



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Pētījums veikts ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” iepirkuma Nr. LRLM2022/28-3-03/21ESF “Par pētījuma ex-post veikšanu” ietvaros. Par pētījuma saturu atbild īstenotājs, un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.



Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās: ex-post pētījums

Gala ziņojums

Pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes novērtēšanas rezultāti un to analīze

atbilstoši 2022.gada 5. septembra līgumam Nr. LM2022_24-1-1321_96e “Par pētījuma ex-post veikšanu”

Izpildītājs:



Baltic
Institute
of Social
Sciences

2023. gada 2. augusts
(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2023. gada 18. septembrī)

Saīsinājumi

ATR – administratīvi teritoriālā reforma (sk. sīkāk terminu skaidrojumu)

DI – deinstitucionalizācija (sk. sīkāk terminu skaidrojumu)

ES – Eiropas Savienība

ESF – Eiropas Sociālais fonds

FGD – fokusa grupu diskusijas

GRT – garīga rakstura traucējumi

LM – Labklājības ministrija

NVA – Nodarbinātības valsts aģentūra

NVO – nevalstiskās organizācijas

SOPA – pašvaldību sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu administrēšanas lietojumprogramma

VBTAI – Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija

VPD – Valsts probācijas dienests

VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

Terminu skaidrojums

Administratīvi teritoriālā reforma – vietējo pašvaldību reforma, apvienojot pašvaldības ilgtspējīgākās un ekonomiski spēcīgākās vienībās, kas spēj nodrošināt likumā minēto pašvaldību autonomo funkciju izpildi salīdzināmā kvalitātē un pieejamībā, tika īstenota saskaņā ar Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likumu, kas Saeimā tika pieņemts 2020. gada 10. jūnijā un stājās spēkā 2021. gada 1. jūlijā.

Deinstitucionalizācija – pakalpojumu sistēmas izveide, kas sniedz personai, kurai ir ierobežotas spējas sevi aprūpēt, nepieciešamo atbalstu, lai tā spētu dzīvot mājās vai ģimeniskā vidē. DI attīstība Latvijā notiek ar Eiropas Reģionālās attīstības fonda finansējuma atbalstu¹.

Gadījuma vadīšana (*case management*) ir viena no darba metodēm sociālajā darbā ar gadījumu. palīdz cilvēkiem orientēties plašajā pakalpojumu klāstā un saņemt visatbilstošākos pakalpojumus. Gadījuma vadīšanā sociālais darbinieks veic individuālās situācijas un vajadzību izvērtēšanu, nepieciešamo pakalpojumu plānošanu, resursu un pakalpojumu piesaisti. Gadījuma vadīšana tiek veikta saskaņā ar vispārīgā sociālā darba teorijām, metodēm un ētikas principiem. Atšķirībā no psihosociālā darba veicēja sociālajam darbiniekam gadījuma vadīšanas praksē ir jāuzņemas izteikta pakalpojumu koordinēšanas un pārraudzības funkcija².

Krīzes intervence (*crisis intervention*) ir tūlītēja īstermiņa palīdzība ar mērķi sniegt atbalstu indivīdiem, ģimenēm vai grupām krīzes situācijā, tās pārvarēšanā, lai atjaunotu to biopsihosociālās funkcionēšanas līdzsvaru un mazinātu vai novērstu ilgstošas psiholoģiskas traumas atkārtotās iespējamību. Krīzes intervence ir tipiska īstermiņa pieeja sociālajā darbā³.

¹ <https://www.lm.gov.lv/lv/deinstitucionalizācijas-process>

² Bela, B., & Rasnača, L. (zin. red.). (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 134.lpp.

³ Turpat, 212.-213.lpp.

Sociālais darbs ar gadījumu (*social case work*) – angļu valodā apzīmējums sociālā darba metodei darbam ar indivīdu un ģimeni, bet profesionālajā literatūrā latviešu valodā tiek piedāvāts sociālo darbu ar gadījumu definēt kā vienu no mikro līmeņa sociālā darba formām darbā ar indivīdu un ģimeni⁴. Salīdzinot ex-ante un ex-post pētījuma rezultātus, jāņem vērā, ka ex-ante pētījuma ietvaros sociālais darbs ar gadījumu tika definēts atšķirīgi, proti, kā intervence, kura ietvaros sociālais darbinieks pats sniedz klientam psihosociālo konsultēšanu un ir galvenais sociālā darba pakalpojuma sniedzējs⁵.

Statistiskie reģioni atbilst 07.12.2021. MK rīkojumā Nr. 911 “Par Latvijas Republikas statistiskajiem reģioniem un tajos ietilpstošajām administratīvajām vienībām” noteiktajam. Rīkojums paredz Latvijas teritorijas iedalījumu sešos statistiskajos reģionos, uzskaitot pašvaldības, kas tajos ietilpst. Rīgas reģionā ietilpst Rīgas valstspilsēta; Pierīgas reģionā: Jūrmalas valstspilsēta; Ādažu novads, Ķekavas novads, Limbažu novads, Mārupes novads, Ogres novads, Olaines novads, Ropažu novads, Salaspils novads, Saulkrastu novads, Siguldas novads, Tukuma novads; Vidzemes reģionā: Alūksnes novads, Cēsu novads, Gulbenes novads, Madonas novads, Smiltenes novads, Valkas novads, Valmieras novads, Varakļānu novads; Kurzemes reģionā: Liepājas valstspilsēta, Ventspils valstspilsēta; Dienvidkurzemes novads, Kuldīgas novads, Saldus novads, Talsu novads, Ventspils novads; Zemgales reģionā: Jelgavas valstspilsēta; Aizkraukles novads, Bauskas novads, Dobeles novads, Jelgavas novads, Jēkabpils novads; Latgales reģionā: Daugavpils valstspilsēta, Rēzeknes valstspilsēta; Augšdaugavas novads, Balvu novads, Krāslavas novads, Līvānu novads, Ludzas novads, Preiļu novads, Rēzeknes novads⁶.

Valstspilsēta saskaņā ar Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likuma 8. panta 3. daļu ir Daugavpils, Jelgava, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Ogre, Rēzekne, Rīga, Valmiera un Ventspils.

⁴ Bela, B., & Rasnača, L. (zin. red.). (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 383.lpp.

⁵ Baltic Institute of Social Sciences (2017). *Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu apmierinātības mērījumi un to analīze par sociālā darba praksi. 2. starpziņojums*. Rīga, Labklājības ministrija, 141.lpp. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/3460/download?attachment> (skatīts 10.05.2023.)

⁶ Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328252-par-latvijas-republikas-statistikajiem-regoniem-un-tajos-ietilpstosajam-administrativajam-vienibam> (sk. 02.02.2023.)

Attēlu saraksts

1. attēls. Ex-post pētījuma mērķa grupas	14
2. attēls. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu uzticēšanās sociālajiem dienestiem (%)	31
3. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts ģimenēm ar bērniem (%)	33
4. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (%)	33
5. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: algoto pagaidu sabiedrisko darbu koordinēšana (%)	34
6. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: motivācijas pašiem uzlabot savu materiālo situāciju veicināšana (%)	35
7. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts cilvēkiem ar atkarībām (%)	35
8. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: palīdzība iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (%)	36
9. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: aprūpe mājās (%)	37
10. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pabalstu piešķiršana (%)	37
11. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: zupas virtuves un pārtikas paku nodrošinājums (%)	38
12. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: dienas aprūpes centru darbība (%)	39
13. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: patversmju un nakts patversmju darbs (%)	39
14. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošināšana (%)	40
15. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (%) ...	40
16. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (%)	41
17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (%)	42
18. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts no vardarbības cietušām personām (%)	42
19. attēls. Sociālo dienestu darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām – sociālo dienestu vadītāju vērtējums (%)	43
20.A. attēls. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	44
20.B. attēls. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	45
21. attēls. Sociālā dienesta darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)	46
22.A. attēls. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)	47
22.B. attēls. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)	48
23. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars un to raksturojums (%)	57
24. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%)	57
25. attēls. Sociālo dienestu klientu sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli (%)	58
26. attēls. Iedzīvotāju informācijas iegūšanas veidi par pašvaldības sociālo dienestu: 2017. un 2022. gads (%)	60

27. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: visi aptaujātie iedzīvotāji 2017. un 2022. gads (%)	61
28. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: sociālo dienestu klienti 2017. un 2022. gads (%)	62
29. attēls. Nevēršanās iemesli sociālajā dienestā – iedzīvotāju perspektīva (%)	63
30. attēls. Darbinieku specializācijas darbam ar noteiktām klientu grupām esamība – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	64
31. attēls. Darbs ar dažādām klientu grupām pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	65
32. attēls. Specializācija darbā ar noteiktām klientu mērķa grupām – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	67
33. attēls. Sociālā darba speciālistu galvenās klientu grupas: darbinieks parasti strādā ar minēto grupu (%)	68
34. attēls. Sociālā darba speciālistu profesionālās sagatavotības pašnovērtējums: jūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar minētajām klientu grupām (%)	69
35. attēls. Sociālā darba speciālistu profesionālās sagatavotības trūkuma pašnovērtējums: nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar nosauktajām klientu grupām (%)	70
36. attēls. Sociālo dienestu darba plānošanas instrumenti – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	80
37.A. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	82
37.B. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	83
38. attēls. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālo dienestu vadītāju perspektīva, 2022. gads (%)	87
39. attēls. Darba uzdevumu plānošanas raksturojums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%) .	88
40.A. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (%)	89
40.B. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (%)	90
41. attēls. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	91
42. attēls. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	92
43. attēls. Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)	93
44. attēls. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	94
45. attēls. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (%)	95
46. attēls. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (%)	95
47. attēls. Sociālo dienestu vadītāju personiskās darba slodzes vērtējums (%)	96
48. attēls. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī (%)	99
49. attēls. Sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritēriji – speciālistu perspektīva (%)	99
50. attēls. Sociālā darba speciālistu personiskās darba slodzes vērtējums (%)	100
51. attēls. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums (%)	102
52. attēls. Sociālo dienestu klientu informētība par konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iespējamo iesaisti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%)	104
53. attēls. Sociālo dienestu klientu apmierinātība ar pieaicināto valsts un pašvaldības iestāžu vai speciālistu palīdzību situācijas risināšanā (%)	105
54. attēls. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	106
55. attēls. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (%)	107

56. attēls. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (%)	108
57. attēls. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	111
58. attēls. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	112
59. attēls. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	113
60. attēls. Tālākizglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	122
61. attēls. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	123
62. attēls. Dienestu īpatsvars, kurā visiem strādājošajiem speciālistiem izglītība atbilst Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	127
63. attēls. Sociālo darba speciālistiem piedāvātās atbalsta metodes likumā noteiktās izglītības iegūšanai – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	127
64. attēls. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	128
65. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti pilnveidojuši prasmes pēdējo piecu gadu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	129
66. attēls. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)	130
67. attēls. Tālākizglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	131
68. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti pilnveidojuši prasmes pēdējo piecu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	132
69. attēls. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	133
70. attēls. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	136
71. attēls. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	136
72. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti vēlētos uzlabot savas prasmes – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)	137
73. attēls. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu. 2017. un 2022. gads (%)	142
74.A. attēls. Sociālo darbinieku profesionālā snieguma vērtējums – sociālo dienestu klientu perspektīva (%)	144
74.B. attēls. Sociālo dienestu sociālo darbinieku profesionālā snieguma vērtējums – sociālo dienestu klientu perspektīva (%)	145
75. attēls. Darba izpildes novērtēšanas sistēmas esamība sociālajos dienestos (%)	147
76. attēls. Sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanas kritēriji (%)	148
77. attēls. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dalīto atalgojuma likmi (%)	148

Tabulu saraksts

1. tabula. Pašvaldību sociālo dienestu rīcībā esošā finansējuma apmēra uz vienu iedzīvotāju (EUR) atšķirību amplitūda aplūkotajās pašvaldībās 2021. gadā	78
--	----

Kopsavilkums

Šis ziņojums atspoguļo ESF finansētā projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ex-post pētījuma rezultātus, sniedzot to salīdzinājumu ar projekta ex-ante pētījuma rezultātiem. Tajā ir izvērtēta projekta ietvaros īstenoto pasākumu (metodiku, apmācību, citu profesionālās pilnveides pasākumu) ietekme uz sociālā darba praksi pašvaldībās, sociālā darba speciālistu slodzi, sociālā dienesta klientiem sniegto pakalpojumu kvalitāti un sociālā dienesta darba vispārējo vērtējumu. Tāpat pētījums sniedz apstākļu raksturojumu, kas ietekmējuši sociālo dienestu darbu pēdējo piecu gadu laikā.

Ex-post pētījums rāda vairākus sociālo dienestu darba Latvijas pašvaldībās situācijas uzlabojumus – uzlabojusies sociālā dienesta sniegto pakalpojumu pieejamība un to vērtējums, pilnveidojusies starpinstitucionālā sadarbība bērnu tiesību aizstāvības un īstenošanas jomā, sociālā darba speciālisti un to sadarbības partneri atzinīgi vērtē ESF projekta ieguldījumu speciālistu profesionālajā pilnveidē. Sociālo dienestu spēja mobilizēties un pielāgoties ārējiem izaicinājumiem (t.sk., Covid-19 pandēmijas apstākļiem, Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšanai, kas ieradās Latvijā, eskalējoties karadarbībai) arī ir veicinājusi pozitīvo vērtējumu pieaugumu.

Jaunu sociālo pakalpojumu veidošanu ir sekmējis arī paralēli pašvaldībās īstenotais deinstitucionalizācijas (DI) projekts, savukārt sociālo pakalpojumu pieejamību pašvaldībās – kā jaunu iespēju piedāvājumu, tā pieprasījuma un gaidīšanas rindu pieaugumu – veicināja pašvaldību apvienošanās plašākās teritoriālajās vienībās (ATR). Vienlaikus terminētu sociālo pakalpojumu sniegšanas pārtraukumu radīja Covid-19 ierobežošanai ieviestie pulcēšanās ierobežojumi. Tā rezultātā ir mazliet samazinājies to sociālo dienestu klientu loks, kas vērsās sociālajos dienestos sociālo pakalpojumu saņemšanai, kamēr sociālās palīdzības nepārtrauktības nodrošināšanai sociālie dienesti ieviesa dažādus risinājumus (piemēram, dokumentu attālināta iesniegšana vai automātiska sociālās palīdzības saņēmēja statusa pagarināšana). Sociālā darba un sociālo pakalpojumu sniegšanas pārtraukumi Covid-19 pandēmijas laikā ir padziļinājuši noteiktu sociālo problēmu (piemēram, vardarbība ģimenē, dažādas atkarības) smaguma pakāpi. Vienlaikus sociālo dienestu pārstāvji un to sadarbības partneri atzīst, ka nepieciešams turpināt attīstīt gan jaunus sociālos pakalpojumus un sadarbības formas, gan arī īstenot preventīvu sociālo darbu kopienā.

Ex-post pētījums rāda, ka būtiskas izmaiņas sociālā darba prakses saturā, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, nav notikušas. Vienlaikus Covid-19 pandēmiju ierobežojošie pasākumi daļēji aizkavēja dažādu jauninājumu ienākšanu sociālajā darbā. Pētījums liecina, ka sociālā dienesta struktūras reorganizāciju, darba metožu pārskatīšanu ietekmēja kā ESF projekts, tā arī ATR, kā rezultātā daļa Latvijas pašvaldību ex-post pētījuma laikā šo procesu vēl nebija noslēgušas. Ex-post pētījumā iegūtie dati ir pamats ieteikumam, ka ESF projektā uzsāktais darbs, lai veidotu vienotu izpratni par sociālo darbu un veicinātu sociālā darba kvalitātes paaugstināšanos, ir jāturpina arī pēc šī projekta noslēguma. Tāpat, salīdzinot ar ex-ante pētījuma rezultātiem, nav mainījusies pašvaldībās sastopamā prakse uzdot sociālajiem dienestiem arī citus darba uzdevumus, kas nav veicami sociālā darba ietvaros. Pašvaldību vadība tiecas iesaistīt sociālo dienestu jebkura sabiedriski aktuāla jautājuma risināšanā vai uzdot sociālajam dienestam citām struktūrvienībām piekritīgus pienākumus to pārslodzes gadījumā vai attiecīgo speciālistu trūkuma dēļ. Šis ir viens no vairākiem iemesliem, kas rada sociālā darba speciālistu pārslodzi.

Kā problēma ar pieaugošu intensitāti, kas kavē profesionāla sociālā darba un sociālo pakalpojumu attīstību Latvijā, ir minams sociālā darba speciālistu trūkums, kuru aktualizē gan pašvaldību vadība, gan sociālo dienestu vadība. Ex-post pētījums rāda, ka sociālā darba nozares speciālistu pieprasījums pieaug, kā rezultātā dažādas iesaistītās puses arī rosina samazināt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto iedzīvotāju skaitu uz vienu sociālā darba speciālistu. Cilvēkresursu trūkumu rada virkne faktoru: speciālistu pieprasījuma pieaugums, augstas kvalifikācijas prasības, emocionāli grūts darbs, zema atalgojums, kā arī administratīvais slogs. Pētījums rāda, ka cilvēkresursu trūkumu pašvaldības risina dažādi, gan veidojot atbalsta personāla amatus, gan pieņemot darbā sociālā darba speciālistus, kuri vēl atrodas izglītības ieguves procesā, t.sk., samērā agrīnā to stadijā. Ieinteresētās puses uzskata, ka sociālā darba speciālistu trūkuma problēma ir tik aktuāla, ka efektīvai tās risināšanai ir nepieciešama aktīva politikas veidotāju iesaiste.

Ex-post pētījums rāda, ka profesionālās pilnveides pasākumi, kuri speciālistiem tika piedāvāti ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros, ir snieguši būtisku ieguldījumu kā individuālā – speciālistu, tā organizāciju – sociālo dienestu – līmenī. Sociālā darba speciālisti ir izmantojuši projektā piedāvātās apmācības, supervīzijas, izstrādātās metodikas, kā arī citus informatīvos materiālus, savukārt dienestu līmenī projektā īstenotie pasākumi ir sekmējuši darba organizācijas pārskatīšanu un darbinieku specializāciju nostiprināšanos. Speciālistu vērtējumā nozīmīgs resurss profesionāla sociālā darba attīstībai pašvaldībās ir sanāksmes ar nozares politikas veidotāja – Labklājības ministrijas – piedalīšanos, kas nodrošina kā metodisko vadību, tā informācijas apmaiņu. Projekta rezultātu izvērtējums apliecina nepieciešamību turpināt uzsāktās profesionāla sociālā darba attīstībai īstenotās atbalsta aktivitātes.

Summary

This report presents the results of the ex-post study of the ESF-funded project “Development of Professional Social Work in Municipalities” and compares them with the results of the ex-ante study. It assesses the impact of the measures (methodologies, training, other professional development measures) implemented within the project on the practice of social work in municipalities, the workload of social work professionals, the quality of services provided to social department clients and the overall evaluation of the work of the social department. The study also provides a description of the conditions that have influenced the work of social departments over the last five years.

The ex-post study shows a number of improvements in the situation of social departments in Latvian municipalities: access to and evaluation of services provided by social services has improved, inter-institutional cooperation in the field of children’s rights has improved, social work professionals and their cooperation partners acknowledge the ESF project’s contribution to the professional development of social workers. The capacity of social departments to mobilise and adapt to external challenges (including the Covid-19 pandemic conditions, the reception of Ukrainian civilians who arrived in Latvia as hostilities escalated) has also contributed to the increase in positive evaluations.

The development of new social services has also been facilitated by the deinstitutionalisation (DI) project implemented in parallel in municipalities, while the availability of social services in municipalities – both the supply of new opportunities and the increase in demand and waiting lists – has been facilitated by the merging of municipalities into larger territorial units (ATR). Simultaneously, the temporary interruption of social services was caused by the restrictions on gatherings imposed by Covid-19 pandemic. As a result, the number of clients turning to social departments has slightly decreased, while social departments introduced various solutions to ensure continuity of social assistance (e.g. remote submission of documents or automatic extension of the status of social assistance recipient). The interruptions in social work and social services during Covid-19 pandemic have deepened the severity of certain social problems (e.g. domestic violence, various addictions). At the same time, social departments and their partners recognise the need to further develop new social services and forms of cooperation, as well as to implement preventive social work in the community.

The ex-post study shows that there have been no significant changes in the content of social work practice compared to the ex-ante study. Simultaneously, the restrictive measures at times of Covid-19 pandemic partly prevented the introduction of various innovations in social work. The study shows that the reorganisation of the structure of the social departments and the revision of working methods were influenced by the ESF project as well as by the ATR, as a result of which some Latvian municipalities had not yet completed this process at the time of the ex-post study. The findings of the ex-post study provide a basis for recommending that the work initiated in the ESF project to create a common understanding of social work and to contribute to improving the quality of social work should be continued after the end of this project. Also, the practice of assigning tasks to social services other than social work has not changed compared to the results of the ex-ante study. The management of municipalities tends to involve the social departments in the solution of any issue of public interest or to assign to the social departments tasks that fall within the remit of other departments in case of overload or due to lack of relevant specialists. This is one of several reasons why social departments are overburdened.

The shortage of social work specialists is a problem of increasing intensity that hinders the development of professional social work and social services in Latvia, which is highlighted by both the management of local governments and the management of social departments. The ex-post study shows that the demand for social work professionals is increasing, which has also led to various stakeholders calling for a reduction in the number of inhabitants per social work professional as laid down in the Law on Social Services and Social Assistance. The shortage of human resources is caused by a number of factors: increasing demand for professionals, high qualification requirements, emotionally demanding work, low remuneration and administrative burden. The study shows that municipalities are addressing the shortage of human resources in different ways, both by creating support staff positions and by recruiting social work professionals who are still in the process of completing their education, including at a relatively early stage. Stakeholders consider that the shortage of social work professionals is so acute that it requires the active involvement of policy makers to address it effectively.

The ex-post study shows that the professional development activities offered to professionals in the framework of the ESF project “Development of Professional Social Work in Municipalities” have made a significant contribution both at the level of individual professionals and at the level of organisations – social departments. Social work professionals have benefited from the training, supervision, methodologies and other information materials offered by the project, while at the level of departments the measures implemented by the project have contributed to the revision of the organisation of work and the strengthening of the specialisation of staff. According to the experts, an important resource for the development of professional social work in municipalities are the meetings with the participation of the sector policy maker, the Ministry of Welfare, which provide both methodological guidance and information exchange. The evaluation of the project results shows the need to continue the support activities initiated for the development of professional social work.

Saturs

<i>Saīsinājumi</i>	2
<i>Terminu skaidrojums</i>	2
<i>Attēlu saraksts</i>	4
<i>Tabulu saraksts</i>	6
Kopsavilkums	7
Summary	9
Saturs	11
Ievads	13
Pētījuma dizains	15
Pašvaldību iedzīvotāji un sociālo dienestu klienti	15
Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti.....	15
Pašvaldību domes vadība un sociālo dienestu sadarbības partneri.....	16
Secinājumi un rekomendācijas	18
Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā	18
Sociālo dienestu klientu raksturojums	21
Sociālā dienesta darba organizācija un prakses saturs.....	22
Sociālā dienesta darba slodze	24
Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums	25
Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence.....	27
Sociālo darbinieku darba rezultātu vērtējums un atalgojuma sistēma.....	29
Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija sabiedrībā	31
Iedzīvotāju perspektīva.....	31
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva.....	43
Sociālā darba speciālistu perspektīva	46
Sadarbības partneru perspektīva.....	48
Pašvaldības vadības perspektīva.....	51
Kopsavilkums	56
Sociālā dienesta klientu raksturojums	56
Iedzīvotāju perspektīva.....	56
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva.....	63
Sociālā darba speciālistu perspektīva	67
Kopsavilkums	70
Sociālā darba organizācija un prakses saturs	71
Pašvaldības vadības perspektīva.....	71
Sociālā dienesta vadītāju perspektīva	80

Sociālā darba speciālistu perspektīva	88
Kopsavilkums	93
Sociālā darba speciālistu darba slodze	94
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva.....	94
Sociālā darba speciālistu perspektīva	98
Kopsavilkums	102
Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums	103
Iedzīvotāju perspektīva.....	103
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva.....	105
Sociālā darba speciālistu perspektīva	110
Sadarbības partneru perspektīva	113
Pašvaldības vadības perspektīva.....	118
Kopsavilkums	121
Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence	121
Sociālā dienesta vadītāju perspektīva	122
Sociālā darba speciālistu perspektīva	131
Sadarbības partneru perspektīva	138
Kopsavilkums	141
Sociālo darbinieku darba rezultāti un atalgojuma sistēma	142
Iedzīvotāju perspektīva.....	142
Sociālo dienestu vadītāju perspektīva.....	147
Sadarbības partneru perspektīva	149
Pašvaldības vadības perspektīva.....	152
Kopsavilkums	157
Izmantotās literatūras saraksts	158
Pielikumi.....	160
1. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu kvantitatīvās aptaujas sasniegtās izlases raksturojums	160
2. Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu padziļināto interviju norises raksturojums	161
3. Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra.....	162
4. Sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra	162
5. Padziļināto interviju ar pašvaldības domes vadību raksturojums	163
6. FGD ar sociālo dienestu sadarbības partneriem raksturojums.....	164

Ievads

Lai uzlabotu sociālā darba pieejamību, kvalitāti un efektivitāti, kas ir viens no veidiem, kā veicināt sociālo iekļaušanu un apkarot nabadzību, Labklājības ministrija izstrādāja un Ministru kabinets 2013. gada decembrī apstiprināja “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020. gadam”. Šis dokuments vienlaikus bija pamats ESF finansēta projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” īstenošanai. Projekta mērķis bija sociālo dienestu darba efektivitātes paaugstināšana (izstrādājot metodikas sociālajam darbam ar dažādām mērķgrupām/ sociālām problēmām un sociālā darba formām, izdodot sociālā darba vārdnīcu un sociālā darba teoriju grāmatu u.c.) un pašvaldībās nodarbināto sociālā darba speciālistu profesionalitātes pilnveidošana, nodrošinot mācības, supervīziju un metodisko atbalstu. Projekta ietvaros 2017. gadā tika veikts pētījums “Ex-ante izvērtējums pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai” (turpmāk – ex-ante pētījums). Savukārt projekta rezultātu izvērtēšanai nepieciešams ex-post pētījums par pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitāti, par bāzi izmantojot 2017.gadā veiktā pētījuma ex-ante metodoloģiju.

Ņemot vērā iepriekš minēto, šī **pētījuma mērķis** ir nodrošināt pierādījumos balstītu kvantitatīvu un kvalitatīvu informāciju par pašvaldību sociālo dienestu darbību, noslēdzot projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” īstenošanu (ex-post pētījumu). Tajā plānots izvērtēt Projekta aktivitātēs iesaistīto sociālo darbinieku profesionālās darbības snieguma dinamiku Projekta ietvaros īstenoto mācību un metodiku apguves rezultātā, un salīdzināt pētījuma datus ar ex-ante datiem. Pētījuma priekšmets ir pašvaldību sociālo dienestu darba efektivitātes izmaiņas Projekta ietvaros īstenoto aktivitāšu, tai skaitā profesionālās pilnveides pasākumu, rezultātā, kā arī ārēju strukturālu faktoru (ATR, Covid-19 pandēmija, 2022.gada karš Ukrainā) ietekmē, salīdzinot ar 2017.gadā īstenotā ex-ante pētījuma rezultātiem.

Pētījuma mērķa grupas ir: sociālo dienestu klienti; pašvaldību iedzīvotāji, kuri nav bijuši sociālo dienestu klienti; sociālo dienestu vadītāji, sociālā darba speciālisti, t.sk. tie, kuri šobrīd nestrādā profesijā; sociālā darba jomas studiju programmu absolventi, kuri empīriskā pētījuma īstenošanas laikā strādā profesijā; pašvaldību vadītāji; valsts un pašvaldību iestāžu, kā arī citu sociālo pakalpojumu sniedzēju, t.sk., nevalstisko organizāciju darbinieki, kuri veicot savus amata pienākumus, sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus (1. attēls).

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

1. attēls. Ex-post pētījuma mērķa grupas



Pētījuma rezultāts ir ziņojums, kurā ir raksturota pašvaldību sociālo dienestu darbība 2022. gada nogalē, salīdzinājumā ar 2017. gada ex-ante pētījumu ļauj raksturot pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes izmaiņas, kuras radušās Labklājības ministrijas ESF finansētā projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros īstenoto aktivitāšu rezultātā, kā arī dažādu ārējo apstākļu, kas norisinājušies pēdējo piecu gadu laikā (ATR, Covid-19 pandēmija, 2022.gada karš Ukrainā), ietekmes rezultātā. Gala ziņojums ietver saīsinātu katras pētījuma mērķa grupas vērtējuma, pieredzes un viedokļu izpētes galveno rezultātu pārskatu, kuri izvērsti raksturoti attiecīgos starpziņojumos. Tas ir strukturēts pēc divām pazīmēm – sociālā dienesta darbības vērtējuma dimensijas un mērķa grupas. Ex-ante un ex-post pētījumu rezultātu salīdzinājums ir sniegts integrēti, caurvijot galveno rezultātu izklāstu un secinājumus.

Pētījuma dizains

Atbilstoši šī pētījuma mērķim iegūt dažādu ieinteresēto pušu – pašvaldību iedzīvotāju, sociālo dienestu klientu, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu, sociālo dienestu sadarbības partneru un pašvaldības vadības – viedokli sociālo dienestu darbības efektivitātes ex-post novērtējumam, pētījuma dizains raksturo metodes, ar kuru palīdzību notika nepieciešamo datu vākšana. To raksturojums ir sakārtots atbilstoši pētījuma mērķa grupām un to viedokļu izpētes secībai.

Pašvaldību iedzīvotāji un sociālo dienestu klienti

Lai iegūtu sociālo dienestu klientu un potenciālo klientu jeb plašākas sabiedrības viedokļus par sociālo dienestu darbu, apmierinātības līmeni ar pašvaldības sociālo dienestu darbību un veiktu apmierinātības izmaiņu salīdzinājumu, tika veikta reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju kvantitatīvā aptauja, aptaujājot gan sociālo dienestu klientus, gan pārējos Latvijas iedzīvotājus. Aptaujas metode ir tiešā intervija respondentu dzīvesvietās. Abām mērķa grupām uzdodamie jautājumi tika ievietoti ikmēneša standartizētā kvantitatīvajā aptaujā – Omnibuss, kas tiek veikts vienu reizi mēnesī. Lai sasniegtu plānoto respondentu skaitu, aptauja notika trīs secīgos Omnibusos 2022. gada oktobrī, novembrī un decembrī, aptaujājotajiem respondentiem nepārklājoties. Kopējais aptaujas respondentu skaits ir **3003 respondenti** 18 – 75 gadu vecumā, no tiem 2507 aptaujas dalībnieku pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, savukārt 496 respondenti (16% aptaujāto) ir sociālo dienestu klienti (personas, kuras pašas vai kuru ģimenes locekļi (tie, kas dzīvo kopā ar respondentu) pēdējo divu gadu laikā ir vērsušās vai sadarbojušās ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk. bez rezultāta)).

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti

Lai iegūtu nepieciešamo informāciju par sociālo dienestu veiktā sociālā darba praksi, darba organizāciju un valsts, pašvaldības iestāžu un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju orientāciju uz sadarbību, ir veiktas šādas aktivitātes sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu mērķa grupās:

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

Sociālā darba speciālistu viedokļu izpēte notika laika posmā no 2022. gada 17. oktobra līdz 16. decembrim.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros pētījumā tika veiktas **20 padziļinātās intervijas ar sociālā darba speciālistiem** un **15 padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem**. 20 padziļinātās intervijas ar sociālā darba speciālistiem tika sadalītas divās daļās: 15 intervijas tika veiktas ar šobrīd strādājošiem speciālistiem un 5 intervijas tika veiktas ar sociālā darba speciālistiem, kuri vairs nestrādā sociālajā dienestā. 15 intervijas ar šobrīd strādājošiem sociālā darba speciālistiem tika iedalītas tādā veidā, ka katrā reģionā veiktas trīs intervijas. Atlasot interviju dalībniekus, tika nodrošināta atšķirīga viņu izglītības pieredze. Kā sociālā dienesta vadītāju, tā sociālā darba speciālistu atlasē tika nodrošināta

dalībnieku iegūtās izglītības atšķirības, kā arī specializācijas darbā ar dažādām klientu grupām atšķirības.

Kvantitatīvā aptauja tika organizēta ar interneta aptaujas metodes palīdzību (CAWI), katram dienesta vadītājam un sociālā darba speciālistam nosūtot unikālu aptaujas saiti. