



Sociālās inovācijas sociālo pakalpojumu jomā – situācijas novērtējums

Pasūtītājs: Sabiedrības integrācijas fonds

Pētnieces: Evija Kļave un Liene Kupča

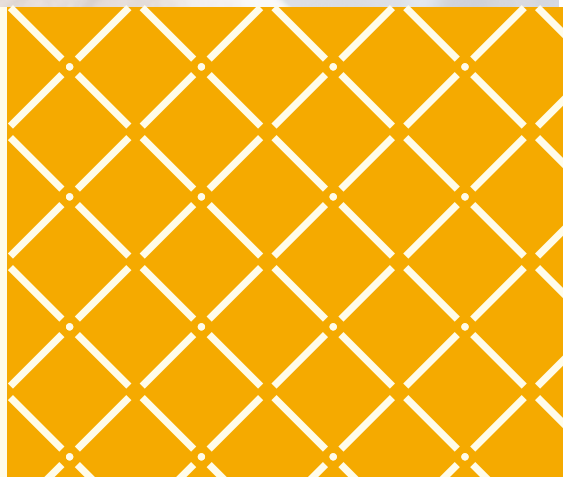
Izpildītājs: Latvijas Sociālās uzņēmējdarbības asociācija
2025. gads



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Sabiedrības integrācijas
fonds



Saturs

Attēlu un tabulu saraksts	3
Ievads	4
1. Dokumentu analīzes rezultāti	5
1.1. Sociālā pakalpojuma un sociālās inovācijas jēdziena skaidrojums politikas plānošana dokumentos un tiesību aktos	5
1.2. Sabiedrības izpratne un informētība par sociālajām inovācijām	8
1.3. Ārvalstu labās prakses piemēri sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijām	10
2. Statistikas datu analīzes rezultāti	16
2.1. Sociālo pakalpojumu sniedzēju profils	16
2.2. Sociālo pakalpojumu nodrošināšanas resursi	18
2.3. Sociālo pakalpojumu saņēmēju profils	19
3. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju-kopraides darbnīcu rezultāti	23
3.1. Sociālo pakalpojumu piedāvājums un attīstība	23
3.2. Sociālo pakalpojumu saņēmēju mērķa grupas	26
3.3. Sociālo pakalpojumu sniedzēju ārējā komunikācija	28
4. Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujas rezultāti	31
4.1. Aptaujas dalībnieku profils	31
4.2. Organizāciju sniegtie sociālie pakalpojumi un to mērķa grupas	32
4.3. Komunikācija ar sociālo pakalpojumu mērķa grupām	38
4.4. Sociāli inovatīvu un sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstīšanas potenciāls	43
5. Ekspertu interviju rezultāti	51
5.1. Sociālās inovācijas koncepta izpratne	51
5.2. Sociālo inovāciju radīšanas un ieviešanas izaicinājumi un šķēršļi	53
5.3. Sociālo inovāciju ekosistēma un attīstības potenciāls	57
5.4. Sociālo pakalpojumu un sociālo inovāciju komunikācija sabiedrībā	59
5.5. Politikas plānotāju diskusija	60
Secinājumi	62
Izmantotās literatūras un avotu saraksts	66
Pielikumi	68
1. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju tematiskās vadlīnijas	68
2. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju dalībnieki	69
3. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju tiešsaistes aptaujas anketa	70
4. pielikums. Ekspertu interviju dalībnieki un jautājumu vadlīnijas	77

Attēlu un tabulu saraksts

- 2.1. attēls. Reģistrēto sociālo pakalpojumu skaita sadalījums pa reģioniem (skaits)
- 2.2. attēls. Sociālo pakalpojumu sniedzēju sadalījums pēc juridiskā statusa (%)
- 2.3. attēls. Reģistrēto sociālo pakalpojumu veidu īpatsvars no kopējā sociālo pakalpojumu skaita (%)
- 2.4. attēls. Sociālo pakalpojumu klientu grupu sadalījums (%)
- 4.1. attēls. Organizācijas juridiskais statuss (%)
- 4.2. attēls. Organizācijas darbības finanšu avoti (%)
- 4.3. attēls. Organizācijas sniegtie sociālie pakalpojumi (%)
- 4.4. attēls. Vispieprasītākie sociālie pakalpojumi (%)
- 4.5. attēls. Sociālo pakalpojumu mērķa grupas (%)
- 4.6. attēls. Mērķa grupu sasniegšanas šķēršļu nozīmīguma novērtējums (%)
- 4.7. attēls. Ārējās komunikācijas mērķa grupas (%)
- 4.8. attēls. Komunikācijas kanāli un to izmantošanas biežums (%)
- 4.9. attēls. Nepieciešamais atbalsts komunikācijai ar mērķa grupām (%)
- 4.10. attēls. Organizācijas sociālo inovāciju attīstīšanas kapacitātes pašvērtējums (%)
- 4.11. attēls. Sociāli inovatīvu sociālo pakalpojumu attīstīšanas šķēršļi (%)
- 4.12. attēls. Vietējo kopienu motivācija iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā (%)
- 4.13. attēls. Sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstīšanu ietekmējošie faktori (%)
- 2.1. tabula. Sabiedrības informētības un izpratnes par sociālo inovāciju mērījumu rādītāji
- 2.2. tabula. Reģistrēto sociālo pakalpojumu sadalījums pa pilsētām, novadiem un reģioniem (skaits)
- 2.3. tabula. Sociālo pakalpojumu klientu grupas

IEVADS

Šī izpētes ziņojuma mērķis ir nodrošināt pamatotu analītisko ietvaru sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijas izstrādei par sociāli inovatīviem sociālajiem pakalpojumiem Sabiedrības integrācijas fonda īstenotā Eiropas Sociālā fonda Plus pasākuma Nr. 4.4.1.1./1/24/l/001 "Atbalsts jaunām pieejām sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā" ietvaros.

Izpēte ir veikta projektā "Sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas pasākumi par sociālo inovāciju projektu īstenošanu", kas paredz sabiedrības, sociālo pakalpojumu sniedzēju un citu iesaistīto pušu izpratnes veicināšanu par sociālo inovāciju nozīmi pakalpojumu veidošanā un sniegšanā.

Izpētes mērķis

Iegūt informatīvo pamatu stratēģijas un tajā ietveramo pasākumu dizainēšanai par sabiedrības, t. sk. sociālo inovāciju īstenošanu, izpratnes un informētības paaugstināšanu par sociāli inovatīviem sociālajiem pakalpojumiem, kā arī esošo un potenciālo sociālo pakalpojumu sniedzēju veikspējas celšanu sociālo inovāciju pieejas izmantošanā sociālo pakalpojumu veidošanā, pilnveidošanā un sniegšanā, aptverot individuālo, kopienas, pašvaldības un nacionālo līmeni.

Izpētē pielietotās metodes

Metodoloģija paredzēja kombinētu pētniecības pieeju, apvienojot kvantitatīvās un kvalitatīvās metodes, lai nodrošinātu pēc iespējas visaptverošāku datu ieguvu un interpretāciju. Izpētē tika izmantotas piecas galvenās datu ieguves un analīzes metodes, atbilstoši kurām ir strukturēti arī izpētes rezultāti.

- Dokumentu analīze, kurā izvērtēti normatīvie akti un politikas plānošanas dokumenti, lai noteiktu sociāli inovatīva pakalpojuma jēdziena skaidrojumu; iepriekš veiktie pētījumi ar mērķi noteikt esošo sabiedrības informētības līmeni un tā mērīšanas rādītājus; ārvalstu prakses piemēri komunikācijas stratēģijas veidošanas ietvara noteikšanai.
- Statistikas un administratīvo datu analīze, balstoties uz Labklājības ministrijas un Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra datiem, lai raksturotu pakalpojumu sniedzēju un saņēmēju profilu, pakalpojumu pārklājumu un resursus.
- Fokusa grupu diskusijas ar sociālo pakalpojumu sniedzējiem, izmantojot koprades darbnīcu pieeju, lai padziļināti izprastu inovāciju potenciālu un izaicinājumus, kā arī sociālo inovatoru komunikācijas paternus un vajadzības.
- Sociālo pakalpojumu sniedzēju tiešsaistes aptauja, lai kvantitatīvi apkopotu informāciju par pakalpojumu klāstu, mērķa grupām, inovāciju šķēršļiem un komunikācijas vajadzībām.
- Ekspertu daļēji strukturētās intervijas, lai identificētu sociāli inovatīvu un sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sistēmiskos šķēršļus, risinājumus un komunikācijas stratēģijas, kā arī politikas veidotāju diskusija plašāka sociālās politikas lauka apzināšanai.

Šāda daudzpusīga metodoloģiskā pieeja ļāva iegūt gan kvantitatīvus rādītājus, kas atspoguļo sociālo pakalpojumu apjomu un struktūru, gan kvalitatīvas atziņas, kas izgaismo pakalpojumu sniedzēju un saņēmēju vajadzības, šķēršļus un attieksmi. Rezultātā ir nodrošināts informatīvs un empīriskos datus balstīts pamats komunikācijas stratēģijas izstrādei un īstenošanai.

Izpēte tika veikta laikā no 2025. gada 22. jūlija līdz 26. augustam.

1. Dokumentu analīzes rezultāti

Izpētes metodoloģijā tika noteikti šādi dokumentu analīzes **uzdevumi**:

- iegūt izpratni par sociālās inovācijas jēdziena nozīmi un lietojumu sociālo pakalpojumu kontekstā, kā arī sociālā pakalpojuma definējumu (dokumentu analīzes rezultātā ir būtiski definēt gan sociālās inovācijas, gan sociālā pakalpojuma jēdzienus);
- sabiedrības esošā izpratne par sociālajām inovācijām, balstoties uz iepriekš veiktajiem pētījumiem (ņemot vērā ierobežoto laika resursu izpētes pirmajam posmam, sabiedrības izpratnes noskaidrošana ir balstāma uz terciārajiem datiem);
- sabiedrības izpratnes un informētības par sociālajām inovācijām sociālo pakalpojumu jomā un sabiedrībā balstītiem pakalpojumiem mērīšanas rādītāju noteikšana izpētes otrajam posmam projekta noslēgumā;
- ārvalstu labās prakses piemēru identificēšana un deskriptīva analīze (šī uzdevuma izpildē dokumentu analīze var tikt papildināta ar netiešām kvalitatīvajām intervijām, izmantojot e-pasta saziņu interviju veikšanā).

Atbilstoši šiem uzdevumiem ir strukturēti veiktās dokumentu analīzes rezultāti.

1.1. Sociālā pakalpojuma un sociālās inovācijas jēdziena skaidrojums politikas plānošana dokumentos un tiesību aktos

Sociālā pakalpojuma definējums

Sociālos pakalpojumus un to tvērumu definē Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums (31.10.2002.). 2025. gada 21. janvārī stājās spēkā likuma grozījumi, kas paplašina sociālo pakalpojumu termina tvērumu, definējot jaunus pakalpojumus, precizējot un paplašinot esošo pakalpojumu mērķa grupas un pieejas (piemēram, kopienas darbs), kā arī nosakot universālu, minimālu pakalpojumu klāstu, kas visām pašvaldībām ir jānodrošina saviem iedzīvotājiem. Šī projekta un izpētes kontekstā svarīgi uzsvērt termina “sociālais darbs” paplašinājumu, ietverot “kopienas” jēdzienu. Tas nozīmē, ka sociālais darbs vairs nav vērsts tikai uz indivīdiem un ģimenēm, bet arī uz kopienu kā veselumu, veicinot tās labklājību un pašorganizēšanās prasmes. Šī pieeja integrē dažādas prakses, piemēram, kopienas attīstību un mobilizēšanu. Kopumā grozījumi mērķēti uz sociālo pakalpojumu pieejamības izlīdzināšanu reģionos, jaunu pakalpojumu ieviešanu atbilstoši sabiedrības vajadzībām, vienotu datu pārvaldību un profesionālās rehabilitācijas stiprināšanu.

Apkopojot dažādos sociālo pakalpojumu veidus, var izdalīt vairākas sociālo pakalpojumu grupas, kuras likums definē:

- sociālais darbs – profesionāla darbība, lai atbalstītu un sekmētu personas, ģimenes, kopienas un sabiedrības sociālo funkcionēšanu vai tās atjaunošanu;
- karitatīvais sociālais darbs – līdzīgs sociālajam darbam, ar mērķi palīdzēt personām, ģimenēm, grupām vai sabiedrībai atgūt spēju sociāli un garīgi funkcionēt;
- sociālās aprūpes pakalpojumi – pasākumu kopums personas pamatvajadzību apmierināšanai, ja tā vecuma vai funkcionālu traucējumu dēļ nevar sevi aprūpēt. Tie var būt gan personas dzīvesvietā (aprūpe mājās, dienas centrs, grupu māja u. c.), gan institūcijā;
- sociālās rehabilitācijas pakalpojumi – palīdzība, kas vērsta uz personas spēju atjaunošanu un integrāciju sabiedrībā (individuāls sociālais darbs, darbnīcas, krīzes centri u. c.);
- profesionālās rehabilitācijas pakalpojumi – pasākumi, lai personām ar funkcionēšanas ierobežojumiem atjaunotu vai attīstītu darba spējas un nodrošinātu iekļaušanos darba tirgū.

Tātad **sociālais pakalpojums likuma izpratnē ir dažādu pasākumu kopums** (sociālais darbs, karitatīvais darbs, aprūpe, rehabilitācija, profesionālā rehabilitācija), **kas nodrošina personas, ģimenes, kopienas vai sabiedrības sociālās funkcionēšanas atbalstu vai atjaunošanu**. No vienas puses, definējums ietver gana plašu pakalpojumu spektru, no otras puses, tieši sociālā pakalpojuma definējuma sadrumstalotība ir tā, kas nereti rada neizpratni par konkrētu darbību atbilstību sociālā pakalpojuma definējumam, par ko izpētes ietvaros vēstīja arī eksperti (skatīt 5. sadaļu). Izpētes ietvaros sociālais pakalpojums ir lietots likuma tvērumā.

Ministru kabineta 2021. gada 16. novembra rīkojuma Nr. 841 "Par Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmu 2021.–2027. gadam" 4.4. punktā noteikta speciālā prioritāte "Sociālās inovācijas". Dokumentā konstatēts, ka "[...] sociālo pakalpojumu pieejamība, daudzveidība un kvalitāte Latvijā joprojām ir nepietiekama, **tāpēc plānots stiprināt sociālo pakalpojumu jomu, ieguldot sociālo pakalpojumu inovācijās**, palielinot pakalpojumu pārklājumu, daudzveidību un kvalitāti, t. sk. palielinot piekļuvi sociālajiem pakalpojumiem cilvēkiem, kuri cieš no sociālās atstumtības." Atbalstāmās darbības paredz vērienīgu sociālo inovāciju attīstību, tostarp jaunu metožu un risinājumu izstrādi un aprobēšanu sociālo pakalpojumu sniegšanā visvairāk sociālās atstumtības riskam pakļautajām mērķa grupām. Tas ietver arī infrastruktūras pielāgošanu, aprikojuma un tehnisko risinājumu iegādi, mācības darbam ar mērķa grupām un konsultatīvu atbalstu speciālistiem, kā arī inovatīvo pieeju pārņemšanu plašākā praksē. Īpaša uzmanība tiek pievērsta pierādījumos balstītiem risinājumiem, piemēram, atkarību izraisīto vielu un procesu patēriņa mazināšanai, sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanai gan institūcijās, gan dzīvesvietā. Atbalsts sociālajām inovācijām tiek plānots kā instruments ilgstošu problēmu risināšanai un efektīvāku pakalpojumu modeļu attīstībai, balstoties uz individuālām vajadzībām un uz personu vērstu pieeju.

Sociālās inovācijas definējums

Sociālās inovācijas jēdziena izpratne un lietojums pēdējos gados Latvijā ļoti strauji attīstās. Vēl 2022. gadā, kad veikti vairāki pētījumi sociālo inovāciju izpētes jomā, to autori uzsvēra, ka jēdziena definējumā joprojām ir neskaidrības un tas nav vēl pietiekami attīstīts (Zeiļa et al., 2022; BuiCaSuS, 2022, Sociālās inovācijas centrs, 2022). Šobrīd ir virkne sociālās politikas plānošanas dokumentu kā ES, tā nacionālā līmenī, kuros šis jēdziens ir ne vien skaidrots, bet jau lietots, plānojot konkrētus rīcībpolitikas pasākumus.

Eiropas Sociālā fonda Plus (turpmāk – ESF+) Plus skaidrojums¹ atklāj, ka "sociālā inovācija ir aktivitāte, kura ir sociāla gan attiecībā uz tās mērķi, gan tās līdzekļiem, un jo īpaši aktivitāte, kura ir saistīta ar tādu jaunu ideju izstrādi un īstenošanu attiecībā uz precēm, pakalpojumiem, paņēmieniem un modeļiem, kas vienlaikus apmierina gan sociālās vajadzības, gan rada jaunas sociālās attiecības vai sadarbības izpausmes starp publiskām, pilsoniskās sabiedrības vai privātām organizācijām, tādējādi sniedzot labumu sabiedrībai un veicinot tās spēju rīkoties" (Eiropas Komisija, 2021, 83). Šī definīcija skaidri norāda uz ārkārtīgi plašo sociālās inovācijas ekosistēmas dalībnieku loku.

Kopš 2024. gada jūlija Latvijā tiek nodrošināta nacionālā sociālās inovācijas kompetences centra darbība, īstenojot ESF+ pasākumu "Atbalsts jaunām pieejām sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā" un ES Sociālās Inovācijas iniciatīvas Plus projektu "SI Plus". Sabiedrības integrācijas fonds ir noteikts kā atbildīgā institūcija par Sociālās inovācijas kompetences centra funkcijas nodrošināšanu. Informatīvajā ziņojumā "Par iespējām nodrošināt nacionālā sociālo inovāciju kompetences centra darbību" (22.11.2023.) skaidrots, ka "sociālā inovācija aptver plašu nozaru un jomu loku, jo tā ir vērsta uz inovatīvu **sociālo problēmu risinājumu meklēšanu, lai uzlabotu indivīda un kopiena labklājību**". Dokumentā minētas 13 dažādas jomas, norādot, ka arī tās neizsmel visu sociālās inovācijas potenciāla lauku.

¹ Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R1057&from=EN>

Sociālās aizsardzības un nodarbinātības politikas ietvaros, kuru nosaka Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam (01.09.2021.), sociālā inovācija ir tverta kā **stratēģisks princips cīņā pret nabadzību un sociālo atstumtību**, paredzot pilotēt un mērogot jaunu pakalpojumu modeļus, iekļaujošas nodarbinātības risinājumus un atbalstot sociālās uzņēmējdarbības iniciatīvas. Politikas pasākumi ir vērsti uz dažādu sektoru sadarbību un risinājumu līdzradīšanu, kas pielāgoti vietējām vajadzībām.

Savukārt Plāns ilgtermiņa aprūpes pakalpojumu pieejamības un attīstības veicināšanai 2024.–2029. gadam (29.10.2024.) paredz pāreju **no institucionālās aprūpes uz ģimeniskāku un kopienā balstītu aprūpi**. Plānotie pasākumi vērsti uz to, lai veicinātu jaunu tehnoloģiju ieviešanu un sociālās jomas darbinieku apmācību, lai uzlabotu sociālo pakalpojumu kvalitāti. Īpašs uzsvars likts uz inovatīviem mājas aprūpes un kopienas atbalsta modeļiem, kas pielāgoti sabiedrības novecošanās izaicinājumiem.

Sociālo pakalpojumu pilnveidošanas un attīstības plānos 2022.–2024. gadam (30.03.2022.) un 2025.–2027. gadam (05.06.2025., projekts) īpaša uzmanība pievērsta sociālajām inovācijām, lai **paplašinātu kopienā balstītu aprūpi un personalizētus pakalpojumus**. Tajos tiek uzsvērta digitālo rīku integrācija, jaunu rehabilitācijas un atbalsta metožu ieviešana, kā arī sociālo darbinieku profesionālās kapacitātes stiprināšana. Mērķis ir paaugstināt pakalpojumu efektivitāti un kvalitāti, izmantojot inovatīvas pieejas darbā ar neaizsargātām grupām.

Kopumā Latvijas sociālās politikas plānošanas diskurss izgaismo sociālās **inovācijas kā stratēģisku virzītājspēku sociālo pakalpojumu modernizācijā**, to pieejamības paplašināšanā un sociālās aizsardzības sistēmas pielāgošanā mūsdienu demogrāfiskiem, ekonomiskiem un sociāliem izaicinājumiem, kas ir iespējams ar visu sociālās inovācijas ekosistēmas dalībnieku iesaisti.

Sociālās inovācijas sociālo pakalpojumu jomā koptverošu skatījumu un skaidrojumu sniedz **Sabiedrības integrācijas fonda izstrādātā sociālās inovācijas sociālo pakalpojumu jomā definīcija**: “Sociālās inovācijas sociālo pakalpojumu jomā ir jauni, efektīvi un ilgtspējīgi risinājumi, pieejas, modeļi, pakalpojumi, kas uzlabo sociālās atstumtības riskam pakļauto personu dzīves kvalitāti. Sociālā inovācija sociālo pakalpojumu jomā attiecas gan uz esoša sociālā pakalpojuma pilnveidi, gan jauna sociālā pakalpojuma ieviešanu.” To papildina astoņas sociāli inovatīva pakalpojuma pazīmes, kas piedāvā sociālās inovācijas sociālo pakalpojumu jomā operacionalizāciju: problēmas aktualitāte, risinājuma atbilstība vajadzībām, novitāte, sadarbība, efektivitāte, ilgtspēja, sociālā ietekme, mērogojamība un atkārtojamība.

Gan sociālā pakalpojuma, gan sociālās inovācijas jēdzienu semantiskā ietilpība, aptverot politisko, sociālo, kultūras un ekonomisko dimensiju, rada zināmas grūtības to vienkāršā pielietojumā. Rūpju ekonomikas kontekstā, caur kura prizmu ir plānots veidot sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģiju par sociāli inovatīviem sociālajiem pakalpojumiem, šādi pakalpojumi atklājas kā pieeja, kas sociālo politiku un praksi veido nevis kā tehnisku pakalpojumu sniegšanu, bet kā **sadarbībā balstītas rūpes par cilvēku, ģimeni un kopienu viņpus tradicionālajiem risinājumiem**. Sociāli inovatīvi pakalpojumi kā jauna, efektīva un ilgtspējīga pieeja sociālo problēmu risināšanai paplašina iespējas rūpēties par cilvēkiem viņu dzīvesvietā un kopienā, stiprina solidaritāti un pašorganizēšanās spējas, vienlaikus mazinot sociālo atstumtību un nevienlīdzību. Tādējādi sociālās inovācijas kļūst par stratēģisku virzītājspēku rūpju kultūras attīstībai.



1.2. Sabiedrības izpratne un informētība par sociālajām inovācijām

2022. gadā veiktā pētījumā par sociālajām inovācijām Latvijā un Lietuvā, tā autori skaidro, ka “Latvijā sabiedrība ir diezgan pasīva attiecībā uz sociālās inovācijas jautājumiem, un ieinteresēto pušu iesaistes līmenis nav augsts. Tas, visticamāk, skaidrojams ar to, ka **sociālā inovācija Latvijas sabiedrībā ir salīdzinoši jauns jēdziens**, tāpēc par to vēl nav pietiekamas izpratnes, kā arī nav izveidots tā regulējums” (Zeīļa et al., 2022).

Šajā izpētē sabiedrības informētība un izpratne par sociālajām inovācijām ir būtiska, jo to paredzēts izmantot kā atskaites mērījumu sabiedrības informētības celšanas stratēģijas īstenošanas izvērtēšanai. Tāpēc šajā projekta posmā nepieciešams noteikt sākotnējos sabiedrības informētības līmeņa rādītājus un noteikt rādītājus, kas tiks izmantoti stratēģijas ieviešanas noslēguma posmā un būs viens no īstenoto komunikācijas pasākumu un sociālo pakalpojumu sniedzēju un kopienu iespējošanas pasākumu ietekmes mērījumiem.

Sabiedrības izpratni un informētību par sociālajām inovācijām visprecīzāk un tiešāk atklāj divas Latvijas iedzīvotāju aptaujas, kuras ir veiktas salīdzinoši nesen – 2022. gadā un 2024. gadā (aptauja veikta 11.–13. decembrī). Turpinājumā ir izvērtēti šo aptauju rezultāti kā bāzes vērtību avoti un arī aptaujās izmantotā metodoloģija, lai noteiktu atbilstošāko metodoloģisko risinājumu nākotnes mērījumiem.

2022. gada aptauja veikta pētījuma “**Latvijas iedzīvotāju izpratne par sociālajām inovācijām**” ietvaros, kuru īstenoja biedrība “Sociālās inovācijas centrs” ar Sabiedrības integrācijas fonda finansiālu atbalstu. Iedzīvotāju aptaujā kopumā piedalījās 603 respondenti. Pētījumā secināts, ka “sabiedrības informētības līmenis par sociālajām inovācijām ir ļoti komplekss pētniecības objekts”. Iedzīvotāju izpratne tika mērīta ar diviem rādītājiem – sociālās inovācijas termina izpratne un sociālās inovācijas atpazīstamība.

Termina “sociālā inovācija” izpratnes mērījums parādīja, ka to izprot 66% aptaujāto, no kuriem 5% ļoti labi izprot un 61% – drīzāk izprot. Sociālās inovācijas terminu drīzāk neizprot 29% aptaujāto un 6% – nemaz neizprot.

Sociāldemogrāfisko pazīmju analīze atklāja, ka visaugstāk savu izpratni par sociālās inovācijas termina būtību novērtēja cilvēki vecumā no 45 līdz 54 gadiem (67% atzina, ka to izprot ļoti labi), savukārt viszemāk – vecuma grupa no 15 līdz 17 gadiem un no 18 līdz 24 gadiem, attiecīgi ļoti labi šo terminu izprot 43% un 48% aptaujāto.

Sociālās inovācijas atpazīstamība tika mērīta, lūdzot respondentus **novērtēt savu informētību par konkrētiem sociālo inovāciju piemēriem**, kas bija aktuāli aptaujas veikšanas periodā. Šāds metodoloģisks risinājums paredz respondentu ievirzītas atbildes (konkrēti piemēri virza respondentu atbildes). Pētījuma autori secināja, ka visaugstākā informētība bijusi par iniciatīvām senioru vai cilvēku ar īpašām vajadzībām iesaistes sekmēšanai (32% atzina, bija informēti) un par veselības un sociālās aprūpes iniciatīvām (27% atzina, ka informēti). Šie divi ir augstākie atpazīstamības rādītāji, kas vienlaikus ir zemāki nekā termina “sociālā inovācija” izpratnes rādītājs, kas rada pieņēmumu, ka respondentiem jautājumā par izpratni ir bijusi tendence sniegt sociāli vēlamas atbildes, uzrādot augstāku izpratnes līmeni, nekā to parāda jau konkrētu sociālo inovāciju piemēru atpazīšana. Te gan jāņem vērā, ka publiski nav pieejama aptaujas anketa un precīzs jautājuma formulējums. Taču arī pētījuma autori secina, ka, neraugoties uz it kā augsto izpratnes rādītāju, **izpratnes un informācijas par sociālo inovāciju trūkst** un ir nepieciešams plašs informēšanas darbs šajā jomā.

Tāpat šajā aptaujā tika mērīta iedzīvotāju motivācija iniciēt vai virzīt kādu sociālo inovāciju. Tikai 5% respondentu pauda gatavību rīkoties, 16% atzina, ka ir motivēti rīkoties, taču nav ideju, 41% apsvēra šādu rīcību kā iespējamu, 38% sniedza noliedzošu atbildi. Atbildi “Jā, bet man trūkst ideju/izpratnes” norādīja 16% aptaujāto, lielākoties vecumā no 15 līdz 44 gadiem (25–33%), un šajā vecuma grupā visentuziastiskākie bijuši jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem (33%). Atbildei “Jā, man jau ir idejas” visaugstākais rādītājs ir bijis vecuma grupā no 15 līdz 17 gadiem (21%). Galvenie atbalsta veidi, kas būtu nepieciešami sociāli inovatīvu ideju attīstīšanai, ir saistīti ar informāciju un zināšanām par sociālajām inovācijām (50% un 40%), kā arī laika resursu – 40%.

Otrs sabiedriskās domas pētījums, kurā mērīta sabiedrības izpratne par sociālajām inovācijām, ir pētījumu aģentūras “Kantar” veiktā **“Latvijas iedzīvotāju aptauja”** 2024. gada beigās pēc Sabiedrības integrācijas fonda pasūtījuma un aptvēra reprezentatīvu Latvijas iedzīvotāju izlasi – 1000 respondentus vecumā no 18 līdz 75 gadiem. Šajā aptaujā tika veikts **sabiedrības informētības par sociālajām inovācijām mērījums**, izmantojot trīs rādītājus: informētība par sociālo inovāciju, termina izpratne un zināšanas par sociālās inovācijas būtību. Rādītāju mērījums tika veikts ar diviem metodoloģiskiem risinājumiem. Proti, viens aptaujas jautājums, kurā tika kombinēta informētība un izpratne, tika uzdots bez ievirzes, otrs – kā virzītais jautājums, piedāvājot respondentiem konkrētas sociālo inovāciju raksturojošas pazīmes un lūdzot respondentus norādīt atbilstošās.

Aptaujas rezultāti parādīja, ka **41% Latvijas iedzīvotāju terminu “sociālā inovācija” nav dzirdējuši**. Līdzīgs īpatsvars (43%) apgalvoja, ka šo terminu ir dzirdējuši, taču tā izpratnes pakāpe būtiski atšķiras: 20% to ir dzirdējuši, bet nesaprot, 14% daļēji izprot, 8% norāda, ka termins ir labi izprotams, bet saskares ar sociālajām inovācijām nav bijis, savukārt tikai 1% iedzīvotāju ar tām praktiski strādājuši. Vēl 15% iedzīvotāju bija grūti sniegt atbildi.

Jautājumā, kurā aptaujas dalībnieku atbildes tika virzītas, tika sniegtas septiņas sociālo inovāciju raksturojošas pazīmes (skatīt 2.1. tabulā kolonnā “skala un bāzes vērtības”). Aptaujas rezultāti parādīja, ka iedzīvotāji sociālās inovācijas visbiežāk asociē ar jaunu risinājumu (19%), efektīvu risinājumu (19%) un risinājumu, kas risina konkrētu sabiedrības problēmu (18%). Daļa norādīja, ka sociālajai inovācijai jāietver jaunas tehnoloģijas vai digitālie risinājumi (15%) un jābūt ilgtspējīgai (11%). Tomēr vairāk nekā trešdaļa (37%) atzina, ka viņiem ir grūti pateikt, kas ir sociālā inovācija.

2.1. tabulā norādītie jautājumi būtu piemēroti stratēģijas īstenošanas ietekmes novērtēšanas posmā projekta noslēgumā, lai iegūtu salīdzinošus datus un novērtētu pārmaiņas sabiedrības izpratnē un informētībā par sociālo inovāciju pieeju sociālo pakalpojumu jomā. Ir plānots mērīt šādus sabiedrības informētības un izpratnes rādītājus:

- informētība par sociālās inovācijas terminu;
- sociālās inovācijas termina izpratne;
- pieredze saskarē ar sociālo inovāciju;
- zināšanas par sociālo inovāciju būtību;
- motivācija iesaistīties sociālo inovāciju attīstīšanā.

Rādītājs	Jautājums	Skala un bāzes vērtības
Sociālās inovācijas termina izpratne	Vai jūs zināt, kas ir sociālā inovācija? (Kantar, 2024) Jautājums ir niansēts un pēc būtības kombinē gan informētību, gan izpratni, gan pieredzi.	Termiņš nav dzirdēts (41%) Termiņš ir dzirdēts, bet nav izprotams (20%) Termiņš ir dzirdēts un ir daļēji izprotams (14%) Termiņš ir labi izprotams, bet nav bijis praktiskas saskares ar to (18%) Esmu praktiski strādājis/-usi ar sociālajām inovācijām (1%) Grūti pateikt (15%)

Rādītājs	Jautājums	Skala un bāzes vērtības
Zināšanas par sociālo inovāciju būtību / raksturojošām pazīmēm	Kas, pēc jūsu domām, ir sociālā inovācija? (Kantar, 2024)	Risinājumam jābūt jaunumam (organizācijā, kopienā, reģionā, nozarē, valstī) (19%) Risinājumam jābūt efektīvam (tas ietaupa naudu, laiku, cilvēkresursus, palielina apmierinātību, iespēju rīkoties u. c.) (19%) Tam jārisina konkrēta sabiedrības problēma (18%) Risinājumam jāietver jaunas tehnoloģijas / digitālās tehnoloģijas (aplikācijas inovatīvi digitālie rīki, lietu tehnoloģijas u. c.) (15%) Risinājumam jābūt ilgtspējīgam (tas var darboties ilgtermiņā) (11%) Risinājumam jābūt sociālā uzņēmuma veidotam (5%) Tam jārisina valstiska mēroga problēmas (4%) Grūti pateikt (37%)
Motivācija iesaistīties sociālo inovāciju attīstīšanā	Kādās no minēto iniciatīvu jomām jūs būtu gatavs iesaistīties, un kādā veidā? (LSIC, 2022)	Jau iesaistos ieviešanā / atbalstu (5%) Iesaistītos idejas izstrādē, virzīšanā (13%) Atbalstītu finansiāli (4%) Atbalstītu informatīvi (20%) Būtu gatavs/-a izmantot gatavu risinājumu (43%) Nebūtu gatavs/-a atbalstīt/iesaistīties (23%)

Lai iegūtu salīdzinošus datus, tie jāiegūst, pielietojot maksimāli identisku metodiku gan attiecībā uz aptaujas jautājumiem (rādītāju mērinstrumentiem), gan izlases veidošanu – novērtējuma mērījumos ieteicams izmantot reprezentatīvu Latvijas iedzīvotāju izlasi.

1.3. Ārvalstu labās prakses piemēri sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijām

Ārvalstu labās prakses piemēru par līdzīgām sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijām un faktiski ieviesti pasākumiem un to raksturojošo dokumentu identificēšana sākotnēji tika veikta saziņā ar LSUA sadarbības partneriem, tādiem kā ENSIE, kas apvieno darba integrācijas sociālos uzņēmumus, un EASPD, kas apvieno visas Eiropas sociālo pakalpojumu sniedzēju apvienojošās organizācijas. Kaut arī sadarbības partneri atsaucās LSUA aicinājumam, tie atzina, ka viņiem nav šāda veida stratēģijas piemēru. Tā vietā tika piedāvāti informatīvi materiāli par sociāli inovatīviem pakalpojumiem vai pasākumiem, kas savukārt neatbilda izpētes uzdevumam.

Tāpēc izpētes ietvaros darbs ar ārvalstu labās prakses piemēru atlasī tika turpināts patstāvīgi, piemērojot metodoloģijā definētos kritērijus:

- īstenošanas reģions – Eiropas Savienības un/vai Eiropas Ekonomikas zonas dalībvalsts;
- mērķa grupas – sociālo pakalpojumu sniedzēji, sociālo pakalpojumu saņēmēji, sabiedrība kopumā;
- stratēģiju priekšmets – informētības un/vai iesaistīto pušu veikspējas celšana sociālo inovāciju un/vai sociālo pakalpojumu jomā;
- gadījuma atbilstība šī projekta mērķiem un uzdevumiem.

Rezultātā tika atlasīti trīs komunikācijas ar sabiedrību stratēģijas piemēri, kuri ir aplūkoti šajā izpētes ziņojuma sadaļā.

Šī komunikācijas stratēģija tika izstrādāta ES Strukturālo reformu atbalsta programmas ietvaros ar mērķi sniegt tehnisku atbalstu deinstitucionalizācijas (DI) procesam Grieķijā. Stratēģija ir būtiska, jo Grieķijā liela sabiedrības daļa joprojām pozitīvi vērtē institucionālo aprūpi, galvenokārt informācijas trūkuma dēļ. Komunikācijas stratēģija ir veidota kā plānošanas ietvars informācijas apmaiņai, lai sasniegtu komunikācijas mērķus. Kā norāda stratēģijas autori, tā ir **tilts starp pašreizējās situācijas analīzi un ilgtspējīgas sociālās un uzvedības maiņas intervences īstenošanu**. Tā nav tikai kampaņas vai materiāli, bet gan ceļvedis, kas nosaka toni un virzienu, lai visi komunikācijas plāni, aktivitātes, produkti un materiāli darbotos saskaņoti, lai panāktu vēlamās pārmaiņas.

Komunikācijas stratēģijas mērķi

- Paaugstināt sabiedrības izpratni par DI un veidot saikni ar vietējām kopienām.
- Veicināt pozitīvu iekļaušanas modeli un vadīt tos, kas vēlas ieviest veiksmīgus dzīves un aprūpes modeļus sabiedrībā.
- Uzsvērt savstarpējos ieguvumus, ko DI var sniegt gan indivīdiem, kas pašlaik dzīvo institūcijās, gan kopienām, kas viņus uzņems.

Stratēģijas dokuments kalpo kā ceļvedis konkrētām komunikācijas darbībām, lai sniegtu vispārēju ietvaru ieinteresētajām personām un partneriem individuālo komunikācijas plānu izstrādē, kuru mērķis ir veicināt DI.

Stratēģijas galvenās komponentes un to nozīme

Stratēģija uzsver nepieciešamību pēc virzītājas vīzijas, kas sniedz priekšstatu par situāciju pēc veiksmīgas intervences. Šai vīzijai jābūt vērienīgai, iedvesmojošai un jārada kopības sajūta. Tā jāveido pozitīvā sociālās aprūpes naratīvā, kas balstīts uz labklājību un individuālām vajadzībām, iekļaušanu un piederību. Ierosinātā vīzija ir: “Mēs visi vēlamies labu dzīvi. Mēs visi vēlamies dzīvot vietā, ko saucam par mājām, ar cilvēkiem un lietām, ko mīlam, kopienās, kurās mēs rūpējamies viens par otru, darot to, kas mums ir svarīgi.”

Stratēģijā ir izstrādāta DI **komunikācijas matrica**. Tā piedāvā soli pa solim ceļvedi individuālo komunikācijas plānu izstrādei, nodrošinot, ka ir skaidri definētas mērķauditorijas, mērķi, vēstījumi un komunikācijas kanāli, kā arī paredzēts novērtēšanas process.

- Ieinteresēto pušu identificēšana un iesaistīšana: uzsvars tiek likts uz līdzradīšanu un “pieredzes ekspertu” (personu ar atbalsta vajadzībām) aktīvu iesaisti visos procesa posmos. Svarīgi ir iesaistīt plašu ieinteresēto pušu loku, tostarp bērnus ar un bez invaliditātes, pieaugušos ar invaliditāti, vecāka gadagājuma personas, valsts iestādes, pašvaldības, ģimenes, pakalpojumu sniedzējus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un mediju pārstāvjus.
- Situācijas analīze un problēmas formulējums sākas ar pašreizējās situācijas analīzi, lai identificētu un izprastu konkrēto risināmo jautājumu. Svarīgi ir koncentrēties uz vienu specifisku jautājumu vienlaikus un izstrādāt fokusētu problēmas formulējumu.
- Mērķauditorijas: nepieciešams identificēt, segmentēt un noteikt prioritātes mērķauditorijām, kuras ir visvairāk ietekmētas vai kurām ir izšķiroša loma reformu īstenošanā. Stratēģija piedāvā detalizētu anketu prioritārās auditorijas izvēlei.
- Mērķi atbilstoši SMART principiem: komunikācijas mērķiem jābūt skaidri formulētiem un jāsniedz skaidri definēta ietekme, lai atvieglotu uzraudzību un novērtēšanu.

