka ir, 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. (1. FGD, LV)

Starpinstitucionālās sadarbības pieredzes vērtējums

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 (32. zīmējums). 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.

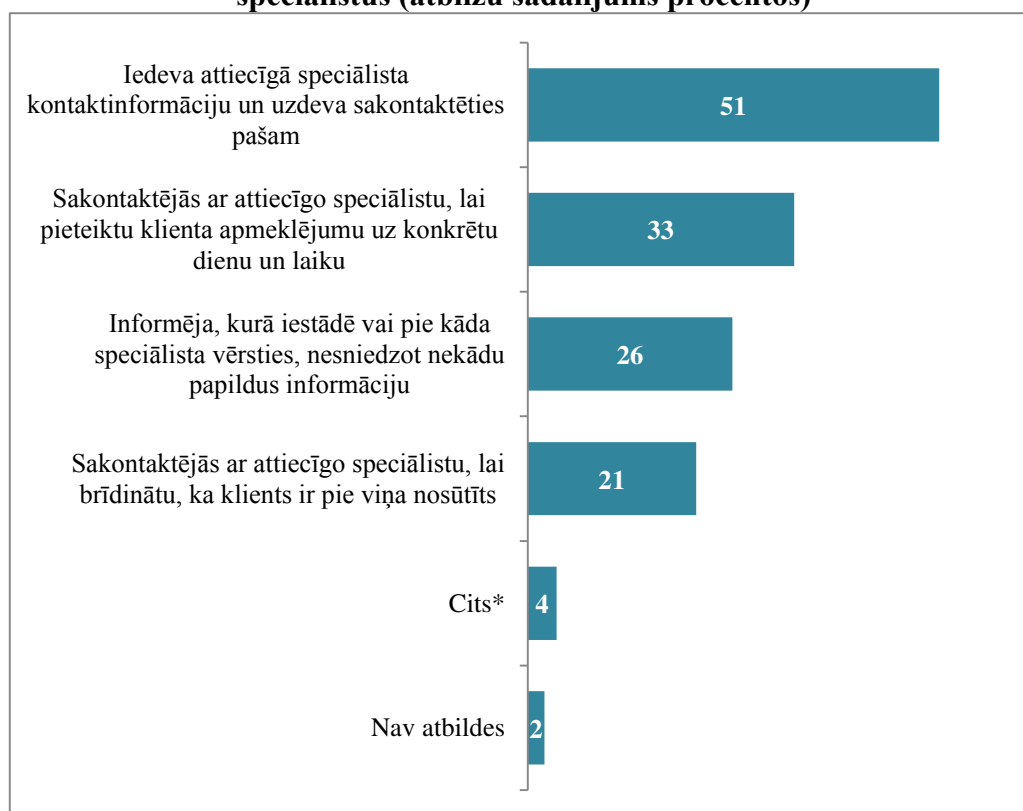
Jautājumi, saistībā ar kuriem pašvaldības sociālais dienests salīdzinoši ievērojami biežāk ir pieaicinājis vai ieteicis pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai sadarbības partnerus, ir krīzes centra pakalpojumu saņemšana, palīdzības saņemšana atkarību (alkoholisms, narkomānija u.tml.)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

32. zīmējums. Citu valsts un pašvaldības institūcijas un speciālistus piesaistīšanas biežums sociālā dienesta klientu problēmu risināšanai



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492

33. zīmējums. Sociālā dienesta darbinieka aktivitātes, piesaistot citas institūcijas vai speciālistus (atbilžu sadalījums procentos)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138

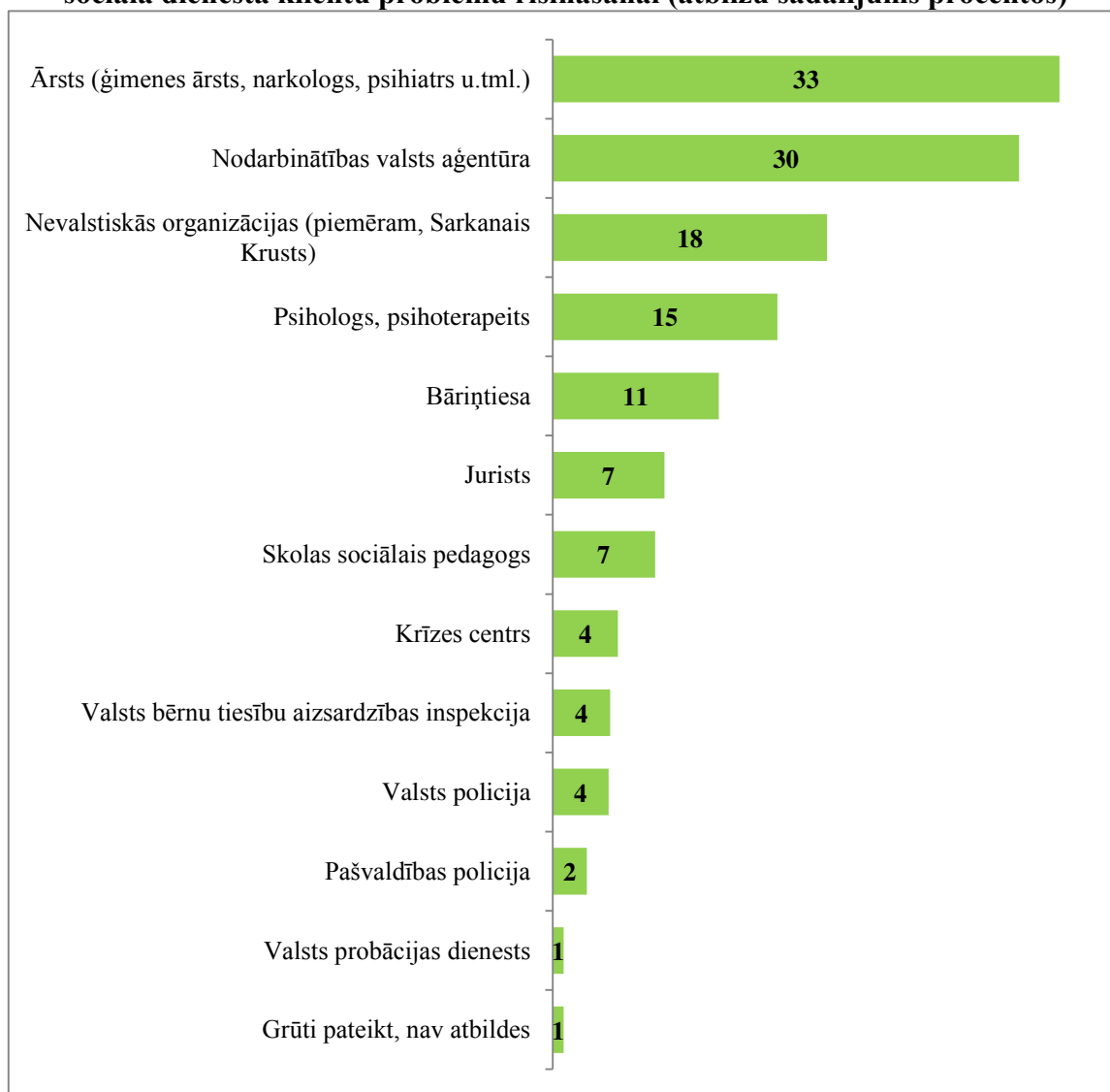
Piezīme: Cits*: sociālā dienesta klientam jau bija zināma nepieciešamā kontaktinformācija, sociālais darbinieks izskaidroja, kādi dokumenti nepieciešami, lai vērstos citā iestādē

Gadījumos, kad pašvaldības sociālais dienests iesaka sadarboties ar kādu organizāciju nepieciešamā atbalsta saņemšanai, visbiežāk sociālais darbinieks klientam iedod attiecīgā speciālista

kontakinformāciju (piemēram, tālruņa numuru) un uzdod sakontaktēties pašam (51%). 33% gadījumu sociālais darbinieks pats sakontaktējas ar attiecīgo speciālistu, lai pieteiktu apmeklējumu uz konkrētu dienu un laiku. 21% gadījumu sociālais darbinieks sakontaktējās ar attiecīgo speciālistu, lai brīdinātu, ka klients ir pie viņa nosūtīts. 26% aptaujāto norāda, ka sociālais darbinieks tikai informē, kurā iestādē vai pie kāda speciālista vērsties, nesniedzot nekādu papildus informāciju (33. zīmējums).

Uz jautājumu par to, kādu iestāžu, organizāciju vai speciālistu palīdzību izmantoja sociālais darbinieks, vai pie kā viņš klientu nosūtīja (34. zīmējums), visbiežāk minētā atbilde ir veselības aprūpes speciālists (ģimenes ārsts, narkologs, psihiatrs u.tml.) (33%), Nodarbinātības valsts aģentūra (30%), nevalstiskās organizācijas (piemēram, Sarkanais Krusts) (18%) un psihologs, psihoterapeits (15%).

34. zīmējums. Konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iesaistīšanas biežums sociālā dienesta klientu problēmu risināšanai (atbilžu sadalījums procentos)



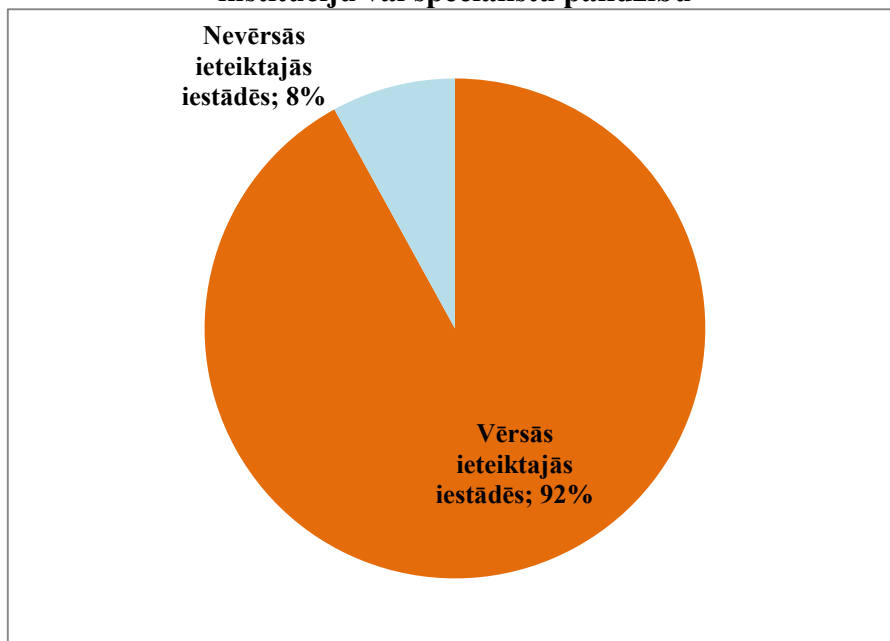
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138

Lielākā daļa jeb 92% aptaujāto, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot (35. zīmējums). Salīdzinoši nedaudz retāk

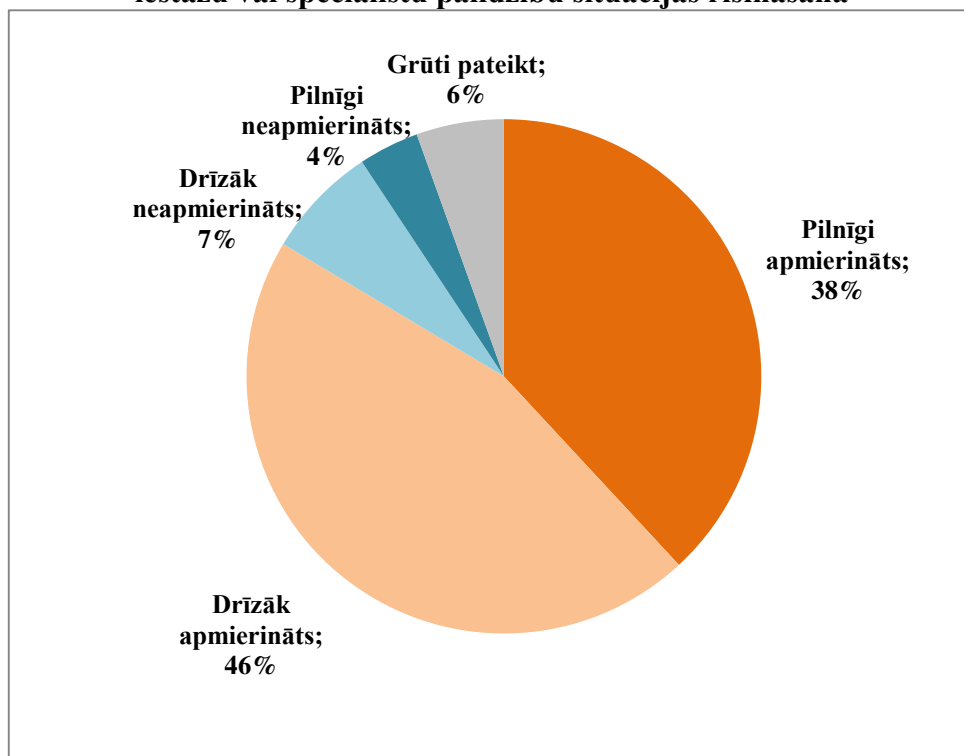
sociālā darbinieka ieteikumu ir uzklausiņas personas ar pamatizglītību (85%) un vidēju lielu novadu iedzīvotāji (83%).

35. zīmējums. Sociālo dienestu klientu aktivitāte izmantot ieteikto citu valsts un pašvaldību institūciju vai speciālistu palīdzību



Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138

36. zīmējums. Sociālo dienestu klientu apmierinātība ar pieaicināto valsts un pašvaldības iestāžu vai speciālistu palīdzību situācijas risināšanā

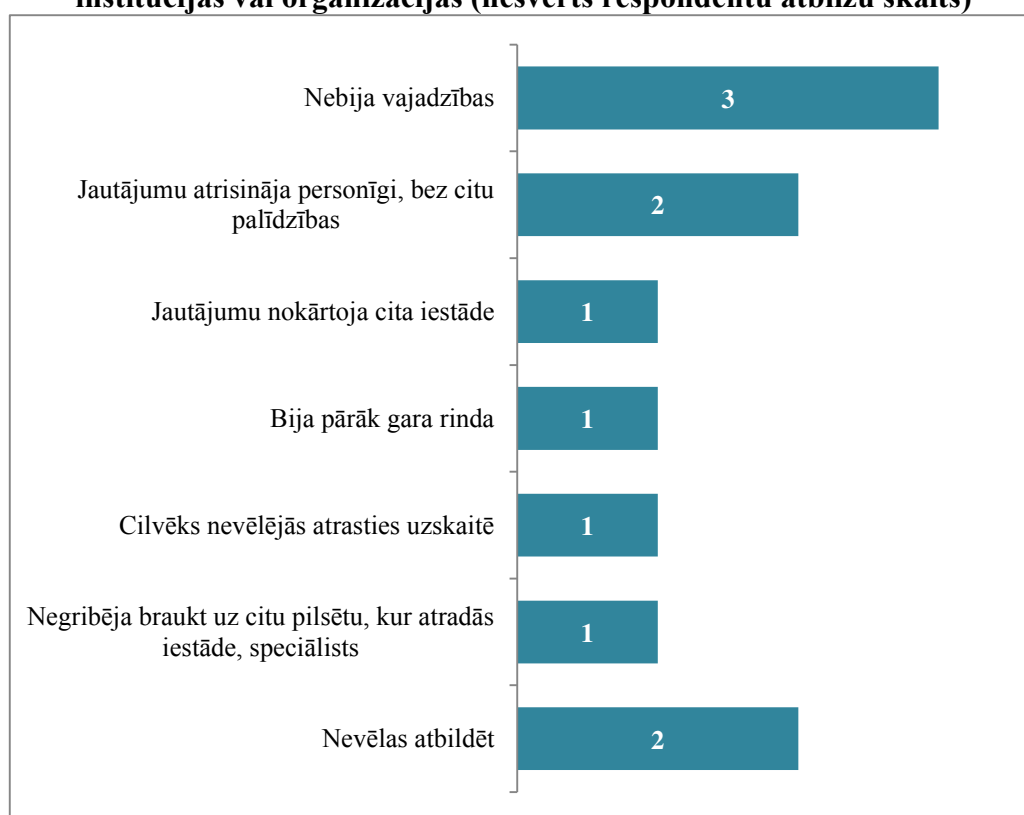


Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, un respondents ir vērsies atbilstoši ieteikumam, N=127

Tie sociālā dienesta klienti, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista un kas tajā arī vērsušies, tika lūgti novērtēt, cik apmierināti viņi ir ar pieaicināto organizāciju vai speciālistu palīdzību konkrētajā situācijā (36. zīmējums). Sniegtās atbildes liecina, ka kopumā 84% ir apmierināti ar sniegto atbalstu. Neapmierināto skaits ir 11%, no tiem pilnīgi neapmierināti ir 4%, drīzāk neapmierināti ir 7%. Statistiski nozīmīgas atšķirības pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Pavisam 11 personas aptaujā bija tādas, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista un kas tajā nav vērsušies. Trīs no šīm personām pēc palīdzības nevērsās, jo uzskatīja, ka tas nav vajadzīgs, divi jautājumu atrisināja paši, bez citu palīdzības, divi uz šo jautājumu nevēlējās atbildēt. Pa vienam respondentam bija tādi, kas atbildēja, ka negribēja braukt uz citu pilsētu, kur atradās iestāde, nevēlējās atrasties uzskaitē, bija pārāk gara rinda un jautājumu nokārtoja cita iestāde (37. zīmējums).

37. zīmējums. Nevēršanās iemesli pie sociālā dienesta ieteiktās valsts vai pašvaldības institūcijas vai organizācijas (nesvērts respondentu atbilžu skaits)



Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks nosūtīja personu pie citām iestādēm vai speciālistiem, taču respondents šo iespēju neizmantoja, N=11

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.). Lielākā daļa sociālā dienesta klientu, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot, un kopumā 84% ir apmierināti ar sniegto atbalstu. Tajos gadījumos, kad persona nav vērsusies ieteiktajā iestādē, nevēršanās pēc palīdzības ir saistīta ar šādiem iemesliem: ir personas, kas uzskata, ka tas nav vajadzīgs, citi mēģina risināt savas problēmas saviem spēkiem. Atsevišķos gadījumos šķērslis ir arī tas, ka pakalpojums ir pieejams citā pilsētā vai uz pakalpojumu jāgaida garā rindā.

SABIEDRĪBAS AKTIVITĀTE UN SOCIĀLAIS DARBS KOPIENĀ

Lai apzinātu sociālo dienestu īstenoto sociālo darbu kopienā no Latvijas iedzīvotāju perspektīvas, pētījumā tika iekļauti jautājumi par iedzīvotāju līdzdalību sabiedrības norisēs un sociālo dienestu lomu iedzīvotāju iesaistīšanā. Aptaujā Latvijas iedzīvotājiem tika uzdots jautājums par līdzdalību dažādās sabiedriskajās aktivitātēs, piedāvājot 13 sabiedrisko aktivitāšu veidus, un arī jautājums, vai kādā no sabiedriskajām aktivitātēm pēdējo divu gadu laikā iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks. Līdzīgi jautājumi par līdzdalību sabiedriskajās norisēs, darbošanos kādos interešu klubos, biedrībās vai nevalstiskās organizācijās, tika diskutēti arī iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās.

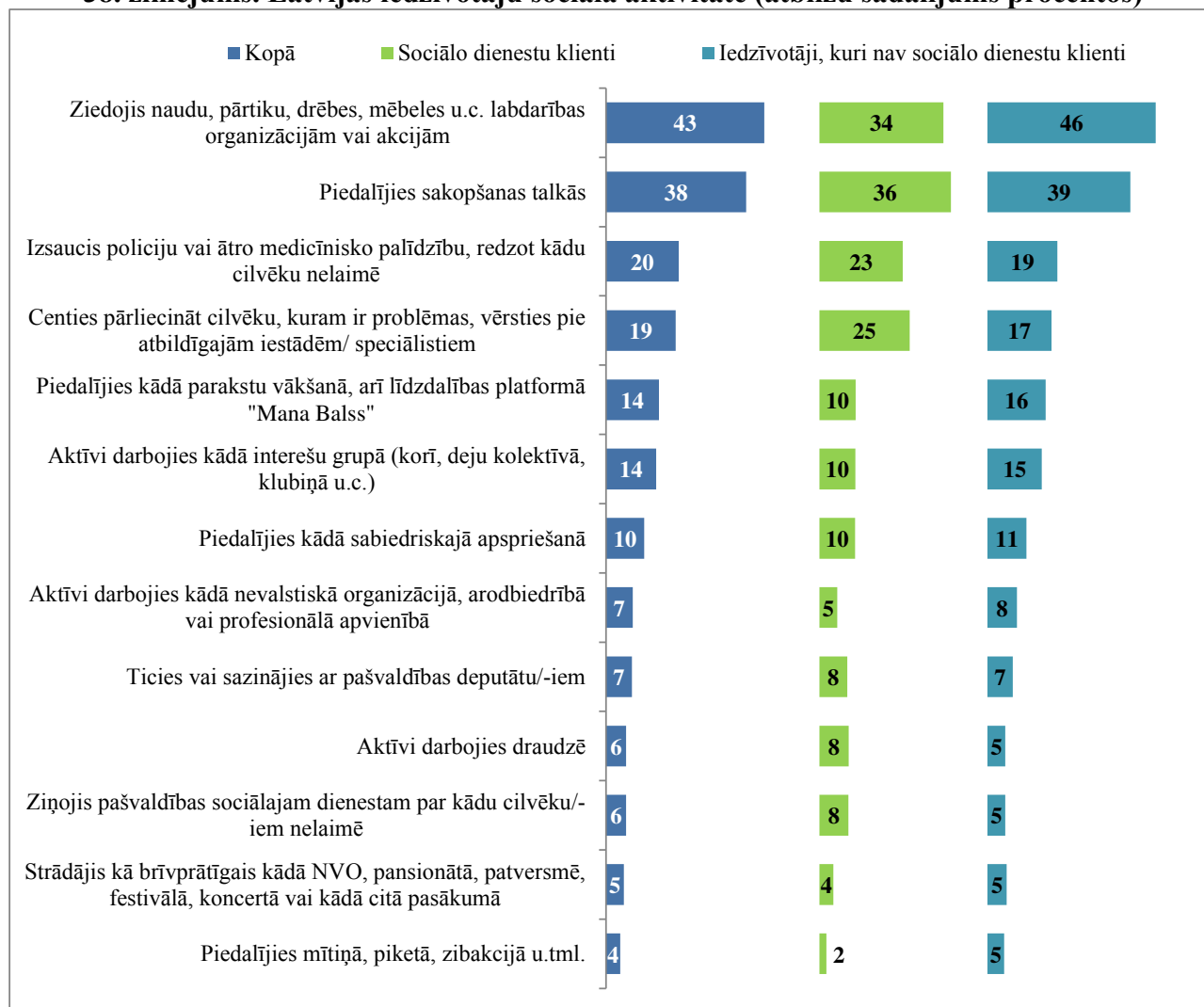
No dažādām sabiedriskajām aktivitātēm visaugstākā līdzdalība ir labdarības pasākumos. 43% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir ziedojuši naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām. Otra visbiežākā atbilde liecina par aktīvu dalību sakopšanas talkās (38%).

Diezgan liela Latvijas iedzīvotāju daļa ir centušies palīdzēt cilvēkiem nelaimē, izsaucot policiju vai ātro medicīnisko palīdzību (20%). Salīdzinoši ievērojami mazāk cilvēku ir ziņojuši par cilvēkiem nelaimē pašvaldības sociālajam dienestam (6%). 19% Latvijas iedzīvotāju centušies pārliecināt cilvēku, kuram ir problēmas, vērsties pie atbildīgajām iestādēm vai speciālistiem.

Vismazākais cilvēku skaits ir iesaistījies tādās sabiedriskās aktivitātēs kā dalība mītiņā, piketā, zibakcijā u.tml. (4%), brīvprātīgais darbs kādā NVO, pansionātā, patversmē, festivālā, koncertā vai kādā citā pasākumā (5%), darbošanās draudzē (6%).

Atbilžu sadalījumi sociālā dienesta klientu vidū, salīdzinot ar pārējiem Latvijas iedzīvotājiem, ļoti būtiski neatšķiras. Vienīgi var norādīt, ka sociālo dienestu klienti retāk ir ziedojuši naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām (sociālā dienesta klientu vidū 34%, starp pārējiem Latvijas iedzīvotājiem – 46%). Sociālo dienestu klienti nedaudz biežāk kā pārējie Latvijas iedzīvotāji ir centušies pārliecināt cilvēku, kuram ir problēmas, vērsties pie atbildīgajām iestādēm vai speciālistiem (sociālā dienesta klientu vidū 25%, starp pārējiem Latvijas iedzīvotājiem – 17%).

38. zīmējums. Latvijas iedzīvotāju sociālā aktivitāte (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

Analizējot atbildes pēc dažādiem sociāli demogrāfiskajiem parametriem, redzams, ka dažādos pasākumos aktīvāko grupu portrets ir atšķirīgs. Mītiņā, piketā vai zibakcijā salīdzinoši biežāk iesaistīti ir jauni cilvēki (vecuma grupa 15-29 gadi), tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), Rīgas un citu republikas pilsētu iedzīvotāji.

Sabiedriskās apspriešanās biežāk piedalās tie, kas vecuma grupā 30-49 gadi, tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), un mazo un vidējo novadu iedzīvotāji, latvieši. Parakstu vākšanā, arī līdzdalības platformā „Mana Balss”, salīdzinoši biežāk iesaistīti ir latvieši, cilvēki ar augstāko izglītību, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), Rīgas un citu republikas pilsētu iedzīvotāji. Ar pašvaldību deputātiem tiekas vai sazinās nedaudz biežāk latvieši, tie, kam ir augstākā izglītība, mazo un vidējo novadu iedzīvotāji.

Kādā interešu grupā (korī, deju kolektīvā, klubiņā u.c.) biežāk darbojas latvieši, jauni cilvēki (vecuma grupa 15-29 gadi), tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), mazo novadu iedzīvotāji. Nevalstiskā organizācijā, arodbiedrībā vai profesionālā apvienībā biežāk darbojas latvieši, tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile). Draudzēs nedaudz biežāk iesaistīti ir sociālo dienestu klienti, Latgales un mazo novadu iedzīvotāji.

Kā brīvprātīgie kādā NVO, pansionātā, patversmē, festivālā, koncertā vai kādā citā pasākumā biežāk strādā jauni cilvēki (vecuma grupa 15-29 gadi), tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile). Naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. lietas labdarības organizācijām vai akcijām biežāk ziedojuši ir tie, kas vecuma grupā 30-49 gadi, sievietes, cilvēki ar augstāko izglītību, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), latvieši. Sakopšanas talkās biežāk piedalās latvieši, cilvēki ar augstāko izglītību, mazo novadu iedzīvotāji.

Pārliecināt cilvēku, kuram ir problēmas, vērsties pie atbildīgajām iestādēm vai speciālistiem, biežāk mēģina sievietes, cilvēki ar augstāko izglītību, latvieši un mazo novadu iedzīvotāji. Cilvēkiem nelaimē, izsaucot policiju vai ātro medicīnisko palīdzību, salīdzinoši biežāk palīdz cilvēki ar augstāko izglītību. Sociālajam dienestam par cilvēku nelaimē biežāk ziņo sociālo dienestu klienti, tie, kam ir augstākā izglītība, cilvēki ar augstākiem ienākumiem (piektā jeb augstākā kvintile), un mazo un vidējo novadu iedzīvotāji.

Jāpiebilst, ka tādu Latvijas iedzīvotāju, kas nav iesaistījušies vispār nevienā no minētajām aktivitātēm, ir 32%. Iesaistīšanās sabiedriskajās aktivitātēs atšķiras pēc izglītības līmeņa (to, vidū, kam ir pamatzglītība, nevienā no aktivitātēm nav piedalījušies 47%, to vidū, kam ir augstākā izglītība, – 22%). Atšķirības ir vērojamas arī pēc dzimuma (vīriešu vidū nekur nepiedalās 37%, sieviešu vidū – 27%), tautības (latviešu vidū nekur nepiedalās 27%, krievu vidū – 40%, citas tautības pārstāvju vidū – 36%), ienākumiem (zemi ienākumi – 36%, augsti ienākumi – 22%), vecuma grupām (15-29 gadi – 28%, 30-49 gadi – 27%, 50-74 gadi – 38%), reģiona (Rīgas reģionā – 30%, Vidzemes reģionā – 26%, Kurzemes reģionā – 40%, Zemgales un Latgales reģionā – 35%), kā arī apdzīvotās vietas (Rīga – 29%, mazs novads – 14%).

Fokusu grupu diskusijās Latvijas iedzīvotāji runāja gan par ļoti konkrētiem pasākumiem, kuros piedalās, gan arī vispārīgi par palīdzības sniegšanu un brīvprātīgo atbalstu cilvēkiem līdzās. Diskusiju dalībnieki bieži vien palīdz līdzcilvēkiem ikdienā, un tā nav kāda konkrēta organizēta aktivitāte, bet dažāda veida atbalsts, izpalīdzēšana, ne tikai ar naudu:

Man, piemēram, ir bijušas situācijas dzīvē, kad es esmu bijis no citiem cilvēkiem atkarīgs, kas man ir palīdzējuši. Un tāpēc arī es šodien rīkojos tā, ka, ja ir iespēja kādam palīdzēt, tad es arī to daru, iespēju robežās. Materiāli es arī nevienam naudu neesmu devis, ne uz ielas, ne veikalos. Bet es esmu vecākiem cilvēkiem palīdzējis un dažādus maksājumus veicis. Nu, tas ir tikai normāli, ka tu šādi rīkojies. (1.FGD.LV)

Man blakus dzīvo pensionāre, kurai ir slimas kājas, es arī viņai palīdzu. Mājās, uz sociālajiem eju, uz veikalu eju, uz aptieku eju. (2.FGD.RUS)

Atbalsta sniegšanu līdzcilvēkiem fokusu grupu dalībnieki vērtē kā pašsaprotamu, jo uzsver, ka paši var nonākt situācijās, kad būs nepieciešams atbalsts:

Manā pieredzē [svarīgi ir] tas, ja man ir drusku labāk, kā citam, un es zinu, ka es varu [atļauties ziedot]. Es nepalikšu no tā nabadzīgāks. Jo kādu dienu tas nāks man atpakaļ, un būs vajadzīgs arī man. Un es domāju, ka tad arī man būs palīdzība. (1.FGD.LV)

Daloties savā pieredzē par to, kā tiek sniegts atbalsts apkārtnē dzīvojošajiem trūcīgajiem bērniem, viena diskusijas dalībniece pastāstīja, ka viņai dažādas lietas, visbiežāk drēbes, iedod viņas draugi un paziņas, un viņa tālāk tās aizved uz tām mājām, kurās zina, ka dzīvo trūcīgas ģimenes:

Es nevaru uz tiem bērniem noskatīties, jo man ir jāsāk raudāt uzreiz. Viņš grib, nu, viņš nevar saprast, ka mamma nevar nopirkt to maizīti, to tas bērns nesaprot. Tad nu es palīdzu tiem bērniem, tām ģimenēm, kur ir mazi bērni. [...] Drēbes visi [draugi] vienmēr sadod man, tad es mājās salieku, sapakoju pa pakām. Es pat varu neiet mājā iekšā. Es vienkārši

aizbraucu, nolieku. Man laikam nevajag to baigo pateicību. Vēl kaut kādus saldumus salieku no sevis. Es jūtu, ka bērns tur būs priecīgs. Bet arī, kaut kādas lielākas mantas es aizvedu. Veļas mašīnas ir bijušas, mikroviļņu krāsnis, traukus visādus, gultas veļas. Klusi nolieku, aizbraucu, un man ir labi. (1.FGD.LV)

Bieži vien ziedošana ir saistīta arī ar brīvprātīgo darbu, piemēram, fokusu grupu diskusiju dalībnieku vidū bija tādi, kas vāc pārtiku un segas dzīvnieku patversmei, vai brauc uz bērnu namu un ved dāvanas, organizē atrakcijas:

Vēl vācam pārtiku dzīvnieku patversmei [skolā]. Pārtiku un segas vācam. (3.FGD.RUS)

Pēdējais, kur es biju, tas bija pilnīgi spontāni. Draugs Facebook bija ierakstījis, ka viņi brauc bāreņu bērniem noorganizēt Ziemassvētku pasākumu. Bija ierakstījuši Facebook, ka viņi to darīs, viņiem cilvēki saziņoja naudiņu, sapirka kaut kādas dāvaniņas, konfektītes. Un bija ierakstījuši, ka viņiem vajag kādu, kas viņus aizved. Es pieteicos par šoferi. Es viņus aizvedu un beigās piedalījās arī tajā pasākumā, izdomāju kaut kādas spēles uz vietas, un tad mēs viņiem tur novadījām tādu jautru vakaru. (1.FGD.LV)

Citiem diskusiju dalībniekiem ir bijušas situācijas, kad viņi, redzot, ka kādam cilvēkam pietrūkst naudas tam, ko viņš vēlas nopirkt, palīdz ar nelielu finansiālu atbalstu veikalā.:

Es naudu nedodu. Bet veikalā, ja pirms manis stāv tantīte, atver maciņu un pēdējās melnās, es saku – pieskaitiet man. Pieskaitiet man, es samaksāšu. (1.FGD.LV)

Nu, līdzīgi es arī esmu darījusi veikalā. Kādreiz ir bijis tā, ka es esmu bērnam devusi naudiņu, kādreiz ir bijis, ka es esmu nopirkusi, ko nu viņš tur ir prasījis, kādu maizīti vai tā. (1.FGD.LV)

Vairāki diskusijas dalībnieki uzskata, ka vienkārši dot naudu uz ielas ubagojošiem cilvēkiem, ir nepareizi, jo bieži vien nauda netiek iztērēta pārtikai, bet kaut kam citam:

Naudu es ļoti, ļoti reti kādam dodu. [...] Ir novērots, ka tur ap lielveikaliem, spieto diezgan daudz [ubagotāju]. Ja prasa naudu, tad es īstenībā ļoti, ļoti reti, kad dodu, ja nav tā, ka viņam uz pieres rakstīts, ka tiešām nav ko ēst. Mana pieredze rāda, ka lielākoties tas nav priekš pārtikas, tā naudiņa. Tad attiecīgi es saku, lai pasaka, ko vajag, un tad es nopirkšu. Ja viņš mēģina kaut ko izvairīties, ka nē, viņš nopirks pats, tad visticamāk, attiecībā uz mani viņš paliks bešā. Ja es viņam varu nopirkt, tad es nopērku. (1.FGD.LV)

Raksturojot savu darbošanos kādā nevalstiskā organizācijā, arodbiedrībā vai profesionālā apvienībā, arī tiek stāstīts tas, kā tiek sniegta palīdzība tiem, kam ir grūti, bet jau ar konkrētas organizācijas starpniecību, un konkrētajā piemērā atbalsts ir vairāk psiholoģisks un informatīvs, tā ir pieredze, ko var sniegt cilvēks kādam citam ar līdzīgāk problēmām (atbalsts „līdzīgs līdzīgam”):

Es sabiedriskajā organizācijā esmu valdē. Šī organizācija pārstāv cilvēkus ar konkrētu saslimšanu. Un mēs palīdzam pārsvarā ar konsultācijām, ar savu pieredzi, kā es esmu ar savu slimību cīnījies gadu gadiem. Vienkārši varu palīdzēt cilvēkiem ar kaut kādiem padomiem tiem, kas ar to ir saskārušies. (1.FGD.LV)

Pasākumi un labdarības akcijas, ko rīko baznīcu draudzes, tiek organizētas tā, lai vienlaicīgi būtu gan atbalsts (labdarība), gan iespēja patīkami pavadīt laiku, gan arī paēst siltu ēdienu. Citas draudzes cieši sadarbojas ar sociālo dienestu, lai zinātu, kam nepieciešams sniegt atbalstu, bet pārtiku un drēbes cilvēkiem, kas nāk pēc palīdzības, nedod tāpat vien, bet iespēju robežās iesaista dažādos darbos:

Gribēju pateikt, ka es pats piedalījos tādā labdarības akcijā, kuru organizēja draudze pie baznīcas, kur mani dēli ir kristījušies. [...] Tur bija rokdarbnieki, tur bija bērni, tur bija grāmatu krājēji. Tur pa ziedojumu var paņemt sev grāmatu. Tāpat, dažādas rotas, šalles. [...] Ir tāda draudzīga vide. [...] Karstā ēdināšana katlos. Būtībā cilvēks piedalās labdarības

pasākumā, bet viņš ir arī pasākumā, satiek paziņas vai iepazīstas. Tas ir labi pavadīts laiks. (1.FGD.LV)

Es esmu kristiete, un mums ir bērnu dārzs un skola. [...] Viņš var atnākt jebkurā laikā, viņš var dabūt drēbes, viņš var dabūt ēdienu. Bet viņam par to ir jāstrādā. Mums tā pieeja tāda. [...] Tagad stingri, no tā paša sociālā dienesta mums ir ģimeņu saraksts, kurām pietrūkst tās kapeikas līdz [iztikas] minimumam un kuras kautrējas. Un mums ir tāds saraksts, kur mēs palīdzam tieši ar to, ko vajag. Es pati esmu zvanījusi, un noskaidrojusi, ko vajag, kādu izmēru un tā. (4.FGD.LV)

Saistībā ar policijas vai ātrās medicīniskās palīdzības izsaukšanu, redzot kādu cilvēku nelaimē, daudzi diskusijas dalībnieki dalās savā pieredzē, kā snieguši palīdzību, izsaucot ātro medicīnisko palīdzību, lai palīdzētu uz ielas nokritušam cilvēkam. Lai gan nereti uz ielas nokrituši cilvēki patiešām arī ir piedzērušies, tomēr, diskusijas dalībnieki uzsver, ka arī piedzērušiem cilvēkiem, kas nokrituši zemē, ir jāsniedz palīdzība, jo bieži vien piedzēruši guļoši cilvēki ir piekauti un apzagti, un viņiem var rasties nopietnas veselības problēmas, īpaši guļot uz zemes aukstā laikā:

Ļoti bieži cilvēki nepalīdz. Bija uz ielas kaut kāds vīrietis nokritis, un es nevarēju saprast, vai viņam ir slikti, vai viņš vienkārši ir piedzēries. Man blakus vēl bija krustdēls, un es saku: „Izsaucam ātro palīdzību”. Viņš izrādījās piedzēries, bet jebkurā gadījumā mēs viņam palīdzējām. Un es ar savu piemēru rādīju, ka ir jāpalīdz cilvēkiem. Jo es zinu, ka manam tēvam tā bija. Viņš vienkārši nokrita, viņam palika slikti ar sirdi, bet cilvēki vienkārši gāja garām. Tad kāds bija izsaucis, un tad tādā veidā viņš palika dzīvs. Bet tas bieži ir, ka mēs vienkārši paejam garām, jo ir bail, jo liekas, ka tas cilvēks vienkārši guļ piedzēries. (1.FGD.LV)

Eju pāri tiltam, tur sievietē piedzērusies. Viņu laikam apzaga, sasita... Es izsaucu ātro palīdzību, bet pienāca vēl kaut kāds vīrietis piedzēries un aizvilka viņu. [...] Vienmēr, kad redzu cilvēku, īpaši, ja viņš ir piedzēries, es vienmēr zvanu [uz ātro palīdzību]. Es kā ārsts zinu, ka alkohola reibumā bieži notiek aritmija, un tas var būt ļoti bīstami. Es vienmēr zvanu, lai vai kādā stāvoklī viņš nebūtu. Un es vienmēr gaidu, kamēr viņi atbrauks. (2.FGD.RUS)

Man bija gadījums, kad gāju mājās. Redzu, ka netālu no mājas, pie sētas guļ sieviete. Redzēju, ka viens cilvēks vienkārši pagāja garām. Es nevarēju paiet garām. Piegāju klāt, redzu, ka viņai galva nedaudz asinīs. Izsaucu ātros. Izrādījās, ka viņa piedzērusies, un kur viņa to galvu sasita?! Bet pats fakts, ka viņa guļ uz zemes, pie sētas... (3.FGD.RUS)

Par to palīdzēšanu man pašam bija pieredze. Bija sniegs sasniedzis, gāju pastaigāties, un tur viena sieviete bija nokritusi. Piegāju klāt un izsaucu to ātro palīdzību. Sagaidīju ātros, un viss. Tā beidzās stāsts. (4.FGD.LV)

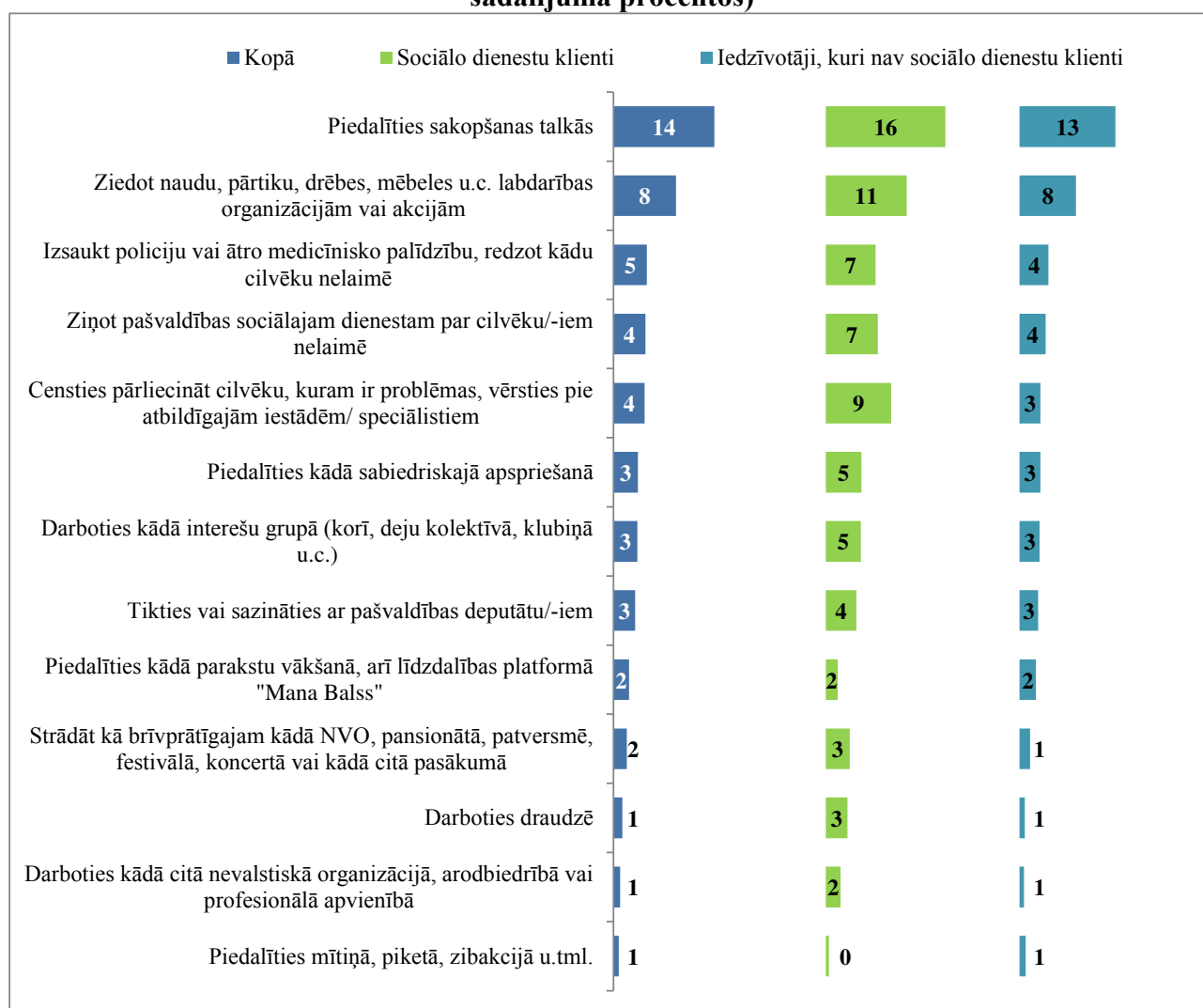
Daži diskusijas dalībnieki dalījās savā pieredzē, aizstāvēt līdzcilvēkus situācijā, kad redz kādu nelikumību, piemēram, zādzības mēģinājumu:

Es, piemēram, nevaru noskatīties, ka kādu apzog. Es vienmēr iejaucos. [...] Es arī izmetu divus vīriešus no tramvaja vienkārši tāpēc, ka viņi gribēja apzagt sievieti. Un tajā brīdī man nav baiļu. (1.FGD.LV)

Kopumā diskusijas dalībnieki labprāt dalījās savā pieredzē par to, kā viņi iesaistās atbalsta sniegšanā cilvēkiem, kam nepieciešama palīdzība. Par citām sabiedriskajām aktivitātēm diskusijas dalībnieki izteicās mazāk.

Aptaujā tika uzdots arī jautājums, vai kādā no sabiedriskajām aktivitātēm pēdējo divu gadu laikā iesaistīties ir aicinājis pašvaldības sociālais dienests vai sociālā dienesta darbinieks (39. zīmējums), kas savukārt liecinātu par veikto sociālo darbu kopienā. Aptaujas rezultāti parāda, ka 14% Latvijas iedzīvotāju pašvaldības sociālais dienests ir aicinājis piedalīties sakopšanas talkās (sociālā dienesta klientu vidū 16%, starp pārējiem Latvijas iedzīvotājiem – 13%). Pašvaldības sociālais dienests ir arī aicinājis ziedot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c. labdarības organizācijām vai akcijām. To norāda kopumā 8% Latvijas iedzīvotāju (sociālā dienesta klientu vidū 11%, starp pārējiem Latvijas iedzīvotājiem – 8%). Pārējās aktivitātēs sociālais dienests ir aicinājis piedalīties jau 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%).

39. 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%).

Kopumā no dažādām sabiedriskajām aktivitātēm visaugstākā līdzdalība ir labdarības pasākumos, ziedojot naudu, pārtiku, drēbes, mēbeles u.c., darbošanās sakopšanas talkās un atbalsts cilvēkiem nelaimē, izsaucot policiju vai ātro medicīnisko palīdzību. Gandrīz trešdaļa Latvijas iedzīvotāju nav iesaistījušies nevienā no minētajām aktivitātēm (32%). Būtiski norādīt, ka atbilžu sadalījumi sociālā dienesta klientu vidū, salīdzinot ar pārējiem Latvijas iedzīvotājiem, būtiski neatšķiras. 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%).

PIELIKUMS

FGD ar pašvaldību iedzīvotājiem un sociālā dienesta klientiem

Lai apzinātu pašvaldības iedzīvotāju (sabiedrības) un sociālo dienestu klientu priekšstatus un līdzšinējās saskarsmes pieredzi ar pašvaldības sociālo dienestu, tika organizētas 4 (četras) FGD. Turpinājumā sniegts pārskats par katru notikušo FGD: norises datums un vieta, ilgums, anonimizēti dalībnieku vārdi, dzimums, vecums, sadarbības pieredze ar pašvaldības sociālo dienestu.

1.FGD, latviešu valodā: 2017. gada 24. janvāris, Rīga

FGD norises ilgums: 108 min

Nr.	Vārds*	Dzimums	Vecums	Ir/nav vērsies sociālajā dienestā	Vēršanās iemesls
1.	Ivars	vīrietis	62	ir	Pabalsta saņemšana
2.	Juris	vīrietis	51	ir	Transporta kompensācija, mājokļa problēmu risināšana, asistenta pakalpojumi invaliditātes gadījumā
3.	Dagmāra	sieviete	50	ir	Palīdzība atkarību gadījumā, pabalsts dzīvokļa īrei; papildus prasmju apgūšana
4.	Egons	vīrietis	52	ir	Gados veca cilvēka aprūpe mājās, pabalsta saņemšana
5.	Zane	sieviete	41	nav	
6.	Māris	vīrietis	32	nav	
7.	Liene	sieviete	35	nav	
8.	Dace	sieviete	32	nav	

* Grupu diskusijas dalībnieku vārdi ir mainīti

2.FGD, krievu valodā: 2017. gada 26. janvāris, Rīga

FGD norises ilgums: 113 min

Nr.	Vārds*	Dzimums	Vecums	Ir/nav vērsies sociālajā dienestā	Vēršanās iemesls
1.	Jekaterina	sieviete	37	ir	Bezdarba situācija, pakalpojumi daudzbērnu ģimenēm
2.	Ludmila	sieviete	45	ir	Pabalsts, personas ar invaliditāti apkopšana
3.	Olga	sieviete	41	ir	Mājokļa jautājums, palīdzība jaunajām ģimenēm
4.	Anrijs	vīrietis	67	ir	Mājokļa jautājums, pabalsts īres dzīvokļa apmaksā
5.	Natālija	sieviete	51	ir	Mājokļa jautājums, psihologa palīdzība bērnu audzināšanā, pabalsts
6.	Dimitrijs	vīrietis	56	nav	
7.	Jūlija	sieviete	32	nav	
8.	Igors	vīrietis	26	nav	
9.	Polīna	sieviete	49	nav	
10.	Aleksandrs	vīrietis	42	nav	

* Grupu diskusijas dalībnieku vārdi ir mainīti

3.FGD, krievu valodā: 2017. gada 28. janvāris, Daugavpils
FGD norises ilgums: 109 min

Nr.	Vārds*	Dzimums	Vecums	Ir/nav vērsies sociālajā dienestā	Vēršanās iemesls
1.	Valentīna	sieviete	27	ir	Pabalsts, bērnu dārza, malkas apmaksa, mājokļa jautājums
2.	Marija	sieviete	49	ir	Pabalsts, palīdzība daudz bērnu ģimenei
3.	Svetlana	sieviete	25	ir	Mājokļa jautājums, pabalsts
4.	Oļegs	vīrietis	21	ir	Pabalsts, mājokļa jautājums, brīvpusdienas
5.	Sergejs	vīrietis	55	ir	Palīdzība bezdarba gadījumā, pabalsts
6.	Ņina	sieviete	57	nav	
7.	Lidija	sieviete	61	nav	
8.	Artūrs	vīrietis	47	nav	
9.	Marina	sieviete	50	nav	
10.	Viktors	vīrietis	38	nav	

* Grupu diskusijas dalībnieku vārdi ir mainīti

4.FGD, latviešu valodā: 2017. gada 4. februāris, Valmiera
FGD norises ilgums: 120 min

Nr.	Vārds*	Dzimums	Vecums	Ir/nav vērsies sociālajā dienestā	Vēršanās iemesls
1.	Kaspars	vīrietis	61	ir	Pabalsts, maznodrošinātā statuss
2.	Gatis	vīrietis	47	ir	Veca cilvēka aprūpe, pabalsts, dienas centra apmeklēšana
3.	Ligita	sieviete	39	ir	Palīdzība daudz bērnu ģimenēm, jaunu prasmju apguve
4.	Māra	sieviete	50	ir	Palīdzība bezdarba jautājumā, personas ar invaliditāti aprūpe
5.	Ligita	sieviete	68	ir	Palīdzība bezdarba gadījumā, pabalsts
6.	Ojārs	vīrietis	39	nav	
7.	Inta	sieviete	36	nav	
8.	Renārs	vīrietis	32	nav	
9.	Maija	sieviete	54	nav	

* Grupu diskusijas dalībnieku vārdi ir mainīti

Kvantitatīva aptauja ar pašvaldību iedzīvotājiem un sociālā dienesta klientiem

Pētījuma metode: tiešās intervijas respondentu dzīves vietās. Aptauja tiek veikta respondentu dzīvesvietās pēc stratificētās nejaušības izlases principa. Aptaujas veikšanai tiek sagatavotas anketas latviešu un krievu valodā. Intervija tiek veikta valodā, kādu izvēlas respondents.

Aptaujas vieta: visa Latvijas teritorija (387 izlases punkti)

Mērķa grupa: Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 15 līdz 74 gadiem

Izlases lielums: vismaz 1000 respondenti katrā no Omnibusa aptaujām, kopā 3117 respondenti, kuri sadalīti pašvaldības iedzīvotāju, kuri nav izmantojuši sociālā dienesta pakalpojumus, un sociālo dienestu klientu apakšgrupā.

Izlases veids: Nejaušā izlase / izlase reprezentatīva pret norādīto mērķa grupu

Stratifikācijas pazīme: ģeogrāfiskā (administratīvi teritoriālā)

Izlasi rēķina, balstoties uz statistikas datiem par Latvijas Republikas pastāvīgajiem iedzīvotājiem.

Aptaujas laiks:

1. posms: 2017. gada 13. – 25. janvāris
2. posms: 2017. gada 10. – 22. februāris
3. posms: 2017. gada 3. – 15. marts

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Ģenerālais kopums (tūkst.cilv.)	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 13.02.17.
KOPĀ	1611	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	532	32.7	33.0	33.0
Pierīga	294	18.0	18.3	18.3
Vidzeme	158	10.1	9.8	9.8
Kurzeme	204	12.8	12.7	12.7
Zemgale	193	12.0	12.0	12.0
Latgale	230	14.4	14.3	14.3

DZIMUMS

Vīrieši	774	47.3	48.1	48.1
Sievietes	837	52.7	51.9	51.9

TAUTĪBA

Latvieši	953	59.0	59.2	59.2
Citi	658	41.0	40.8	40.8

VECUMS

15 - 24 g.v.	205	13.0	12.7	12.7
25 - 34 g.v.	326	18.6	20.2	20.2
35 - 44 g.v.	294	19.4	18.3	18.3
45 - 54 g.v.	297	18.1	18.4	18.4
55 - 74 g.v.	489	30.9	30.3	30.3

Dati tika svērti pēc pazīmēm: reģions, dzimums, tautība, vecums.

SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS

	Respondentu īpatsvars (%) pēc svēršanas	Respondentu skaits izlasē (N) pirms svēršanas
KOPĀ (15-74)	100.00	3117

VECUMS 1

15-17	3.3	105
18-64	82.1	2550
65-74	14.6	462

VECUMS 2

15-29	22.6	688
30-49	38.3	1199
50-74	39.1	1230

KOPĀ (18-74)	100.00	3012
--------------	--------	------

REĢIONS

Rīgas	51.6	1537
t.sk. Rīgas pilsēta	33.4	1019
Vidzeme	9.7	300
Kurzeme	12.5	382
Zemgale	12.0	363
Latgale	14.2	430

APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

Republikas pilsēta	52.2	1597
Lielais novads	17.6	537
Vidējais novads	23.7	715
Mazais novads	6.4	193

DZIMUMS

Vīrieši	47.7	1415
Sievietes	52.3	1597

TAUTĪBA

Latvieši	58.9	1767
Krievi	31.5	950
Citi	9.7	295

IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība	9.4	285
Vidējā	23.9	721
Vidējā speciālā/ profesionālā	37.1	1120
Augstākā	29.7	886

IENĀKUMI

Zemi	14.6	445
Vidēji zemi	17.0	517
Vidēji	15.4	466
Vidēji augsti	15.2	457
Augsti	16.8	500
Nezina/ NA	20.9	627

SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTI

Bijis klients pēdējo 2 gadu laikā	22.5	683
Nav bijis klients	77.5	2329