- Vēstījumiem jābūt atbilstošiem katrai auditorijas grupai, proti, tiem jābūt vienkāršiem, īsiem un viegli iegaumējamiem, saistītiem ar organizācijas mērķiem un vērtībām. Vēstījumos jāattēlo cilvēku dzīves, ko varētu nodrošināt veiksmīgs DI process, nevis jāfokusējas uz “nozares problēmām” vai politikas modeļiem. “Tas nav par “citiem” vai “neaizsargātajiem”, tas ir par mums visiem.”
- Jāizvairās no segregējošas valodas un birkošanas (piemēram, “pakalpojumu saņēmēji”, “pacienti”), kas rada distanci. Jāveido plašāka “mēs” sajūta, līdzīgi veiksmīgām sociālajām kustībām.
- Komunikācijas kanāli un aktivitātes: jāizmanto plašs kanālu un aktivitāšu klāsts, tostarp starppersonu komunikācija, digitālie un sociālie mediji, kopienas pasākumi un masu mediji.
- Novērtēšana un grozījumi: stratēģijai jāiekļauj novērtēšanas sadaļa, kas definē panākumu kritērijus un rīkus progresam (piemēram, atbilžu skaits, tīmekļa vietnes apmeklējumi, ziedojumu pieaugums, politikas izmaiņas, mediju atspoguļojums un sabiedrības attieksmes izmaiņas).

Stratēģijas ietvaros tika izstrādāti arī vairāki citi resursi, kas papildina komunikācijas stratēģiju, piemēram, izpratni veidojoši video dažādām mērķauditorijām, izplatīšanas plāns kopienām, kas uzņems jaunus iedzīvotājus, un video ar politikas ieteikumiem politikas veidotājiem. Šie resursi nodrošina konsekventu iekļaušanas vēstījumu, kas balstīts uz cieņas, vienlīdzības un pret diskriminācijas vērtībām.

Analizētā stratēģija piedāvā jaunu sociālās aprūpes naratīvu: kultūras maiņa prom no deficīta un institucionālas aprūpes uz stiprajās pusēs balstītu, kopienā sakņotu pieeju. Tas nozīmē vairāku pāreju īstenošanu:

- No cilvēku ievietošanas iestādēs → uz atbalstu dzīvei vietā, ko viņi paši sauc par mājām.
- No vajadzību un risku uzsvēršanas → uz talantu, ieguldījumu un mīlestības izcelšanu.
- No transakcijām un institūcijām → uz attiecībām un kopienām.
- No darīšanas cilvēku vietā → uz klausīšanos un kopradīšanu ar viņiem.

Īrijas piemērs: deinstitucionalizācijas komunikācijas stratēģija

Īrijas Nacionālās invaliditātes iestādes (NDA) komunikācijas un iesaistes stratēģija 2025.–2027. gadam ir labs piemērs tam, kā valsts līmenī var veidot konsekventu un ilgtspējīgu pieeju sabiedrības informēšanai un sadarbībai ar dažādām grupām. Atšķirībā no Grieķijas DI vīzijas, kas fokusējas uz pakalpojumu pārbūvi un kultūras maiņu, Īrijas stratēģija vairāk akcentē to, **kā runāt par pārmaiņām un kā sadarboties ar cilvēkiem, kuru dzīves šīs pārmaiņas ietekmē.**

Galvenās stratēģijas komponentes

- Politikas līmenis: stratēģija ir cieši sasaistīta ar valsts invaliditātes politiku un valdības prioritātēm. Tā kalpo kā instruments, lai nodrošinātu, ka politikas veidotāji, pakalpojumu sniedzēji un sabiedrība kopumā saņem konsekventus un saprotamus xpar to, kā un kāpēc notiek pārmaiņas.
- Vadības skatpunkts: NDA stratēģija paredz regulāru komunikāciju ar dažādām auditorijām – politiķiem, NVO, medijiem, pašvaldībām, kā arī ar pašiem cilvēkiem ar invaliditāti un viņu ģimenēm. Tā uzsver, ka komunikācija nav vienvirziena, bet gan dialoga process, kurā ir jāieklausās un jāreaģē uz cilvēku pieredzi. Vadība tiek pozicionēta kā uzticama, caurspīdīga un atbildīga.

- Rūpju naratīvs: Īrijas pieeja balstās uz cieņu un iekļaušanu. Komunikācijā tiek uzsvērts, ka cilvēkiem ar invaliditāti ir tiesības uz vienlīdzīgu dzīvi sabiedrībā, nevis tikai “pakalpojumu saņemšanu”. Tādējādi vēstījums pāriet no ierastās “aprūpes” loģikas uz līdzdalības un spēcīnāšanas loģiku.
- Vēstījuma skatpunkts: stratēģija definē, ka vēstījumiem jābūt saprotamiem (izvairīties no birokrātiskiem terminiem), saskaņotiem (viena valoda visām iesaistītajām pusēm), cilvēciskiem (stāsti, pieredzes un reāli piemēri, ne tikai statistika). Šī pieeja veido uzticību un samazina distanci starp institūcijām un sabiedrību.

NDA Komunikācijas un iesaistes stratēģija 2025.–2027. gadam ir labās prakses piemērs, jo tā ir visaptveroša, stratēģiski saskaņota un mērķtiecīga. Tās pamatā ir skaidra vīzija, definēti mērķi un principi, detalizēta auditoriju analīze, daudzveidīga rīku izmantošana un stingrs uzraudzības un novērtēšanas mehānisms. Īpaši izceļama ir **konsekventa pieeja pieejamības un universālā dizaina principu integrēšanā** visās komunikācijas jomās, kas ir būtiski organizācijai, kura koncentrējas uz personu ar invaliditāti tiesībām un iekļaušanu. Īrijas stratēģija uzskatāmi parāda, kā ārējā komunikācija un sabiedrības iesaiste kļūst par politikas sastāvdaļu. Tā nav tikai informatīva kampaņa, bet instruments, kas palīdz veidot kultūras maiņu – no hierarhiskas un formālas “sistēmas runas” uz sadarbības, cieņas un kopradē balstītu dialogu.

Salīdzinot Grieķijas un Īrijas komunikācijas stratēģijas, var redzēt divas atšķirīgas, bet viena otru papildinošas pieejas tam, kā runāt par sociālajām pārmaiņām un rūpēm. Grieķija savu stratēģiju būvē ap DI procesu. Tā nav tikai iestāžu slēgšana, bet kultūras maiņa – pāreja no dzīves “iestādēs”, ko neviens īsti nesauc par mājām, uz dzīvi kopienās, kur ir drošība, piederība un attiecības. Grieķijas vēstījums “*good lives well lived*” iedvesmo un liek ieraudzīt rūpes kā labu dzīvi, kas notiek attiecībās ar citiem, nevis kā administratīvu pakalpojumu. Stratēģija paļaujas uz stāstiem, personīgām pieredzēm, kultūras notikumiem un vietējām sarunām. Tas rada emocionālu tuvumu un palīdz sabiedrībai noticēt, ka šīs pārmaiņas ir iespējamās un vajadzīgas visiem.

Īrijas pieeja savukārt ir profesionālāka un strukturētāka. NDA darbojas kā neatkarīgs padomdevējs valdībai un sabiedrībai, un tās komunikācijas stratēģija ir cieši sasaistīta ar invaliditātes politiku un ANO konvencijas īstenošanu. Īrija runā par pilnīgu iekļaušanu visā dzīves ciklā, balstoties uz universālā dizaina principiem, lai katrs sabiedrības loceklis varētu piedalīties uz vienlīdzīgiem nosacījumiem. Rūpes šeit tiek formulētas kā sistēmas pienākums nodrošināt vienlīdzīgas iespējas, nevis tikai individuāls vai ģimenes pienākums. Komunikācija ir caurspīdīga, konsekventa un profesionāla – tā balstās datus, pētījumus, ziņojumus un sabiedriskās konsultācijās.

Ja Grieķija mobilizē ar iedvesmu un sirdi, tad Īrija – ar uzticību un prātu: tas arī atspoguļo sabiedrības vērtības un kultūras kodus, ilgas. Grieķijas stratēģija rāda, kā izmantot stāstus un emocijas, lai atvērtu cilvēku sirdis pārmaiņām. Īrijas pieeja parāda, cik svarīga ir konsekvence, vienota valoda un caurspīdīgums, lai radītu uzticību politikas un pārvaldības līmenī. Abi piemēri parāda, ka veiksmīgai sociālajai politikai vajadzīgs abu pieeju apvienojums – **iedvesmojošs stāsts, kas uzrunā cilvēkus, un stabila, profesionāla komunikācija, kas nodrošina uzticēšanos un ilgtermiņa kvalitāti.**

Francijas piemērs: 2023.–2027. gada aprūpētāju mobilizācijas un atbalsta stratēģija

Francijā ir 8–11 miljoni cilvēku, kas ikdienā rūpējas par tuvinieku ar invaliditāti, hronisku slimību vai vecuma dēļ zaudētu patstāvību. Valsts atzina, ka ilgi šī grupa bija “neredzama”, un 2019. gadā pirmo reizi tika izveidota nacionāla stratēģija, lai viņus atbalstītu. Ar otro stratēģiju, kas paredzēta 2023.–2027. gadam tika sperts nākamais solis, rūpēm par aprūpētājiem kļūstot par sistēmisku politikas prioritāti.

Sociālās inovācijas definējums

1. Nodrošināt vismaz 15 dienas atelpas gadā visvairāk noslogotajiem aprūpētājiem, izveidojot 6000 jaunas īslaicīgas aprūpes un dienas centru vietas.
2. Izveidot vienotu kontaktpunktu katrā departamentā (platforma/pakalpojums aprūpētājiem), lai sniegtu informāciju, psiholoģisku un praktisku atbalstu.
3. Stiprināt aprūpētāju sociālās un darba tiesības – pensiju apdrošināšana, elastīgāks “aprūpētāja atvaļinājums”, finansiālais pabalsts.
4. Atzīt un sertificēt aprūpētāju pieredzi, lai to izmantotu darba tirgū kā pāreju uz jaunu karjeru/darbu.
5. Nodrošināt labāku atbalstu studentiem aprūpētājiem (papildu punkti stipendiju aprēķinā, elastīgāki mācību nosacījumi).
6. Izstrādāt sistēmu aprūpētāju identificēšanai – veselības pārbaudes, izglītības iestādes, darba vietas.

Francijas stratēģijas pamatideja ir **“parūpēties par tiem, kas rūpējas par citiem”**. Rūpes tiek pasniegtas kā **kopīga atbildība visai sabiedrībai** – valsts, pašvaldības, uzņēmumi un pilsoņi ir līdzdalīgi. Vēstījums atzīst, ka aprūpētājs var būt jebkurš – bērns, vecāks, draugs, kaimiņš –, tāpēc rūpu jautājums attiecas uz mums visiem. Atšķirībā no tradicionālās pieejas, kur aprūpe ir privāta lieta, šī stratēģija runā par **aprūpes sociālo vērtību un nepieciešamību to atbalstīt sistēmiski**. Stratēģija tapusi ciešā sadarbībā ar asociācijām, pašvaldībām un lielākajiem uzņēmumiem.

Jāuzsver, ka šādas stratēģijas īstenošana ir iespējama Francijā arī tālab, ka nacionālie ideāli “brīvība – brālība – vienlīdzība” ir neapspriežami ieausts cilvēku DNS, domāšanas un vērtību kodolā. Stratēģija īpaši akcentē, ka aprūpētāju problēma ilgi bijusi “neredzama” – sabiedrība to neatzina, un paši aprūpētāji bieži nejutās tiesīgi saukt sevi par tādiem. Tāpēc komunikācijai ir divi centrālie uzdevumi: pirmkārt, padarīt aprūpētājus redzamus ar kampaņām, mediju stāstiem un vienotu valodas lietojumu (*aidant* – palīdzētājs kā lepnums, nevis slogs); otrkārt, normalizēt aprūpi kā sabiedrības vērtību, nevis kā privātu, klusībā nestu nastu.

Galvenās pieejas komunikācijā:

- Valsts mēroga kampaņa ar vienkāršu, emocionālu vēstījumu “Parūpēsimies par tiem, kas rūpējas”.
- Pozitīvs naratīvs, kas ir nevis par nogurumu un izdegšanu, bet par atzišanu, cieņu un sabiedrības pateicību.
- Mērķēta komunikācija dažādām grupām: jaunieši aprūpētāji skolās, darba devēji uzņēmumos, seniori kopienās. Katrā gadījumā vēstījumi pielāgoti – studentiem par elastīgumu, darbiniekiem par tiesībām, senioriem par atbalsta pieejamību.
- Digitālā pieejamība, paredzot centralizētu informācijas vietni, kurā apvienoti visi atbalsta veidi, pakalpojumi un tiesību skaidrojumi vienkāršā valodā.
- Vēstneši – komunikācijā tiek izmantoti arī paši aprūpētāji, kas dalās savos stāstos, tādējādi nojaucot stigmu un iedrošinot citus.

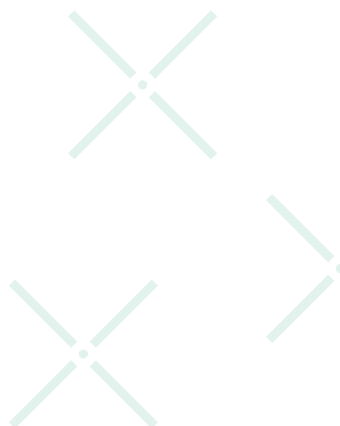
Francijas pieeja atšķiras ar to, ka tā ne tikai paplašina pakalpojumu klāstu, bet maina arī sabiedrības attieksmi pret aprūpētājiem no aprūpētāja kā “slēpta resursa” uz aprūpētāju kā sabiedrības balstu, kuram ir tiesības uz cieņu, atpazīstamību un palīdzību. Tā uzsver, ka **aprūpe nav tikai privāts jautājums ģimenes iekšienē, bet gan sociāla vērtība**, kas jāatbalsta ar politikas, darba tirgus un kopienas instrumentiem.

Francijas pieeja atšķiras ar to, ka tā ne tikai paplašina pakalpojumu klāstu, bet maina arī sabiedrības attieksmi pret aprūpētājiem no aprūpētāja kā “slēpta resursa” uz aprūpētāju kā sabiedrības balstu, kuram ir tiesības uz cieņu, atpazīstamību un palīdzību. Tā uzsver, ka aprūpe nav tikai privāts jautājums ģimenes iekšienē, bet gan sociāla vērtība, kas jāatbalsta ar politikas, darba tirgus un kopienas instrumentiem.

Noslēgumā var secināt, ka ārvalstu komunikācijas par sociālajiem pakalpojumiem piemēri parāda dažādus, bet savstarpēji papildinošus veidus, kā veidot sabiedrības izpratni un mainīt attieksmi pret sociālajiem pakalpojumiem un rūpēm. Grieķijas DI stratēģija uzsver emocionālu stāstu spēku un kultūras maiņu – pāreju no institucionālas aprūpes uz kopienā balstītu dzīvi. Īrijas stratēģija savukārt izceļ profesionālu, strukturētu un uz caurspīdīgu dialogu balstītu pieeju, kas stiprina uzticību un konsekvenci politikas īstenošanā. Francijas aprūpētāju mobilizācijas un atbalsta stratēģija uzsver sabiedrības pienākumu atzīt un stiprināt tos, kas ikdienā rūpējas par citiem, pārvēršot rūpes no privāta pienākuma par kopīgu sociālu vērtību.

Kopīgi labās prakses elementi

- **Cilvēciska komunikācija un valoda:** visi piemēri uzsver nepieciešamību izvairīties no birokrātiskas, segregējošas valodas un veidot vienkāršus, cilvēcīgus, uz stāstiem un pieredzēm balstītus vēstījumus, kas veido uzticību un samazina distanci starp institūcijām un sabiedrību.
- **Stratēģiskā saskaņotība:** stratēģijām ir skaidra vīzija, definēti mērķi un principi, detalizēta mērķauditoriju analīze, daudzveidīgs rīku un kanālu klāsts, kā arī stingrs uzraudzības un novērtēšanas mehānisms.
- **Ieinteresēto pušu iesaiste:** aktīva “pieredzes ekspertu” (pakalpojumu saņēmēju) un plaša sabiedrības loka iesaiste visos komunikācijas posmos ir būtiska, lai nodrošinātu risinājumu atbilstību reālajām vajadzībām un veicinātu kultūras maiņu.
- **Kultūras maiņa un stigmas mazināšana:** visi piemēri mērķē uz sabiedrības attieksmju maiņu, mazinot aizspriedumus un stigmas pret personām ar invaliditāti, aprūpētājiem un sociālajiem pakalpojumiem.



2. Statistikas datu analīzes rezultāti

Izpētē ir veikta publiski pieejamo Labklājības ministrijas (LM) apkopoto pašvaldības statistikas datu un Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra administratīvo datu analīze par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo pakalpojumu sniedzējiem. Statistikas un administratīvo datu analīzes **uzdevumi**:

- raksturot sociālo pakalpojumu sniedzēju profilu;
- noskaidrot sociālo pakalpojumu sniedzēju ģeogrāfisko pārklājumu/bīlīvumu;
- raksturot sociālo pakalpojumu saņēmēju profilu atbilstoši pieejamajiem statistikas un administratīvo datu griezumiem.

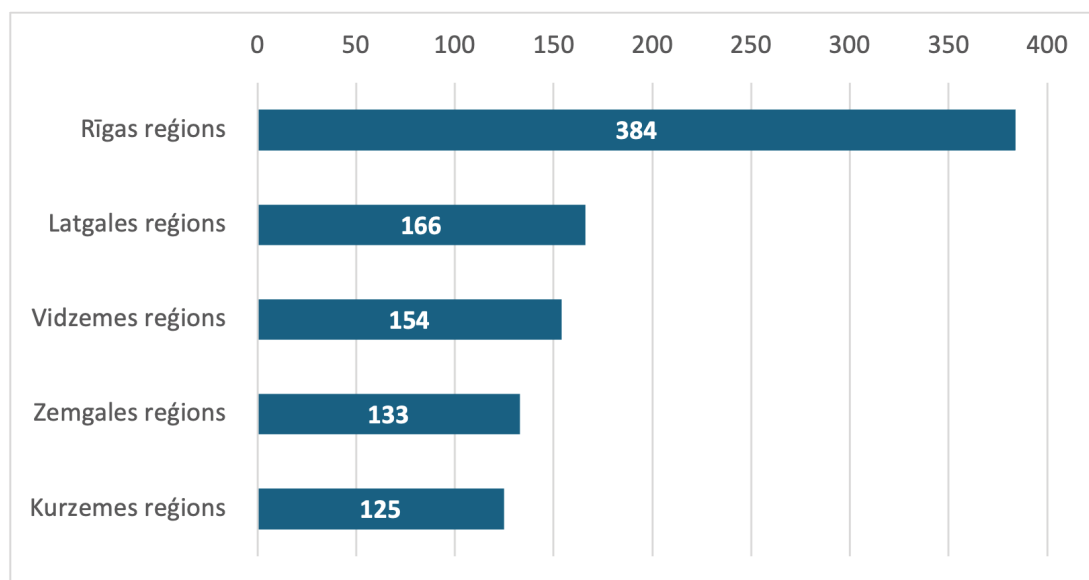
Statistikas datu analīzē ir izmantotas šādas datnes:

- Pārskats par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību novada/republikas pilsētas pašvaldībā 2024. gadā².
- Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrs (23.08.2025. dati)³.

2.1. Sociālo pakalpojumu pārklājums un profils

2025. gada jūlijā LM Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā bija reģistrēti 758 unikālo sociālo pakalpojumu sniedzēji. Reģistra datu par reģistrēto sociālo pakalpojumu skaitu analīze atspoguļo, ka sociālo pakalpojumu piedāvājums Latvijas reģionos, izņemot Rīgas reģionu, ir samērīgs (skatīt 2.1. attēlu). Par pamatu reģionālajam sadalījumam tika vispirms izmantotas reģistrā norādītās sociālo pakalpojumu sniedzēju faktiskās adreses (minētā reģistra datu bāzē pieejamais filtrs "Faktiskais novads") un nākamajā solī veikts sadalījums reģionos.

2.1. attēls. Reģistrēto sociālo pakalpojumu skaita sadalījums pa reģioniem (skaits)



Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=962

² Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/par-2024-gadu-0> (sk. 23.08.2025.)

³ Pieejams: <https://vspmis.lm.gov.lv/Public/PublicetsPakalpojums> (sk. 23.08.2025.)

Vislielākais skaits sociālo pakalpojumu koncentrēts Rīgas reģionā, kur pieejami 39,9% no visiem reģistrētajiem sociālajiem pakalpojumiem. Īpaši izceļas Rīga, kur vien ir reģistrētas 247 vienības jeb 25,7% no kopējā skaita. Otrajā vietā ir Latgales reģions ar 166 vienībām jeb 17,3%, kam seko Vidzemes reģions ar 154 vienībām jeb 16%, Zemgales reģions ar 133 vienībām jeb 13,8% un Kurzemes reģions ar 125 vienībām jeb 13%. Šis sadalījums atspoguļo gan iedzīvotāju blīvuma atšķirības, gan arī sociālo pakalpojumu piedāvājuma teritoriālās disproporcijas.

2.2. tabulā ir sniegti apkopoti dati par reģistrēto sociālo pakalpojumu sadalījumu pa novadu pašvaldībām un valstspilsētām. Šis apkopojums parāda, kuros novados ir vismazākais reģistrēto sociālo pakalpojumu skaits.

2.2. tabula. Reģistrēto sociālo pakalpojumu sadalījums pa pilsētām, novadiem un reģioniem (skaits)

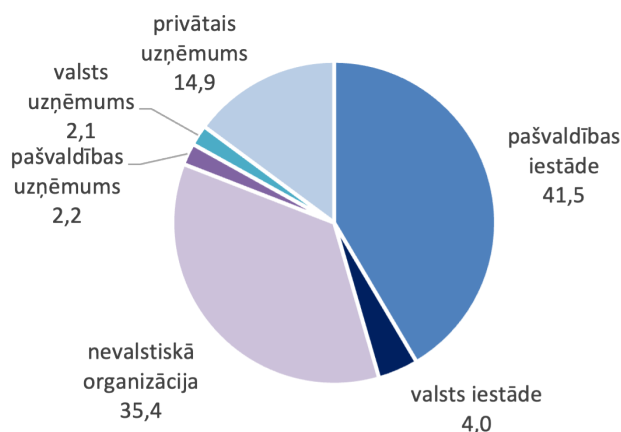
Pašvaldība	Reģistrēto sociālo pakalpojumu skaits
Rīgas reģions	
Rīga	234
Jūrmala	24
Olaines novads	9
Siguldas novads	25
Tukuma novads	25
Ogres novads	18
Mārupes novads	12
Ķekavas novads	11
Salaspils novads	7
Ādažu novads	7
Ropažu novads	8
Saulkrastu novads	4
Kopā	384
Vidzemes reģions	
Valmieras novads	43
Madonas novads	28
Cēsu novads	26
Limbažu novads	16
Gulbenes novads	10
Smiltenes novads	16
Alūksnes novads	7
Valkas novads	8
Kopā	154

Pašvaldība	Reģistrēto sociālo pakalpojumu skaits
Zemgales reģions	
Jelgava	28
Jelgavas novads	14
Jēkabpils novads	24
Bauskas novads	29
Aizkraukles novads	21
Dobeles novads	17
Kopā	133
Latgales reģions	
Daugavpils	37
Rēzekne	20
Rēzeknes novads	14
Augšdaugavas novads	27
Balvu novads	22
Krāslavas novads	13
Līvānu novads	5
Ludzas novads	16
Preiļu novads	12
Kopā	166
Kurzemes reģions	
Liepāja	42
Ventspils	10
Ventspils novads	6
Talsu novads	17
Kuldīgas novads	19
Saldus novads	13
Dienvidkurzemes novads	18
Kopā	125

Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=962

Sociālo pakalpojumu sniedzēju sadalījums pēc to juridiskā statusa redzams 2.2. attēlā. Lielākais īpatsvars ir pašvaldību iestādes (41,5%, N=402), kam seko NVO (35,4%, N=343). Privātie uzņēmumi veido 14,9% (N=144) no visiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, bet valsts iestādes – 4,0% (N=39). Salīdzinoši vismazāk pārstāvēti ir pašvaldību uzņēmumi – 2,2% (N=21) un valsts uzņēmumi – 2,1% (N=20). Kopumā redzams, ka dominējošā loma ir pašvaldību iestādēm un NVO, savukārt valsts un pašvaldību uzņēmumi šajā jomā ieņem ļoti nelielu daļu.

2.2. attēls. Sociālo pakalpojumu sniedzēju sadalījums pēc juridiskā statusa (%)



41,2% sociālo pakalpojumu sniedzēju piedāvā pakalpojumus ar izmitināšanu, 53,8% – bez izmitināšanas un 3% – ar un bez izmitināšanas (aprēķins pēc LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra datiem).

Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=970

2.2. Sociālo pakalpojumu nodrošināšanas resursi

Saskaņā ar LM apkopoto statistiku kopējais pašvaldības institūciju darbinieku skaits 2024. gada beigās (jaunākie izpētes laikā pieejamie dati), kuri sniedza sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību, bija 7034, no kuriem 34,6% strādāja valstspilsētās un 65,3% – novados. 2184 darbinieki (no 7034) sniedza sociālos pakalpojumus institūcijās.

No visiem pašvaldību institūciju, kas sniedz sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību, darbiniekiem 1717 bija sociālā darba speciālisti, 1345 – sociālie darbinieki, to skaitā 356 sociālie darbinieki darbam ar bērniem, 388 – darbam ar pilngadīgām personām, 212 – sociālā darba organizatori un 74 aprūpētāji (t. sk. 60 sociālie aprūpētāji institūcijā, kas ir sociālā dienesta struktūrvienība), 86 sociālie rehabilitētāji (t. sk. 65 sociālie rehabilitētāji, institūcijā, kas ir sociālā dienesta struktūrvienība).⁴

1379 sociālā darba speciālistiem ir augstākā izglītība, no tiem 79,4% ir otrā līmeņa profesionālā augstākā vai akadēmiskā izglītība (maģistra līmenis) sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā, 7,3% – pirmā līmeņa profesionālā augstākā izglītība (bakalaura līmenis) un 13,3% – otrā līmeņa profesionālā vai akadēmiskā augstākā izglītību citā profesijā. No tiem, kam ir pirmā līmeņa profesionālā augstākā izglītība (kopā 101 darbinieks), 58 darbiniekiem ir sociālās palīdzības organizatora izglītība, 12 – sociālā aprūpētāja izglītība un 31 – sociālā rehabilitētāja izglītība.

Sociālā darba pakalpojumu 2024. gadā pašvaldībās sniedza 963 sociālie darbinieki. Kopējais sociālā darba pakalpojumam izlieto to līdzekļu apmērs 2024. gadā bija 19 785 468 EUR, no kuriem 78,6% tika izlietoti darbinieku atalgojumam. Kopējais aktīvo lietu skaits 2024. gadā bija 69 116, savukārt kopējais **sociālā darba pakalpojumu saņēmušo klientu skaits – 63 585**, no tiem 32,3% ir bērni (50,7% ir zēni, 49,3% meitenes); 67,7% – pilngadīgas personas (41,2% vīrieši un 58,8% sievietes).

⁴ Datu tabula "To pašvaldības institūciju darbinieku skaits pārskata gada beigās, kuras sniedz sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību".

Papildus saviem cilvēkresursiem pašvaldību institūcijas 2024. gadā pirka sociālā darba pakalpojumu par kopējo summu 479 324 EUR, savukārt kopējais iepirktais sociālā darba pakalpojumu sniedzēju skaits – 40 darbinieki, aktīvo klientu (lietu) skaits gadā – 15 491, kopējais sociālā darba pakalpojumu saņēmumu klientu skaits – 11 368, no kuriem teju 90% ir bijušas pilngadīgas personas un attiecīgi 10% – bērni.⁵

Statistikas dati par sociālos pakalpojumus (izņemot sociālo darbu) saņēmušo kopējo klientu skaitu 2024. gadā ir bija 96 813 klienti, no tiem 64,7% klientu saņēma pakalpojumu pašvaldības institūcijā, 1,9% – no citas pašvaldības, 21,9% – no savas pašvaldības teritorijā darbojošās NVO, 3,6% – no NVO ārpus savas pašvaldības teritorijas, 10,1% no privātpersonām savā pašvaldībā un 2,2% – ārpus savas pašvaldības teritorijas.⁶

Klientu vecuma un dzimuma profils 2024. gadā ir bijis sekojošs: 36 209 jeb 37,4% ir bērni, no kuriem 48,5% – zēni un 51,5% – meitenes; 60 604 jeb 62,6% – pilngadīgas personas, no kurām 37,4% vīrieši un 62,6% sievietes. Kopumā 62% klientu ir pilngadīgas personas un 38% – bērni līdz 18 gadu vecumam.⁷

Augstāk aplūkoto statistikas datu interpretācijā jāņem vērā tiesiskajā regulējumā noteiktais slodzes apmērs. Saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto, “Lai nodrošinātu iedzīvotāju vajadzību profesionālu izvērtēšanu un kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanu, katrā pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katrām tūkstoš iedzīvotājiem”.

2023. gadā veiktajā pētījumā “Profesionālā sociālā darba attīstība pašvaldībās: ex-post pētījums” (BISS, 2023), pamatojoties uz pašvaldību sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultātiem par reālo situāciju dienestos, tika konstatēts: 17% dienestu vadītāju norāda, ka viņu dienestā uz vienu sociālā darba speciālistu ir līdz 999 pašvaldības iedzīvotājiem, un 49% atbild, ka 1000 iedzīvotāji. Likuma prasība gandrīz ir izpildīta 12% pašvaldībās, kur uz vienu speciālistu ir 1201–1500 iedzīvotāju. 2001 un vairāk iedzīvotāju uz vienu speciālistu ir 7% pašvaldībās. Vērtējot minēto likuma prasību, 39% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka noteiktais minimālais skaits (viens sociālā darba speciālists uz 1000 iedzīvotājiem) ir pietiekams, 37% – drīzāk nepietiekams un 20% – pilnīgi nepietiekams.

Sociālo dienestu vadītāju nosauktais minimālais vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālajam darbiniekam ir 10 un maksimālais – 80 lietas. Pēc vadītāju norādītās informācijas 24% sociālo darbinieku ir 21–30 lietas, 15% ir 16–20 lietas, bet 7% darbinieku ir līdz 15 lietām. No aptaujātajiem vadītājiem 2% atzīmēja, ka sociālajiem darbiniekiem ir 31 – 40 lietas, bet 5% – 41 līdz 100 lietas. Gandrīz pusei no aptaujātajiem vadītājiem (46%) bija grūti pateikt sociālo darbinieku vidējo klientu lietu skaitu mēnesī (BISS, 2023).

2.3. Sociālo pakalpojumu piedāvājums un klientu grupas

Saskaņā ar LM ikgadējiem apkopotajiem statistiskās datiem sociālo pakalpojumu (bez sociālā darba) kopējais skaits, ko nodrošina visas 42 Latvijas pašvaldības kopā, 2024. gadā veidoja 319 pakalpojumus, ko pašvaldības nodrošināja savās institūcijās⁸. Šo summu veido katrā pašvaldībā piedāvāto pakalpojumu skaita kopējā summa. Papildus 291 pakalpojums tika iepirkts no citas pašvaldības, 130 – no NVO savas pašvaldības teritorijā, 276 – no NVO ārpus savas pašvaldības teritorijas, 358 – no privātpersonām savas pašvaldības teritorijā un 147 – ārpus savas pašvaldības teritorijas, kas kopā veido 1202 pakalpojumus. Tas nozīmē, ka 79% no visiem sociālajiem pakalpojumiem pašvaldības pērk. Šis rādītājs, protams, variē pašvaldību starpā. Lielākā apmērā sociālos pakalpojumus pērk Siguldas, Mārupes, Ogres, Ropažu, Tukuma, Valmieras, Jelgavas, Ādažu novadu pašvaldības un Rīga. Pamatā sociālie pakalpojumi tiek iepirkti no citām pašvaldībām un privātpersonām.

⁵ Datu tabula “Ziņas par sociālā dienesta sociālā darba pakalpojumu”.

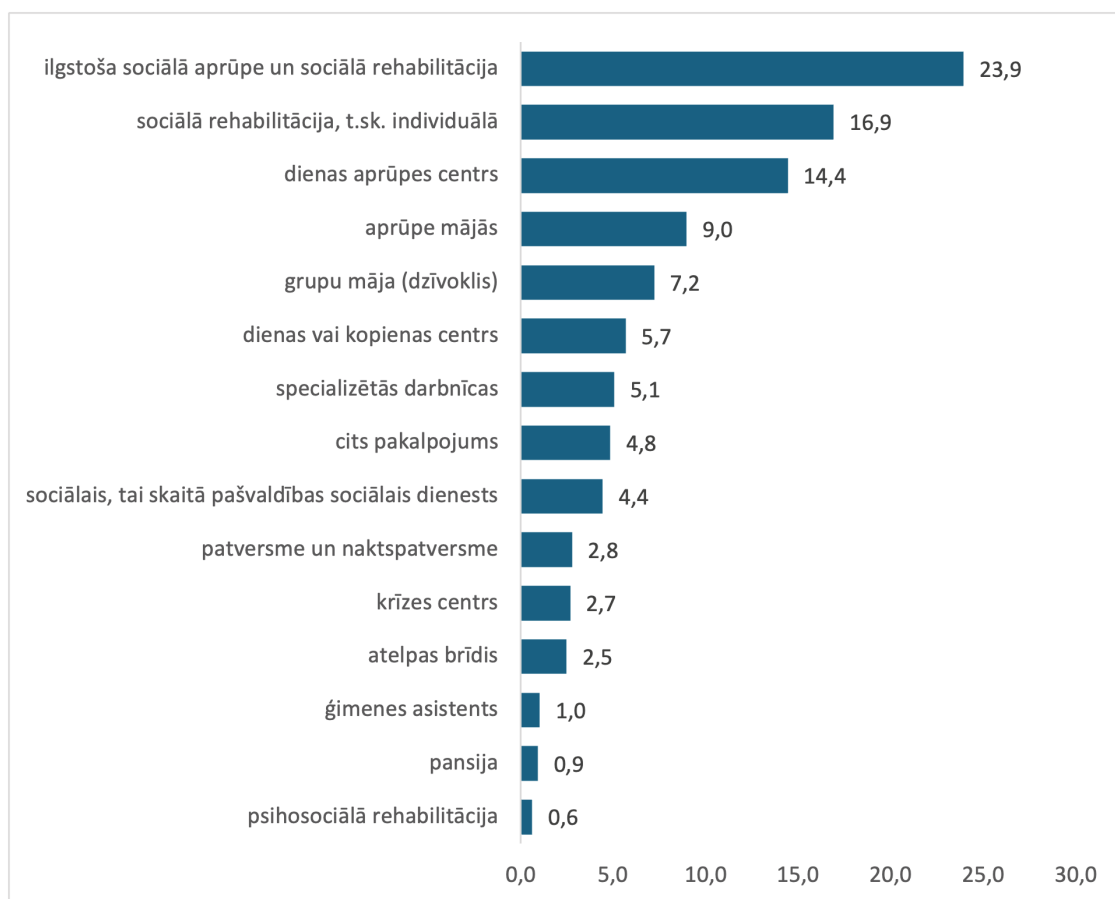
⁶ Datu tabula “Ziņas par visiem no pašvaldības budžeta nodrošinātajiem sociālajiem pakalpojumiem (bez sociālā darba) – kopā”.

⁷ Datu tabula “Ziņas par visiem no pašvaldības budžeta nodrošinātajiem sociālajiem pakalpojumiem (bez sociālā darba) – kopā”.

Savas pašvaldības institūciju sociālo pakalpojumu nodrošināšanai 2024. gadā pašvaldības izlietoja 77 375 883 EUR, iepirktajiem pakalpojumiem – 97 701 929 EUR (kopā 175 077 813 EUR). No kopējās summas 5% tika izlietoti pakalpojumu iepirkšanai no citas pašvaldības, 30,2% – no NVO savas pašvaldības teritorijā, 5,6% – no NVO ārpus savas pašvaldības teritorijas, 12,2% – no privātpersonām savas pašvaldības teritorijā un 2,8% – ārpus savas pašvaldības teritorijas

Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā ir noteiktas 23 sociālo pakalpojumu kategorijas, kas ir ņemtas par pamatu administratīvo datu analīzei par piedāvātajiem sociālajiem pakalpojumiem (skatīt 2.3. attēlu).

2.3. attēls. Reģistrēto sociālo pakalpojumu veidu īpatsvars no kopējā sociālo pakalpojumu skaita (%)



Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=970

Visplašāk piedāvāti ir ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi (23,9%), kas veido gandrīz ceturtdaļu no visiem pakalpojumiem. Kopā ar sociālo rehabilitāciju un dienas aprūpes centriem tie aptver vairāk nekā 55,3% no visiem reģistrētajiem sociālajiem pakalpojumiem. Kategorijā “cits pakalpojums” ietilpst tādi pakalpojumi kā asistenta pakalpojums, pusceļa māja, jauniešu māja, krīzes tālrunis, sociālā darba pakalpojums ārstniecības iestādē vai kopienā, īslaicīga sociālā aprūpe, sociālā rehabilitācija no prettiesiskām darbībām cietušiem bērniem viņu dzīvesvietā, HIV/AIDS un atkarību profilakses pakalpojums, atbalsta personas pakalpojums lēmumu pieņemšanā.

Kopumā Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā ir definētas 14 klientu grupas. 2.3. tabulā ir apkopoti dati, kas parāda sociālo pakalpojumu klientu skaitu un īpatsvaru. Katrai klientu grupai ir norādīti arī tai kopumā pieejamie pakalpojumu veidi (pakalpojumu veidu formulējumi ir atbilstoši reģistrā norādītajiem).

2.3. tabula. Sociālo pakalpojumu klientu grupas un tām pieejamie pakalpojumi (skaits, %)

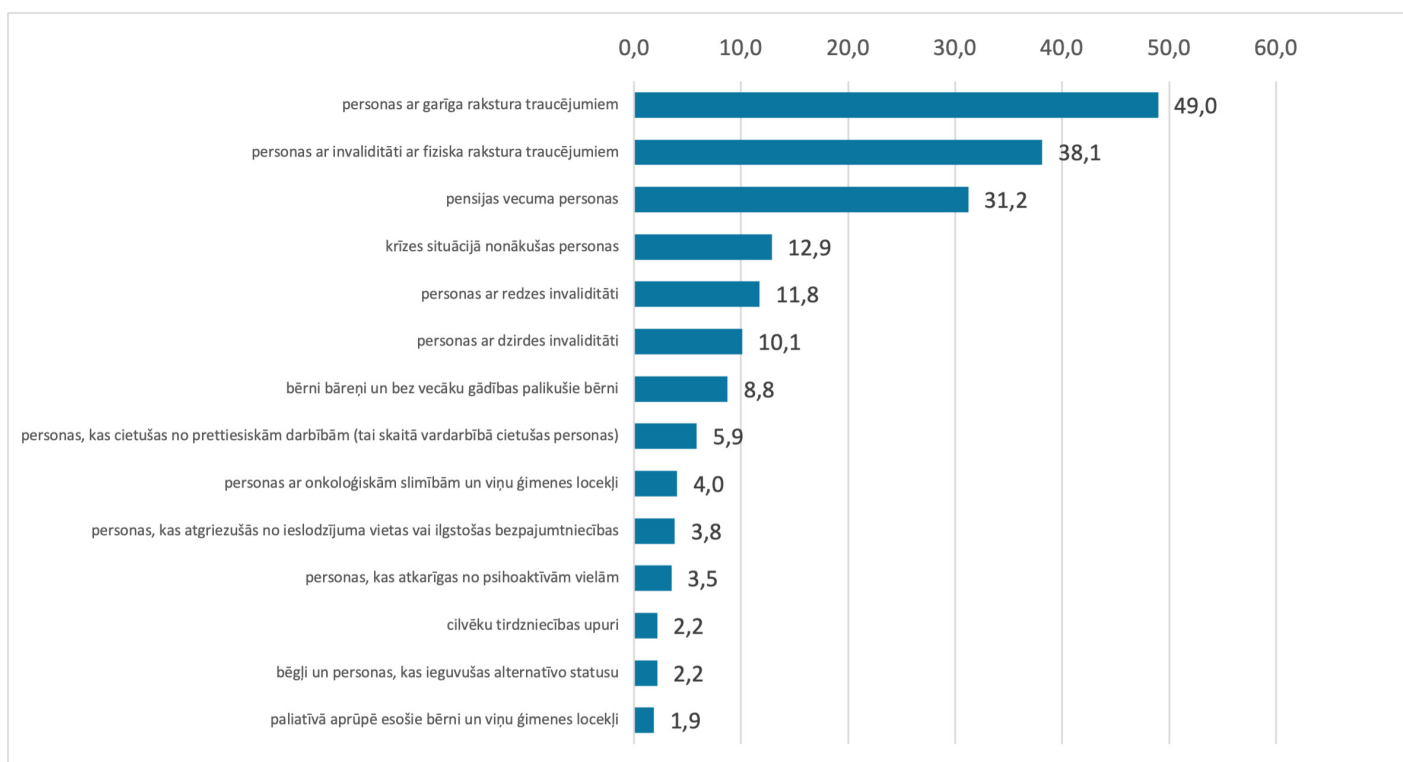
Klientu grupa	Skaits	% no kopējā skaita	Pieejamie pakalpojumu veidi
Bērni bāreņi un bez vecāku gādības palikušie bērni	85	8,8	Atelpas brīdis, dienas aprūpes centrs, dienas centrs ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, jauniešu māja, krīzes centrs, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, sociālā rehabilitācija no prettiesiskām darbībām cietuši bērniem viņu dzīvesvietā
Personas ar garīga rakstura traucējumiem	475	49	Atelpas brīdis, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, grupu dzīvoklis, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, krīzes tālrunis vai uzticības tālrunis, pansija, patversme, profesionālās rehabilitācijas institūcija, psihosociālā rehabilitācija, pusceļa māja, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, specializētās darbnīcas
Personas, kas cietušas no prettiesiskām darbībām (to skaitā vardarbībā cietušas personas)	57	5,9	Dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, sociālā rehabilitācija no prettiesiskām darbībām cietuši bērniem viņu dzīvesvietā
Personas, kas atkarīgas no psihoaktīvām vielām	34	3,5	Aprūpe mājās, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Krīzes situācijā nonākušas personas	125	12,9	Aprūpe mājās, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, nakts patversme, pansija, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, sociālā rehabilitācija no prettiesiskām darbībām cietuši bērniem viņu dzīvesvietā
Personas ar redzes invaliditāti	114	11,8	Aprūpe mājās, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, nakts patversme, pansija, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, sociālā rehabilitācija no prettiesiskām darbībām cietuši bērniem viņu dzīvesvietā
Personas ar dzirdes invaliditāti	98	10,1	Aprūpe mājās, atelpas brīdis, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, pansija, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, specializētās darbnīcas
Personas ar invaliditāti ar fiziska rakstura traucējumiem	370	38,1	Aprūpe mājās, atelpas brīdis, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, grupu māja (dzīvoklis), ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, pansija, psihosociālā rehabilitācija, pusceļa māja, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija, specializētās darbnīcas
Personas, kas atgriezušās no ieslodzījuma vietas vai ilgstošas bezpajumtniecības	37	3,8	Dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, nakts patversme, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Cilvēku tirdzniecības upuri	21	2,2	Dienas centrs, krīzes centrs, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Pensijas vecuma personas	303	31,2	Aprūpe mājās, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, pansija, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Personas ar onkoloģiskām slimībām un viņu ģimenes locekļi	39	4	Aprūpe mājās, atelpas brīdis, citi, dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, krīzes centrs, psihosociālā rehabilitācija, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Paliatīvā aprūpē esošie bērni un viņu ģimenes locekļi	18	1,9	Aprūpe mājās, atelpas brīdis, dienas aprūpes centrs, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija
Bēgļi un personas, kas ieguvušas alternatīvo statusu	21	2,2	Dienas aprūpes centrs, dienas centrs, ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, patversme, sociālais, tai skaitā pašvaldības sociālais dienests, sociālā rehabilitācija

Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=969

Visplašāk pārstāvētā klientu grupa ir personas ar garīga rakstura traucējumiem – tās veido gandrīz pusi no visiem klientiem (49%, 475 personas) (skatīt 2.4. attēlu). Šai grupai ir nodrošināts plašs pakalpojumu klāsts, tostarp dienas aprūpes centri, ilgstoša sociālā aprūpe, rehabilitācija, atelpas brīdis, specializētās darbnīcas, krīzes centri un citas atbalsta formas. Otru lielāko īpatsvaru veido personas ar fiziska rakstura invaliditāti (38,1%, 370 personas), kā arī pensijas vecuma personas (31,2 %, 303 personas). Tas norāda uz lielu pieprasījumu pēc ilgstošas aprūpes, aprūpes mājās, dienas aprūpes un rehabilitācijas pakalpojumiem, kas saistīti ar fizisko ierobežojumu un vecuma radītajām vajadzībām.

Vidēji lielu daļu veido personas ar redzes invaliditāti (11,8%, 114 personas) un personas ar dzirdes invaliditāti (10,1 %, 98 personas). Abām šīm grupām pieejama gan specializēta rehabilitācija, gan arī pieejas uzlabojumi sociālajās institūcijās. Relatīvi mazāk pārstāvētas ir krīzes situācijā nonākušas personas (12,9%, 125 personas), bērni bāreņi un bez vecāku gādības palikušie bērni (8,8%, 85 personas), kā arī personas, kas cietušas no prettiesiskām darbībām (5,9%, 57 personas). Ļoti nelielas, bet sociāli īpaši aizsargājamās grupas ir personas, kas atkarīgas no psihoaktīvām vielām (3,5%), cilvēku tirdzniecības upuri un bēgļi/alternatīvo statusu ieguvušās personas (katra grupa pa 2,2%), kā arī paliatīvā aprūpē esošie bērni un viņu ģimenes locekļi (1,9%).

2.4. attēls. Sociālo pakalpojumu klientu grupu sadalījums (%)



Avots: LM, Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra dati (23.08.2025.), N=969

Saskaņā ar Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra datiem 142 organizācijas sniedz pakalpojumus abu dzimumu bērniem, 530 organizācijas – abu dzimumu pilngadīgām personām, trīs organizācijas sniedz savus pakalpojumus tikai pilngadīgām sievietēm, sešas organizācijas – tikai pilngadīgiem vīriešiem, savukārt 289 organizācijas – visu vecumu un dzimumu personām.

Kopumā sociālo pakalpojumu klientu struktūra parāda, ka sociālo pakalpojumu sistēma Latvijā galvenokārt orientēta uz personām ar invaliditāti un senioriem, savukārt salīdzinoši mazāks skaits pakalpojumu ir orientēti uz akūtās krīzes situācijās nonākušām personām un sociāli īpaši ievainojamām grupām.

3. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju–koprades darbnīcu rezultāti

Lai iegūtu padziļinātu sociālo pakalpojumu sniedzēju izpratni par sociālo inovāciju pieejas izmantošanu un attīstības iespējām sociālo pakalpojumu jomā, kā arī lai noskaidrotu sociālo pakalpojumu saņēmēju perspektīvu, tika pielietota kvalitatīvo pētījumu metode – fokusa grupu diskusija (turpmāk – FGD), kuras norises process tika veidots pēc koprades darbnīcu metodikas. Šāda pieeja atbilst darbības pētījuma dizainam, kurā pētījuma dalībnieki rada zināšanas un validē pētnieku/projekta īstenotāju perspektīvu un jau iegūtos pētījumu rezultātus pētījuma laikā.

Šīs pētnieciskās aktivitātes **uzdevumi**:

- novērtēt aktīvo sociālo inovāciju īstenotāju/sociālo pakalpojumu sniedzēju sociālo pakalpojumu sniegšanas prakses un nākotnes potenciālu;
- identificēt sociālo inovāciju īstenotāju/sociālo pakalpojumu sniedzēju rūpju diskursus;
- identificēt komunikācijas galvenos vēstījumus, kanālus un veidus;
- identificēt sociālo inovāciju īstenotāju/ sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikācijas vajadzības un trūkstošos resursus;
- noskaidrot dalībnieku pieredzi par Latvijas un ārvalstu labās prakses piemērus par līdzīgām sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijām un faktiski ieviesti pasākumiem;
- noskaidrot sociālo inovāciju pieejas izmantošanā pasīvo sociālo pakalpojumu sniedzēju kā izpētes netiešās mērķa grupas vajadzības un resursu pieejamību;
- iegūt zināšanas par sociālo pakalpojumu saņēmēju kā izpētes netiešās mērķa grupas profilu, vajadzības, gaidas un resursus;
- netieši noskaidrot sabiedrības kopumā informētību un izpratni par sociālajām inovācijām un sabiedrībā balstītiem pakalpojumiem;
- iegūt zināšanas par kopienu gatavību iesaistīties rūpju sniegšanā, t. sk. sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu formā un veidā.

Izpētes ietvaros notika trīs FGD – pa vienai Saldū (9 dalībnieki), Cēsīs (10 dalībnieki) un Rīgā (9 dalībnieki) ar kopējo dalībnieku skaitu 28. Katras FGD ilgums bija trīs stundas, kopējo dalībnieku sarakstu – pārstāvētās pašvaldības un organizācijas – skatīt 2. pielikumā. FGD rezultātu apkopojums ir strukturēts atbilstoši diskusiju tematiskajiem blokiem (skat. 1. pielikumā).

3.1. Sociālo pakalpojumu piedāvājums un attīstība

FGD dalībniekiem pirmais uzdevums bija refleksija – ideācija par sociālo pakalpojumu piedāvājumu un attīstību. Šis jautājums tika virzīts caur iztēlotās nākotnes prizmu, kurā dalībnieki veidoja attīstības kartes un grupās pārrunājot trīs vadošos jautājumus, kuriem atbilstoši ir strukturēts tālākais šīs pētnieciskās aktivitātes izklāsts. Saturiskās atziņas ir ilustrētas ar respondentu izteikumiem citātu formā.

Kā pēdējo gadu laikā ir mainījušās pakalpojumu sniegšanas tendences vai pieprasījums?

Dalībnieki visbiežāk sarunas sāka ar atziņu, ka **pieprasījums pēc sociālajiem pakalpojumiem aug**, īpaši demogrāfisko pārmaiņu un garīgās veselības problēmu dažādās sabiedrības grupās dēļ, tāpēc sociālie darbinieki jūt sevi kā nozīmīga darba darītājus, strādā intensīvi un, ciktāl iespējams, patur prātā attīstības vektoru.

Visbiežākās atbildes un pārdomas izskanēja par **projektu pieejas slazdiem**. Tā kā daudzas iniciatīvas tiek attīstītas ar ES finanšu instrumentu palīdzību, tad bieži vien netiek nodrošināta pēctecība, atziņu integrācija esošajās praksēs un pakalpojumu tvērumos. "Projekti ir kā lupatu deķis purvā: gabaliņš pie gabaliņa, bet ārā tā arī netiekam," tā situāciju raksturoja kāda diskusijas dalībniece, atspoguļojot savu redzējumu par jaunu iniciatīvu veidošanu un iekļaušanu esošajā. **Sistēma ir fragmentēta un reaktīva**, pārāk atkarīga no projektiem un ārējā dažādu fondu un programmu finansējuma.

Dalībnieki, neatkarīgi no savas darba vietas uzsvēra, ka **pašvaldību loma sociālo pakalpojumu jomā pēdējo gadu laikā ir būtiski pieaugusi**. Ja agrāk daudz jaunu iniciatīvu nāca no biedrībām un NVO, kas darbojās ar ārvalstu vai ES fondu finansējumu, tad tagad par galvenajiem noteicējiem kļuvušas pašvaldības. Tās arvien biežāk uzņemas "pasūtītāja" funkciju, nosakot, kādi pakalpojumi tiek piedāvāti, kā tie tiek organizēti un kā sadalāmi resursi. Šī pāreja nozīmē lielāku stabilitāti un atbildību sistēmā, taču vienlaikus arī izaicinājumu saglabāt elastību un inovāciju, ko tradicionāli nodrošināja NVO.

Kuri pakalpojumi, jūsuprāt, būtu "nākotnes prioritātes" jūsu pašvaldībā?

Visu diskusiju grupu dalībnieki, raugoties nākotnē, skaidri norāda, ka **pieprasījums pēc sociālajiem pakalpojumiem turpinās pieaugt un sistēmai jāspēj tam pielāgoties**. Šobrīd tā bieži darbojas fragmentēti un reaģē tikai tad, kad problēma jau ir kļuvusi akūta. Nākotnē vajadzīgs pavisam cits skatījums, kas paredz vairāk proaktivitātes, prevencijas un cilvēciska atbalsta gan iedzīvotājiem, gan pašiem speciālistiem.

Diskusijās un vizualizēšanas uzdevumos izskanēja, ka "nākotnes sociālais darbinieks ir starpdisciplināras komandas vadītājs vai koordinators", kuram jāstrādā kopā ar ģimenes ārstiem, skolām, pašvaldības policijas speciālistiem, terapeitiem, dažādu specialitāšu pārstāvjiem, vadot klienta situācijas risinājumu. Lai sociālais darbinieks to spētu, ir jāstiprina to līdera, mūsdienīga vadītāja spējas (dalībnieki uzsvēra diemžēl nereti "klusu" statusu sociālajiem darbiniekiem pašvaldībās un zemo prestižu, atzinības trūkumu); profesionālā pašapziņa (piederība kopienai, atalgojums, sociālās garantijas) un jārisina datu un informācijas apmaiņas problemātika, dažādu procesu un procedūru lietderība attiecībā pret izvirzīto mērķi.

Īpaši skarbi ir tas, ka **rūpju sistēma** lielākoties darbojas tikai tad, kad problēma jau ir kļuvusi akūta. Mēs atzīstam problēmu vien tad, kad to nav iespējams notušēt. Mēs lūdzam palīdzību tad, kad "nevaram ilgāk izturēt", lai arī šī lepnuma cena, nereti ir tuvinieka vai paša dzīves kvalitāte. Mēs vērsamies sociālajos dienestos ar sakāpinātām emocijām un "mājai degot". Izrietoši – sociālie darbinieki tiek uztverti kā ugunsdzēsēji, žēlsirdīgās māsas un "vispējīgi supermeni" vienlaikus.

Reflektējot par nākotnes sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību, FGD dalībnieki par to runāja caur dažādu klientu grupu / mērķa grupu prizmu.

Īpaši spilgti izskanēja **senioru tēma**. Vientuļie pensionāri bieži kļūst redzami tikai tad, kad viņu veselība vai dzīves apstākļi ir kritiski. Tas rada nepieciešamību pēc regulāras apzināšanas un vizītēm, lai problēmas pamanītu laikus. Hospisi un paliatīvās aprūpes pakalpojumi tiek nosaukti kā viena no būtiskākajām nākotnes prioritātēm – cilvēkiem jābūt iespējai aiziet dzīves noslēguma posmā cieņpilni un ar atbalstu, nevis pamestiem vienatnē. Ne mazāk svarīgi dalībnieku skatījumā ir nodrošināt "atelpas brīžus" tiem ģimenes locekļiem, kas aprūpē tuviniekus un nereti paši kļūst par neredzamajiem upuriem.

Grupās bija atšķirīgas pieejas, tomēr vienots redzējums, ka sabiedrība **kopumā šobrīd vāji izprot atbildīgu savstarpējo rūpju nozīmi**: dominē individuālisms un zināms egocentriskums. Tāpēc dalībnieki vērta uzmanību uz dažādām atbalsta formām jaunajām ģimenēm, kurās ienāk bērns un rūpes par mazuli, vai abu jauno vecāku lomām. Tāpēc kā vēl viens lielais bloks nākotnes pakalpojumu grozā ir **pakalpojumi jauniešiem un ģimenēm**.

Pašvaldībās tiek minēta nepieciešamība pēc specializētiem darbiniekiem, kas spēj strādāt ar sarežģītām jauniešu situācijām, sākot no mentoriem un psihologiem līdz jēgpilnām brīvā laika aktivitātēm un krīzes centriem, vecāku skolām, kurās attīstīt rūpju prasmes. Ģimenes ar bērniem, īpaši daudz bērnu ģimenes, bieži neiekļaujas formālajos trūcīgo kritērijos, taču ikdienā piedzīvo reālas grūtības. Viņiem nepieciešams elastīgāks un pieejamāks atbalsts.

Nākamā prioritāte ir **cilvēki ar invaliditāti, īpaši garīgās veselības traucējumiem**. Dienas centri, grupu dzīvokļi un darbnīcas – šie pakalpojumi kļūst arvien pieprasītāki, par ko liecina arī izpētē veiktās aptaujas dati (skatīt 4. sadaļu). Sociālo pakalpojumu sniedzēju skatījumā, īpaša uzmanība jāvelta tiem, kas atrodas “pa vidu,” – viņu traucējumi nav tik smagi, lai piešķirtu tiesību aktos noteiktu statusu, bet pietiekami nozīmīgi, lai apgrūtinātu ikdienas dzīvi. Šobrīd viņi ir viena no neredzamākajām grupām.

Ne mazāk svarīgi ir paši **sociālie darbinieki un aprūpētāji**. Aiz katra pakalpojuma stāv cilvēks, kurš ikdienā strādā ar sarežģītiem stāstiem un smagiem lēmumiem. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniedzēji ikdienā strādā ar smagām situācijām, bet paši bieži paliek bez atbalsta. Lai sociālā atbalsta sistēma būtu dzīvotspējīga, arī pašiem speciālistiem nepieciešams atbalsts – supervīzijas, apmācības, resursi un drošs profesionālais lauks. Supervīzijas un apmācības bieži ir pieejamas tikai projektu ietvaros, nevis kā sistēmas garantēts atbalsts. Tas ir priekšnosacījums, lai pakalpojumu kvalitāti varētu uzturēt ilgtermiņā. Tikai tā iespējams nodrošināt, ka palīdzība ir empātiska, ar sirds izpratni un vērtību tās saņēmējam. Aprūpētāji, kas strādā ar smagākajiem gadījumiem, tiek pakļauti milzīgai emocionālai un fiziskai slodzei, bet viņiem reti tiek nodrošināts resurss atgūties un turpināt darbu ar jaunu enerģiju.

Kopējais vēstījums šajā diskusiju tematiskajā blokā ir – nākotnes sociālā atbalsta sistēmai jābūt ne tikai efektīvai, bet arī cilvēcīgai. Sociālo pakalpojumu sniedzēji arvien vairāk apzinās, ka sociālie pakalpojumi nav tikai “reaģēšana uz krīzi”, bet ieguldījums sabiedrības kopējā drošībā, veselībā un saliedētībā.

Ja būtu iespēja īstenot jaunu pakalpojumu bez ierobežojumiem, ko jūs ieviestu?

Domājot par vēlamajiem pakalpojumiem neierobežotu resursu apstākļos, diskusiju dalībnieki kā vienu no primārajiem virzieniem norādīja – **dot vairāk atelpas tuviniekiem**, kuri ikdienā aprūpē savus vecākus, bērnus ar invaliditāti vai slimus ģimenes locekļus. Dienas centri, īslaicīgas aprūpes iespējas vai specializētas iestādes ļautu šiem cilvēkiem atpūsties, nezaudējot drošības sajūtu par savu mīlo labklājību. Tas nozīmē arī precīzāk pielāgotus pakalpojumus un to saņemšanu.

Palīdzība, cilvēkam topot, jeb sadarbība ar skolu psihologiem, sociālajiem pedagogiem, ģimenes ārstiem, ģimenes locekļiem **tieši bērnu un pusaudžu, jauno cilvēku dzīves līkločos** arī ir viena no daudz pieminētām ideju grupām. Kāda dalībniecē atzina, ka šīs grupas raidītos atbalsta vajadzības signālus “*mēs neuzķeram vispār*”, jo informācijas apmaiņa, arī formālu iemeslu (personas dati) dēļ, ir ierobežota. “*Jaunieši paši sagaida attiecības, ne tikai pakalpojumu, bet lai viņus uzklausa, lai ir kāds pieaugušais, kurš izrāda patiesu interesi. Tāpēc pateicība un atvieglojums bieži nāk no tā, ka viņus vienkārši kāds ir nopietni uzklaušījis.*”

Cits sapnis, kas bieži izskan, ņemot vērā demogrāfiskās situācijas realitāti, ir hospisi un plašāka paliatīvā aprūpe, kas nodrošina cieņpilnu attieksmi un rūpes par cilvēku dzīves norietā. “*Cilvēkiem jābūt iespējai sagaidīt dzīves noslēgumu cieņpilni, ar profesionālu atbalstu un cilvēcīgu klātbūtni, nevis vienatnē vai pārslogotās slimnīcās.*”

Liela daļa ideju saistās ar **sociālo pakalpojumu elastību**. Pašvaldības vēlas iespēju katram cilvēkam piedāvāt tieši to, kas viņam ir vajadzīgs, nevis tikai formāli pieejamo atbalstu. Tas nozīmē pielāgotu palīdzību atkarībā no dzīves situācijas, vai tā būtu jaunā māmiņa, vientuļš seniors vai jauniešs ar garīgās veselības traucējumiem.

Vēl viena būtiska vēlme ir **mazināt administratīvo slogu un sociālo pakalpojumu sniegšanas procesa birokrātiju**, pārskatot šos procesus un kartējot tos ar cilvēkcentrētām metodēm. Sociālie darbinieki vēlas vairāk laika sarunām ar cilvēkiem, nevis “papīru kaudzēm”. Digitalizēti procesi, saprotamā valodā aprakstīti pakalpojumi un vienkāršota komunikācija būtu būtisks solis uz priekšu. Svarīga ir arī pakalpojumu pēctecība, lai cilvēki nepaliktu “caurumā” starp bērniību, jaunību, darbspējīgo vecumu un vecumdienām. *“Atbalstam jābūt kā drošības tīklam visos dzīves posmos.”*

Kopējā aina atklājas šāda: ja dažādi, bieži vien nepārskatīti ierobežojumi nepastāvētu, sociālie pakalpojumi kļūtu cilvēcīgāki, saprotamāki un pielāgoti katra cilvēka dzīves situācijai. Tie būtu ne tikai atbalsts krīzē, bet arī resurss ikdienā, palīdzot ģimenēm, stiprinot kopienas un radot drošības sajūtu visā dzīves ceļā. Diemžēl, vairums pašvaldību sociālo dienestu vadītāju arī politiski ir ar salīdzinoši nelielu ietekmi un “ciešamajā kārtā” (proti, no viņiem tiek sagaidīta krīžu risināšana, bet ne uzklausi par to prevenciju) vietējās politiskajās arēnās, jo tiek uztverti kā “glābēji”. *“Mums ir tāds joks – viss, kas uz “s” burta, tiek pārsūtīts sociālajam dienestam: slimības, siltuma, skolu problēmas, jebkas, kur ir jāpalīdz, – to pie sociālajiem,”* dzīvi apliecinot diskusijā jokoja kāda sociālā dienesta vadītāja.

3.2. Sociālo pakalpojumu saņēmēju mērķa grupas

Nākamais FGD tematiskais bloks bija fokusēts uz sociālo pakalpojumu esošajiem un potenciālajiem saņēmējiem. Vispirms tika analizēts, kuras mērķa grupas šobrīd saņem vislielāko atbalstu, kā arī – vai pastāv tādas grupas, kas paliek “neredzamas” vai nepietiekami “nosegtas”. Tālāk tika apspriests, kā tiek noskaidrotas cilvēku vajadzības konkrētajās teritorijās un kā šīs vajadzības laika gaitā mainās. Diskusijā tika vērtēts arī tas, cik lielā mērā pakalpojumi ir pielāgoti specifiskām dzīves situācijām, piemēram, vientulībai, aprūpes izdegšanai, starppaaudžu konfliktiem vai atkarībām. Noslēgumā uzmanība tika pievērsta rūpju kultūrai kopienā, diskutējot par to, kā cilvēki uztver rūpes, kā viņi par tām runā, ko sagaida no citiem un cik lielā mērā ir gatavi paši iesaistīties kā rūpju sniedzēji.

FGD dalībnieki bieži dalījās ar pārdomām, ka **visvairāk atbalsta šobrīd nonāk pie tām grupām, kas ir skaidri definētas likumos un sistēmā**, – cilvēkiem ar invaliditāti, bērniem ar īpašām vajadzībām un senioriem ar oficiāli noteiktām aprūpes vajadzībām. Tie ir klienti ar “skaidru diagnozi”, “skaidru karti” vai statusu, kas automātiski atver durvis uz pabalstiem, grupu dzīvokļiem, aprūpi mājās vai institūcijās. Tomēr sociālie darbinieki bieži izceļ arī tā dēvētos “nopakotos” jeb palīdzības pārsātinātos “palīdzības profesionāļus”. Tie ir cilvēki un ģimenes, kas ilgstoši dzīvo uz pabalstiem un dažādiem sociālajiem pakalpojumiem, kļūstot teju atkarīgi no sociālā atbalsta sistēmas. Tipisks piemērs, ko dalībnieki minēja kādā no FGD: 50 gadus vecs vīrietis, kas dzīvo kopā ar māti pensionāri, nestrādā, bet saņem visus iespējamus pabalstus. Sistēma viņu uztur, bet neveicina nekādas pārmaiņas. Šādi sociālo pakalpojumu sniedzēju klienti ir “izaudzēti” atbalsta tīklā, un ar gadiem viņu motivācija mainīt dzīvesveidu vai meklēt darbu ir zudusi. *“Mūsu novadā mazturīgajiem nauda nav problēma,”* piebilda kāda dalībniece.

Šajā ar sociālās palīdzības un sociālajiem pakalpojumiem pārsātinātajā klientu grupā parādās līdzatkarības dinamika – vecāki pierod pie bērnu uzturēšanas pieaugušā vecumā, savukārt bērni pie komforta, ko nodrošina dažādi pabalsti un minimāls dzīvesveids. Rezultātā atbalsts, kas sākotnēji bija paredzēts kā pagaidu palīdzība, kļūst par dzīves normu, un cilvēkiem nav stimula ne strādāt, ne mainīt savus paradumus. Sociālo pakalpojumu sniedzēji atzīst, ka šī grupa aizņem daudz sistēmas resursu, bet sniegtais atbalsts bieži nerasniedz sākotnējo mērķi – palīdzēt cilvēkiem kļūt patstāvīgiem un neatkarīgiem no ārējās palīdzības.

FGD dalībnieki norāda, ka līdzās skaidri definētām mērķa grupām pastāv arī tā sauktie **“melnie caurumi”** – personas, kuru vajadzības netiek laikus identificētas, jo tās pašas nemeklē palīdzību dažādu iemeslu dēļ: kauns, aizspriedumi, nezināšana, bailes, nespēja atzīt savu realitāti. Turpinājumā ir apkopotas visas FGD aplūkotas mērķa grupas, kuras dažādu iemeslu dēļ saņem sociālo atbalstu nepietiekamā apmērā konkrēto diskusiju dalībnieku vērtējumā.

- **Vientuļie seniori**, kas ir īpaša riska grupa, jo dzīvo izolēti un bieži tiek pamanīta vien tad, kad ir par vēlu. Tāpēc idejšanā tika ierosināts, ka pašvaldībām vajadzētu uzturēt kartotēku vai sistēmu vientuļo senioru apzināšanai un regulārām pārbaudēm. Prevencija ir vāja, un cilvēki sociālo dienestu redzeslokā nonāk tikai tad, kad situācija vairs nav risināma ar nelielu, kalibrētu palīdzību. Vientuļie seniori ir viens no redzamākajiem piemēriem – viņus atrod tikai tad, kad veselības stāvoklis vai dzīves apstākļi jau ir ļoti smagi. Līdzīgi arī ar jauniešiem, kuru atbalstam trūkst speciālistu, kas spēj strādāt ar sarežģītām situācijām, tāpēc bieži tiek zaudēts laiks, kaut gan palīdzību varētu izmantot kā izšķirošu atbalsta brīdi.

- **Bērni ar funkcionāliem traucējumiem pēc 7 gadu vecuma.** Dažviet atbalsts šiem bērniem tiek sniegts tikai līdz 7 gadiem, kamēr citās pašvaldībās tas tiek nodrošināts līdz pat 18 gadiem neatkarīgi no invaliditātes statusa. Tas rada plaisu ģimeņu iespējās un nevienlīdzīgu attieksmi pret bērniem.

- **Daudzbērnu ģimenes.** Šī grupa bieži “nepieder nevienam”, jo nav vienotas institūcijas vai atbildīgā līmeņa, kas nodrošinātu koordinētu, pietiekamu un pamatotu atbalstu. Rezultātā palīdzība fragmentējas un ir atkarīga no vietējās prakses vai atsevišķām iniciatīvām.

- **“Vidusmēra” ģimenes.** Tie ir cilvēki, kas formāli neatbilst trūcīgu vai maznodrošinātu mājāsaimniecību kritērijiem, bet ikdienā saskaras ar grūtībām segt dzīves izdevumus. Viņi ir pārāk “bagāti”, lai kvalificētos palīdzībai, bet pārāk “nabagi”, lai justos droši. Šīs ģimenes bieži jūtas pamestas pašas savā ziņā.

- **Cilvēki ar atkarībām, viņu tuvinieki – līdzatkarīgie.** Viņi visbiežāk paši noliedz savu problēmu un tādēļ nenonāk sociālā atbalsta sistēmas redzeslokā. Atbalsts parasti tiek sniegts tikai krīzes brīdī, kad veselība ir iedragāta, ģimenes saites sarautas un finansiālā situācija kļuvusi kritiska.

- **Cilvēki bez noteiktas dzīvesvietas.** Bezpajumtnieki tiek uztverti kā viena no visgrūtāk sasniedzamajām un mazāk “nosegtajām” mērķa grupām, kur nepieciešami gan elastīgāki risinājumi, gan lielāki resursi. Bezpajumtnieki bieži ir “neredzamā grupa”, jo viņiem nav deklarētas dzīvesvietas un līdz ar to viņi paliek ārpus sociālās palīdzības sistēmas. Šis statuss liedz piekļūt pakalpojumiem, piemēram, mājokļu rindām vai dažādiem pabalstiem. Daļa bezpajumtnieku dzīvo teltīs vai apzināti izvēlas klejot, īpaši vasarā. Sabiedrībā tas rada pretrunīgu skatījumu – vienlaikus pastāv spiediens “izglābt” un institucionalizēt šos cilvēkus, bet tajā pašā laikā ir sabiedrības vēlme viņus “neredzēt”. Bezpajumtnieki un ar viņiem saistītās problēmas bieži izraisa kaimiņu sūdzības vai ziņojumus, kas nonāk līdz sociālajiem dienestiem. Tajā pašā laikā līdzcilvēku rūpes un signāli palīdz identificēt cilvēkus, kuriem nepieciešams atbalsts.

- **Izdegušie sociālie darbinieki.** Nereti arī paši speciālisti ir sistēmas “neredzami” – viņi nezina, kāds atbalsts viņiem pienākas, piemēram, apmaksāta supervīzija, ja konkrētajā brīdī nav pieejams kādu projektu finansējums. Rezultātā veidojas apburtais loks: noguruši darbinieki nespēj pietiekami kvalitatīvi palīdzēt klientiem, bet sistēma nesniedz resursus darbinieku pašatjaunotnei.

Kopumā šīs “neredzamo cilvēku” grupas atklāj sistēmas reaktīvo dabu un nepietiekamu preventīvo mehānismu. Tās izgaismo vajadzību pēc plašākas datu apmaiņas, proaktīvas uzrunāšanas un vienotas atbildības, lai neviens “nepaslīdētu garām”. Paši FGD dalībnieki bieži piesauca “normālu cilvēku” – tādu, kam nepieciešama īslaicīga un ļoti mērķtiecīga palīdzība.



3.3. Sociālo pakalpojumu sniedzēju ārējā komunikācija

FGD trešajā daļā uzmanība tika pievērsta jautājumiem par komunikācijas un sadarbības praksi sociālo pakalpojumu sniedzēju ikdienas darbā. Ar nelielām variācijām šie jautājumi tika iekļauti arī sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujā, lai iegūtu visaptverošāku priekšstatu par komunikācijas procesu ar mērķa grupām, izmantotajiem kanāliem (skatīt 4. sadaļu). Tāpat tika diskutēts, kā norit sadarbība un pieredzes apmaiņa starp dažādiem pakalpojumu sniedzējiem un partneriem, kā tiek risinātas neskaidrības, problēmsituācijas un krīzes, un kāda veida atbalsts (zināšanu, materiālu vai komunikācijas vēstījumu formā) būtu visnoderīgākais ikdienas darba uzlabošanai.

Apkopojot atbildes, jāuzsver, ka sociālo pakalpojumu sistēmu raksturo ne tikai resursu trūkums, bet arī būtiskas **komunikācijas plaisas**. Tas, kā mēs runājam par palīdzību un kā to prezentējam sabiedrībai, nosaka, vai cilvēki vispār jūtas tiesīgi tai piekļūt. *“Dažreiz tikai pēc krīzes saproti, ka cilvēks vispār nebija redzējis nekādu informāciju.”* Faktiski ir novērojams komunikācijas trūkums. Komunikācija FGD sarunās izskanēja kā “kaut kas ārējs”, “kaut kas, ko dara [politiskās vadības nereti ietekmēts] komunikācijas speciālists pašvaldībā; neiztikt arī bez *“projektu domāšanai”* raksturīgās fragmentēšanās: dažādām īslaicīgām kampaņām, formālām sabiedrības informēšanām, bez izsekojamības un rīcības, attieksmes maiņas.

Būtisks šķērslis komunikācijas veidošanā starp sociālo pakalpojumu sniedzējiem un klientiem, plašāku kopienu ir **darbinieku pārslodze un resursu trūkums pārdomātas komunikācijas veidošanai**. FGD dalībnieku sarunās jēdziens “komunikācija” ir cieši saistīts ar “komunikācijas funkciju organizācijā”, kura visbiežāk nav saistīta ar sociālo dienestu, darbinieku funkcijām vai pienākumiem, un tāpēc dalībnieku uztverē dzīvo kā “kādam tas ir jādara.” Līdz ar to FGD dalībnieki visbiežāk “komunikāciju” uztver un par to reflektē kā par “sabiedrības informēšanu”, nevis kā ikviena profesionāļa saziņu ar citiem cilvēkiem: klientiem, partneriem, citām iestādēm. Pateicoties projektu pieejai kā “komunikācijas pasākumi” tiek visbiežāk saprastas īsas kampaņas ar informatīvu raksturu, nevis mērķi mainīt uzvedību, attieksmi. Lielākajai daļai FGD pārstāvēto organizāciju nav atsevišķas komunikatora pozīcijas. Rezultātā komunikācija ir sporādiska, bez stratēģiska virziena, drīzāk reaktīva kā atbilde uz ārējo pieprasījumu vai normatīvā ietvara noteikta. Vaicāti, vai primāri darbiniekam, kurš ir atbildīgs par komunikāciju, būtu jābūt sociālās jomas vai komunikācijas jomas profesionālim, dalībnieki teju viennozīmīgi atzina, ka tam jābūt sociālās jomas speciālistam ar komunikācijas veidošanas kompetencēm.

Par visefektīvākajiem **komunikācijas kanāliem** tiek uzskatītas tiešās sarunas un klātienes tikšanās, kas nodrošina lielāku uzticēšanos un iespēju detalizēti izskaidrot situāciju. Papildus, īpaši novados (lauku teritorijās), tiek izmantoti drukātie materiāli, pašvaldību laikraksti, bukleti, kā arī sociālie mediji. Drukāti materiāli joprojām nepieciešami tām mērķa grupām, kurām nav pieejas digitālajiem rīkiem vai trūkst digitālo prasmju.

Šobrīd liela problēma ir **valoda**, kādā tiek vēstīts par sociālajiem pakalpojumiem (par to intervijās dalījās arī eksperti). Formālajā komunikācijā tiek lietoti sarežģīti termini un nosaukumi, kas rada sajūtu, ka sistēma ir atsvešināta un sveša. Kāda sociālā darbiniece sacīja: *“Klienti nesaprot terminus. Viņi atnāk un saka – man vajag logopēdu, bet neviens neskaidro, kas ir ‘funkcionāli traucējumi’ vai kādi pakalpojumi pienākas.”* Rezultātā cilvēki ne tikai apjūk, bet arī zaudē uzticēšanos, jo nav pārliecības, ka atbalsts patiešām ir viņiem domāts.

Valodas lietojums izgaismo plašāku problemātiku. Sociālo pakalpojumu realitāte atklājās kā **sistēma ar daudzām plaisām starp cilvēku reālajām vajadzībām un formālajiem kritērijiem**. Nereti palīdzība pienākas tikai tad, ja ir “pareizie papīri” vai oficiāli atzīti funkcionāli traucējumi. Tas nozīmē, ka cilvēki, kuriem ir grūtības, bet kuri neatbilst noteiktajām kategorijām, paliek ārpus atbalsta. Tie ir cilvēki plaisā. Pašiem klientiem bieži vien terminoloģija – “funkcionālie traucējumi”, “statuss” – nav saprotama, un tas rada neskaidrību, dusmas un arī sajūtu, ka viņi tiek atstumti.

Tieši formāla valoda dokumentos, vēstulēs, izziņās ir biežs pārmetumu iemesls sociālajiem darbiniekiem. Cilvēks savā krīzē jūtas pavisam viens un nesaprasts.

Kā vēl vienu piemēru šajā kontekstā var minēt ģimenes, kuras pēkšņi nonāk krīzes situācijā, piemēram, kad tuvinieks pēc insulta vairs nav patstāvīgs, paliek vienas ar milzīgu slogu. Viņi nezina, pie kā vērsties, kādus pakalpojumus prasīt un ko vispār jautāt. Šādos brīžos daudzi kļūst par tādiem kā "DIY (*do it yourself* – dari pats, angļu val.) palīdzības meklētājiem" – paši improvizē, risina un meklē risinājumus, jo sistēma viņiem nav saprotama un pieejama. Turklāt viņi ne tikai cieš, viņiem arī ir kauns.

Vēl kāds būtiskais šķērslis ārējās komunikācijas kontekstā ir **informācijas strukturāla nepieejamība un noslēgtība**. Dalībnieki skaidroja, ka daudzas pašvaldību mājaslapas ir pārāk sarežģītas un nepārskatāmas, līdz ar to cilvēkiem grūti tajās atrast nepieciešamo informāciju. Klienti nereti nezina, kādus pakalpojumus viņi var saņemt, un pat profesionāļiem ir grūti atrast vienkāršas atbildes ministriju mājaslapās. *"Ieej ministrijas mājaslapā – tur visādi mistiski nosaukumi, departamenti... Bet kurš par ko atbild? Nevienam nesaprot,"* atzina kāds speciālists. Gan klientiem, gan pašiem speciālistiem bieži ir grūti orientēties informācijā – mājaslapas ir sarežģītas, valoda nesaprotama, kontakti un norādes neskaidras. Pie šīs neskaidrības klāt nāk arī kauns un bailes – īpaši senioriem, kuri saka: "Es taču neiešu pazemoties." Reizēm starp komunikācijā iesaistītajiem tiek izvēlēta mutiska saziņa, lai "nepaliktu pēdas": *"Lai nepaliek rakstisks pieraksts, labāk piezvanām,"* skaidroja darbinieks. Tas grauj uzticību un veicina sajūtu, ka sistēma ir slēgta un necaurredzama. Diskusijās izskanēja, ka komunikācijas kvalitāte lielā mērā atkarīga no darbinieku personīgās attieksmes. Atsevišķi speciālisti spēj klientus motivēt un skaidrot plašākas iespējas, kamēr citi aprobežojas tikai ar minimālu informāciju. Šo problēmu daļēji risina mācības un supervīzijas, kas stiprina profesionālās un komunikācijas prasmes.

Ne mazāk nozīmīga problēma komunikācijas plūsmā starp iesaistītajām pusēm ir **stigma**. Sociālo pakalpojumu sniedzēji ir novērojuši, ka liela daļa klientu izjūt kaunu un bailes vērsties pēc palīdzības. Kāda pensionāre atzinusi: *"Es neiešu, jo viņi man uzspiedīs zīmogu – tu esi nabadzīga."* Šāda sajūta ne tikai attur cilvēkus, bet arī padziļina izolāciju. Rūpēm un palīdzībai būtu jābūt normālai, cilvēka cieņā balstītai praksei, nevis stigmatizējošam "zīmogam". *"Cilvēki bieži nāk ar frāzi – 'man te atsūtīja', un tad viņi paši pat īsti nezina, kāpēc ir atnākuši,"* – šo uzsvēra kāds no diskusijas dalībniekiem par darbu ar cilvēkiem, kuri cieš no atkarībām. *"Daudzi uzreiz saka – man nekā nevajag, es esmu normāls. Bet aiz tā bieži slēpjas ļoti liels izmisums,"* – tas savukārt par komunikāciju ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.

Būtiska atziņa no FGD ir tā, ka **kopienas balss sociālajā darbā šobrīd ir pārāk klusa**. Vietējie iedzīvotāji bieži vien zina, kurš ir grūtībās, bet šī informācija nenonāk līdz dienestiem. Kāds sociālais darbinieks teica: *"Tie vientuļie seniori nekur neiet. Es vispār nezinu, kā viņi līdz mums nonāk."* Tāpēc vajadzīga daudz aktīvāka kopienas iesaiste, lai informācija plūst abos virzienos un sociālie dienesti var sasniegt arī tos, kuri paši klusē. *"Reāli strādā tad, ja kopiena pati atnes atpakaļ ziņu, piemēram, ka kaimiņš ir palicis viens pats."* *"Mēs redzam, ka informācija bieži apstājas pie tiem, kas jau tāpat visu zina un aktīvi izmanto. Tie, kam vajadzētu, paliek ārpusē."*

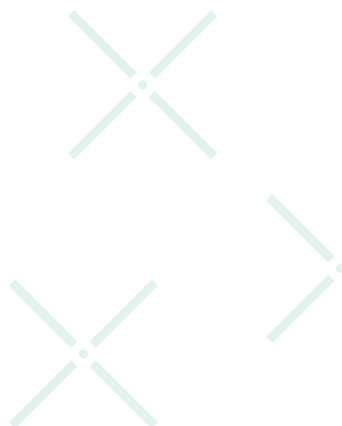
Cenšoties izprast dominējošos rūpju diskursus, daļa FGD dalībnieku uzsvēra, ka iedzīvotāji visbiežāk vēršas ar jautājumu "kas man pienākas?", kas norāda uz **tiesību un pabalstu pieprasījuma valodu**, nevis uz vajadzību skaidru formulēšanu. Tajā pašā laikā daļa iedzīvotāju lūdz palīdzību, bet nespēj precīzi aprakstīt problēmu vai savas vajadzības. Bieži vien svarīgu informāciju nodod līdzcivēki – kaimiņi, pastnieki, ģimenes ārsti, kas signalizē par cilvēkiem vai ģimenēm, kam nepieciešams atbalsts. Tādējādi komunikācijas procesā būtiska nozīme ir ne tikai tiešajiem klientiem, bet arī apkārtējai kopienai. Nākotnes darbības virziens ir kopienu iesaiste komunikācijā. Par šo gan izvērtās debates vienā no diskusijām, kurā pieredzējis sociālo pakalpojumu organizācijas pārstāvis pauda pārliecību, ka kopienu, plašāku sabiedrību nevajag informēt, jo informācija nesasniedz adresātu, kamēr nav radusies vajadzība. Tāpēc informācijas izplatīšana sabiedrībā par sociālajiem pakalpojumiem ir ar mazu "komunikatīvo rentabilitāti".

Arī **komunikācija ar politiķiem** kā lēmumu pieņemējiem pa resursu sadali šobrīd ir pārāk formāla un bieži vien vienpusēja. Sociālie dienesti ministru vizītēs pašvaldībās rāda "parādes seju" – stāsta par labajiem piemēriem, bet par reālajiem izaicinājumiem klusē. Kāda sociālā dienesta vadītāja to raksturoja: *"Mēs pēc inerces rādām parādes seju, mēs tajās nerunājam par realitāti."* Tas liedz augsta līmeņa lēmumu pieņemējiem redzēt patieso ainu – resursu, infrastruktūras trūkumu, rindas uz sociālajiem pakalpojumiem un birokrātiskos šķēršļus, kā arī darbinieku izdegšanu.

Īpaši kritiski tika vērtēta datu un informācijas apmaiņa ar **veselības aprūpes sistēmu**. Sociālo pakalpojumu sniedzēji atzīmēja, ka sadarbība ar medicīnas personālu ir fragmentāra un bieži vien nepietiekama. Sociālajiem darbiniekiem nereti netiek sniegta savlaicīga vai pietiekama informācija par klienta stāvokli un vajadzībām, kas būtiski apgrūtinā sociālo pakalpojumu nodrošināšanu un koordināciju. Šāda informācijas plaisa rada risku, ka cilvēki paliek bez pienācīga atbalsta tieši tajā brīdī, kad viņiem tas ir visvairāk nepieciešams. Papildu problēmu rada datu aizsardzības regulējums, kas ierobežo informācijas apriti starp veselības un sociālās aprūpes sistēmām. Lai gan mērķis ir aizsargāt pacientu privātumu, praksē tas kavē iespēju savlaicīgi uzrunāt klientus un nodrošināt integrētus pakalpojumus. Rezultātā sociālajiem darbiniekiem jābalstās uz netiešiem signāliem vai pašu klientu iniciatīvas, kas ne vienmēr ir iespējama, īpaši gadījumos, kad persona ir vājinātā stāvoklī vai sociāli izolēta. Komunikācijas problēmas ar ārstiem izgaismo nepieciešamību pēc ciešākas starpnozaru sadarbības, kopīgu protokolu izstrādes un mehānismiem, kas nodrošinātu līdzsvaru starp datu aizsardzību un klientu interešu aizstāvību. Diskusiju dalībnieki uzsvēra, ka labāk organizēta informācijas apmaiņa starp veselības aprūpi un sociālajiem dienestiem būtiski paaugstinātu sociālo pakalpojumu efektivitāti un novērstu riskus, kas rodas pārejas posmos no medicīniskās uz sociālo aprūpi.

Līdzās komunikācijas izaicinājumiem skaidri iezīmējas iespējas. Sociālajiem pakalpojumiem vajadzētu runāt **cilvēcīgā valodā**, ko saprot katrs iedzīvotājs. Vajadzētu izmantot **mobīlās vienības un kopienu tīklus**, lai informācija un pakalpojumi būtu pieejami tur, kur cilvēki dzīvo. Nepieciešams veidot **atklātāku dialogu ar politiķiem**, rādot ne tikai labo, bet arī to, kas neiet uz priekšu. Visbeidzot – jāatzīst un jāmazina stigma, lai rūpes kļūtu par kopienas lepnumu, nevis kauna avotu. *"Ja cilvēks saka – paldies, ka jūs mani uzklusījāt, man jau ir vieglāk –, tas ir pirmais solis, lai viņš atkal justos kā cilvēks,"* atzina viena no diskusijās iesaistītajām speciālistēm. Tieši šī vienkāršā atklātība, spēja uzklusīt un runāt saprotami, ir pamats uzticībai un spēcīgākai sabiedrībai: tas izskanēja daudzās sarunās šo diskusiju ietvaros.

Noslēdzot FGD analīzes sadaļu par komunikācijas aspektu, būtiski akcentēt informācijas pieejamības nodrošināšanu – uz cilvēku orientēta komunikācija, vienkārša valoda, kā arī uzticami cilvēki profesionāļi, pie kuriem iespējams vērsties un kuriem piemīt komunikācijas kompetence.



4. Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujas rezultāti

Izpētes metodoloģijā tika noteikti šādi sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujas uzdevumi:

- apzināt sociālo pakalpojumu sniedzēju sociālo pakalpojumu grozu un mērķa grupas;
- iegūt datus par sociāli inovatīvu pakalpojumu sniegšanas šķēršļiem;
- noskaidrot sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanas šķēršļus;
- noskaidrot sabiedrības (kopienas) iesaisti sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstīšanā ietekmējošos faktorus;
- identificēt sociālo inovāciju īstenotāju / sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikācijas vajadzības un trūkstošos resursus, šķēršļus efektīvai komunikācijai;
- identificēt galvenos komunikācijas kanālus un veidus, lai paaugstinātu sabiedrības izpratni par sociālajām inovācijām un sabiedrībā balstītiem sociālajiem pakalpojumiem.

Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptauja tika veikta ar **tiešsaistes anketēšanas metodi**, izmantojot *Typeform* aptaujas rīku. Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujas dalībnieku ģenerālā kopa tika noteikta, ņemot vērā Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistra datus. 2025. gada jūlijā reģistrā bija reģistrēti 758 unikālie sociālo pakalpojumu sniedzēji. Kopējais aptaujā atbildējušo skaits ir **143 respondenti**, tādējādi attiecībā pret reģistra vienību skaitu sasniedzot 18,8% atbildētības rādītāju, kas ir par 8.8 procentpunktiem vairāk nekā sākotnēji paredzētais – 10%. Aptaujas lauka darba periods bija no 2025. gada 5. augusta līdz 22. augustam.

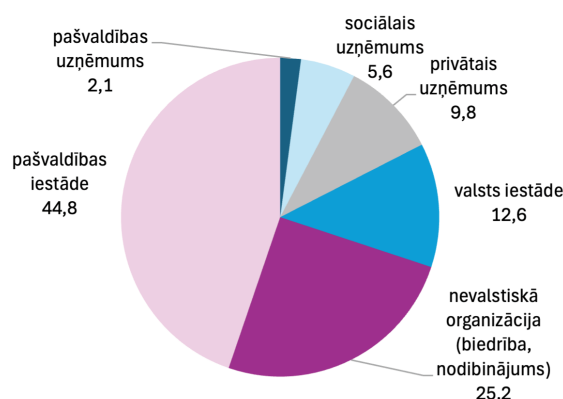
Izpētē tika piemērots pašizlases izlases veidošanas veids, kurā respondenti paši izvēlas, vai piedalīties aptaujā. Tas nozīmē, ka izlase neveidojas nejauši, bet gan brīvprātīgi, balstoties uz respondenta motivāciju, interesi vai attieksmi pret tēmu vai pētījuma veicēju. Līdz ar to iegūtie rezultāti reprezentē izlases kopumu, taču nav vispārināmi uz visu ģenerālo kopumu. Izpētes virsmērķa kontekstā aptaujas uzdevums bija sasniegt pēc iespējas lielāku sociālo pakalpojumu sniedzēju skaitu īsā laikā, lai iegūtu izpētes vajadzībām kvantitatīvos datus, kas papildina FGD kvalitatīvos datus, un ļauj izdarīt indikatīvus secinājumus par noteiktu attieksmju, praksi, pieredzi un vajadzību izplatību mērķa grupā.

Aptaujas rezultāti ir strukturēti atbilstoši aptaujas anketā iekļautajiem tematiskajiem blokiem (aptaujas anketu skatīt 3. pielikumā). Rezultātu izklāstā viss sociālo pakalpojumu sniedzēju kopums, neatkarīgi no to juridiskā statusa, tiek apzīmēts ar jēdzienu “organizācijas”.

4.1. Aptaujas dalībnieku profils

Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujā lielākā daļa respondentu pārstāvēja pašvaldības iestādes (44,8%). Otrs lielākais īpatsvars bija nevaldības organizācijas – biedrības un nodibinājumi (25,2%). Valsts iestādes veidoja 12,6%, savukārt privātie uzņēmumi 9,8%. Salīdzinoši mazāk respondentu bija no sociālajiem uzņēmumiem (5,6%) un pašvaldību uzņēmumiem (2,1%). Šo datu ilustratīvs apkopojums skatāms 4.1. attēlā.

Jautājums: Kāds ir jūsu pārstāvētās organizācijas/iestādes juridiskais statuss?

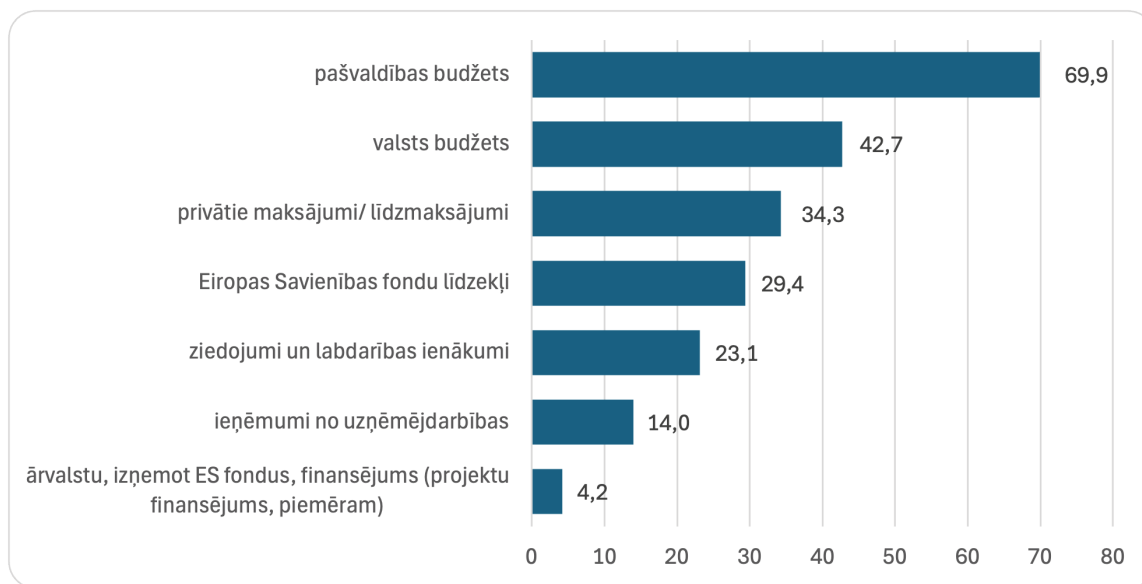


4.1. attēls. Organizācijas juridiskais statuss (% , N=143)

4.2. attēlā atspoguļotie dati parāda **sociālo pakalpojumu sniedzēju organizāciju darbības finanšu avotus**. Lielāko daļu finansējuma nodrošina pašvaldību budžeta līdzekļi, kas veido 69,9%. Šis īpatsvars ir ievērojami augstāks nekā jebkuram citam avotam, kas norāda uz pašvaldību galveno lomu institūciju darbības nodrošināšanā. Otrs nozīmīgākais finansējuma avots ir valsts budžets ar 42,7%. Privātie maksājumi un līdzmaksājumi veido 34,3%, savukārt ES fondu līdzekļu īpatsvars ir 29,4%. Šie rādītāji apliecina, ka papildus valsts un pašvaldību atbalstam nozīmīga loma ir arī iedzīvotāju līdzdalībai un ES fondu ieguldījumam.

4.2. attēls. Organizācijas darbības finanšu avoti (%)

Jautājums: Kādi ir jūsu organizācijas darbības finanšu avoti?



N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Sabiedrības iesaiste atspoguļojas arī ziedojumos un labdarības ienākumos, kas 23,1% organizāciju ir viens no to darbības finansējuma avotiem. Mazāku īpatsvaru ieņem ienākumi no uzņēmējdarbības – 14%, un vismazāko finansējuma daļu nodrošina ārvalstu, izņemot ES fondus, finansējums, kas ir tikai 4,2%. Kopumā redzams, ka lielākajai daļai sociālo pakalpojumu sniedzēju divi galvenie organizācijas darbības finansējuma avoti ir pašvaldības un valsts budžeta līdzekļi (attiecīgi 69,9% un 42,7%). Privātie maksājumi (34,3%) un ES fondi (29,4%) papildina finansējuma kopējo struktūru, liecinot par dažādu avotu līdzsvarotu nozīmi.

4.2. Organizāciju sniegtie sociālie pakalpojumi un to mērķa grupas

Šajā aptaujas rezultātu pārskata sadaļā ir apkopoti un raksturoti iegūtie dati par organizāciju sniegtajiem sociālo pakalpojumu veidiem, sociālo pakalpojumu saņēmēju mērķa grupām un šķēršļiem to sasniegšanā.

Sociālo pakalpojumu tvērums

Aptaujas dati atklāj, ka visplašāk sniegtie pakalpojumi ir ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi institūcijās, kas veido 46,8%. Tas apliecina, ka **institucionālā aprūpe joprojām ieņem centrālo vietu sociālo pakalpojumu kopējā laukā**. Otrs nozīmīgākais sniegtais pakalpojums ir dienas aprūpes centru nodrošināšana, kas veido 32,1%, tādējādi atspoguļojot institūciju un pašvaldību centienus nodrošināt tādas sociālo pakalpojumu formas, kuras balstītas ikdienas atbalsta sniegšanā. Institūcijās sniegto pakalpojumu grozu papildina arī īslaicīgi sociālās aprūpes vai rehabilitācijas pakalpojumi institūcijās (14,7%), patversmju (11,8%) un krīzes centru (11,2%) pakalpojumi.

Atsevišķu grupu veido individuālā atbalsta pakalpojumi, kas ir vērsti uz sociālā pakalpojuma saņēmēja autonomijas un patstāvības nodrošināšanu tādā izpratnē, ka cilvēks var saņemt atbalstu ārpus institūcijas. No visiem aptaujātajiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem pavadonā asistenta pakalpojumus nodrošina 11,2%, ģimenes asistenta pakalpojumus – 16,8%, atelpas brīža pakalpojumus – 9,8%.

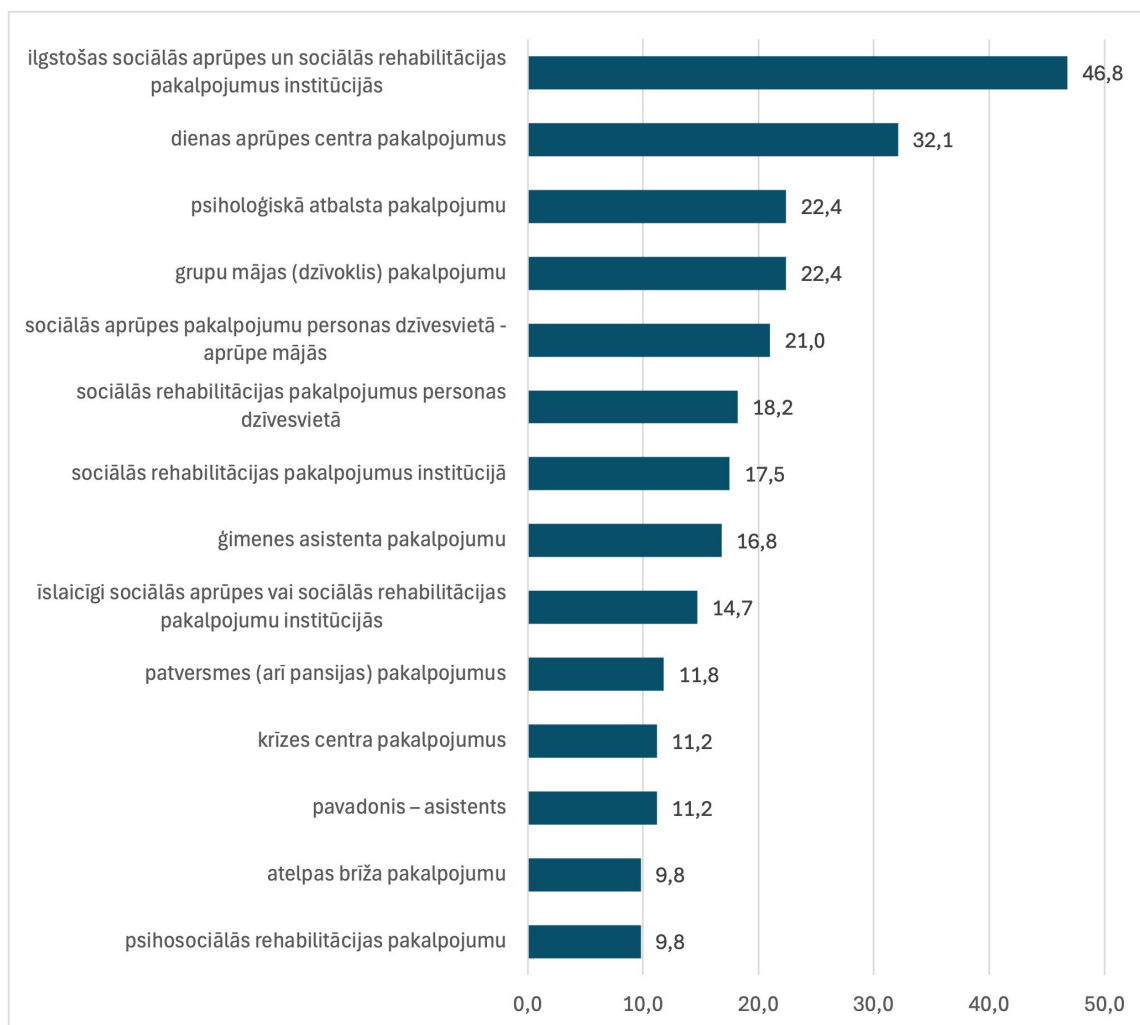
Ievērojamu vietu pakalpojumu sniegšanas struktūrā ieņem arī psiholoģiskā atbalsta un grupu māju (dzīvokļu) pakalpojumi, katrs ar 22,4%. Sociālās aprūpes pakalpojumi personas dzīvesvietā (21,0%) un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi dzīvesvietā (18,2%) parāda, ka tiek nodrošināta aprūpe mājas apstākļos, atbalstot sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstību.

4.3. attēlā nav iekļauti sociālie pakalpojumi, kurus sniedz mazāks īpatsvars aptaujāto organizāciju, t. sk. tehnisko palīgīdzekļu nodrošināšana (8,4%), drošības pogas pakalpojums (7,0%), specializēto darbinīcu darbs (6,3%) un īslaicīgas uzturēšanās mītnes (7,0%). Retāk tiek sniegti tādi pakalpojumi kā aprūpētā dzīvesvieta (4,8%), profesionālās rehabilitācijas pakalpojumi (4,2%), atbalsts lēmumu pieņemšanā (2,8%), pusceļa mājas (2,1%), servisa dzīvokļi (1,4%) un silto pusdienu piegāde mājās (1,4%).

Kopumā redzams, ka sociālo pakalpojumu sniegšanā joprojām dominē institucionālā aprūpe, taču vienlaikus nozīmīga daļa pakalpojumu tiek nodrošināta arī sabiedrībā, tostarp dzīvesvietā, dienas centros un caur dažādiem individuālā atbalsta mehānismiem. Tas liecina, ka sociālo pakalpojumu sniedzēji paplašina alternatīvu un sabiedrībā balstītu pakalpojumu klāstu, taču institucionālā aprūpe saglabā vadošo lomu.

4.3. attēls. Organizācijas sniegtie sociālie pakalpojumi (%)

Jautājums: Kādus sociālos pakalpojumus jūsu organizācija sniedz?

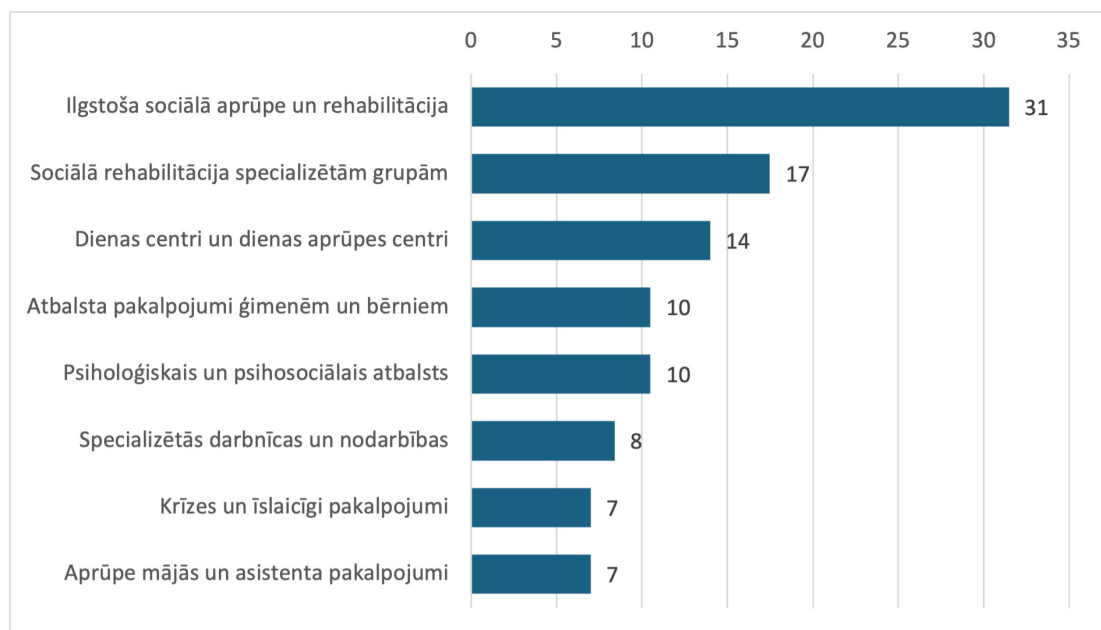


N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Aptaujas dalībniekiem tika lūgts arī norādīt trīs vispieprasītākos sociālos pakalpojumus, ko viņu pārstāvētās organizācijas sniedz saviem klientiem. Iegūtie atvērtā atbilde dati ir apkopotā veidā ilustrēti 4.4. attēlā. Kvantitatīvi redzams, ka **ilgstošā sociālā aprūpe un rehabilitācija** ir absolūti dominējošais pakalpojumu veids, kas iekļauj lielāko daļu atbilžu. Tam seko sociālā rehabilitācija konkrētām mērķa grupām (bērniem ar funkcionāliem traucējumiem un viņu ģimenēm, pieaugušajiem ar garīga rakstura traucējumiem un psihiskām slimībām, vardarbībā cietušām personām, personām pēc ieslodzījuma, probācijas klientiem, cilvēku tirdzniecības upuriem, trešo valstu pilsoņiem, onkoloģiskajiem slimniekiem un citu specifisku saslimšanu grupām, sociāli mazaizsargātiem jauniešiem un ģimenēm) un dienas centru un aprūpes centru pakalpojumi. Retāk starp trīs pieprasītākajiem pakalpojumiem tiek minēti psiholoģiskie un psihosociālā atbalsta pakalpojumi, specializētās darbnīcas, krīzes palīdzība un aprūpe mājās.

4.4. attēls. Vispieprasītākie sociālie pakalpojumi (%)

Jautājums: Lūdzu, norādiet trīs jūsu organizācijas sniegtos vispieprasītākos sociālos pakalpojumus?



N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Sociālo pakalpojumu mērķa grupas

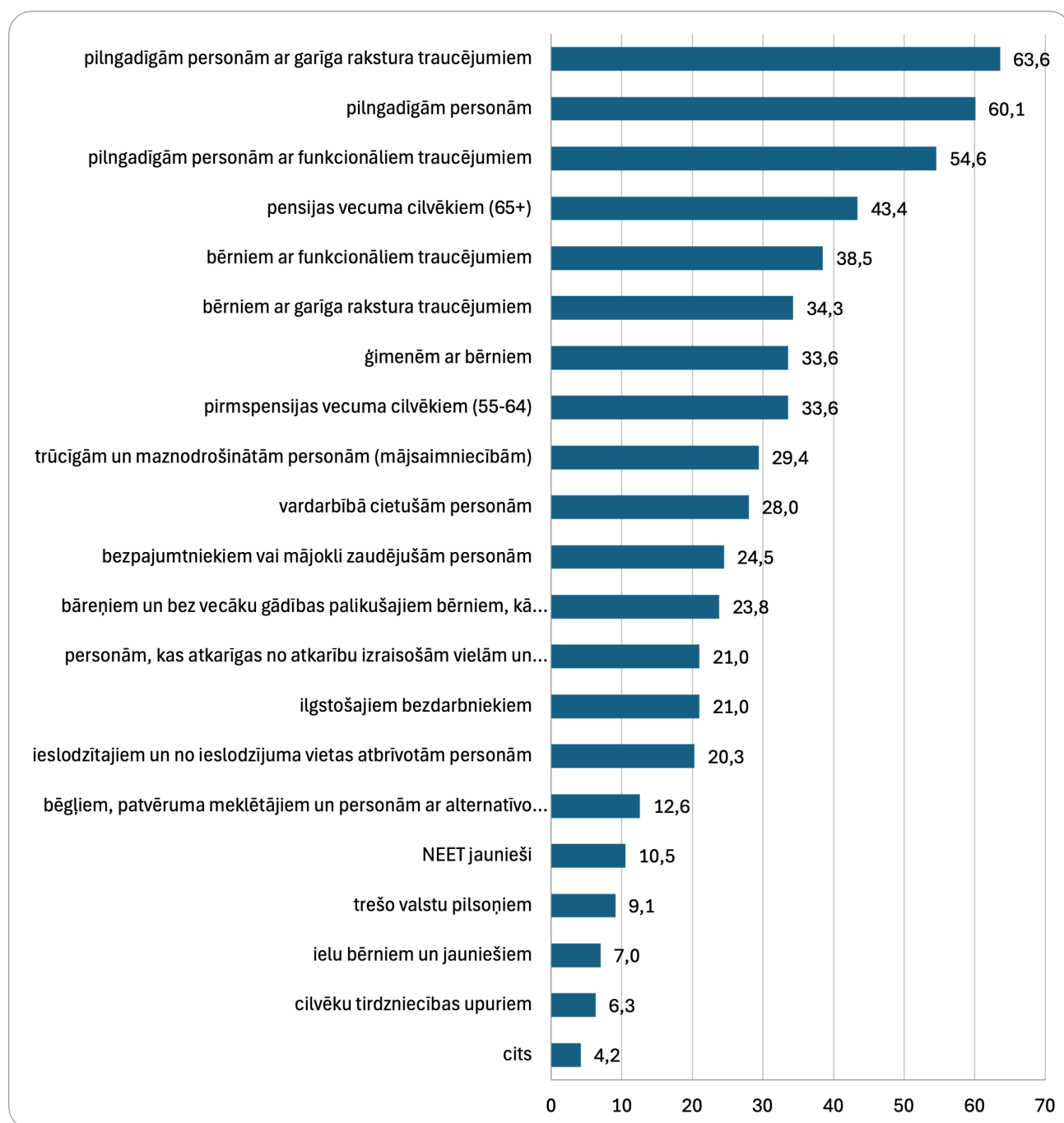
Vērtējot aktuālo situāciju attiecībā uz sociālo pakalpojumu sniedzēju mērķa grupām, aptaujas rezultāti rāda, ka sociālie pakalpojumi visbiežāk tiek sniegti **pieaugušajiem ar garīga rakstura traucējumiem** – šī grupa veido 63,6% no visiem aptaujāto sociālo pakalpojumu sniedzēju klientiem (skat. 4.5. attēlu). Otrajā un trešajā vietā pēc biežuma ir pilngadīgas personas bez specifiskām pazīmēm (60,1%) un pilngadīgas personas ar funkcionāliem traucējumiem (54,6%). Tas uzskatāmi norāda, ka sociālie pakalpojumi lielā mērā ir orientēti uz pieaugušo iedzīvotāju vajadzību apmierināšanu, īpaši tajos gadījumos, kad pastāv funkcionāli ierobežojumi vai garīga rakstura problēmas. Nākamās nozīmīgās grupas ir pensijas vecuma cilvēki (43,4%) un bērni ar funkcionāliem traucējumiem (38,5%). Arī bērnu ar garīga rakstura traucējumiem īpatsvars (34,3%) un ģimenes ar bērniem (33,6%) ir salīdzinoši augsts.

Salīdzinoši mazāku daļu veido pirmspensijas vecuma cilvēki (33,6%), trūcīgas un maznodrošinātas personas/mājsaimniecības (29,4%), kā arī vardarbībā cietušās personas (28%). Vienlaikus šo sociālo grupu īpatsvars liecina par to, ka ekonomiskā neaizsargātība un sociālā riska situācijas joprojām ir izplatītas un prasa mērķētus pakalpojumus, ne tikai atbalstu sociālās palīdzības formā.

Mazāk pārstāvētas, bet joprojām būtiskas sociālo pakalpojumu saņēmēju mērķa grupas ir bezpajumtnieki un mājokli zaudējušās personas (24,5%), bērni bez vecāku gādības un šai grupai atbilstošās pilngadīgās personas līdz 24 gadu vecuma sasniegšanai (23,8%), ilgstošie bezdarbnieki un personas ar atkarībām (21% katra), kā arī ieslodzītie un no ieslodzījuma vietām atbrīvotās personas (20,3%). Īpatsvars mazāks, bet nozīmīgs ir arī bēgļu, patvēruma meklētāju un personu ar alternatīvo statusu (12,6%), NEET jaunieši (10,5%), trešo valstu pilsoņu (9,1%), kā arī ielu bērnu un jauniešu (7%) atbalsts. Atsevišķa, bet svarīga grupa ir cilvēku tirdzniecības upuri (6,3%). Savukārt kategorijā "citi" ietilpst 4,2% no visiem aptaujātajiem sociālo pakalpojumu sniedzēju klientiem, t. sk. onkoloģijas slimnieki, Ukrainas civiliedzīvotāji, vardarbības veicēji, audžuģimenes, adoptētāji, pilngadīgas personas, kurām ir ārstu konsīlija slēdziens par ierobežotu dzīvildzi.

4.5. attēls. Sociālo pakalpojumu mērķa grupas (%)

Jautājums: Kurām mērķa grupām jūsu organizācija sniedz sociālos pakalpojumus?



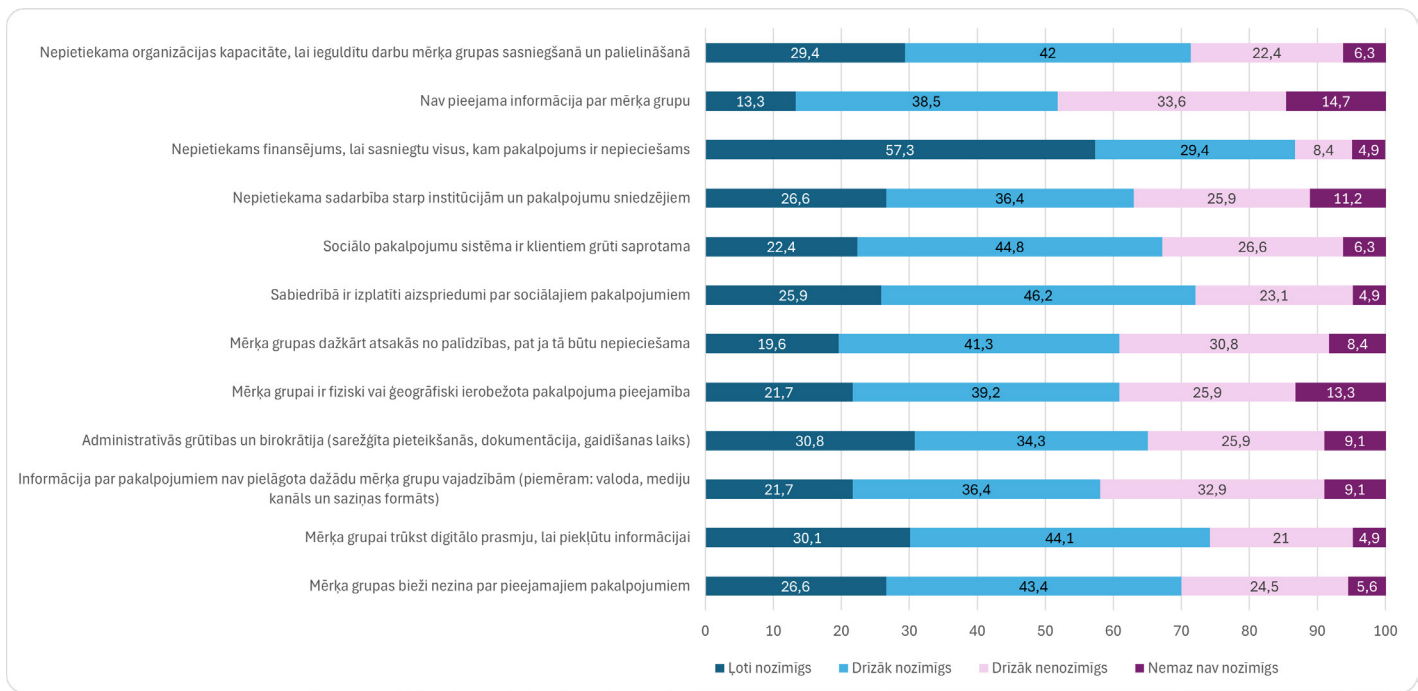
N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Kopumā aptaujas dati par sociālo pakalpojumu sniedzēju mērķa grupām uzskatāmi atspoguļo, ka sociālie pakalpojumi Latvijā visvairāk tiek koncentrēti uz cilvēkiem ar invaliditāti un garīga rakstura traucējumiem, kā arī uz senioriem un bērniem ar īpašām vajadzībām. Vienlaikus tiek apkalpotas arī sociāli neaizsargātās grupas – iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem, bezdarbnieki, bezpajumtnieki, vardarbībā cietušie un citas marginalizētas sabiedrības grupas. Mazākumā, bet tomēr sociālo pakalpojumu sniedzēju sasniegtas grupas, ir NEET jaunieši un ielu bērni, dažādu statusu imigranti, cilvēku tirdzniecības upuri.

Sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanu kavējošie faktori

4.6. attēlā ilustratīvi apkopoti dati par sociālo pakalpojumu sniedzēju šķēršļiem un to nozīmīgumu savu mērķa grupu sasniegšanā.

4.6. attēls. Mērķa grupu sasniegšanas šķēršļu nozīmīguma novērtējums (% , N=143)
 Jautājums: Cik nozīmīgi jūsu organizācijai ir zemāk minētie šķēršļi, lai sasniegtu savu mērķa grupu?



Analizējot sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanas šķēršļus, redzams, ka atsevišķi faktori tiek vērtēti kā mazāk būtiski. Pirmkārt, informācijas nepieejamība par mērķa grupu kopumā tiek uzskatīta par nenozīmīgu 48,3% gadījumu (33,6% "drīzāk nenozīmīgs" un 14,7% "nemaz nav nozīmīgs"). Otrkārt, informācijas par pakalpojumiem neatbilstība mērķa grupu vajadzībām arī tiek vērtēta kā mazāk nozīmīgs šķērslis – 42% respondentu to atzīst par nenozīmīgu (32,9% "drīzāk nenozīmīgs" un 9,1% "nemaz nav nozīmīgs"). Šie rezultāti norāda, ka lielākā daļa šķēršļu ir saistīti ar citiem faktoriem, piemēram, finansējumu, kapacitāti vai birokrātiju, bet informācijas pieejamība un kvalitāte tiek uztverta kā mazāk kritisks ierobežojums sociālo pakalpojumu sniegšanā.

Lielākā daļa aptaujas anketā iekļauto šķēršļu sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanā tiek vērtēti kā nozīmīgi. Īpaši izteikti problēmas ir saistītas ar finansējuma trūkumu, lai sasniegtu visus, kam pakalpojumi ir nepieciešami, šo šķērslī par nozīmīgu atzinuši 86,7% respondentu. Organizāciju kapacitātes nepietiekamība tiek vērtēta kā nozīmīgs ierobežojums 71,4% gadījumu, savukārt digitālo prasmju trūkums mērķa grupās un viņu nezināšana par pieejamiem pakalpojumiem ir nozīmīgi attiecīgi 74,2% un 70% gadījumu. Būtiska loma ir arī administratīvajām grūtībām un birokrātijai (65,1%), kā arī sociālo pakalpojumu sistēmas sarežģītībai klientu skatījumā (67,2%). Ne mazāk svarīgs ir sabiedrības noskaņojums, ko raksturo tas, ka aizspriedumus pret sociālajiem pakalpojumiem kā nozīmīgu šķērslī aptaujā minējuši 72,1% respondentu. Turklāt nozīmīgi šķēršļi ir arī nepietiekama institūciju sadarbība (63%), pakalpojumu ģeogrāfiskā pieejamība (60,9%) un gadījumi, kad mērķa grupas atsakās no palīdzības (60,9%).

Pētot sociālo pakalpojumu sniedzēju pieredzi par pastāvošajiem šķēršļiem, aptaujā tika iekļauts arī atvērtais jautājums par vēl citiem organizācijas vērtējumā nozīmīgiem ierobežojumiem, kas kavē pilnvērtīgi sasniegt savas mērķa grupas. 4.1. tabulā ir sniegts strukturēts iegūto kvalitatīvo datu apkopojums, kas ir ilustrēts ar respondentu atbildžu piemēriem. Respondentu atbildes parāda, ka pēc būtības tās ir tās pašas šķēršļu grupas, kuras tika iekļautas slēgtajā jautājumā, tādējādi nodrošinot iegūto datu ticamību.

4.1. tabula. Sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanas šķēršļi (atvērto atbildžu apkopojums)

Šķērslis	Skaidrojums	Atbildžu piemēri
Finansējuma un kapacitātes trūkums	Nepietiekami līdzekļi, nepieciešamība regulāri piedalīties projektu konkursos, nepastāvība, īstermiņa iepirkumi. Pieprasījums pārsniedz organizāciju iespējas.	"Nav pēctecības – projektu konkursu ziņā"; "Pieprasījums pārsniedz mūsu iespējas atbalstīt"; "Nevar plānot darbu ilgtermiņā – projekti uz vienu gadu".
Cilvēkresursu nepietiekamība	Speciālistu un aprūpētāju trūkums, izdegšana, zems atalgojums, grūtības piesaistīt jaunus darbiniekus.	"Augsti kvalificētu speciālistu trūkums"; "Viens darbinieks strādā ar 8 - 10 bērniem"; "Darbinieku kapacitātes trūkums".
Infrastruktūras un pakalpojumu pieejamība	Novecojušas ēkas, telpu trūkums, vides pieejamības nodrošināšanas augstās izmaksas, transports un ceļu stāvoklis, komunikāciju problēmas lauku reģionos.	"Ēku un infrastruktūras novecošanās"; "Ceļu infrastruktūra attāla lauku teritorijās, slikts mobilo sakaru pārklājums"; "Transporta trūkums".
Birokrātija un normatīvie šķēršļi	Sarežģīta dokumentu iesniegšana, pašvaldību atšķirīgi noteikumi, birokrātijas slogs, īstermiņa līgumi.	"Birokrātijas slogs ilgstošai aprūpei"; "Katras pašvaldības savi noteikumi veicina nevienlīdzību"; "Komplicēta iztikas līdzekļu iesniegšana".
Sabiedrības attieksme un stigmas	Aizspriedumi un negatīva attieksme pret cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, atkarībām, bijušajiem ieslodzītajiem, institucionālo aprūpi. Dažkārt arī ģimenes locekļu pretestība.	"Sabiedrības stigmatizācija par cilvēkiem ar AST un GRT"; "Ģimenes locekļi nevēlas 'izlaist' personu ar GRT".

Šķērslis	Skaidrojums	Atbilžu piemēri
Klientu motivācijas trūkums	Klienti nevēlas iesaistīties, pasivitāte, psihoemocionāla slodze, negatīva pieredze, izvēle dzīvot bez atbalsta.	"Klienta motivācijas līmenis"; "Klienti kūtri piedalās izglītojošos pasākumos"; "Klients pats nevēlas vērsties pēc palīdzības".
Informācijas un sadarbības problēmas	Nepietiekama informācijas plūsma starp institūcijām un speciālistiem, nav vienotas datu bāzes, nepietiekama sadarbība ar ģimenes ārstiem, bāriņtiesām, pašvaldībām.	"Trūkst pieeja datu bāzei par cilvēkiem ar invaliditāti"; "Nepietiekama informācijas aprīte starp institūcijām"; "Speciālisti citās nozarēs nav informēti par pakalpojumiem".

Aptaujas dalībnieki atzīst, ka mērķa grupu sasniegšana pati par sevi nav lielākā problēma, galvenais izaicinājums ir nodrošināt pilnvērtīgus, pieejamus un kvalitatīvus pakalpojumus, ko kavē pieci galvenie faktori:

- finansējuma un kapacitātes trūkums,
- cilvēkresursu nepietiekamība,
- infrastruktūras un transporta problēmas,
- birokrātiskie un normatīvie šķēršļi,
- starpinstitucionālās sadarbības nepilnības,
- sabiedrības stigmas un klientu motivācijas trūkums.

Kopumā rezultāti rāda, ka sociālo pakalpojumu mērķa grupu sasniegšanu galvenokārt kavē strukturāli, finansiāli un organizatoriski faktori, kas prasa kompleksus risinājumus valsts, pašvaldību un sabiedrības līmenī. Mazāk izteikti, bet nozīmīgi ir ģeogrāfiskie šķēršļi un pašu mērķa grupu nevēlēšanās izmantot pieejamos pakalpojumus.

4.3. Komunikācija ar sociālo pakalpojumu mērķa grupām

Atsevišķs jautājumu bloks aptaujā tika veltīts komunikācijas pieredzes izpētei, iegūstot kvantitatīvus datus par sociālo pakalpojumu sniedzēju izmantotajiem komunikācijas kanāliem, ārējās komunikācijas mērķa grupām un nepieciešamo atbalstu efektīvākai komunikācijai, kas ir īpaši nozīmīgs mērījums komunikācijas stratēģijas izstrādes mērķiem.

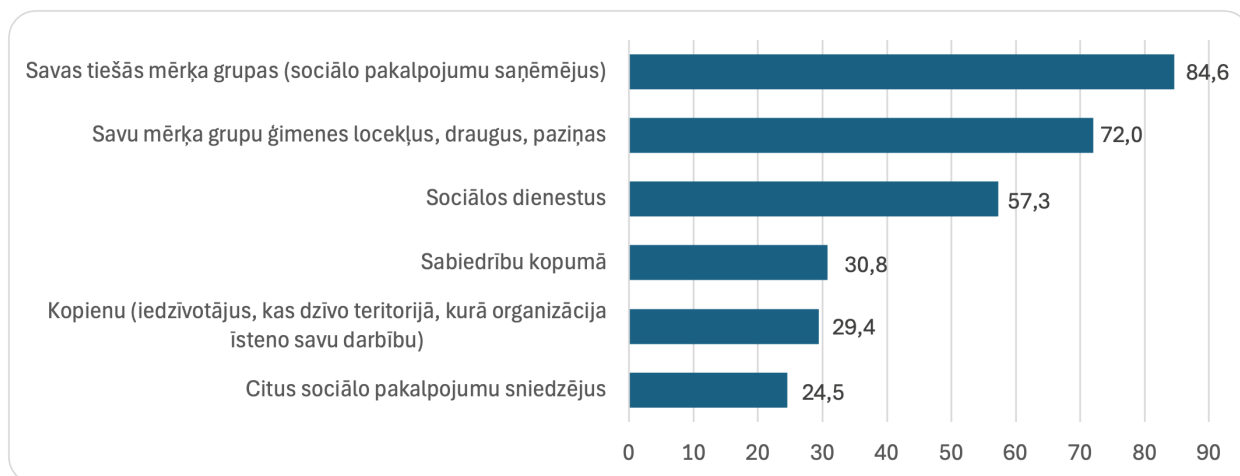
Ārējās komunikācijas mērķa grupas

Aptaujas rezultāti atklāj, ka organizācijas visintensīvāk informē tieši savas mērķa grupas – sociālo pakalpojumu saņēmējus. To atzīst 84,6% respondentu, kas apliecina, ka komunikācija tiek balstīta galvenokārt uz klientiem orientēta pieeju. Vienlaikus ļoti nozīmīga mērķa auditorija ir arī klientu ģimenes locekļi, draugi un paziņas, kurus par saviem sociālajiem pakalpojumiem informē 72% aptaujāto organizāciju. Tas ļauj izdarīt pieņēmumu, ka informācijas aprīte notiek ne tikai ar pakalpojumu tiešajiem saņēmējiem, bet arī viņu sociālā atbalsta tīklu, kas ir būtisks faktors, domājot par sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstīšanu.

Tāpat svarīgs komunikācijas partneris organizācijām ir sociālie dienesti – 57,3% organizāciju norāda, ka tie tiek informēti par pakalpojumiem, kas savā ziņā ir netiešs apliecinājums institucionālās sadarbības nozīmei sociālo pakalpojumu komunikēšanā un nodrošināšanā. Vienlaikus visretāk par sociālajiem pakalpojumiem tiek informēti citi sociālo pakalpojumu sniedzēji (24,5%). Tas atklāj ierobežotu sadarbību un informācijas apmaiņu starp organizācijām, kas varētu kavēt koordinētu un efektīvu sociālo pakalpojumu kopējās ekosistēmas attīstību.

4.7. attēls. Ārējās komunikācijas mērķa grupas (%)

Jautājums: Kurām mērķa grupām jūsu organizācija vēsta par saviem pakalpojumiem (kuras mērķa grupas informējat savā komunikācijā)?

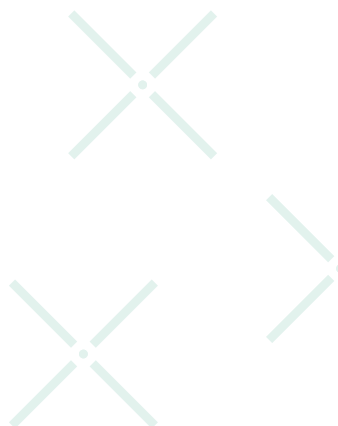


N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Salīdzinoši mazāk organizācijas informē plašāku sabiedrību kopumā (30,8%) un vietējās kopienas iedzīvotājus (29,4%). Tas var norādīt, ka ārējā komunikācija galvenokārt fokusējas uz tiešajiem sociālo pakalpojumu saņēmējiem, viņu sociālā atbalsta tīklu un sociālajiem dienestiem (te jāņem vērā, ka nozīmīga aptaujas dalībnieku daļa pārstāv sociālos dienestus), bet mazāk uz plašākas sabiedrības izglītošanu un izpratnes veicināšanu.

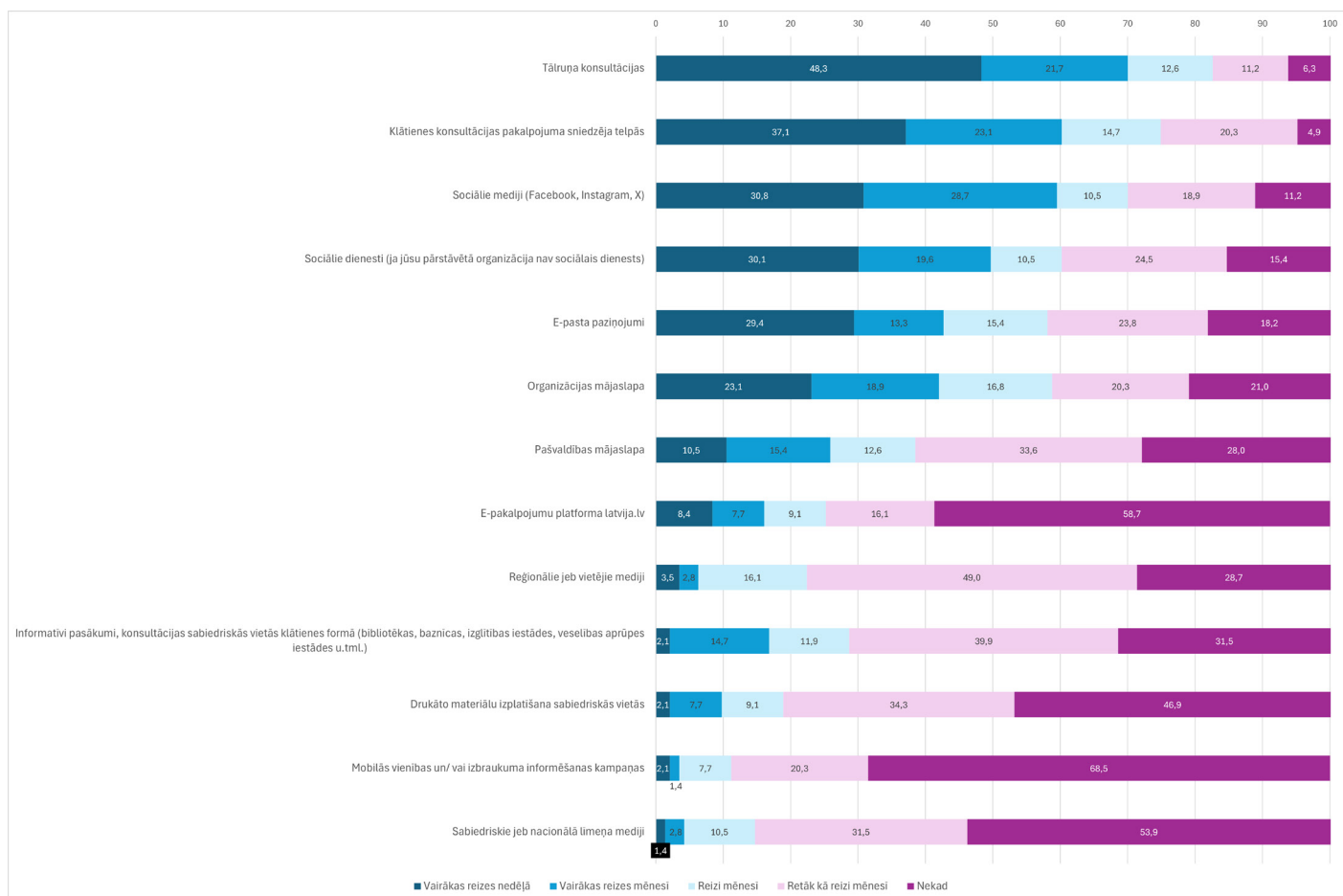
Komunikācijas kanāli

Analizējot aptaujas datus par komunikācijas kanāliem un to biežumu, secināms, ka sociālo pakalpojumu sniedzēji visbiežāk izmanto tiešos saziņas kanālus ar klientiem. Iegūtie rezultāti ir apkopoti 4.8. attēlā. Visbiežāk izmantotais komunikācijas ar sociālo pakalpojumus saņēmēju mērķa grupām kanāls ir tālruņa konsultācijas – 48,3% aptaujāto organizāciju tās izmanto vairākas reizes nedēļā, bet 21,7% – vairākas reizes mēnesī. Tāpat bieži izmantots komunikācijas kanāls ir klātienē konsultācijas pakalpojuma sniedzēja telpās, attiecīgi 37,1% respondentu norāda, ka šādā veidā saziņa ar klientiem notiek vairākas reizes nedēļā un 23,1% – vairākas reizes mēnesī. Secināms, ka pakalpojumu sniedzēji visbiežāk komunicē ar savām mērķa grupām tiešās un sinhronās saziņas formā.



4.8. attēls. Komunikācijas kanāli un to izmantošanas biežums (% , N=143)

Jautājums: Cik bieži jūsu organizācija izmanto zemāk minētos komunikācijas kanālus un veidus, lai informētu par saviem piedāvātajiem sociālajiem pakalpojumiem?



Svarīga loma komunikācijā ir arī **digitālajiem kanāliem**. Pirmkārt, sociālie mediji (*Facebook, Instagram, X*) tiek izmantoti bieži – 30,8% gadījumu vairākas reizes nedēļā un 28,7% gadījumu vairākas reizes mēnesī. E-pasta paziņojumus bieži izmanto 29,4% organizāciju, lai gan daļa organizāciju tos lieto reti vai nemaz (18,2%).

Otrkārt, organizāciju un pašvaldību mājaslapas tiek izmantotas mazāk regulāri, attiecīgi 23,1% un 10,5% tās lieto vairākas reizes nedēļā, bet salīdzinoši liela daļa aptaujas dalībnieku šos kanālus izmanto reti vai nemaz (organizāciju mājaslapas 21%, pašvaldību mājaslapas 28%). Treškārt, e-pakalpojumu platforma latvija.lv tiek izmantota reti – tikai 8,4% organizāciju to lieto vairākas reizes nedēļā, 7,7% vairākas reizes mēnesī, savukārt 58,7% to nelieto vispār.

Tradicionālie mediji kā komunikācijas kanāls tiek izmantoti neregulāri, tā, piemēram, reģionālos un vietējos medijus 28,7% organizāciju neizmanto vispār un teju puse tos lieto retāk nekā reizi mēnesī (49%). Vēl zemāks izmantošanas biežums, salīdzinot ar citiem komunikācijas kanāliem un veidiem, ir drukātajiem materiāliem sabiedriskās vietās (46,9% nekad neizmanto) un informācijas izplatīšanai sabiedriskos pasākumos (31,5% nekad neizmanto). Nacionālā līmeņa sabiedriskos medijus lieto 46,1% respondentu, taču to izmantošanas biežums ir zems.

Institucionālajā komunikācijā nozīmīga vieta ir **sadarbībai ar sociālajiem dienestiem** – 30,1% organizāciju to dara vairākas reizes nedēļā, 19,6% – vairākas reizes mēnesī. Tomēr 15,4% organizāciju norādījušas, ka šādu komunikācijas kanālu neizmanto, kas nozīmē, ka visdrīzāk šīm organizācijām nav tiešas sadarbības ar sociālajiem dienestiem savu sociālo pakalpojumu nodrošināšanā. Visretāk izmantotie kanāli ir mobilās vienības un izbraukuma informēšanas kampaņas, ko vismaz reizi mēnesī ir izmantojuši 31,5% aptaujāto organizāciju.

Sociālo pakalpojumu organizāciju komunikācijas struktūra balstās uz tiešo kontaktu ar klientiem (tālrunis, klātienes vizītes) un digitālajiem kanāliem (sociālie mediji, e-pasts). Institucionālā sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir regulāra, bet mazāk izmantoti ir tradicionālie masu komunikācijas kanāli, piemēram, reģionālie vai nacionālie mediji, drukātie materiāli un izbraukuma kampaņas. Ļoti ierobežota ir arī e-pakalpojumu platformas latvija.lv izmantošana. Tas norāda, ka komunikācijas aktivitātes galvenokārt ir vērstas uz tiešu un mērķētu saziņu ar klientiem, nevis uz plašu sabiedrisko telpu vai digitālajām valsts platformām.

Atbalsta un resursu vajadzības komunikācijā ar mērķa grupām

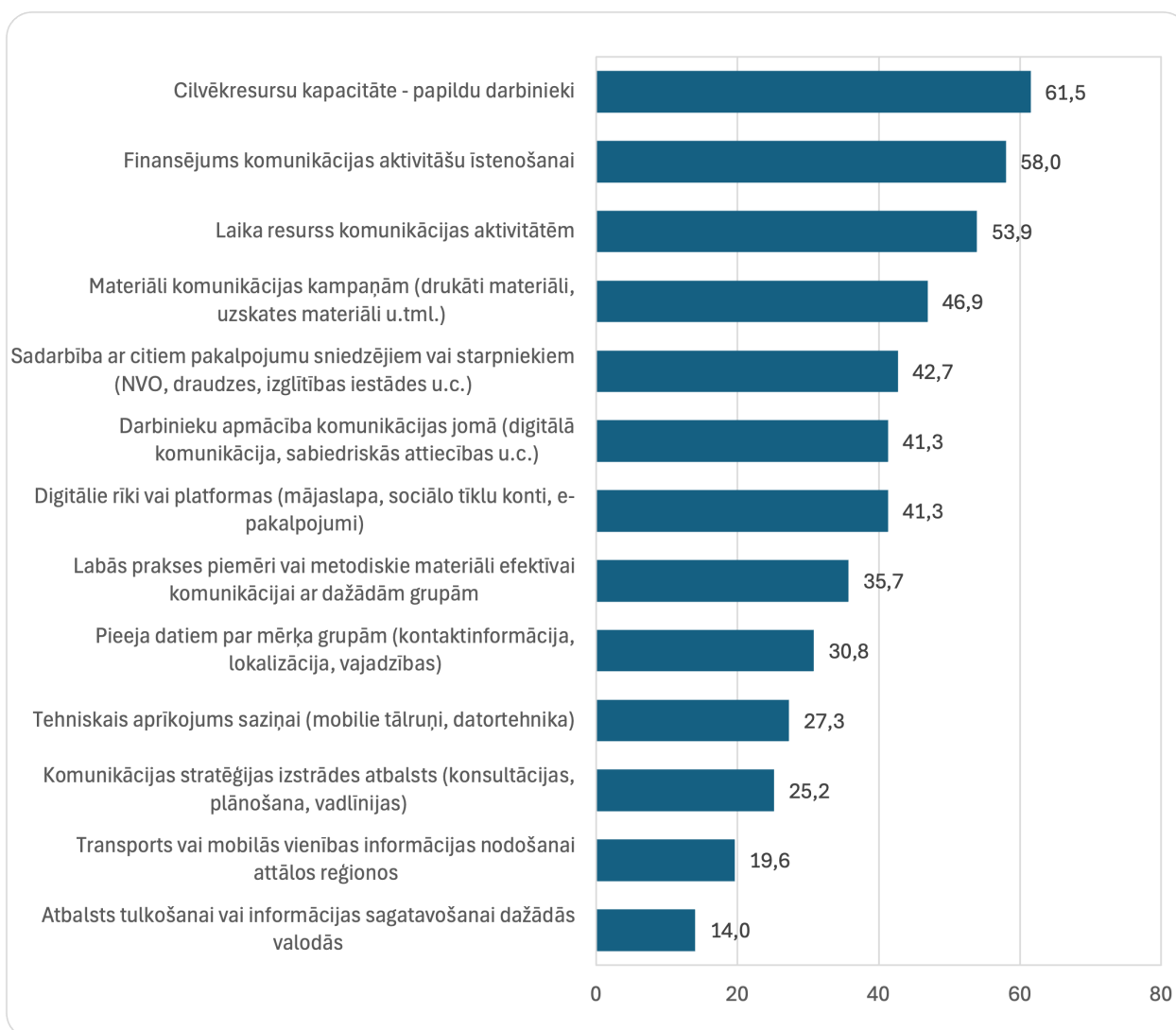
Aptaujas dati par organizācijām nepieciešamajiem resursiem un atbalstu efektīvākai komunikācijai ar mērķa grupām atklāj, ka visbiežāk organizācijas izjūt nepieciešamību pēc papildu cilvēkresursiem (skat. 4.9. attēlu). Papildu darbinieku piesaisti kā būtisku atbalsta veidu norādījuši 61,5% respondentu, kas ļauj izdarīt pieņēmumu, ka komunikācijas aktivitātes bieži tiek kavētas nepietiekamas kapacitātes dēļ.

Otrs nozīmīgākais atbalsta aspekts ir finansējums komunikācijas aktivitāšu īstenošanai, ko kā nepietiekamu norādījuši 58% organizāciju. Savukārt 53,9% organizāciju akcentē laika resursu trūkumu, kas atklāj, ka komunikācija bieži kļūst par sekundāras nozīmes uzdevums, kam ikdienas darbā netiek atvēlēts pietiekami daudz uzmanības.

Būtisks resurss, kas nav pieejams pietiekošam apmērā, ir arī materiālu nodrošināšana komunikācijas kampaņām – 46,9% respondentu norāda, ka nepieciešams papildu atbalsts drukātu un vizuālu materiālu izstrādei. Gandrīz puse organizāciju (42,7%) uzsver sadarbības nozīmi ar citiem pakalpojumu sniedzējiem vai starpniekiem, piemēram, nevalstiskajām organizācijām, draudzēm vai izglītības iestādēm. Līdzīga daļa organizāciju (41,3%) izceļ darbinieku apmācības komunikācijas jomā, īpaši digitālajā vidē un sabiedriskajās attiecībās, kā arī digitālo rīku un platformu pieejamību.

4.9. attēls. Nepieciešamais atbalsts komunikācijai ar mērķa grupām (%)

Jautājums: Kāds atbalsts vai resursi jūsu organizācijai ir nepieciešami, lai komunikētu ar savām mērķa grupām par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem kopumā?



N=143, vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa pārsniedz 100%.

Mazāk, bet tomēr nozīmīga daļa organizāciju saskata vajadzību pēc metodiskiem materiāliem un labās prakses piemēriem efektīvai komunikācijai ar dažādām mērķa grupām – to norāda 35,7% respondentu. 30,8% organizāciju nepieciešams atbalsts datu ieguvei par mērķa grupām, piemēram, kontakthinformācijas vai mērķa grupu kā potenciālo klientu vajadzību precīzākai noteikšanai.

Tehniskais aprīkojums saziņai tiek vērtēts kā svarīgs, bet nepietiekams resurss 27,3% gadījumu, savukārt komunikācijas stratēģijas izstrādes atbalsta nepieciešamību uzsver 25,2% organizāciju. Mazāk nozīmīgs ir transporta un mobilo vienību nodrošinājums informācijas nodošanai attālos reģionos (19,6%) un atbalsts tulkošanai un informācijas sagatavošanai dažādās valodās (14%).

Visizteiktākās organizāciju komunikācijas īstenošanas vajadzības koncentrējas cilvēkresursu un finanšu nodrošinājumā, kā arī laika un materiālo resursu pieejamībā komunikācijas aktivitātēm. Papildus tam organizācijas akcentē nepieciešamību pēc profesionālajām prasmēm un digitālajiem rīkiem, kas ļautu efektīvāk sasniegt dažādas mērķa grupas. Savukārt specifiskāki atbalsta veidi, piemēram, tulkošana vai mobilās vienības, tiek uzskatīti par mazāk aktuāliem, bet joprojām nozīmīgiem noteiktos apstākļos.

4.4. Sociāli inovatīvu un sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstīšanas potenciāls

Noslēdzošā aptaujas rezultātu izklāsta sadaļa ir veltīta sociāli inovatīvu un sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstīšanas potenciālam. Tajā apkopoti aptaujas rezultāti par to, kā sociālo pakalpojumu sniedzēji izprot sociāli inovatīvus pakalpojumus, kā organizācijas vērtē savu kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus pakalpojumus un kā tās vērtē sabiedrības motivāciju iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā kopienās.

Sociāli inovatīvs pakalpojums

Lai noskaidrotu sociālo pakalpojumu sniedzēju izpratni par sociāli inovatīvu pakalpojumu, aptaujā tika iekļauts atvērtais jautājums “Kāds, jūsprāt, ir sociāli inovatīvs pakalpojums?”. Visbiežāk sociālo inovāciju respondenti saprot kā **jaunumu vai radoši pārveidotu esošo risinājumu**. Tas var būt pavisam jauns pakalpojums, kas iepriekš nav bijis pieejams, vai arī esoša pakalpojuma būtisks uzlabojums, kas nodrošina augstāku kvalitāti un lielāku ieguvumu klientiem. Kā norādīja viens no respondentiem: *“Kaut kas jauns, kas iepriekš nav bijis.”* Citi uzsvēra, ka būtiska ir arī esošo resursu paplašināšana: *“Bieži tiecamies pēc jauninājumiem, bet nepietiekami attīstām jau izveidotos pakalpojumus”.*

Ļoti spēcīgi atbildēs izceļas tēma **par atbilstību mērķa grupas vajadzībām un individualizāciju**. Inovatīvs pakalpojums tiek uztverts kā tāds, kas ir elastīgs, pielāgots konkrētam cilvēkam vai grupai un balstīts uz viņu ikdienas situāciju. Tas nozīmē klientcentrētu pieeju, kur svarīgākais ir nodrošināt praktisku un pieejamu atbalstu. Kā rakstīts atbildēs: *“Centrā klients un viņa vajadzības, viegli pieejams,”* vai *“Individuālais asistents 24h personām ar ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem”.*

Trešais būtiskais aspekts ir **dzīves kvalitātes uzlabošana un sociālā iekļaušana**. Respondenti uzsvēra, ka inovatīvs pakalpojums nedrīkst būt pašmērķīgs – tam jāsniedz redzams uzlabojums cilvēku dzīvēs, jāsamazina sociālā atstumtība un jāveicina sabiedrības saliedētība. Kā norādīts atbildēs, inovatīvs pakalpojums ir tāds, kas *“uzlabo cilvēku dzīves kvalitāti”* un *“mazina nabadzību, izolāciju, diskrimināciju”.*

Svarīga respondentu skatījumā ir arī **pakalpojuma pieejamība un forma**. Šeit īpaši akcentēti praktiskie aspekti, piemēram, transporta nodrošināšana senioriem un cilvēkiem ar invaliditāti, vienkāršotas administratīvās procedūras (birokrātija), digitālo rīku izmantošana, lai pakalpojumi būtu vieglāk sasniedzami. Kā piemērs minēts: *“Bez birokrātijas, vienkāršs, loģisks, saprotams”* vai *“Digitālais mentors jauniešiem no nelabvēlīgas vides”.*

Atbildēs bieži parādās arī **jaunu metožu un tehnoloģiju izmantošana**. Sociāli inovatīvs pakalpojums tiek sasaistīts ar digitālajām prasmēm, jaunu aprīkojumu un starpdisciplināru pieeju. Piemēram, respondenti piemin *“tehnoloģiju ieviešanu sociālo pakalpojumu rehabilitācijas plānos”* un *“cilvēku ar GRT digitālo prasmju izmantošanu savas dzīves pilnveidošanai”.*

Vēl viena tēma ir **elastīgums un ātra reaģēšana uz jaunām situācijām**. Daļa respondentu uzskata, ka inovācija nozīmē spēju nekavējoties reaģēt uz jaunu problēmu vai vajadzību, piemēram, *“tas varētu būt kā ātra reakcija uz konkrētu gadījumu, negaidot, tūlīt un tagad”.*

Respondentu skatījumā sociālā inovācija ir cieši saistīta arī ar **efektivitāti un rezultātu sasniegšanu**. Inovatīvs pakalpojums ir tāds, kas sniedz taustāmu pievienoto vērtību ar samērīgiem resursiem. Kāds respondents sniedzis šādu atbildi: *“Pakalpojums, kas ar maziem resursiem sasniedz lielus mērķus”*, cits minējis konkrētus datus par recidīva samazinājumu sociālās rehabilitācijas programmā.

Visbeidzot, daļa atbilžu iezīmē **alternatīvus un nestandarta risinājumus**, kas padara pakalpojumu inovatīvu. Šie piemēri bieži ir radoši un eksperimentāli: sensorās istabas, sajūtu dārzi, viedo ierīču izmantošana, kā arī jaunas formas kopienas atbalsta nodrošināšanai. Kā teikts vienā no atbildēm: *“Pakalpojums, kas piedāvā alternatīvas iespējas komfortablai un optimālai dzīves kvalitātei”*.

Sociāli inovatīva pakalpojuma izpratnes atbilstība SIF definētajām sociālās inovācijas pazīmēm

Iegūtie kvalitatīvie dati par sociāli inovatīvu pakalpojumu tika strukturēti arī atbilstoši Sabiedrības integrācijas fonda definētajām sociālās inovācijas astoņām pazīmēm. Aptaujas atbildēs vislielākā mērā atspoguļojas trīs pazīmes – **novitāte, sociālā ietekme un atbilstība mērķa grupas vajadzībām**. Liela daļa respondentu sociālo inovāciju izprot kā jaunu vai uzlabotu risinājumu, kas būtiski uzlabo cilvēku dzīves kvalitāti, ir elastīgs un klientcentrēts.

Mazāk atspoguļotas ir pazīmes par **sadarbību** un **mērogojamību**, kas vairāk parādās specifiskos piemēros (piemēram, starpdisciplināras komandas, platformas). Iegūtie rezultāti ir apkopotā veidā atspoguļoti 4.2. tabulā.

4.2. tabula. Sociālo pakalpojumu sniedzēju izpratne par sociāli inovatīvu pakalpojumu atbilstoši sociālās inovācijas pazīmēm (atvērto atbilžu apkopojums)

Pazīme	Pazīmes skaidrojums	Respondentu izpratnes raksturojums	Respondentu atbilžu piemēri
1. Problēmas aktualitāte	Sociāli inovatīvs pakalpojums risina aktuālu, sabiedrībā nozīmīgu problēmu, kas ir pierādīta ar faktiem vai praksē vērojama.	Respondenti bieži sasaista inovāciju ar aktuālu problēmu risināšanu. Tas norāda, ka sabiedrība sagaida, lai inovācija nebūtu abstrakta ideja, bet tieši reaģētu uz reālām vajadzībām.	“Pakalpojums, kurš atrisina kādu sasāpējušu sociālu problēmu”; “Tas, kas nepieciešams tieši tagad”; “Risina sabiedrībā aktuālu problēmu”.
2. Atbilstība mērķa grupas vajadzībām	Pakalpojuma dizains un saturs atbilst konkrētās mērķa grupas situācijai, tiek uzsvērtā individualizācija un elastība.	Atbildēs parādās spēcīga izpratne par klientcentrētu pieeju – inovācija tiek definēta kā risinājums, kas pielāgots tieši klienta vajadzībām. Tas saskan ar starptautiskajām sociālo inovāciju tendencēm.	“Centrā klients un viņa vajadzības”; “Individuālais asistents 24h personām ar GRT”; “Pakalpojums, kas ir pielāgots klienta mūsdienu vajadzībām”.
3. Novitāte	Pakalpojums ietver jaunu pieeju, metodi vai tehnoloģiju, kas līdz šim nav izmantota, vai arī uzlabotu esošo risinājumu.	Respondenti gandrīz vienbalsīgi sociālo inovāciju uztver kā “jaunumu”. Dažkārt tas nozīmē pilnīgi jaunu pakalpojumu, citos gadījumos būtisku uzlabojumu kādam jau esošam pakalpojumam.	“Kaut kas jauns, kas iepriekš nav bijis”; “Jauns pakalpojums vai esoša pakalpojuma uzlabojums”; “Svaigs risinājums vai pieeja vajadzības apmierināšanai”.
4. Sadarbība	Inovatīvi risinājumi balstās uz starpsektoru sadarbību un dažādu pušu iesaisti – mērķa grupām, kopienām, speciālistiem.	Lai gan šī pazīme mazāk izcelta, atbildēs tomēr redzama izpratne par kopienas un starpsektoru sadarbību. Īpaši tiek pieminētas mobilās komandas un platformas, kas savieno dažādas grupas.	“Starpdisciplināra mobilā atbalsta komanda”; “Platforma, kas savieno seniorus ar jauniešiem”; “Digitālais mentors jauniešiem”.

4.2. tabula. Sociālo pakalpojumu sniedzēju izpratne par sociāli inovatīvu pakalpojumu atbilstoši sociālās inovācijas pazīmēm (atvērtu atbilžu apkopojums)

Pazīme	Pazīmes skaidrojums	Respondentu izpratnes raksturojums	Respondentu atbilžu piemēri
5. Efektivitāte	Inovatīvs pakalpojums sniedz izmēramus rezultātus, efektīvi izmanto resursus un uzlabo kvalitāti.	Respondentu skatījumā būtiska ir inovācijas rezultativitāte un resursu lietderība. Dažos gadījumos tiek minēti pat statistiski pierādījumi par pakalpojuma efektivitāti.	“Pakalpojums, kas ar maziem resursiem sasniedz lielus mērķus”; “Efektīvs”; “... tikai 10% klientu atgriežas ieslodzījumā, salīdzinot ar 90% bez programmas”.
6. Ilgtspēja	Pakalpojums ir nepārtraukts un var turpināties arī pēc projekta finansējuma beigām, nodrošinot stabilu atbalstu.	Aptaujā bieži pieminēta ilgtspēja kā nepieciešamība nodrošināt pakalpojuma turpinājumu un nepārtrauktību. Tas norāda uz kritisku skatījumu uz projektu fragmentāciju Latvijā.	“Pakalpojumu nepārtrauktība”; “Ilgtspējīgs”; “Finansiāli ekonomisks, ilgtspējīgs”.
7. Sociālā ietekme	Sociāli inovatīvs pakalpojums uzlabo dzīves kvalitāti, veicina sociālo iekļaušanu un mazina atstumtību.	Šī pazīme ir viena no visbiežāk pieminētajām. Respondenti uzsver, ka inovācijai jāatspoguļojas cilvēku dzīves kvalitātes uzlabošanā un sabiedrības problēmu mazināšanā.	“Uzlabot cilvēku dzīves kvalitāti”; “Integrācija sabiedrībā”; “Mazina nabadzību, izolāciju, diskrimināciju”.
8. Mērogojamība un atkārtojamība	Inovatīvu risinājumu iespējams pielāgot citām kopienām vai mērķa grupām, saglabājot efektivitāti.	Lai gan retāk minēta, šī pazīme parādās atbildēs, kur inovācija tiek sasaistīta ar iespēju ieviest pakalpojumu citos reģionos vai paplašināt mērķa grupu loku.	“Sociāli inovatīvs pakalpojums ir jauns, nebijis pakalpojums reģionā, iestādē, kopienā”; “Pakalpojums, kurš realizējams citām sociālām grupām”.

Kritiskie viedokļi par sociāli inovatīviem pakalpojumiem

Aptaujas rezultāti atklāj, ka līdzās pozitīvam skatījumam uz sociālo inovāciju sociālo pakalpojumu jomā daļa respondentu pauž arī kritisku attieksmi. Šajos viedokļos dominē bažas par to, ka inovācija nereti tiek uztverta kā formāla “jaunuma radīšana”, bet ne kā kvalitatīvs risinājums pastāvošajām problēmām. Kā viens no respondentiem norādīja: *“Mēs bieži tiecamies pēc jauninājumiem, taču aizmirstam par jau esošo potenciālu. Sabiedrībā un politikas līmenī novērojama tendence ieviest arvien jaunas iniciatīvas un projektus, vienlaikus nepietiekami uzturot vai attīstot jau izveidotos pakalpojumus.”* Šis skatījums atklāj būtisku šķautni, proti, ka dažkārt inovācija tiek saprasta pārāk virspusēji, jo svarīgāk šķiet ieviest kaut ko jaunu, nevis nostiprināt un uzlabot jau esošos pakalpojumus, kas praksē var būt nozīmīgāki klientu dzīves kvalitātei.

Cits kritikas virziens ir saistīts ar resursu un pieejamības problēmām. Respondenti atzīmē, ka inovatīvi risinājumi bieži cieš no finansējuma un speciālistu trūkuma, kas liedz nodrošināt pakalpojuma kvalitāti vai ilgtspēju. Piemēram, minēts, ka *“biežākā atruna – trūkst finansējuma, tādēļ bērni ar funkcionāliem traucējumiem nesaņem viņiem paredzēto atbalstu”*. Tas parāda pretrunu starp ideju par inovatīvu pakalpojumu un realitāti, kur resursu nepietiekamība padara šādas inovācijas īslaicīgas vai nepilnīgas. Daži viedokļi pauž arī skepsi par paša termina nozīmi un pielietojumu. 6,2% respondentu (N=9) norādījuši, ka viņiem nav viedokļa šajā jautājumā vai arī nevēlas sniegt konkrētu atbildi. Tas atklāj, ka daļai profesionāļu vai organizāciju sociālās inovācijas jēdziens šķiet pārāk neskaidrs vai teorētisks, lai to praktiski sasaistītu ar savu darbu.

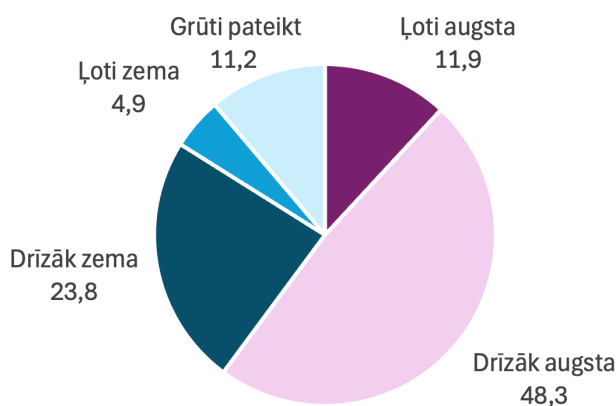
Dažos gadījumos sociālās inovācijas jēdziens tiek vērtēts kā pārāk projektiem piesaistīts un līdz ar to fragmentārs. Respondentu atbildes atklāj pieredzi, ka pakalpojumi netiek turpināti pēc projekta beigām, kā arī bažas, ka inovāciju veicina vairāk administratīvie mehānismi, nevis sabiedrības vajadzības. Šis viedokļu kopums izgaismo kritisko diskursu par sociālo inovāciju kā tādu sociālu fenomenu, kas tiek reducēts uz īslaicīgiem projektiem un nesniedz pietiekami lielu sociālo ietekmi ilgtermiņā.

Organizāciju kapacitāte sociāli inovatīvu pakalpojumu attīstīšanai

4.10. attēlā ir atspoguļoti aptaujas dati par organizāciju kapacitātes pašvērtējumu sociāli inovatīvu sociālo pakalpojumu attīstībā. Summējot pozitīvā vērtējuma kategorijas, teju divas trešdaļas respondentu vērtē savu kapacitāti sociālo inovāciju jomā kā augstu: 48,3% atzina, ka tā ir drīzāk augsta, savukārt 11,9% – ļoti augsta, kas norāda uz pārliecību par esošo potenciālu un resursiem sociāli inovatīvu pakalpojumu attīstīšanā. Šī rādītāja interpretācijā ir jāņem vērā, ka aptaujas izlase balstīta uz pašizlasi, kas paredz, ka tās aizpildītāji ir veido ģenerālās kopas motivētāko un aktīvāko daļu.

4.10. attēls. Sociālo inovāciju attīstīšanas kapacitātes pašvērtējums (% , N=143)

Jautājums: *Kā jūs vērtējat savas organizācijas kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus sociālos pakalpojumus?*



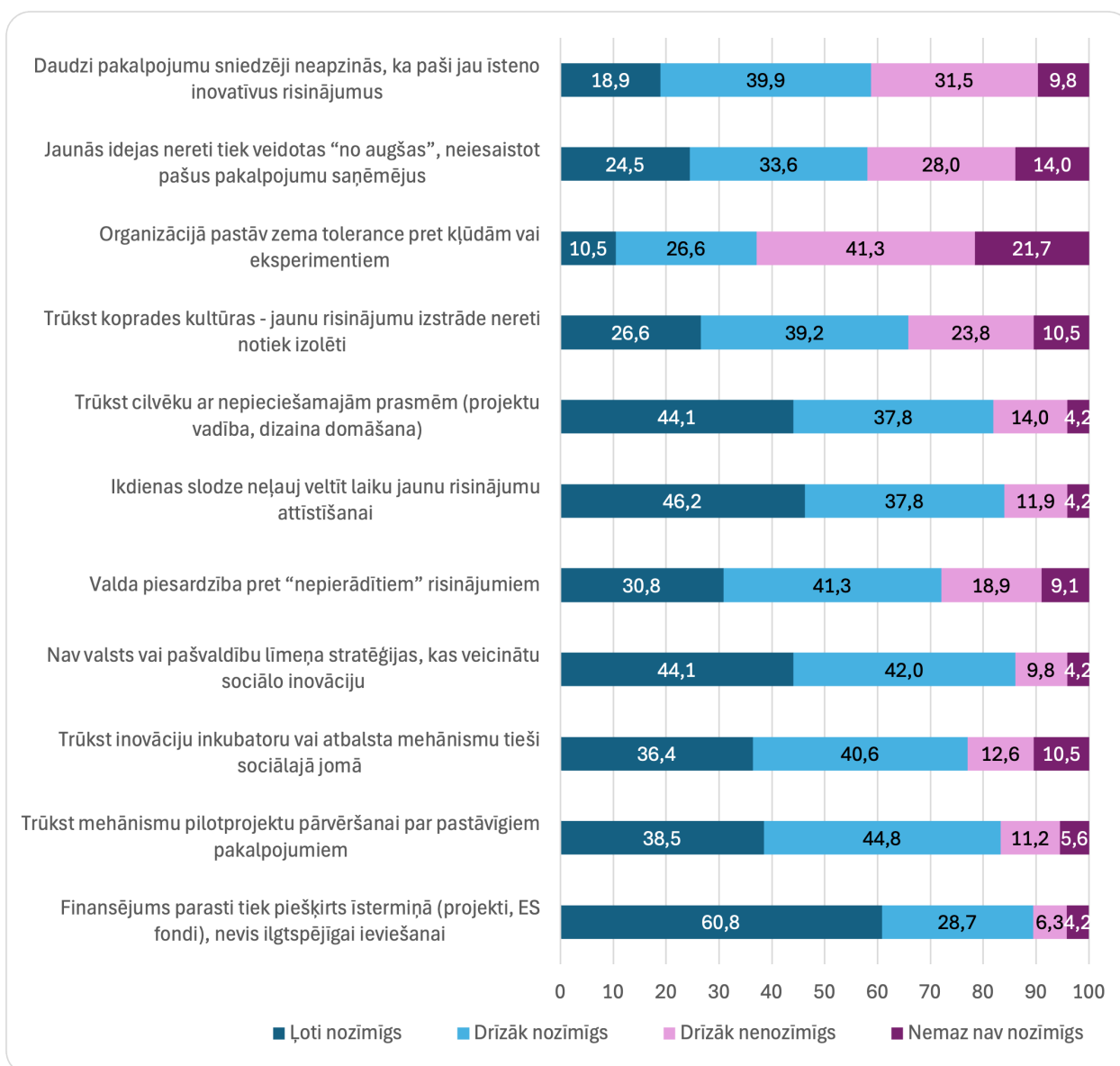
Salīdzinoši neliela, bet nozīmīga daļa aptaujāto (23,8%) savu kapacitāti vērtē kā drīzāk zemu, un 4,9% atzinuši, ka tā ir ļoti zema; tātad gandrīz ceturtā daļa organizāciju izjūt ierobežojumus inovāciju attīstībā. Relatīvi augsts ir arī to aptaujas dalībnieku īpatsvars, kuriem bija grūtības sniegt konkrētu vērtējumu, proti, 11,2% atzina, ka viņiem ir grūti novērtēt savas pārstāvētās organizācijas kapacitāti sociāli inovatīvu pakalpojumu attīstīšanā.

4.11. attēlā apkopoti dati par šķēršļiem, kas ietekmē organizāciju kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus pakalpojumus un to nozīmīguma novērtējumu. Visizteiktākais šķērslis ir pieejamā finansējuma īstermiņa raksturs – 60,8% respondentu to vērtē kā “ļoti nozīmīgu”, bet 28,7% kā “drīzāk nozīmīgu” šķērslī. Tas nozīmē, ka gandrīz 90% aptaujāto organizāciju izjūt, ka īstermiņa projektu finansējums, piemēram, no ES fondiem, neļauj nodrošināt inovatīvu pakalpojumu ilgtspēju.

Ļoti augsts nozīmīgums tiek piešķirts arī tādām šķērslim kā darbinieku ikdienas slodze, kas neļauj veltīt laiku jaunu risinājumu attīstīšanai (46,2% “ļoti nozīmīgs”, 37,8% “drīzāk nozīmīgs”), kā arī cilvēku ar nepieciešamajām prasmēm trūkim (44,1% un 37,8%). Tas atklāj, ka resursu un kompetenču trūkums būtiski ierobežo organizāciju darbību un inovāciju ieviešanu.

4.11. attēls. Sociāli inovatīvu sociālo pakalpojumu attīstīšanas šķēršļi (% , N=143)

Jautājums: Cik nozīmīgi jūsu organizācijai ir zemāk norādītie šķēršļi, lai attīstītu sociāli inovatīvus sociālos pakalpojumus?



Svarīgi šķēršļi ir arī valsts un pašvaldību līmeņa stratēģiju neesamība, kas veicinātu sociālo inovāciju attīstīšanu (44,1% “ļoti nozīmīgs” un 42,0% “drīzāk nozīmīgs”), kā arī mehānismu trūkums pilotprojektu pārvēršanai pastāvīgos pakalpojumos (38,5% un 44,8%). Šie dati parāda, ka organizācijām nepieciešams stratēģisks un institucionāls atbalsts ilgtermiņa attīstībai.

Tāpat nozīmīgi šķēršļi ir inovāciju inkubatoru un atbalsta mehānismu trūkums sociālajā jomā (36,4% un 40,6%), piesardzība pret “nepierādītiem” risinājumiem (30,8% un 41,3%) un jaunu ideju veidošana “no augšas”, neiesaistot pakalpojumu saņēmējus (24,5% un 33,6%). Mazāk nozīmīgi šķēršļi sociālo inovāciju attīstīšanā sociālo pakalpojumu jomā respondentu vērtējumā ir zema tolerance pret kļūdām un eksperimentiem (10,5% “ļoti nozīmīgs”, 26,6% “drīzāk nozīmīgs”) un tas, ka daudzi pakalpojumu sniedzēji neapzinās, ka paši īsteno inovatīvus risinājumus (18,9% un 39,9%). Kopumā aptaujas dati rāda, ka lielākie šķēršļi mērķa grupu sasniegšanai saistīti ar resursu ierobežojumiem – finansējuma ilgtspēju, darbinieku prasmēm un laika trūkumu, kā arī ar sistēmiskām nepilnībām, tostarp stratēģiju un mehānismu neesamību, kas kavē sociālo inovāciju nostiprināšanu ilgtermiņā.

Pamatojoties uz 4.11. attēlā atspoguļotajiem datiem, var izdalīt iekšējos un ārējos faktorus, kas ietekmē organizāciju kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus pakalpojumus. **Iekšējie šķēršļi** visvairāk saistīti ar organizāciju resursiem un darba organizāciju. Tie ietver ikdienas slodzi, kas neļauj veltīt laiku jaunu risinājumu attīstīšanai (kopumā 84% to vērtē kā nozīmīgu, summējot atbildes “ļoti nozīmīgs” un “drīzāk nozīmīgs”), kā arī cilvēku ar nepieciešamajām prasmēm trūkumu, īpaši projektu vadībā un dizaina domāšanā (82%). Šie dati sniedz pamatu atziņai, ka daļa problēmu rodas no organizāciju iekšējās kultūras un ierobežotiem cilvēkresursiem.

Ārējie šķēršļi savukārt attiecas uz institucionālo un finanšu vidi. Būtiskākais šķērslis ir finansējuma īstermiņa raksturs (89,5% to vērtē kā nozīmīgu, summējot atbildes “ļoti nozīmīgs” un “drīzāk nozīmīgs”), kas neļauj nodrošināt pakalpojumu ilgtspēju. Tikpat nozīmīga ir valsts un pašvaldību līmeņa stratēģiju neesamība sociālās inovācijas veicināšanai (86,1%). Turklāt šķēršļus rada arī mehānismu trūkums pilotprojektu pārvēršanai par pastāvīgiem pakalpojumiem (83,3%) un inovāciju inkubatoru vai atbalsta mehānismu trūkums tieši sociālajā jomā (77%). Šie aspekti atspoguļo, ka organizācijas izjūt nepietiekamu atbalstu no valsts un pašvaldību puses. Ārējo šķēršļu grupā nozīmīgs sociālo inovāciju attīstības ierobežojums ir arī piesardzība pret nepierādītiem risinājumiem (72,1%) un zema tolerance pret kļūdām un eksperimentiem (37,1%).

Kopumā secināms, ka iekšējie šķēršļi galvenokārt saistīti ar organizācijas cilvēkresursu nepietiekamību, savukārt ārējie šķēršļi – ar nepietiekami sakārtotu politisko un finanšu ietvaru. Tas nozīmē, ka mērķa grupu sasniegšanas uzlabošanai nepieciešama gan organizāciju iekšējo resursu stiprināšana, gan valsts un pašvaldību atbalsta mehānismu pilnveidošana.

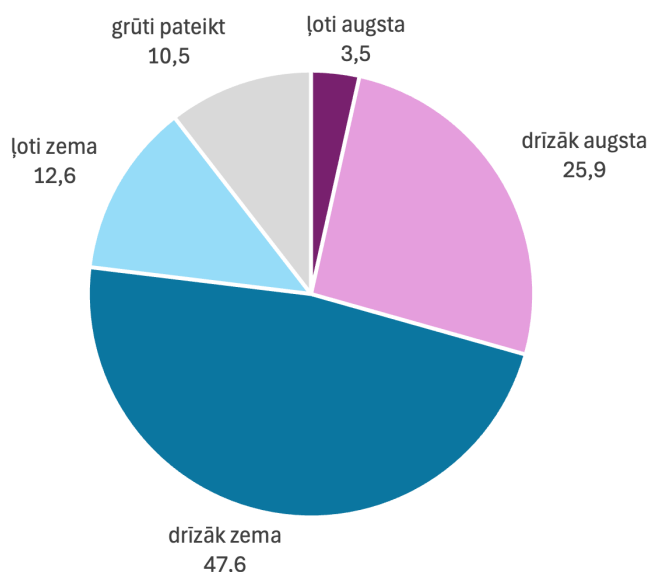
Sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstības potenciāla vērtējums

Aptaujas rezultāti parāda, ka kopienu gatavība iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā tiek vērtēta kā kopumā zema, bet ar attīstības potenciālu (skat. 4.12. attēlu). Salīdzinoši neliela daļa organizāciju norāda uz augstu motivāciju – kā ļoti augstu to vērtē 2,1% un drīzāk augstu 18,2% respondentu. Lielākā daļa atbilstu koncentrējas vidējā līmenī: 44,1% norāda uz drīzāk zemu motivāciju, bet vēl 27,3% uz ļoti zemu motivāciju. 8,4% respondentu atzīst, ka vietējiem iedzīvotājiem vispār nav nekādas motivācijas iesaistīties sabiedrībā balstītu pakalpojumu nodrošināšanā.

Šie dati norāda, ka šobrīd sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstību kavē iedzīvotāju zemā iesaiste un iniciatīva. Kopienu gatavība līdzdarboties vairākumā gadījumu tiek uztverta kā nepietiekama, kas rada risku pakalpojumu ilgtspējai un pieejamībai. Tajā pašā laikā fakts, ka gandrīz piektā daļa respondentu atzīmē drīzāk augstu motivāciju, var tikt interpretēts kā indikācija par iespējām, ja tiktu nodrošināts atbilstošs atbalsts un iedzīvotāju iesaistes mehānismi.

4.12. attēls. Vietējo kopienu motivācija iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā (% , N=143)

Jautājums: Kā jūs vērtējat vietējo iedzīvotāju motivāciju (interesi, gatavību) iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā teritorijā, kurā jūsu organizācija piedāvā pakalpojumus?



Lai iegūtu plašāku izpratni par to, kādi faktori ietekmē sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstīšanu vietējās kopienās, aptaujā tika iekļauts jautājums ar vienpadsmit dažādiem faktoriem, kurus aptaujas dalībnieki novērtēja pēc to ietekmes būtiskuma (skat. 4.13. attēlu).

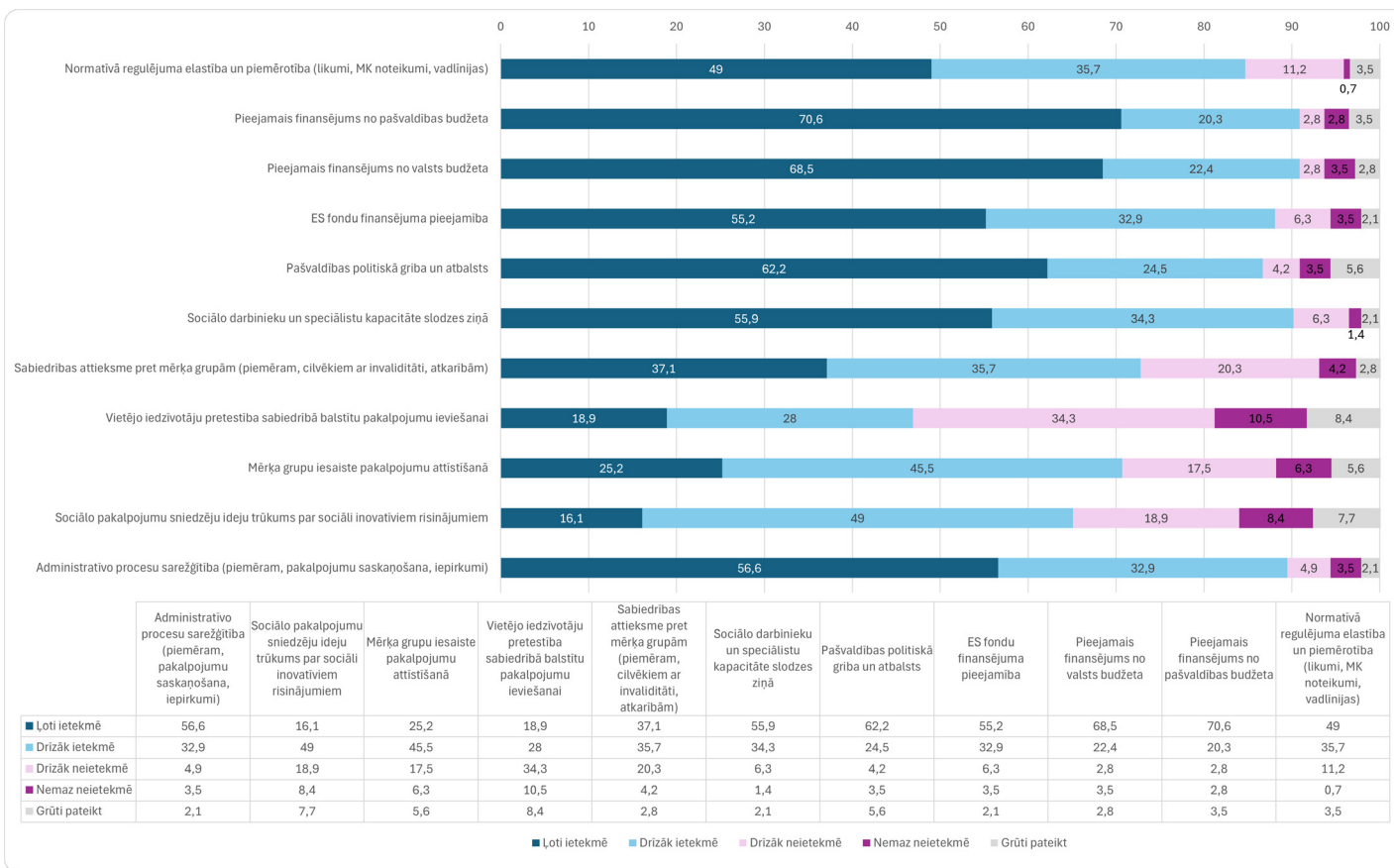
Visbūtiskākie faktori, kas ietekmē sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstību, ir finanšu resursu pieejamība un pašvaldību atbalsts. Pašvaldību budžeta finansējumu kā ļoti nozīmīgu ietekmējošu faktoru atzīmē 70,6% respondentu, bet valsts budžeta finansējumu – 68,5%. Nozīmīga ietekme respondentu skatījumā ir arī pašvaldību politiskajam atbalstam un gribai (62,2% ļoti ietekmē), kas liecina par ciešu saikni starp vietējās politikas prioritātēm un sociālo pakalpojumu attīstību.

Stiprā ietekme konstatēta arī attiecībā uz sociālo darbinieku un speciālistu kapacitāti slodzes ziņā – 55,9% respondentu to vērtē kā ļoti nozīmīgu-, kā arī administratīvo procesu sarežģītību, ko 56,6% aptaujāto atzīmējuši kā faktoru ar lielu ietekmi. Līdz ar to redzams, ka cilvēkresursu pieejamība un birokrātisko procedūru vienkāršojums ir kritiski svarīgi sabiedrībā balstītu pakalpojumu nodrošināšanas nosacījumi.

ES fondu finansējuma pieejamība tiek vērtēta nedaudz zemāk, tomēr joprojām kā pietiekami liela – 55,2% respondentu atzīst to par ļoti ietekmējošu faktoru. Sabiedrības attieksmei pret mērķa grupām, respondentu skatījumā, ir relatīvi mērena, bet tomēr būtiska ietekme: 37,1% to uzskata par ļoti nozīmīgu faktoru, vēl 35,7% – par drīzāk nozīmīgu. Mazāka ietekme saskatāma vietējo iedzīvotāju iespējamiem iebildumiem un mērķa grupu iesaistei. Tikai 18,9% aptaujāto uzskata, ka vietējo iedzīvotāju pretestība ļoti ietekmē pakalpojumu attīstību, savukārt 25,2% par ļoti ietekmīgu vērtē pašu mērķa grupu līdzdalību. Tāpat samērā zema nozīme piešķirta sociālo pakalpojumu sniedzēju ideju trūķumam par inovatīviem risinājumiem – tikai 16,1% to vērtē kā ļoti ietekmējošu faktoru.

4.13. attēls. Sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstīšanu ietekmējošie faktori (% , N=143)

Jautājums: Cik lielā mērā uzskaitītie faktori ietekmē sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstību teritorijā, kurā jūsu organizācija piedāvā pakalpojumus?



Sociālo pakalpojumu sniedzēju vērtējumā šobrīd sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstību galvenokārt ietekmē finansējuma pieejamība, pašvaldību politiskais atbalsts, cilvēkresursu kapacitāte un administratīvo procedūru sarežģītība. Sociālie un sabiedriskie faktori (iedzīvotāju attieksme, mērķa grupu iesaiste, sabiedrības aizspriedumi) tiek vērtēti kā nozīmīgi, taču mazāk ietekmīgi nekā strukturālie un resursu jautājumi. Tas norāda, ka ilgtspējīgas attīstības priekšnosacījums ir adekvāts finansējuma nodrošinājums un sistēmiska kapacitātes stiprināšana, ko papildina sabiedrības attieksmes maiņa un mērķa grupu iesaistes veicināšana.

5. Ekspertu interviju rezultāti

Ekspertu intervijas kā pētnieciskā metode ir izmantota, lai iegūtu dziļāku izpratni par esošo situāciju, izaicinājumiem un iespējām sociālo pakalpojumu jomā, īpaši saistībā ar sociālajām inovācijām un to ieviešanu Latvijā. Kopumā izpētē daļēji strukturētas intervijas sniedza trīs eksperti (ekspertu ekspertīzes lauku skat. 4. pielikumā), intervijas tika veiktas 2025. gada jūlija mēnesī tiešsaistē.

Ekspertu intervijām tika izvirzīti šādi **uzdevumi**:

- izprast sociālo inovāciju konceptu Latvijā, īpaši sociālo pakalpojumu kontekstā, lai veidotu saturiski precīzu un sabiedrībai saprotamu komunikācijas pamatu;
- apzināt praktiskus piemērus (pasākumus, metodes), kur sociālās inovācijas ir uzlabojušas sociālo pakalpojumu pieejamību, kvalitāti vai lietotāju iesaisti;
- identificēt galvenos šķēršļus un barjeras, kas kavē sociālo inovāciju attīstību sociālo pakalpojumu jomā;
- iegūt ekspertu skatījumu uz sabiedrības attieksmi un uztveri par sociālajiem pakalpojumiem un inovatīvām pieejām, lai precīzāk noteiktu sabiedrības uzticēšanās riska punktus un atbilstoši pielāgotu komunikācijas vēstījumus;
- noskaidrot, kādi ir efektīvākie sabiedrības informēšanas veidi, balstoties uz iepriekšējo pieredzi un citu valstu labās prakses piemēriem;
- iegūt ekspertu skatījumu par to, kā stiprināt sociālo inovāciju vidi un veicināt sadarbību starp publisko, NVO un privāto sektoru sociālo pakalpojumu attīstībā.

Ekspertu interviju rezultāti ir strukturēti atbilstoši intervijās aplūkotajiem tematiskajiem blokiem (skat 4. pielikumā). Rezultātu izklāstā ekspertu izteikumi nav sasaistīti ar ekspertu identitāti.

5.1. Sociālās inovācijas koncepta izpratne

Ekspertu skatījumā sociālās inovācijas Latvijā tiek izprastas kā **jaunu un neierastu pieeju ieviešana sociālo problēmu risināšanā**. Šīs pieejas atšķiras no tradicionālajām metodēm ar spēju pielāgoties mainīgām vajadzībām un radīt sabiedrībai taisnīgākus, ilgtspējīgākus risinājumus. Sociālā inovācija tiek redzēta kā instruments, kas ne tikai piedāvā konkrētu pakalpojumu, bet arī maina domāšanas veidu un sabiedrības attieksmi pret sociālajām problēmām.

Viens no intervijās aktualizētiem aspektiem ir, ka inovācijas bieži rodas, **pārņemot ārvalstu praksi un pielāgojot to vietējam kontekstam**. Tāpat par sociālu inovāciju tiek uzskatīta labās prakses pārņemšana starp Latvijas pašvaldībām, piemēram, ja viena pašvaldība ievieš jaunu pakalpojumu un citas to adaptē savā administratīvajā teritorijā. Tādējādi inovācija tiek definēta ne tikai kā pilnīgi jauna pieeja, bet arī kā **spēja mācīties vienam no otra** un pielietot jau pārbaudītus risinājumus jaunā vidē.

Svarīga ir arī izpratne par inovāciju kā procesu, kas sākas ar **rūpīgu vajadzību izzināšanu**. Eksperti uzsver, ka pieņēmumi par cilvēku vajadzībām bieži vien neatbilst realitātei, tādēļ inovatīvs risinājums rodas tieši tur, kur pamatā ir pētījumi, lietotāju iesaiste un cieša saikne ar reālajām dzīves situācijām. Šāda pieeja nodrošina, ka pakalpojumi nav tikai “no grāmatas”, bet balstīti praksē un pielāgoti konkrētajām cilvēku grupām.

Daļa skatījuma uz sociālajām inovācijām Latvijā saistās arī ar attieksmi un vērtībām. Inovācija tiek definēta kā gatavība **saredzēt sabiedrībā neredzamās vai stigmatizētās grupas** un piedāvāt risinājumus, kas balstīti cieņā un līdzvērtīgā sadarbībā. Tādējādi sociālā inovācija ir ne tikai tehnisks vai organizatorisks risinājums, bet arī kultūras un sabiedrības domāšanas maiņa.

Apkopojot ekspertu intervijās izskanējušās atziņas, sociālās inovācijas Latvijas kontekstā var definēt kā **jaunu vai citur pārbaudītu risinājumu ieviešanu sociālo problēmu jomā, kas balstās cilvēku vajadzību izzināšanā un cieņpilnā sadarbībā ar mērķa grupām**. Tās ietver ne tikai jauninājumus sociālajos pakalpojumos, bet arī labās prakses pārņemšanu un pielāgošanu vietējiem apstākļiem, kā arī sabiedrības attieksmes un vērtību maiņu. Sociālo inovāciju mērķis ir ilgtermiņā uzlabot individu un kopienu dzīves kvalitāti un veicināt sociālo kohēziju.

Sociāli inovatīvu pakalpojumu piemēri

Latvijas pieredze sociālo inovāciju ieviešanā apliecina, ka šajā jomā notiek aktīva attīstība, aptverot gan tehnoloģiskus risinājumus, gan jaunas pakalpojumu organizēšanas pieejas un sabiedrības iesaisti. Tehnoloģiskās inovācijas ietver plaša spektra tehnisko palīg līdzekļu izmantošanu, kas ir ievērojami paplašinājuši cilvēku ar kustību traucējumiem mobilitātes iespējas, lai gan eksperti norāda uz nepietiekamu to pieejamību reģionos un problemātisku līdzmaksājumu sistēmu. Digitalizācijas risinājumi ietver dzīvības pogas un video vizītes, kas pārņemtas no Somijas prakses un ļauj attālināti aprūpēt cilvēkus, kuri dzīvo vieni, nodrošinot gan komunikāciju, gan atbalstu medikamentu lietošanas un vingrojumu kontrolē. Pretkritiena sensori, kas ieviesti sociālās aprūpes centros Rīgā, ir būtisks atbalsts cilvēkiem ar demenci, nodrošinot viņu drošību un ļaujot savlaicīgi reaģēt uz kritieniem vai nepamatotu pārvietošanos. Tāpat eksperti min mājokļa pielāgošanas pabalstu cilvēkiem ar invaliditāti, kas, balstoties uz ergoterapeitu atzinumiem, nodrošina mājas apstākļu uzlabošanu ar praktiskiem tehniskiem risinājumiem, piemēram, grīdas tīrīšanas robotiem vai virtuves ierīcēm cilvēkiem ar redzes traucējumiem.

Vienlaikus nozīmīgu pienesumu sniedz pakalpojumu modeļu pārveide. Kā uzsvēra eksperti, individuāli pielāgotas programmas cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem nodrošina personalizētu atbalstu, kas pielāgots katra klienta vajadzībām, ļaujot sociālajiem darbiniekiem piesaistīt nepieciešamās terapijas un konsultācijas. Pierādījumos balstīta sociālā darba prakse Rīgā kalpo par piemēru, kā padziļināta vajadzību izpēte ļāvusi izveidot pakalpojumus ģimenēm ar bērniem ar funkcionāliem traucējumiem, nodrošinot sociālo rehabilitāciju, kas pierādījās kā būtiskāks atbalsta veids nekā vien aprūpe. Atelpas brīžu pakalpojumi neformālajiem aprūpētājiem, kas sniedz iespēju aprūpes pienākumus veicošajām ģimenēm saņemt atbalstu un īslaicīgu atvieglojumu, ir būtisks inovācijas piemērs, kas ļauj līdzsvarot aprūpes un personīgo dzīvi.

Sabiedrības iesaistes iniciatīvas ir vēl viens nozīmīgs virziens sociāli inovatīvu pakalpojumu attīstīšanā Latvijā, ko cita starpā iespējams aizgūt no ārvalstu labās prakses. Piemēram, eksperti min vietējo kopienu iesaisti senioru aprūpē, iedvesmojoties no Dānijas pieredzes, kur aktīvāki pensionāri apciemo vientuļus seniorus vai palīdz praktiskos darbos. Tāpat tiek rosināts iesaistīt bērnus un jauniešus, lai veicinātu paaudžu solidaritāti un mazinātu vientulību. Darba iespēju festivāls ir vēl viens piemērs, kas ir apliecinājis savu nozīmi stigmatizācijas mazināšanā un cilvēku ar invaliditāti tēla normalizēšanā darba tirgū. Savukārt reģionālie semināri un tīklošanās pasākumi, ko rīkojis Sabiedrības integrācijas fonds, ir sekmējuši pieredzes apmaiņu starp pašvaldībām, pakalpojumu sniedzējiem un NVO, veicinot jaunu risinājumu ieviešanu, piemēram, Tukumā, Siguldā un Daugavpilī.

5.2. Sociālo inovāciju radīšanas un ieviešanas izaicinājumi un šķēršļi

Ekspertu vērtējumā sociālo inovāciju attīstību Latvijā kavē vairāku faktoru kombinācija: resursu un speciālistu trūkums, politikas īstermiņa orientācija, šauras normatīvās definīcijas, uzticēšanās un sadarbības trūkums, sabiedrības stigmatas un nepietiekamas profesionālās prasmes. Šo šķēršļu pārvarēšana prasa sistēmisku pieeju, kurā līdztekus tehniskiem risinājumiem tiek stiprināta arī sadarbības kultūra, sabiedrības tolerance un ilgtermiņa politiskā griba. Turpinājumā izvērst katru ierobežojošu faktora skaidrojums, kas izriet no ekspertu interviju datiem.

Normatīvā ietvara šķēršļi

Eksperti intervijās vērta uzmanība uz Latvijas tiesiskā regulējuma radītajiem ierobežojumiem sociālo inovāciju jomā. Izpratne par sociālo pakalpojumu ir veidota, balstoties uz tradicionāliem pakalpojumu veidiem (piemēram, aprūpe mājās, dienas centri, krīzes centri), un mazāk paredz elastību vai atvērtību jaunām formām. Tas rada situāciju, kurā daudzi inovatīvi risinājumi, kas praksē izrādās efektīvi un sabiedrībā pieprasīti, neiekļaujas oficiālajā ietvarā un līdz ar to nesaņem valsts vai pašvaldību finansējumu.

Sociālā pakalpojuma definīcija paredz sociālās funkcionēšanas un dzīves kvalitātes nodrošināšanu, taču praksē, kā rādot pieredze, interpretācija tiek sašaurināta līdz birokrātiskiem kritērijiem. Tas rada situāciju, kur inovatīvi risinājumi, lai arī atbilst sociālā pakalpojuma būtībai, var netikt atzīti, ja tie neatbilst formālajām prasībām. Tāpēc inovācijas bieži tiek realizētas tikai projektu ietvaros, nevis kā ilgtermiņa pakalpojumi. Kad projekts beidzas, arī pakalpojums pazūd, jo nav juridiska un finanšu mehānisma, kā to iekļaut pastāvīgajā sistēmā. Tas nozīmē, ka arī veiksmīgas iniciatīvas paliek īslaicīgas un fragmentāras. NVO, sociālie uzņēmumi un pašvaldību struktūras, kas vēlas eksperimentēt ar jaunām formām, bieži vien sastopas ar risku, ka ieguldītais darbs netiks atzīts vai atbalstīts. Tas samazina motivāciju iesaistīties drosmīgos eksperimentos, jo nav pārliecības par to ilgspēju.

Īpaši problemātiska tiek uzskatīta prasība, ka pakalpojums ir jāreģistrē Sociālo pakalpojumu reģistrā, lai to atzītu par sociālo pakalpojumu. Tas nozīmē, ka pat tad, ja organizācija ar ārēju finansējumu īsteno inovatīvu un sabiedrībai nozīmīgu iniciatīvu, pēc finansējuma beigām cilvēkiem pakalpojuma saņemšanai ir jāiet cauri formālajai reģistrācijas procedūrai. Pastāv risks, ka inovatīvas idejas, kurās ieguldīti ievērojami resursi, netiks klasificētas kā sociālie pakalpojumi un līdz ar to nevarēs turpināt pastāvēt ilgtermiņā. Pozitīvais aspekts reģistrācijas sistēmā ir prasība, ka pakalpojuma nodrošināšanā ir jāiesaista sociālā darba speciālisti, kas nodrošina profesionālu kvalitātes līmeni. Tomēr kā būtisks trūkums tiek minēts fakts, ka reģistrācijas procesu uzraugošajiem ierēdņiem bieži vien trūkst sociālā darba profesionālās izglītības. Rezultātā lēmumi par to, vai kāds pakalpojums atbilst sociālā pakalpojuma definīcijai, balstās formālās, nevis saturiskās atbilstības izpratnē.

Cilvēkresursu nepietiekamība

Viens no būtiskākajiem sociālo inovāciju attīstības šķēršļiem ir cilvēkresursu trūkums. Sociālās jomas darbinieki nereti ir pārslogoti, daudzās pašvaldībās ir vakances, un esošajiem speciālistiem jāstrādā ar pārmērīgu slodzi. Tas ierobežo iespēju veltīt laiku jaunu risinājumu izstrādei un testēšanai. Inovācijas šādos apstākļos kļūst par "papildu darbu", ko ir grūti integrēt ikdienas pienākumos. Cilvēkresursu jautājums sociālo pakalpojumu jomā Latvijā ir viens no galvenajiem faktoriem, kas kavē inovatīvu pieeju attīstību. Šis faktors veidojas no vairākiem aspektiem, proti, tas ietver gan sociālo darbinieku un citu speciālistu kvantitatīvo trūkumu, gan arī profesionālo izdegšanu, pārmērīgas slodzes problēmu un ierobežotas iespējas pilnveidot kompetences.

Intervijās vairākkārt izskanēja, ka pašvaldībās un valsts institūcijās ilgstoši ir brīvas vakances. Tas nozīmē, ka esošajam personālam jāpilda papildu pienākumi, nereti strādājot "par diviem". Šādos apstākļos inovatīvi risinājumi tiek uztverti nevis kā iespēja atvieglot darbu, bet gan kā papildu slogs, jo tie prasa jaunu iemaņu apguvi, laiku un atbildību. Rezultātā pat tad, ja rodas jaunas idejas, to ieviešanai trūkst praktisku kapacitātes resursu. Pārslodze ir tieši saistīta ar darbinieku izdegšanu. Sociālie darbinieki ikdienā sastopas ar sarežģītiem klientu stāstiem, emocionālu spriedzi un augstu administratīvo slogu. Ja pie tā pievienojas prasība ieviest jauninājumus, tas var radīt pretreakciju un nevēlēšanos iesaistīties pārmaiņu procesos. Līdz ar to inovācijas bieži paliek formālas vai tiek īstenotas tikai minimālajā apjomā.

Lai īstenotu jaunas pieejas, nepieciešama arī specifiska profesionālā kompetence – zināšanas par inovāciju metodoloģijām, digitālajām tehnoloģijām, starpdisciplināru darbu. Tomēr šādas iespējas mācīties darbiniekiem bieži ir ierobežotas, īpaši mazākās pašvaldībās. Apmācību pieejamība ir fragmentāra, un nereti tā netiek nodrošināta kā sistemātiska profesionālās pilnveides sistēma. Tā rezultātā daļa inovatīvu rīku vai metožu paliek neizmantotas, jo personālam trūkst iemaņu tās pielietot.

Svarīgs aspekts ir arī atalgojums. Sociālo darbinieku un citu sociālo pakalpojumu jomā strādājošo speciālistu zema atalgojums nenodrošina pietiekamu motivāciju palikt nozarē vai papildus ieguldīties jaunu risinājumu ieviešanā. Rezultātā daudzi profesionāļi pamet darbu vai pāriet uz citu nozari, radot vēl lielāku vakanču problēmu.

Politikas īstermiņa domāšana

Sociālās inovācijas visbiežāk prasa ilgtermiņa skatījumu un preventīvu pieeju, taču politikas procesā dominē vēlme pēc ātriem un izmērāmiem rezultātiem. Politikas veidotāji bieži vien fokusējas uz iniciatīvām un pasākumiem, kas sniedz ātru, izmērāmu un sabiedrībai redzamu rezultātu. Tas saistīts ar vēlēšanu cikliem un sabiedrības gaidām, ka politiķi spēs pierādīt savus sasniegumus viena vai divu gadu laikā. Šāda pieeja nozīmē, ka preventīvi risinājumi, kuru rezultāti parādās tikai pēc vairākiem gadiem, paliek bez prioritāras uzmanības. Piemēram, programmas veselīgas novecošanās veicināšanai vai vardarbības prevencijai rada sabiedrībai lielu pievienoto vērtību, bet šobrīd tām netiek nodrošināts stabils finansējums. Šī īstermiņa domāšana, ekspertu skatījumā, rada risku, ka sociālās inovācijas paliek fragmentāras un netiek iedzīvinātas sistēmiski.

Politikas plānošanā raksturīga arī **fragmentācija**, ar to saprotot, ka dažādu jomu stratēģijas un programmas netiek pietiekami saskaņotas. Sociālās inovācijas pēc būtības ir starpdisciplināra pieeja, kurai nepieciešama koordinācija starp sociālo, veselības, izglītības un nodarbinātības politiku. Tomēr praksē šie sektori bieži darbojas paralēli, un inovācijas, kas prasa integrētu pieeju, paliek "pa vidu" bez pietiekama atbalsta.

Īstermiņa un fragmentētā politikas domāšana tiešā veidā atspoguļojas finansējumā. Daudzas inovācijas tiek finansētas kā **projekti**, kuru darbība beidzas līdz ar projektu noslēgumu. Tas nozīmē, ka, pat ja risinājums izrādās veiksmīgs, nav garantijas, ka tas tiks turpināts. Inovācijas kļūst par "īslaicīgām salīdzināmām", kas nepāraug sistēmiskā praksē. Šāda finansēšanas loģika neveicina ilgtspējīgu domāšanu un attur no ilgtermiņa plānu veidošanas.

Politikas plānošana Latvijā bieži cieš arī no **nevienprātības** starp politiskajiem spēkiem. Ar katru jaunu valdību mainās uzsvāri un programmas, un tas, kas iepriekš bija atzīts par nozīmīgu inovāciju, var tikt atcelts vai samazināts. Šāda nestabilitāte nozīmē, ka inovāciju ieviešēji – pašvaldības, NVO un pakalpojumu sniedzēji – nevar paļauties uz konsekventu politikas kursu un resursu pieejamību.

Rezultātā sociālās inovācijas tiek kavētas vairākos līmeņos. Pirmkārt, tās reti tiek plānotas kā daļa no ilgtermiņa stratēģijām. Otrkārt, tām pietrūkst stabila finansējuma. Treškārt, nav mehānismu, kā integrēt inovatīvus risinājumus pastāvošajā sistēmā. Tā vietā tie paliek kā atsevišķi projekti vai pilotprogrammas. Tas, savukārt, kavē sistēmisku izmaiņu rašanos un liedz inovācijām kļūt par jauno normu.

Uzticēšanās un sabiedrības atbalsta trūkums kā šķērslis sociālajām inovācijām

Sociālo inovāciju attīstībai ir nepieciešama ne tikai profesionālā kompetence un resursi, bet arī sadarbība starp dažādām iesaistītajām pusēm – valsts un pašvaldību institūcijām, NVO, sociālajiem uzņēmumiem un kopienām. Taču intervijās uzsvērts, ka viens no nozīmīgākajiem kavējošajiem faktoriem Latvijā ir **uzticēšanās trūkums**. Tas izpaužas vairākos līmeņos: starp institūcijām, starp organizācijām un pakalpojumu sniedzējiem, kā arī starp sabiedrību un sociālajiem pakalpojumiem kopumā.

Daudzviet novērojams, ka organizācijas labprātāk strādā izolēti, nevis sadarbojas. Tas saistīts ar bailēm zaudēt autorību, finansējumu vai atpazīstamību. Nereti tiek pausta attieksme “mana ideja, mans dārgums”, kas kavē labās prakses izplatīšanu un mērogošanu citās pašvaldībās vai iestādēs. Rezultātā inovācijas bieži paliek lokālas, pat ja tās ir veiksmīgas, jo netiek nodrošināts mehānisms to pārņemšanai. Uzticēšanās problēmas redzamas arī starp publisko sektoru, nevaldības sektoru un sociālo uzņēmējdarbību. Lai gan ir pozitīvi piemēri, kur pašvaldības uzticas pakalpojumu sniedzējiem, citviet vēl dominē birokrātiska pieeja un kontroles mehānismi. Tas rada sajūtu, ka valsts vairāk uzticas dokumentos atspoguļotajai realitātei, nevis cilvēkiem un viņu kompetencei.

Uzticēšanās deficīts ekspertu skatījumā pastāv arī starp sabiedrību un sociālo jomu kopumā. Daudzi iedzīvotāji šaubās par sociālo pakalpojumu efektivitāti un godīgumu, bieži vien tos saista ar stigmatizētām grupām vai negatīviem stereotipiem. Šī neuzticēšanās var izpausties kā pretestība jaunu sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstīšanai, īpaši, ja tie saistīti ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, bezpajumtniekiem vai citām stigmatizētām grupām, kurām šādi pakalpojumi vislielākā mērā būtu nepieciešami.

Sociālo pakalpojumu terminoloģijas izaicinājumi

Ekspertu interviju dati vērš uzmanību uz jēdziena “sabiedrībā balstīti pakalpojumi” interpretāciju un tās ietekmi uz politikas un prakses veidošanu. Starptautiski lietotais apzīmējums *community-based social services* (kopienā balstīti sociālie pakalpojumi – no angļu val.) precīzāk atbilst jēdzienam “kopienā balstīti pakalpojumi”, kas akcentē ciešu sasaisti ar cilvēka dzīvesvietas vidi, tuvākajiem cilvēkiem un sociālajām saitēm. Tomēr Latvijas normatīvajos dokumentos un politikas diskusijās nostiprinājies tulkojums “sabiedrībā balstīti pakalpojumi”, kas pēc būtības rada plašāku un abstraktāku nozīmi.

Šī terminoloģiskā nobīde nav nejauša, bet gan radusies konkrēta politiska un sociāla konteksta ietekmē. Kā norāda eksperte, 2000. gadu sākumā vārds “kopiena” Latvijas likumdevēju vidū tika uztverts ar aizspriedumiem, to asociējot ar marginālām grupām, piemēram, imigrantiem vai seksuālajām minoritātēm. Rezultātā “kopienas” jēdziens apzināti netika lietots, aizstājot to ar neitrālāk uztveramo “sabiedrību”. Tomēr šāda pieeja faktiski radījusi situāciju, kur pakalpojumu būtība tiek izpludināta, jo “sabiedrība” apzīmē plašu un abstraktu kopumu, kamēr “kopiena” uzsver lokālu ekosistēmu – ģimeni, kaimiņus, draugus un vietējo sociālo vidi.

Analītiski raugoties, šī jēdziena deformācija kavē sabiedrībā balstītu pakalpojumu izpratni un attīstību. Ja pakalpojums tiek skatīts sabiedrības līmenī, tas zaudē tiešo sasaisti ar konkrētu cilvēku un viņa ikdienas dzīves kontekstu. Savukārt kopienā balstīta pieeja paredz, ka cilvēks netiek “izrauts” no savas sociālās vides, bet gan paliek tajā, saglabājot drošības un piederības sajūtu. Šāda pieeja atbilst ekosistēmas principam – cilvēks kā daļa no savas lokālās vides resursiem, attiecībām un atbalsta tīkla.

Līdz ar to, lai nodrošinātu pakalpojumu ilgtspēju un efektivitāti, ir nepieciešams pārskatīt valodas un jēdzienu lietojumu, nostiprinot “kopienā balstītu pakalpojumu” konceptu. Tas ļautu precīzāk atspoguļot pakalpojumu mērķi, kas paredz būt cieši sasaistītiem ar konkrēto cilvēku un viņa tuvāko sociālo vidi, nevis palikt abstraktā “sabiedrības” līmenī.

Otrs ar terminoloģiju saistīts aspekts, uz kuru eksperti vērta uzmanību, ir pretruna starp sociālā darba formālo definīciju un tā praktisko īstenojumu sociālo pakalpojumu sistēmā, kas atklāj plašāku problemātiku. Likumā sociālais darbs ir noteikts kā viens no sociālajiem pakalpojumiem, tomēr praksē tas ieguvis atšķirīgu nozīmi, jo sociālais darbinieks kļūst par starpnieku un lēmumu pieņēmēju, kas savā ziņā kontrolē pieeju citiem pakalpojumiem. Šāda “vārtsarga” pozīcija sociālajam darbiniekam piešķir nesamērīgi lielu varu, jo viņš kļūst par to, kas lem, kurš ir tiesīgs saņemt pakalpojumu un kurš ne. No vienas puses, šāda sistēma nodrošina profesionālu izvērtējumu un atbildību par resursu sadali, taču, no otras puses, tā ierobežo sociālā darba kā pakalpojuma sākotnējo ideju sniegt konsultatīvu, atbalstošu palīdzību ikvienam cilvēkam krīzes situācijā neatkarīgi no statusa.

Kā norāda eksperti, praksē tas nozīmē, ka iedzīvotājs, kurš nav klasificēts kā maznodrošināts vai neatbilst citiem kritērijiem, nereti nesaņem atbalstu, lai gan sociālā darba būtība paredz palīdzību ikvienam, kas nonācis grūtībās. Teorētiski sociālais darbinieks varētu sniegt konsultācijas un atbalstu bez papildu statusa pierādīšanas, tomēr tas bieži paliek tikai kā formāla iespēja, nevis realitāte.

Papildus vienā no intervijām tika aplūkots arī jautājums par sociālo darbu kā pakalpojuma veidu. Piemēram, sociālais darbs kopienā tiek uzskatīts par būtisku virzienu, taču tas bieži netiek iekļauts pakalpojumu sistēmā. Saskaņā ar birokrātisko loģiku, ja kādu darbību oficiāli atzīst par pakalpojumu, tā var nonākt “sociālo pakalpojumu grozā”, taču tas nozīmētu papildu izmaksas valstij vai pašvaldībai. Rezultātā inovatīvi vai preventīvi risinājumi daļā gadījumu šī iemesla dēļ netiek ieviesti, jo ir bažas par jaunu finanšu slogu, nevis skatījums uz ilgtermiņa ieguvumiem sabiedrībai.

Kopumā šī pretruna izgaismo divas būtiskas problēmas: pirmkārt, sociālā darba kā pakalpojuma sašaurināšanu līdz kontroles un lēmumu funkcijai, kas var mazināt tā pieejamību iedzīvotājiem, un, otrkārt, institucionālu pretestību paplašināt pakalpojumu klāstu, kas kavē gan inovāciju, gan kopienā balstītu risinājumu attīstību.

Paredzamās izmaiņas sociālo pakalpojumu jomā

Apkopojot ekspertu atbildes jautājumā par nākotnē sagaidāmajām izmaiņām sociālo pakalpojumu jomā, redzams, ka paredzamās sistēmiskās izmaiņas saistās galvenokārt ar finansēšanas modeļa pārveidi, jaunu pakalpojumu formu attīstību un sabiedrības attieksmju maiņu.

Pirmkārt, vairāki eksperti prognozē aprūpes apdrošināšanas sistēmas ieviešanu, kas paredzētu lielāku iedzīvotāju līdzdalību sociālo pakalpojumu finansēšanā. Tas tiek uzskatīts par neizbēgamu risinājumu, jo pašreizējā valsts un pašvaldību budžetu kapacitāte ilgtermiņā nespēs segt augošās vajadzības, ko nosaka sabiedrības novecošanās un pieaugošais cilvēku ar invaliditāti skaits.

Otrkārt, tiek minētas jaunas pakalpojumu formas, tostarp sociālā darba privātprakses attīstība, kas īpaši aktuāla ģimeņu un bērnu atbalsta jomā. Eksperti uzsver arī individuāli pielāgotu programmu un preventīvu pieeju nepieciešamību, jo līdz šim dominējusi reakcija uz problēmu sekām, nevis to cēloņiem.

Treškārt, svarīgs virziens ir preventīvo pakalpojumu attīstība, kas tiek uzskatīta par inovatīvu, jo līdz šim dominējusi problēmu seku, nevis cēloņu risināšana. Tiek akcentēta veselīgas novecošanās veicināšana, demences agrīna diagnostika un sabiedrības izglītošana. Šo pieeju papildina deinstitucionalizācijas turpināšana un sabiedrībā jeb kopienā balstītu pakalpojumu stiprināšana.

Ceturtkārt, eksperti norāda uz sabiedrības attieksmju un politiskās gribas nozīmi. Daudzas inovācijas prasa ilgtermiņa ieguldījumus, taču politiskajā vidē bieži dominē īstermiņa rezultātu prasība, kas kavē preventīvo un sistēmisko risinājumu attīstību. Tāpat sabiedrībā saglabājas stigmas pret noteiktām mērķa grupām (piemēram, romiem vai cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem), kas var apgrūtināt jaunu pakalpojumu ieviešanu.

Kopumā eksperti uzsver, ka būtiskākās pārmaiņas saistīsies ar finansējuma diversifikāciju, preventīvu pieeju nostiprināšanu un sabiedrībā balstītu pakalpojumu paplašināšanu, vienlaikus pievēršot uzmanību sabiedrības uzticības un politiskās atbildības stiprināšanai.

5.3. Sociālo inovāciju ekosistēma un attīstības potenciāls

Šajā sadaļā tiek analizēts ekspertu vērtējums par sociālo inovāciju potenciālu Latvijā, īpašu uzmanību pievēršot inovatoru kapacitātei, sadarbības modeļiem un spējai reaģēt uz sabiedrības vajadzībām jaunu pakalpojumu radīšanā un ieviešanā. Vienlaikus tiek aplūkotas mērķa grupas, kurām ir vislielākais sociālo inovāciju pieprasījums, uzsverot inovāciju nozīmi gan pakalpojumu attīstībā, gan sabiedrības attieksmju transformācijā.

Sociālo inovatoru potenciāls un sadarbība

Analizējot sociālo inovāciju procesu, eksperti uzsver, ka būtiskākais izrāviena punkts nav tikai zinātniska vai tehniska problēmas analīze, bet gan spēja precīzi sajust cilvēku vajadzības. Tieši vajadzību ieraudzīšana un atšķirību jeb plaisu apzināšanās starp to, kas cilvēkiem nepieciešams, un to, ko viņi realitātē saņem, tiek uzskatīta par sociālās inovācijas sākuma punktu. Šī plaisa var izpausties cieņas trūkumā, nepietiekamā pakalpojumu pieejamībā vai grūtībās nodrošināt cilvēkiem normālu, cilvēka cienīgu dzīvesveidu.

Kā skaidrots ekspertu intervijās, sociālo inovāciju attīstīšanā svarīgi ir trīs savstarpēji saistīti elementi. Pirmais ir **spēja redzēt un ieraudzīt vajadzību**. Otrais elements ir **resursu kartēšana** un mobilizēšana, lai iespējamus risinājumus sasaistītu ar konkrēto situāciju. Trešais elements, kas ir pamatā jebkurai sociālajai inovācijai, ir **drosme uzņemties iniciatīvu** un īstenot risinājumus. Sociālo inovāciju īstenotājus varot dēvēt par “drosmīgiem politikas pilnveidotājiem”. Šī drosme nozīmē ne vien gatavību rīkoties, bet arī prasmi lūgt palīdzību un sadarboties ar citiem. Vienlaikus šajā kontekstā eksperti vērs uzmanību, ka inovatori bieži saskaras ar izdegšanas risku, jo mēdz uzņemties pārāk daudz atbildības un cenšas vieni ieviest pārmaiņas. Šādās situācijās būtiski ir laikus radīt sadarbības mehānismus, lai nodrošinātu atbalstu un noturību, jo pretējā gadījumā sabiedrība zaudē cilvēkus ar nozīmīgām idejām un iniciatīvām.

Analizējot ekspertu intervijas, redzams, ka jautājums par to, kuriem sociālo pakalpojumu sniedzējiem ir lielāks potenciāls attīstīt sociāli inovatīvus pakalpojumus, tiek skatīts caur sadarbības un hibrīdo modeļu prizmu. Eksperti atzīst, ka inovācijas potenciāls nav tik daudz atkarīgs no sniedzēja juridiskās formas, bet gan no spējas sadarboties un efektīvi apvienot resursus. Tiek akcentēts, ka sociālie uzņēmumi un NVO kopā veido īpaši labvēlīgu vidi inovācijām, jo šāda sadarbība ļauj gan piesaistīt finansējumu, gan elastīgi reaģēt uz sabiedrības vajadzībām. Kā piemēri minēti hibrīdie modeļi, kuros sociālie uzņēmumi nodrošina resursus, bet NVO no savas puses – kopienas zināšanas un uzticību, tādējādi radot integrētus un iedzīvotāju vajadzībām pielāgotus pakalpojumus.

Pašvaldību loma tiek vērtēta kā nozīmīga, taču to potenciālu ierobežo resursu trūkums un darbinieku pārslodze. Tajā pašā laikā pašvaldības var būt inovāciju katalizatori, ja spēj nodrošināt pētniecības un izvērtēšanas mehānismus, kā tas redzams Rīgas pieredzē ar pierādījumos balstītu praksi un individuālo programmu ieviešanu. Ekspertu skatījumā, inovāciju radīšanā lielu lomu spēlē mazākas biedrības un kopienu iniciatīvas, kas spēj ātri un tieši reaģēt uz konkrētu cilvēku vajadzībām. To efektivitāte bieži balstās ciešā kontaktā ar mērķa grupām, piemēram, ar cilvēkiem ar invaliditāti vai jauniešiem ar psihiskās veselības problēmām.

Kopsavelkot ekspertu viedokļus par sociālo inovatoru potenciālu, secināms, ka lielākais sociālās inovācijas potenciāls rodas no starpsektoru sadarbības, kur apvienojas sociālie uzņēmumi, NVO un pašvaldības. Juridiskā forma pati par sevi nav noteicošais faktors, izšķiroša ir spēja radīt uzticēšanos, nodrošināt kvalitāti un ilgtermiņā iedzīvināt un uzturēt jaunus risinājumus, kas ir priekšnoteikums to transformācijai pastāvīgā praksē.

Sociālo inovāciju mērķa grupas

Latvijas kontekstā sociālo inovāciju potenciāls visciešāk saistās ar noteiktām iedzīvotāju grupām, kuras ir gan skaitliski lielas, gan sociāli ievainojamas, kā arī bieži vien sabiedrībai “neredzamas”.

Visbiežāk kā prioritārā tiek izcelta senioru grupa. Sabiedrības novecošanās rada arvien lielāku pieprasījumu pēc aprūpes mājās un ilgstošas aprūpes institūcijās, īpaši demences izplatības dēļ. Tas prasa gan inovatīvus risinājumus (piemēram, digitālus rīkus, sensorus vai video vizītes), gan preventīvu pieeju, lai novecošanās būtu veselīgāka un mazāk saistīta ar smagu aprūpes slogu. Šai grupai ir svarīga arī sociālā piederība un iespēja justies vajadzīgiem, piemēram, iesaistoties citu cilvēku atbalstīšanā vai kopienas dzīvē.

Otrā nozīmīgākā grupa ir cilvēki ar invaliditāti, īpaši ar garīga rakstura traucējumiem. Šeit liels potenciāls ir individuāli pielāgotām programmām, kas ļauj nodrošināt maksimālu dzīves kvalitāti, nevis tikai izmantot tradicionālus risinājumus, kā grupu dzīvokļus vai specializētās darbnīcas. Dienas aprūpes centri, kas tapuši deinstitutionalizācijas procesa rezultātā, tiek vērtēti kā būtisks inovācijas solis, taču to potenciāls vēl nav pilnībā izmantots – tajos esošos cilvēkus iespējams iesaistīt sabiedrībai noderīgās aktivitātēs. Hibrīdmodeļi, kuros cilvēki vienlaikus saņem sociālos pakalpojumus un iesaistās sociālajā uzņēmējdarbībā, tiek uzskatīti par veiksmīgu attīstības virzienu.

Trešā bieži minētā mērķa grupa ir ģimenes ar bērniem, īpaši ģimenes ar nelabvēlīgiem apstākļiem vai bērniem, kuriem ir uzvedības vai attīstības traucējumi. Inovatīvi risinājumi šeit ir, piemēram, ģimenes asistenta pakalpojums vai attālinātas konsultācijas jauniešiem ar psihiskās veselības grūtībām. Īpaša uzmanība tiek pievērsta tam, ka šīs ģimenes nereti nespēj saņemt savlaicīgu atbalstu, tādēļ inovatīvas pieejas var palīdzēt novērst problēmu padziļināšanos.

Papildus lielajām grupām tiek uzsvērts, ka pastāv arī sabiedrības daļas, kuras bieži paliek “aizmirstas” vai kuras plašāka sabiedrība negrib redzēt. Pie šādām grupām pieskaitāmi līdzatkarīgie – cilvēki, kas dzīvo līdās atkarīgajiem un kuri bieži paliek bez atbalsta; LGBTIQ (lesbietes, geji, biseksuāļi, transpersonas, interseksuāļi un kvīri) kopiena, pret kuru saglabājas vislielākā sociālā distance; kā arī romi, kuri saskaras ar rasismu un diskrimināciju, turklāt viņu kopienās bieži vien trūkst resursu un līderu, lai paši īstenotu pārmaiņas. Šo grupu gadījumā inovācijas potenciāls slēpjas pieejā “kopienas palīdz kopienai”, piemēram, kad romi sniedz atbalstu romiem.

Svarīgs aspekts ir arī sabiedrības attieksme pret mērķa grupām. Nereti cilvēki teorētiski atzīst, ka pakalpojumi noteiktām grupām ir vajadzīgi, taču kategoriski iebilst, ja tie tiek izvietoti viņu dzīvesvietas tuvumā. Šāda nevēlēšanās redzēt sociāli ievainojamos sabiedrībā kavē inovatīvu pakalpojumu attīstību.

Kopumā vislielākais inovāciju potenciāls ir tieši tur, kur ir sabiedrības bailes, stigmas vai nevēlēšanās ieskatīties problēmās – pie senioriem ar pieaugošām aprūpes vajadzībām, cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, ģimenēm ar bērniem un “neredzamajām” grupām, kā līdzatkarīgie, LGBT kopiena un romi. Šo grupu iekļaušana un atbalsts tiek skatīti ne tikai kā pakalpojumu attīstīšana, bet arī kā sabiedrības vērtību un attieksmes transformācija.

5.4. Sociālo pakalpojumu un sociālo inovāciju komunikācija sabiedrībā

Šajā sadaļā tiek analizēta sabiedrības informētība un attieksme pret sociālajām inovācijām sociālo pakalpojumu jomā, kā arī sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikācijas prakse un izaicinājumi. Ekspertu intervijās paustie viedokļi ļauj identificēt gan esošos trūkumus, gan iespējamās attīstības iespējas, kas saistītas ar sabiedrības izpratnes, uzticības un atbalsta stiprināšanu.

Sabiedrības informētība un attieksme pret sociālajām inovācijām

Apkopojot ekspertu intervijas, redzams, ka sabiedrības informētība un attieksme pret sociālajām inovācijām sociālo pakalpojumu jomā tiek vērtēta kritiski, uzsverot vairākas būtiskas problēmas un izaicinājumus.

Pirmkārt, zema informētība un komunikācijas problēmas. Eksperti atzīst, ka sociālie pakalpojumi publiskās komunikācijas telpā bieži ir “neredzama tēma”. Par tiem maz runā sabiedriskajos medijos, un, ja runā, tad galvenokārt birokrātiskā, normatīvā, Ministru kabineta noteikumu valodā, kas nav saprotama pakalpojumu saņēmējiem. Tādēļ cilvēkiem bieži vien nav skaidrs, kādi pakalpojumi pastāv un kā tie var palīdzēt. Līdz ar to sabiedrības zināšanu un izpratnes trūkums kavē jaunu risinājumu ieviešanu un to pieņemšanu.

Otrkārt, sabiedrībā pastāvošā stigma pret noteiktām sociālo pakalpojumu mērķa grupām un nevēlēšanās redzēt sociālās problēmas. Šie faktori nosaka to, ka attieksme pret inovatīviem sociālajiem pakalpojumiem ir neviennozīmīga. No vienas puses, sabiedrība atzīst, ka atbalsts noteiktām grupām ir vajadzīgs, bet praksē bieži parādās t. s. NIMBY fenomens (*not in my backyard* – ne manā pagalmā, no angļu val.), kas nozīmē, ka cilvēki nevēlas, ka sociālie pakalpojumi (piemēram, grupu dzīvokļi vai dienas centri) tiktu nodrošināti viņu dzīvesvietas tuvumā. Tas atklāj dziļākas sabiedrības problēmas – bailes, aizspriedumus un stigmas pret noteiktām mērķa grupām, īpaši cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, romiem vai LGBTQI personām.

Treškārt, nepieciešamība mainīt komunikācijas pieeju un valodu. Eksperti intervijās skaidroja, ka sabiedrību nepieciešams uzrunāt vienkārši, cilvēcīgi un caur piemēriem, kas parāda ieguvumus un mazina bailes no “atšķirīgā”. Īpaši būtiski ir “demonizētā normalizēšana”, proti, rādīt, ka cilvēki no stigmatizētām grupām var būt sabiedrības pilnvērtīgi locekļi un sniegt pienesumu kopienai. Veiksmīgi piemēri ir publiski pasākumi ar svētku noskaņu, piemēram, darba iespēju festivāls cilvēkiem ar invaliditāti, kas palīdz mazināt aizspriedumus un mainīt priekšstatus par konkrēto sociālo grupu.

Ceturtkārt, ekspertu skatījumā sabiedrības izpratne un attieksme ir sociālo inovāciju priekšnoteikums, jo tieši tā nosaka sociālo inovāciju ilgtspēju. Ja cilvēki nesaprot vai nepieņem jaunos risinājumus, tie nevar nostiprināties un pārtapt ilgtermiņa praksēs. Šajā ziņā īpaši nozīmīga, kā norādīja eksperti, ir sabiedrības izglītošana jau skolas līmenī, mācot par dzīves daudzveidību, trauslumu un pieņemšanu, lai veidotu atvērtāku un solidārāku domāšanu.

Ekspertu viedokļi atklāj, ka sabiedrības informētība par sociālajām inovācijām joprojām ir nepietiekama, sabiedrības attieksmi būtiski ietekmē stigmas, aizspriedumi un individualizēta domāšana. Eksperti pauž bažas par pašreizējo sabiedrības informētības un attieksmes līmeni, taču saredz potenciālu pārmaiņām caur mērķtiecīgu izglītošanu, komunikāciju un sadarbību dažādos līmeņos. Lai nodrošinātu sociāli inovatīvu sociālo pakalpojumu ieviešanu un ilgtspēju, nepieciešama aktīva komunikācijas stratēģija, kas balstīta uz vienkāršiem un emocionāli uzrunājošiem piemēriem, kā arī ilgtermiņa darbs pie sabiedrības izglītošanas un pakāpeniskas vērtību maiņas visās paaudzēs, īpaši fokusējoties uz bērniem un jauniešiem.

Sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikācija ekspertu vērtējumā ir nepietiekama un fragmentēta, ar vairākiem būtiskiem uzlabojamiem aspektiem, kas ir apkopoti tālākajā interviju rezultātu izklāstā.

Visaktīvāk komunikācijā iesaistās NVO, īpaši tās, kas pārstāv konkrētas mērķa grupas, piemēram, cilvēkus ar invaliditāti vai bērnus ar īpašām vajadzībām. Šīs organizācijas bieži uztur tiešu kontaktu ar savām kopienām un efektīvi informē par pieejamajiem pakalpojumiem. Tāpat intervijās tiek norādīts, ka daļa pakalpojumu sniedzēju izmanto sociālos tīklus un biedrību kontaktu tīklus kā galveno informācijas kanālu. Pašvaldību sociālie dienesti arī komunicē, taču pārsvarā formālā un birokrātiskā valodā, kas pakalpojumu saņēmējiem bieži nav saprotama.

Viens no lielākajiem trūkumiem komunikācijā ar mērķa grupām ekspertu redzējumā ir "ierēdnieciska" jeb normatīva valoda, proti, komunikācija tiek veidota juridiskā un normatīvo aktu stilā, taču šāda veida vēstījumi nesasniedz iedzīvotājus. Bieži vien sabiedrība nemaz nezina par pieejamajiem pakalpojumiem, jo informācija tiek pasniegta neskaidri vai netiek pietiekami popularizēta. Vēl viens izaicinājums, kā jau iepriekš norādīts, skaidrojot ekspertu viedokli par sociālo inovāciju šķēršļiem, ir nepietiekama komunikācija sabiedriskajos medijos – sociālo pakalpojumu tēma reti parādās plašākā dienaskārtībā, tādēļ cilvēkiem trūkst kopējās izpratnes par inovācijām un iespējām sociālajā jomā.

Jautāti par vēlamiem uzlabojumiem komunikācijas ar mērķa grupām un sabiedrību kopumā, eksperti akcentēja augstāk minēto ierobežojošo faktoru ietekmes mazināšanu – sociālo pakalpojumu sniedzējiem ir jāmācās runāt vienkāršāk un cilvēcīgāk, izvairoties no birokrātiskas terminoloģijas. Komunikācijā būtu jāuzsver praktiska informācija par to, kā pakalpojumi palīdz cilvēkiem, izmantojot reālus piemērus un stāstus. Tāpat tiek norādīta vajadzība pēc vienotas un mērķtiecīgas komunikācijas stratēģijas, kas vērsta uz sabiedrības uzticības veidošanu un stigmatu mazināšanu. Svarīgs uzlabojums būtu arī sadarbības stiprināšana starp pakalpojumu sniedzējiem, lai informācija nonāktu pie plašākas sabiedrības, ne tikai pie esošajām mērķa grupām.

Ekspertu vērtējumā sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikācija šobrīd ir vairāk orientēta uz formālām prasībām nekā uz sabiedrības vajadzībām. Efektīvākai komunikācijai nepieciešama vienkāršība, cilvēcīgums un pozitīvu piemēru izmantošana, kā arī plašāka sociālo inovāciju un pakalpojumu popularizēšana sabiedriskajā telpā.

5.5 Politikas plānotāju diskusija

Izpētes ziņojuma tapšanas noslēguma posmā, 2025. gada 28. augustā, notika attālināta, daļēji strukturēta diskusija ar politikas plānotājiem – LM vadošajiem speciālistiem. Apkopojot sarunas rezultātus, iezīmējas vairāki galvenie virzieni sociālo pakalpojumu un inovāciju attīstībā tuvākajos trīs līdz piecos gados.

Sociālās politikas veidotāju uzmanības centrā ir esošo pakalpojumu uzturēšana, jo līdz 2029. gadam valsts budžeta ietvaros jaunu pakalpojumu ieviešana nav plānota, taču turpināsies ES fondu aktivitātes. Būtisks instruments ir ilgtermiņa sociālās aprūpes plāns (2024–2029), kas ietver saskaņotas aktivitātes un nepieciešamo finansējumu, taču infrastruktūras atjaunošana un darba samaksas jautājumi šobrīd ir atlicti neskaidrās situācijas politiskā līmenī ar budžeta prioritātēm dēļ.

Paralēli tiek plānota sociālās aprūpes procesu un pakalpojumu digitalizācija, ja būs pieejams ES finansējums, un invaliditātes noteikšanas reformas, ieviešot WHO DAS pieaugušajiem un pārskatot bērnu metodikas. Turpinās arī integrētās paliatīvās aprūpes attīstība, tehnisko palīgīdzekļu sistēmas pilnveide, asistenta pakalpojuma uzturēšana, kā arī pakāpeniska minimālā sociālo pakalpojumu groza ieviešana pašvaldību atbildībā līdz 2029. gadam. Deinstitutionalizācijas process turpināsies ar NVO iesaisti, tomēr pastāv riski pašvaldību atsaucībai un izmaksu segšanai.

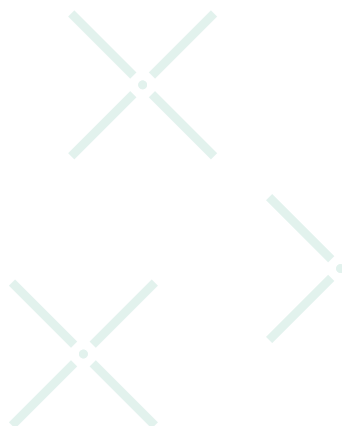
Sistēmiskā līmenī gaidāmas vairākas būtiskas pārmaiņas: integrēta veselības un sociālās aprūpes pieeja kļūs par standartu ilgtermiņa aprūpes politikā, taču šobrīd barjeras rada savā starpā nesaistītas IT sistēmas, arī E-veselības nepilnības un datu pieejamības ierobežojumi gan tehniskā, gan juridiskā (arī politiskā) līmenī. Joprojām atvērts jautājums ir par pakalpojumu finansēšanas modeļa reformu, kur politiska izšķiršanās vēl priekšā. Tajā pašā laikā plānota aprūpes digitalizācijas platformas ieviešana, sociālā darba speciālistu kapacitātes celšana un profesijas prestiža stiprināšana, lai piesaistītu jaunus speciālistus.

Arī sociālo inovāciju ieviešanai, LM ekspertu ieskatā, saglabājas būtiski šķēršļi. Valsts budžeta taupības režīms un jaunu pakalpojumu "moratorijs" līdz 2029. gadam kavē attīstību, bet birokrātiskie iepirkumu procesi apgrūtina inovāciju, piemēram, tehnisko palīg līdzekļu pieejamības nodrošināšanu. **Problēmas rada arī sadrumstalota pārvaldība, neskaidras ilgtermiņa finansēšanas atbildības, kā arī datu apmaiņas trūkums starp sociālo un veselības nozari, un daudzkārt tika uzsvērtā "politiskā konkurence"** (LM un VM ir dažādu politisko spēku atbildības zonā, aut. piezīme).

Regulējuma neatbilstība mūsdienu prasībām kavē hibrīdpakalpojumu attīstību, savukārt pašvaldību kapacitātes ierobežojumi un darbaspēka trūkums būtiski apdraud pakalpojumu kvalitāti.

Sabiedrības informēšanas aktivitātes, komunikācija joprojām tiek uztverta kampaņveidā, tā izriet no pieejamo Sabiedrības integrācijas fonda projektu vai programmu budžetiem un vajadzībām, uzsverot sociālo inovāciju un sabiedrībā balstītu pakalpojumu nozīmi, kā arī ES fondu pienesumu. Galveno projektu komunikācijā tiks izmantoti projektu īstenotāju stāsti, atbalsts sniedzēju komunikācijas spējām, kā arī koordinēta pieeja ar Veselības ministriju un citām institūcijām. Iedzīvotājiem tiks sagatavotas "ceļakartes" atbilstoši dzīves situācijām, iespējami sasaistot tās ar valsts e-risinājumiem.

Stratēģiskās komunikācijas centrālās tēmas būs integrētās aprūpes ieguvumi ģimenēm, invaliditātes vērtēšanas reformas, inovāciju plašāks izpratnes tvērums ("inovācija ≠ tikai jauns pakalpojums"), tehnisko palīg līdzekļu pieejamība, paliatīvās aprūpes pieejamība bērniem un pieaugušajiem, minimālā pakalpojumu groza ieviešana pašvaldībās līdz 2029. gadam un sociālā darba profesijas prestiža celšana. Šo tēmu komunikācijā, ministrijas ieskatā, būtiski izmantot cilvēcīgus stāstus, praktiskus piemērus un skaidru valodu, kas palīdz stiprināt sabiedrības līdzdalību un uzticēšanos sistēmai, tomēr LM pusē nav nostiprināts stratēģiskās komunikācijas plāns, skaidri, konsekventi vēstījumi un arī atbildības par veiksmīgu komunikācijas īstenošanu, līdz ar to, Sabiedrības integrācijas fonda īstenoto projektu komunikācijas programmas ir būtisks atbalsts arī LM stratēģiskajām vajadzībām.



Secinājumi

Secinājumi ir strukturēti atbilstoši izpētes pētnieciskajām aktivitātēm.

Dokumentu analīzes secinājumi

- Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums definē sociālo pakalpojumu tvērumu, un 2025. gada 21. janvārī spēkā stājušies likuma grozījumi paplašina sociālo pakalpojumu termina tvērumu, ieviešot jaunus pakalpojumus, precizējot un paplašinot mērķa grupas un pieejas, ieviešot arī konceptu “kopienas darbs”, kā arī nosakot universālu, minimālu pakalpojumu klāstu, kas visām pašvaldībām obligāti jānodrošina.
- Gan sociālā pakalpojuma, gan sociālās inovācijas jēdzienu semantiskā ietilpība politikas plānošanas dokumentos, tiesību aktos un iepriekš veiktos pētījumos, aptverot politisko, sociālo, kultūras un ekonomisko dimensiju, rada zināmas grūtības to vienkāršā pielietojumā.
- Rūpju ekonomikas kontekstā sociāli inovatīvi sociālie pakalpojumi atklājas kā pieeja, kas sociālo politiku un praksi veido nevis kā tehnisku pakalpojumu sniegšanu, bet kā sadarbībā balstītas rūpes par cilvēku, ģimeni un kopienu viņpus tradicionālajiem risinājumiem.
- Sabiedrības izpratne un informētība par sociālajām inovācijām Latvijā ir salīdzinoši zema, par ko liecina 2022. un 2024. gadā veiktās sabiedriskās domas aptaujas.
- Lai iegūtu salīdzinošus datus un novērtētu pārmaiņas sabiedrības izpratnē un informētībā par sociālo inovāciju pieeju sociālo pakalpojumu jomā, izmantojot reprezentatīvu Latvijas iedzīvotāju aptauju, ir plānots mērīt šādus sabiedrības informētības un izpratnes rādītājus: informētība par sociālās inovācijas terminu, sociālās inovācijas termina izpratne, pieredze saskarē ar sociālo inovāciju, zināšanas par sociālo inovāciju būtību, motivācija iesaistīties sociālo inovāciju attīstīšanā.
- Analizētie Grieķijas, Īrijas un Francijas sociālo pakalpojumu komunikācijas stratēģiju piemēri demonstrē atšķirīgas, bet savstarpēji papildinošas pieejas komunikācijai par sociālajām pārmaiņām un aprūpi.

Šo pieeju salīdzinājums atklāj, ka veiksmīgai komunikācijai un sabiedrības informēšanai par sociālajām inovācijām nepieciešams apvienot emocionāli iedvesmojošus stāstus ar profesionāli strukturētu un caurspīdīgu komunikāciju, kas vienlaikus stiprina rūpju kultūru, solidaritāti un sistēmisku atbalstu.

Statistikas un administratīvo datu analīzes secinājumi

- Reģistrēto sociālo pakalpojumu skaita (piedāvājuma) sadalījums Latvijā starp reģioniem, izņemot Rīgas reģionu, kurā ir vislielākā sociālo pakalpojumu koncentrācija (teju 40%), ir kopumā samērīgs.
- Lielākais īpatsvars sociālo pakalpojumu sniedzēju ir pašvaldību iestādes (41,5%) un nevalstiskās organizācijas (35,4%).

- Apmēram 79% no visiem sociālajiem pakalpojumiem pašvaldības pērk no citiem sniedzējiem, nevis nodrošina pašas, kas norāda uz pakalpojumu iepirkumu nozīmīgo lomu.
- Visplašāk piedāvātie pakalpojumi ir ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi (23,9%), kā arī sociālā rehabilitācija un dienas aprūpes centri.
- Visplašāk pārstāvētā klientu grupa ir personas ar garīga rakstura traucējumiem (49%), kam seko personas ar fiziska rakstura invaliditāti (38,1%) un pensijas vecuma personas (31,2%).

Fokusgrupu diskusiju secinājumi

- Sociālo pakalpojumu piedāvājuma attīstība tiek vērtēta kā elastīga un daudzveidīga, taču joprojām ir pakļauta strukturāliem ierobežojumiem (resursi, normatīvie rāmji). Pašvaldību sociālie dienesti bieži tiek uztverti kā "glābēji" krīzēs, bet tiem trūkst iespēju pilnvērtīgi ietekmēt preventīvos pasākumus.
- Nākotnes prioritātēs tiek minēta proaktīvāka un preventīvāka pieeja, hospisu un paliatīvās aprūpes attīstība, atelpas brīži aprūpētājiem, atbalsts jaunajām ģimenēm un jauniešiem, kā arī pakalpojumi cilvēkiem ar invaliditāti. Būtisks ir arī pašu sociālo darbinieku un aprūpētāju atbalsts (supervīzijas, apmācības), lai uzturētu pakalpojumu kvalitāti
- Mērķa grupu atbalsts visbiežāk tiek nodrošināts personām ar skaidri definētu statusu – cilvēkiem ar invaliditāti, bērniem ar īpašām vajadzībām un senioriem. Taču paliek "neredzamās grupas", kuras dažādu iemeslu dēļ (kauns, bailes, nezināšana, stigmas) nerasniedz sistēma. Šo vajadzību identificēšana un iekļaušana pakalpojumu klāstā ir izaicinājums.
- Rūpju kultūra kopienā: diskusijās aktualizējās jautājums par sabiedrības attieksmi pret rūpēm – kā cilvēki tās saprot, sagaida un cik gatavi paši ir iesaistīties. Izkristalizējās šādi **rūpju diskursi**:

- rūpes kā pienākums un līdzatkarība (rūpes uztver kā pašsaprotamu ģimenes pienākumu. Tas bieži nozīmē, ka rūpes tiek sniegtas, pat ja pašiem aprūpētājiem trūkst resursu, kas nereti noved pie izdegšanas);

- rūpes kā slogs un izmisums (īpaši izteikti tas parādās, kad tuvinieki pēkšņi nonāk aprūpes situācijā, piemēram, pēc slimības vai negadījuma. Tad rūpes tiek uztvertas kā smags slogs, kas uzliek nepanesamu atbildību);

- rūpes kā izdzīvošanas minimums (īpaši senioru vidū rūpes tiek minimizētas – viņi pierod dzīvot ar ļoti mazām prasībām. Tas rada risku, ka viņu vajadzības paliek nemanītas);

- rūpes kā tiesības un prasības (daļa klientu nāk ar skaidrām prasībām, bieži atsaucoties uz likumiem vai internetā izlasīto. Šeit rūpes tiek uztvertas kā sistēmas pienākums, nevis kā sadarbība);

- rūpes kā klausīšanās un atbalsts (sociālie darbinieki bieži min, ka visvairāk cilvēkiem pietrūkst tieši emocionālo rūpju – kāds, kas viņus uzklausa un uztver nopietni).

- Dominē divas vadošās naratīvu polaritātes: no vienas puses, kauns, neērtības sajūta, no otras puses, prasīgums. Rūpju diskursi svārstās starp pienākumu, slogu, minimālismu, prasību un emocionālu atbalstu. Tas parāda, ka rūpes Latvijā joprojām vairāk tiek skatītas kā “izdzīvošanas mehānisms” vai “ģimenes lieta”, nevis kopienas un sistēmas kopīgs pienākums.
- Komunikācija un sadarbība starp pakalpojumu sniedzējiem un sabiedrību ir nepietiekama. Ir vajadzīgi vienkārši un cilvēcīgi vēstījumi, kā arī efektīvāki sadarbības mehānismi, lai sasniegtu plašāku auditoriju un stiprinātu kopienas līdzdalību.
- Latvijas sociālo pakalpojumu sistēmu raksturo ne tikai kapacitātes un resursu trūkums, bet arī būtiskas komunikācijas plaisas. Tas, kā mēs runājam par palīdzību un kā to prezentējam sabiedrībai, nosaka, vai cilvēki vispār jūtas tiesīgi tai piekļūt.

Sociālo pakalpojumu sniedzēju aptaujas secinājumi

- Aptaujas dalībnieki atzīst, ka mērķa grupu sasniegšana pati par sevi nav lielākā problēma, galvenais izaicinājums ir nodrošināt pilnvērtīgus, pieejamus un kvalitatīvus pakalpojumus, ko kavē pieci galvenie faktori: finansējuma un kapacitātes trūkums, cilvēkresursu nepietiekamība, infrastruktūras un transporta problēmas, birokrātiskie un normatīvie šķēršļi, starpinstitutionālās sadarbības nepilnības, sabiedrības stigmas un klientu motivācijas trūkums.
- Visintensīvāk par sociālajiem pakalpojumiem tiek informēti tiešie pakalpojumu saņēmēji (84,6%) un viņu ģimenes locekļi, draugi, paziņas (72%). Visbiežāk lietotie komunikācijas kanāli ir tālruna konsultācijas (48,3% vairākas reizes nedēļā) un klātienes konsultācijas (37,1%). Sociālie mediji arī tiek izmantoti bieži (30,8%).
- Komunikācijas aktivitātēm visvairāk trūkst cilvēkresursu (61,5%) un finansējuma (58%), kā arī laika resursu (53,9%).
- Attiecībā uz sociāli inovatīviem pakalpojumiem aptaujas dalībnieki tos visbiežāk saprot kā jaunu vai būtiski uzlabotu risinājumu, kas pielāgots klienta individuālajām vajadzībām, ir elastīgs un praktisks.
- Teju divas trešdaļas respondentu savu kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus pakalpojumus vērtē kā augstu, bet ceturtdaļa – kā zemu. Lielākie šķēršļi inovāciju attīstīšanai ir finansējuma īstermiņa raksturs (89,5%), darbinieku ikdienas slodze (84%) un cilvēku ar nepieciešamajām prasmēm trūkums (82%).
- Sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstību sociālo pakalpojumu sniedzēji saista galvenokārt ar finansējuma pieejamību, pašvaldību politisko atbalstu un cilvēkresursu kapacitāti, savukārt sabiedrības attieksme un iesaiste tiek vērtēta kā svarīga, bet sekundāra.
- Sabiedrībā balstītu pakalpojumu attīstības motivācija vietējās kopienās tiek vērtēta kā kopumā zema, taču ar attīstības potenciālu. Tās attīstību galvenokārt ietekmē finansējuma pieejamība, pašvaldību politiskais atbalsts un speciālistu kapacitāte, savukārt sabiedrības attieksme un iesaiste tiek vērtēta kā svarīga, bet sekundāra.

- Ekspertu skatījumā sociālās inovācijas Latvijā ir jaunu vai citur pārbaudītu risinājumu ieviešana sociālo problēmu jomā, kas balstās cilvēku vajadzību izzināšanā un cieņpilnā sadarbībā ar mērķa grupām.
- Galvenie šķēršļi inovāciju attīstībai ir normatīvā ietvara šaurums (tradicionālo pakalpojumu dominēšana), cilvēkresursu nepietiekamība (pārslodze, izdegšana, zems atalgojums), politikas īstermiņa domāšana (projektu finansējums bez pēctecības), kā arī uzticēšanās un sabiedrības atbalsta trūkums.
- Paredzamās izmaiņas sociālo pakalpojumu jomā ietver aprūpes apdrošināšanas ieviešanu, jaunu pakalpojumu formu (piemēram, sociālā darba privātprakses) un preventīvu pieeju attīstību, kā arī deinstitucionalizācijas turpināšanu.
- Lielākais inovāciju potenciāls ir starpsektoru sadarbībā (sociālie uzņēmumi, NVO, pašvaldības), kas apvieno resursus un kopienas zināšanas.
- Inovāciju mērķa grupas ar vislielāko pieprasījumu ir seniori, cilvēki ar invaliditāti (īpaši garīga rakstura traucējumiem) un ģimenes ar bērniem, kā arī "aizmirstās" grupas, piemēram, līdzatkarīgie un romi.
- Sabiedrības informētība un attieksme pret sociālajām inovācijām ir zema, un to ietekmē stigmas, aizspriedumi un nevēlēšanās redzēt pakalpojumus (to saņēmējus) savā tuvumā.
- Efektīvākai sociālo pakalpojumu komunikācijai nepieciešama vienkāršāka, cilvēcīgāka valoda, pozitīvu piemēru izmantošana, stigmatu mazināšana un mērķtiecīga izglītošana jau skolas līmenī, lai veidotu atvērtāku un solidārāku sabiedrību.
- Politikas prioritātes orientētas uz stabilitāti, nevis inovāciju, uz "status quo" saglabāšanu, atbalsta sniegšanu senioriem un personām, kam nepieciešama ilgstoša aprūpe. Politikas plānotāji neskata iespējas paplašināt mērķa grupas vai pakalpojuma tvērumu.
- Sistēma virzās uz integrāciju, bet sastopas ar tehnoloģiskām un institucionālām barjerām. Integrētā veselības un sociālās aprūpes pieeja ir politiski atzīta par nākotnes standartu, taču tās īstenošanu kavē gan atšķirīgās organizāciju kultūras veselības aprūpes un labklājības laukā, arī nesaistītas IT sistēmas, E-veselības nepilnības un neskaidras finansēšanas atbildības. Ilgtspējīga reforma prasa vienošanos par kopīgu mērķi, sistēmu un, iespējams, atsevišķu organizāciju integrāciju, kā arī vienotu pārvaldības ietvaru.
- Inovāciju ieviešanu kavē strukturāli un resursu ierobežojumi. Galvenie šķēršļi ir budžeta taupība, birokrātiski iepirkumi, normatīvo aktu šaurums, pašvaldību kapacitātes nepietiekamība un darbaspēka trūkums. Rezultātā daudzas inovatīvas idejas neiekļaujas esošajā regulējumā un netiek attīstītas.
- Sabiedrības informēšanas stratēģijai jābūt ilgtermiņa un stāstos balstītai. Lai mazinātu zemo sabiedrības izpratni par sociālajām inovācijām, nepieciešama programmatiska komunikācija, kas apvieno emocionāli iedvesmojošus stāstus ar skaidru, caurspīdīgu informāciju par sistēmas piedāvātajām iespējām un ieguvumiem un ir saistoša gan labklājības, gan veselības aprūpes laukā.
- Stratēģiskās komunikācijas galvenais uzdevums ir atjaunot uzticēšanos sistēmai. Tēmas par integrēto aprūpi, invaliditātes vērtēšanas reformu, paliatīvo aprūpi, minimālo pakalpojumu grozu un sociālā darba prestižu ir vienas no aktuālākajām. Ir jāpārskata rūpju naratīvi, to pasniegšanā jāizmanto vienkārša, cilvēcīga valoda un praktiski piemēri, kas stiprina rūpju kultūru, solidaritāti un sabiedrības līdzdalību.

Izmantotās literatūras un avotu saraksts

- AGIR POUR LES AIDANTS 2e stratégie de mobilisation et de soutien. (2023). Pieejams: <https://handicap.gouv.fr/sites/handicap/files/2023-10/Dossier-de-presse-strategie-des-aidants-2023-2027.pdf>
- Baltic Institute of Social Sciences. (2023). *Profesionālā sociālā darba attīstība pašvaldībās: ex-post pētījums* [Pētījums]. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/22689/download>
- Biedrība "Sociālās inovācijas centrs". (2022). *Latvijas sabiedrības izpratne par sociālajām inovācijām* [Pētījums].
- BuiCaSuS. (2022). *Sociālo inovāciju attīstības ekosistēma Latvijā*.
- EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2021/1060 (2021. gada 24. jūnijs), ar ko paredz kopīgus noteikumus par Eiropas Reģionālās attīstības fondu, Eiropas Sociālo fondu Plus, Kohēzijas fondu, Taisnīgas pārkārtošanās fondu un Eiropas Jūrlietu, zvejniecības un akvakultūras fondu un finanšu noteikumus attiecībā uz tiem un uz Patvēruma, migrācijas un integrācijas fondu, lekšējās drošības fondu un Finansiāla atbalsta instrumentu robežu pārvaldībai un vīzu politikai. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R1060&from=LV%20>
- European Association of Service providers for Persons with Disabilities (EASPD), Brussels, June 2021. *Communication strategy. Technical support on the deinstitutionalisation process in Greece*. Pieejams: https://easpd.eu/fileadmin/user_upload/D23_with_layout_EN.pdf
- Kantar & Sabiedrības integrācijas fonds. (2024). *Latvijas iedzīvotāju aptauja* [Sabiedriskās domas pētījums].
- Labklājības ministrija. (n.d.). Sociālie pakalpojumi: *Galvenie politikas rezultatīvie rādītāji* [Dati aktualizēti 2024. gada oktobrī]. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv>
- Labklājības ministrija. (2021, 1. septembris). *Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam* [Ministru kabineta rīkojums Nr. 616]. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325715>
- Labklājības ministrija. (2022, 30. marts). *Sociālo pakalpojumu pilnveidošanas un attīstības plāns 2022.–2024. gadam*.
- Labklājības ministrija. (2023, 22. novembris). *Par iespējām nodrošināt nacionālā sociālo inovāciju kompetences centra darbību* [Informatīvais ziņojums].
- Labklājības ministrija. (2024, 29. oktobris). *Plāns ilgtermiņa aprūpes pakalpojumu pieejamības un attīstības veicināšanai 2024.–2029. gadam*.
- Labklājības ministrija. (2025, 5. jūnijs). *Sociālo pakalpojumu pilnveidošanas un attīstības plāns 2025.–2027. gadam* [projekts].
- Labklājības ministrija, & Personu apvienība BCP JL (SIA "Baltic Communication Partners" un SIA "Jaunrades laboratorija"). (2025). 5. ziņojums: *Ilgspējīga ilgtermiņa sociālās aprūpes finansēšanas modeļa piedāvājums*.
- Ministru kabinets. (2021, 16. novembris). *Par Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmu 2021.–2027. gadam* [Rīkojums Nr. 841]. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328303>

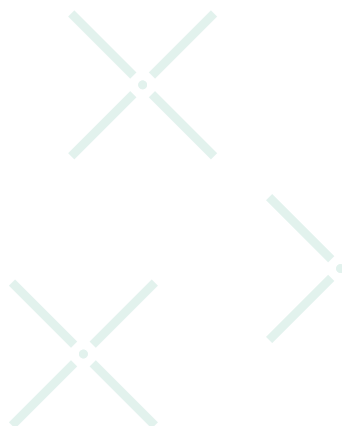
Ministru kabinets. (2023, 19. decembris). *Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021.–2027. gadam 4.4.1. specifiskā atbalsta mērķa īstenošanas noteikumi* [Noteikumi Nr. 820]. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/340259>

Ministru kabinets. (2021, 22. jūnijs). *Sabiedrības veselības pamatnostādnes 2021.–2027. gadam* [Rīkojums Nr. 359]. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325220>

National Disability Authority (2025). *NDA Communications and Engagement Strategy 2025–2027*. Pieejams: <https://nda.ie/uploads/publications/NDA-Communications-and-Engagement-Strategy-2025-2027.pdf>

Saeima. (2002, 31. oktobris). *Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums* (stājas spēkā ar grozījumiem 21.01.2025.). Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68488>

Zeīļa, R., Švarce, L., Ivanova, L., Grigorjeva, S., Bražiūnaitė, V., Atkočienė, V., Paula, L., Līcīte-Ķurbe, L., & Žebrytė, I. (2022). *Sociālo inovatoru salīdzinošā analīze Zemgales reģionā un Ziemeļļietuvā*.



1. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju tematiskās vadlīnijas

A. Iztēlotās nākotnes kartējums- vizualizācija: sociālo pakalpojumu piedāvājums un attīstība, inovācijas kapacitāte.

Mērķis: caur iztēli un nākotņu dizaina diskursiem ieraudzīt aktuālās vajadzības, trūkumus un iespējamās attīstības virzienus.

Šīs norises caurvijošie jautājumi ir:

- Ja jums būtu iespēja īstenot jaunu pakalpojumu bez ierobežojumiem, ko jūs ieviestu?
- Kā pēdējo gadu laikā ir mainījušās pakalpojumu sniegšanas tendences vai pieprasījums?
- Kuri pakalpojumi, jūsuprāt, būtu "nākotnes prioritātes" jūsu pašvaldībā?

B. Mērķa grupas, vajadzības un neapvertās jomas jeb "Neredzamās Personas" profilēšana

Mērķis: identificēt neaizsargātās grupas un saprast aktuālās kopienas vajadzības.

Šīs norises caurvijošie jautājumi:

- Kuras mērķa grupas šobrīd saņem vislielāko atbalstu?
- Vai ir kādas mērķa grupas, kuras ir "neredzamas" vai nepietiekami "nosegtas"?
- Kā jūs noskaidrojat cilvēku vajadzības savā teritorijā? Kā tās mainās?
- Kā un ko cilvēki runā par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem? Kā tos vērtē?
- Kā cilvēki jūsu kopienā uztver rūpes? Kā viņi runā par rūpēm? Ko sagaida? Ko ir gatavi darīt kā rūpju sniedzēji?
- Cik lielā mērā pakalpojumi ir pielāgoti konkrētajām dzīves situācijām, piemēram, vientulībai, aprūpes izdegšanai, starppaaudžu konfliktiem?
- Kādu lomu sabiedrība, kopiena, tuvinieki varētu spēlēt šo vajadzību risināšanā (kopienas atbalsts, līdzdalība)?
- Kā notiek sabiedrības līdzdalības un iesaistes nodrošināšana?

C. Tilti jeb komunikācija un sadarbība (ceļa karte)

Mērķis: atklāt saziņas un komunikācijas ieradumus organizācijā, izaicinājumus un iespējas stiprināt sadarbību un sabiedrības līdzdalību.

Uzdevums pāros: strukturēta saruna un pieredzes apmaiņa, savstarpēja mācīšanās, izmantojot darba lapas struktūru, ko veido šādi jautājumi:

- Kā jūs parasti komunicējat ar mērķa grupu? Kādas ir galvenās ziņas?
- Kādi komunikācijas kanāli (drukātie materiāli, sociālie tīkli, tikšanās u. c.) jums nostrādā vislabāk?
- Kā uzzināt, vai informācija sasniedz īstos cilvēkus?
- Kā jūs komunicējat ar citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem vai partneriem?
- Kā notiek pieredzes apmaiņa vai savstarpējs atbalsts starp pakalpojumu sniedzējiem?
- Kā jūs risināt neskaidrības, izaicinājumus vai krīzes un problēmsituācijas savā darbā?
- Kādi atbalsta veidi (zināšanas, materiāli, vēstījumi, u. c.) būtu lietderīgi ikdienas darbam?

2. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju fokusa grupu diskusiju dalībnieku pārstāvētās organizācijas

Novads	Organizācija
Ventspils novads	Sociālais dienests
Kurzemes reģions	Biedrība "Latvijas Samariešu apvienība"
Liepājas pilsēta	Sociālais dienests
Liepājas pilsēta	Centrs "Marta"
Kurzemes reģions	Kurzemes plānošanas reģions
Saldus novads	Sociālais dienests
Tukuma novads	Sociālais dienests
Saldus novads	Sociālais dienests
Saldus novads	Sociālais dienests
Madonas novads	Sociālais dienests
Siguldas novads	Biedrība "Cerību spārni"
Smiltenes novads	Gatartas pakalpojumu aģentūra
Valmieras novads	Sociālais dienests
Cēsu novads	Biedrība "Brīnummāja"
Cēsu novads	Biedrība "Brīnummāja"
Cēsu novads	Cēsu novada Sociālais dienests
Cēsu novads	Cēsu novada Sociālais dienests
Balvu novads	SIA "Atbalsta māja "Brīvupes""
Rēzekne	Sociālais dienests
Rīga	Biedrība "Latvija Samariešu apvienība"
Rīga	SIA "Dzīves oāze"
Salaspils novads	Sociālais dienests
Saulkrastu novads	Sociālais dienests
Siguldas novads	Biedrība "Cerību spārni"
Ludzas novads	Sociālais dienests
Ādažu novads	Sociālais dienests

3. pielikums. Sociālo pakalpojumu sniedzēju tiešsaistes aptaujas anketa

Latvijas Sociālās uzņēmējdarbības asociācija (LSUA) sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu veic aptauju, lai apzinātu sociālo pakalpojumu sniedzēju darbību, mērķa grupas, sociālo inovāciju ieviešanas izaicinājumus un ar tiem saistītās komunikācijas vajadzības. Aptaujas rezultāti tiks izmantoti stratēģijas izstrādei, lai veicinātu sabiedrības izpratni par sabiedrībā balstītiem, sociāli inovatīviem pakalpojumiem un uzlabotu efektīvu komunikāciju ar sabiedrību.

Aptaujā sniegtās atbildes mēs analizēsim apkopotā veidā un tādējādi nodrošināsim jūsu sniegto atbildi konfidencialitāti. Jautājumu gadījumā, lūdzu, rakstiet uz e-pastu: atbalsts.inovacijam@sif.gov.lv

Pateicamies par jūsu laiku un atsaucību!

1. Kāds ir jūsu pārstāvētās organizācijas/iestādes juridiskais statuss? Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi.

- pašvaldības iestāde
- valsts iestāde
- nevalstiskā organizācija (biedrība, nodibinājums)
- sociālais uzņēmums
- privātais uzņēmums (komercuzņēmums)
- cits (lūdzu, precizējiet!) _____

2. Cik pilnus gadus jūsu organizācija darbojas sociālo pakalpojumu jomā? Lūdzu, ierakstiet pilnus gadus.

3. Kādi ir jūsu organizācijas darbības finanšu avoti? Lūdzu, atzīmējiet visus atbilstošos!

- pašvaldības budžets
- valsts budžets
- Eiropas Savienības fondu līdzekļi
- ārvalstu, izņemot ES fondus, finansējums (projektu finansējums, piemēram)
- privātie maksājumi / līdzmaksājumi
- ziedojumi un labdarības ienākumi
- ieņēmumi no uzņēmējdarbības
- cits (lūdzu, norādiet, kāds!) _____

4. Kādus sociālos pakalpojumus jūsu organizācija sniedz? Lūdzu, atzīmējiet visus atbilstošos pakalpojumus. Norādiet tikai tos, kurus paši nodrošināt, nevis iepērciet no cita pakalpojumu sniedzēja. Šajā jautājumā mērķa grupa, kurai tiek sniegts pakalpojums, nav jāņem vērā.

- sociālās aprūpes pakalpojumu personas dzīvesvietā – aprūpe mājās
- pavadonis – asistents
- drošības poga
- silto pusdienu piegāde mājās
- aprūpētā dzīvesvieta
- dienas aprūpes centra pakalpojumus
- īslaicīgi sociālās aprūpes vai sociālās rehabilitācijas pakalpojumu institūcijās
- ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus institūcijās
- sociālās rehabilitācijas pakalpojumus personas dzīvesvietā
- sociālās rehabilitācijas pakalpojumus institūcijā
- pusceļa mājas pakalpojumu
- servisa dzīvokļa pakalpojumu
- grupu mājas (dzīvoklis) pakalpojumu
- profesionālās rehabilitācijas pakalpojumus
- psihosociālās rehabilitācijas pakalpojumu
- psiholoģiskā atbalsta pakalpojumu
- atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojumu

- atelpas brīža pakalpojumu
- ģimenes asistenta pakalpojumu
- īslaicīgās uzturēšanās mītnes pakalpojumu
- patversmes pakalpojumus
- krīzes centra pakalpojumus
- nodrošināšanu ar tehniskajiem palīgīdzekļiem
- citus pakalpojumus (lūdzu, norādiet, kādus!): _____

5. Lūdzu, norādiet trīs jūsu organizācijas sniegtos vispieprasītākos sociālos pakalpojumus?

Lūdzu, atbildiet brīvā formā.

- 1.
- 2.
- 3.

6. Kurām mērķa grupām jūsu organizācija sniedz sociālos pakalpojumus?

Lūdzu, atzīmējiet visas atbilstošās mērķa grupas.

- pilngadīgām personām
- pilngadīgām personām ar funkcionāliem traucējumiem
- bērniem ar funkcionāliem traucējumiem
- pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem
- bērniem ar garīga rakstura traucējumiem
- ģimenēm ar bērniem
- pensijas vecuma cilvēkiem (65+)
- pirmspensijas vecuma cilvēkiem (55-64)
- trūcīgām un maznodrošinātām personām (mājsaimniecībām)
- bezpajumtniekiem vai mājokli zaudējušām personām
- ielu bērniem un jauniešiem
- bāreņiem un bez vecāku gādības palikušajiem bērniem, kā arī šai grupai atbilstošām pilngadīgām personām līdz 24 gadu vecuma sasniegšanai
- jauniešiem, kas nemācās, nestrādā un neiegūst arodu (NEET jaunieši)
- personām, kas atkarīgas no atkarību izraisošām vielām un procesiem
- ieslodzītajiem un no ieslodzījuma vietas atbrīvotām personām
- ilgstošajiem bezdarbniekiem
- vardarbībā cietušām personām
- cilvēku tirdzniecības upuriem
- trešo valstu pilsoņiem
- bēgļiem, patvēruma meklētājiem un personām ar alternatīvo vai bezvalstnieka statusu
- citām mērķa grupām (lūdzu, norādiet, kādām): _____

7. Cik nozīmīgi jūsu organizācijai ir zemāk minētie šķēršļi, lai sasniegtu savu mērķa grupu?

Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi katrā rindā.

Šķēršļi mērķa grupas sasniegšanai	Ļoti nozīmīgs	Drīzāk nozīmīgs	Drīzāk nenozīmīgs	Nemaz nav nozīmīgs
Mērķa grupas bieži nezina par pieejamajiem pakalpojumiem				
Mērķa grupai trūkst digitālo prasmju, lai piekļūtu informācijai				
Informācija par pakalpojumiem nav pielāgota dažādu mērķa grupu vajadzībām (piemēram: valoda, mediju kanāls, un saziņas formāts)				
Administratīvās grūtības un birokrātija (sarežģīta pieteikšanās, dokumentācija, gaidīšanas laiks)				
Mērķa grupai ir fiziski vai ģeogrāfiski ierobežota pakalpojuma pieejamība				
Mērķa grupas dažkārt atsakās no palīdzības, pat ja tā būtu nepieciešama				
Sabiedrībā ir izplatīti aizspriedumi par sociālajiem pakalpojumiem				
Sociālo pakalpojumu sistēma ir klientiem grūti saprotama				
Nepietiekama sadarbība starp institūcijām un pakalpojumu sniedzējiem				
Nepietiekams finansējums, lai sasniegtu visus, kam pakalpojums ir nepieciešams				
Nav pieejama informācija par mērķa grupu				
Nepietiekama organizācijas kapacitāte, lai ieguldītu darbu mērķa grupas sasniegšanā un palielināšanā				

8. Ar kādiem vēl nozīmīgiem šķēršļiem jūsu organizācija sastopas, cenšoties sasniegt savas mērķa grupas? Lūdzu, atbildiet brīvā formā. [Atvērtais jautājums]

9. Cik bieži jūsu organizācija izmanto zemāk minētos komunikācijas kanālus un veidus, lai informētu par saviem piedāvātajiem sociālajiem pakalpojumiem? Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi katrā rindā.

Komunikācijas kanāli	Vairākas reizes nedēļā	Vairākas reizes mēnesī	Reizi mēnesī	Retāk nekā reizi mēnesī	Nekad
Organizācijas mājaslapa					
Pašvaldības mājaslapa					
Sociālie mediji (Facebook, Instagram, X)					
Sociālie dienesti (ja jūsu pārstāvētā organizācija nav sociālais dienests)					
Informatīvi pasākumi, konsultācijas sabiedriskās vietās klātienēs formā (bibliotēkas, baznīcas, izglītības iestādes, veselības aprūpes iestādes u. tml.)					
Drukāto materiālu izplatīšana sabiedriskās vietās					
Tālruņa konsultācijas					
Klātienēs konsultācijas pakalpojuma sniedzēja telpās					
E-pasta paziņojumi					
E-pakalpojumu platforma latvija.lv					
Mobilās vienības un/vai izbraukuma informēšanas kampaņas					
Sabiedriskie jeb nacionāla līmeņa mediji					
Reģionālie jeb vietējie mediji					

10. Kurām mērķa grupām jūsu organizācija vēsta par saviem pakalpojumiem (kuras mērķa grupas informējat savā komunikācijā)? Lūdzu, atzīmējiet trīs jūsu gadījumam visvairāk atbilstošās atbildes.

- savām tiešajām mērķa grupām (sociālo pakalpojumu saņēmējiem)
- savu mērķa grupu ģimenes locekļiem, draugiem, paziņām
- sociālajiem dienestiem
- citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem
- kopienai (iedzīvotājiem, kas dzīvo teritorijā, kurā organizācija īsteno savu darbību)
- sabiedrībai kopumā
- citām mērķa grupām (lūdzu, precizējiet, kādām!) _____

11. Kāds atbalsts vai resursi jūsu organizācijai ir nepieciešami, lai komunikētu ar savām mērķa grupām par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem kopumā? Lūdzu, atzīmējiet visas jūsu gadījumam atbilstošās atbildes.

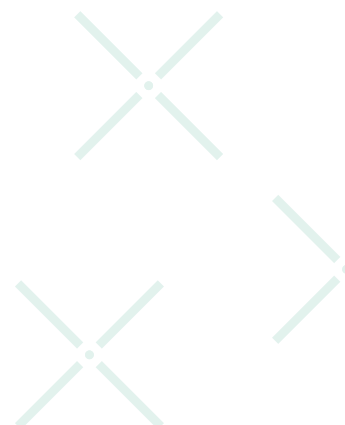
- materiāli komunikācijas kampaņām (drukāti materiāli, uzskates materiāli u. tml.)
- digitālie rīki vai platformas (mājaslapa, sociālo tīklu konti, e-pakalpojumi)
- finansējums komunikācijas aktivitāšu īstenošanai
- tehniskais aprīkojums saziņai (mobilie tālruņi, datortehnika)
- cilvēkresursu kapacitāte – papildu darbinieki
- laika resurss komunikācijas aktivitātēm
- darbinieku apmācība komunikācijas jomā (digitālā komunikācija, sabiedriskās attiecības u. c.)
- atbalsts tulkošanai vai informācijas sagatavošanai dažādās valodās
- pieeja datiem par mērķa grupām (kontaktainformācija, lokalizācija, vajadzības)
- transports vai mobilās vienības informācijas nodošanai attālos reģionos
- sadarbība ar citiem pakalpojumu sniedzējiem vai starpniekiem (NVO, draudzes, izglītības iestādes u. c.)
- labās prakses piemēri vai metodiskie materiāli efektīvai komunikācijai ar dažādām grupām
- komunikācijas stratēģijas izstrādes atbalsts (konsultācijas, plānošana, vadlīnijas)
- cits atbalsts vai resursi (lūdzu, norādiet, kāds!) _____

12. Kāds, jūsuprāt, ir sociāli inovatīvs pakalpojums? Lūdzu, ierakstiet brīvā formā.

13. Kā jūs vērtējat savas organizācijas kapacitāti attīstīt sociāli inovatīvus sociālos pakalpojumus?

Sociāli inovatīvs pakalpojums ir tāds sociālais pakalpojums, kas piedāvā jaunu, efektīvāku vai lietotājam pielāgotāku risinājumu kādai sociālai problēmai, salīdzinot ar līdzšinējiem pieejamiem pakalpojumiem.

- ļoti augsta
- drīzāk augsta
- drīzāk zema
- grūti pateikt



14. Cik nozīmīgi jūsu organizācijai ir zemāk norādītie šķēršļi, lai attīstītu sociāli inovatīvus sociālos pakalpojumus? Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi katrā rindā.

Šķēršļi sociāli inovatīvu pakalpojumu attīstīšanai	Ļoti nozīmīgs	Drīzāk nozīmīgs	Drīzāk nenozīmīgs	Nemaz nav nozīmīgs
Finansējums parasti tiek piešķirts īstermiņā (projekti, ES fondi), nevis ilgtspējīgai ieviešanai				
Trūkst mehānismu pilotprojektu pārvēršanai par pastāvīgiem pakalpojumiem				
Trūkst inovāciju inkubatoru vai atbalsta mehānismu tieši sociālajā jomā				
Nav valsts vai pašvaldību līmeņa stratēģijas, kas veicinātu sociālo inovāciju				
Valda piesardzība pret "nepierādītiem" risinājumiem				
Ikdienas slodze neļauj veltīt laiku jaunu risinājumu attīstīšanai				
Trūkst cilvēku ar nepieciešamajām prasmēm (projektu vadība, dizaina domāšana)				
Trūkst koprades kultūras – jaunu risinājumu izstrāde nereti notiek izolēti				
Organizācijā pastāv zema tolerance pret kļūdām vai eksperimentiem				
Jaunās idejas nereti tiek veidotas "no augšas", neiesaistot pašus pakalpojumu saņēmējus				
Daudzi pakalpojumu sniedzēji neapzinās, ka paši jau īsteno inovatīvus risinājumus				

15. Kā jūs vērtējat vietējo iedzīvotāju motivāciju (interesi, gatavību) iesaistīties sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanā teritorijā, kurā jūsu organizācija piedāvā pakalpojumus?

Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi.

- ļoti augsta
- drīzāk augsta
- drīzāk zema
- ļoti zema
- grūti pateikt

16. Cik lielā mērā uzskaitītie faktori ietekmē sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstību teritorijā, kurā jūsu organizācija piedāvā pakalpojumus? Lūdzu, atzīmējiet vienu atbildi katrā rindā.

Sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu attīstīšanu ietekmējošie faktori	Ļoti ietekmē	Drīzāk ietekmē	Drīzāk neietekmē	Nemaz neietekmē	Grūti pateikt
Normatīvā regulējuma elastība un piemērotība (likumi, MK noteikumi, vadlīnijas)					
Pieejamais finansējums no pašvaldības budžeta					
Pieejamais finansējums no valsts budžeta					
ES fondu finansējuma pieejamība Pašvaldības politiskā griba un atbalsts					
Sociālo darbinieku un speciālistu kapacitāte slodzes ziņā					
Sabiedrības attieksme pret mērķa grupām (piemēram, cilvēkiem ar invaliditāti, atkarībām)					
Vietējo iedzīvotāju pretestība sabiedrībā balstītu pakalpojumu ieviešanai					
Mērķa grupu iesaiste pakalpojumu attīstīšanā					
Sociālo pakalpojumu sniedzēju ideju trūkums par sociāli inovatīviem risinājumiem					
Administratīvo procesu sarežģītība (piemēram, pakalpojumu saskaņošana, iepirkumi)					

17. Lūdzu, sniedziet jums nozīmīgus komentārus par aptaujā ietvertajām tēmām, ja vēlaties.
[Atvērtais jautājums]

Paldies par jūsu darbu, atbildēm un laiku!

4. pielikums. Ekspertu interviju dalībnieki un jautājumu vadlīnijas

Ekspertu interviju dalībnieku un viņu ekspertīzes raksturojums

Ekspertīzes līmenis	Ekspertīzes lauka raksturojums
Stratēģiskais līmenis	Eksperte sociālajā darbā un sociālajā politikā, starpkultūru komunikācijā, plaša pieredze sociālās iekļaušanas politikas izstrādē un īstenošanā, strādājot ar valsts iestādēm, kas atbildīgas par izglītību, labklājību un integrāciju, kā arī ar nevalstiskajām organizācijām; ekspertīze sociālās inovācijas un pakalpojumu izstrādē (vadījusi seminārus par sociālo inovāciju radīšanu sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu jomā).
Pašvaldības līmenis	Sociālo pakalpojumu plānošanas un sociālā darba eksperts ar plašu pieredzi Rīgas pašvaldībā (Rīgas domes Labklājības departamenta Sociālās pārvaldes Nodarbinātības, sociālā darba un prakses pētījumu nodaļas vadītājs); ekspertīzes laukā ir inovatīvu sociālo risinājumu attīstība (vadījis seminārus par dizaina domāšanu un inovatīvu sociālo pakalpojumu izstrādi) un pētījumu un politikas izstrāde (vadījis sociālā darba un nodarbinātības pētījumus, analizējot klientu vajadzības, institūciju kapacitāti un efektivitāti).
Akadēmiskais līmenis	Ekspertīze sociālās politikas, sociālās iekļaušanas un sabiedrības inovāciju jomā. Asociētā profesore Vidzemes Augstskolā, kur pasniedz politikas zinātnei un sociālo politiku, Eiropas Sociālās politikas analīzes tīkla pētniece un eksperte par ilgstošas sociālās aprūpes tēmu, sociālo iekļaušanos un sociāli ekonomisko nevienlīdzību.

Ekspertu interviju jautājumu vadlīnijas

1. Vispārējais skatījums

- Kā jūs definētu sociālās inovācijas Latvijas kontekstā?
- Kā, jūsuprāt, sociālās inovācijas izpaužas sociālo pakalpojumu jomā?

2. Inovāciju piemēri un potenciāls

- Vai Latvijā ir konkrēti piemēri, kur sociālās inovācijas ir uzlabojušas sociālos pakalpojumus? Kādi tie ir?
- Kurās (a) pakalpojumu jomās, (b) mērķa grupās un (c) pakalpojumu veidotāju/sniedzēju organizāciju veidos (piemēram, NVO, pašvaldības iestāde, neformālās grupas), jūsuprāt, ir vislielākais inovāciju potenciāls?

3. Izaicinājumi un attīstības šķēršļi

- Kādi ir galvenie šķēršļi sociālo inovāciju attīstībai sociālo pakalpojumu jomā?
- Vai ir un, ja jā, kādēļ, pretestība sociālo inovāciju tēmai sociālo pakalpojumu jomā?
- Kādas politikas un/vai sistēmiskās pārmaiņas varētu veicināt inovāciju ieviešanu? Kā panākt sistēmiskas izmaiņas (izmaiņas pašā sistēmā, lai tā ir atvērtāka sociālajām inovācijām un reizē iespējotāka tās integrēt)?
- Kādas, jūsuprāt, ir būtiskākās sistēmiskās izmaiņas, kas ir gaidāmas sociālo pakalpojumu jomā tuvākajos gados? Ko būtu svarīgi ņemt vērā saistībā ar šīm paredzamajām izmaiņām?

4. Sadarbība un ekosistēma

- Kā jūs vērtējat sadarbību starp publisko sektoru, NVO un privāto sektoru sociālo inovāciju veidošanā?
- Cik attīstīta ir sociālo inovāciju ekosistēma Latvijā (atbalsta instrumenti, resursi, zināšanu pārnese)? Lūdzu, pamatojiet savu viedokli.

5. Komunikācija un sabiedrības iesaiste

- Kā jūs vērtējat sabiedrības informētību un attieksmi pret sociālajām inovācijām, īpaši sociālo pakalpojumu jomā?
- Kā būtu jāveido komunikācija (komunikācijas kanāli, veidi, formas, vēstījumi) ar sabiedrību, lai vairotu uzticēšanos jaunām pieejām un veicinātu sabiedrības iesaisti?
- Kā vērtējat sociālo pakalpojumu sniedzēju komunikāciju par saviem sniegtajiem pakalpojumiem – kurš to dara, kādā veidā komunicē, kas uzlabojams?
- Vai jūs zināt kādus labās prakses piemērus Eiropas reģionā par sabiedrības izpratnes un informētības paaugstināšanas stratēģijām un faktiski ieviestiem pasākumiem sociālo inovāciju un/vai sociālo pakalpojumu jomā? Ja jā, pastāstiet, lūdzu.

6. Pasākumi un metodes

- Kādi būtu jūsu galvenie ieteikumi valsts un pašvaldību līmenī, lai veicinātu inovatīvu sociālo pakalpojumu attīstību Latvijā?

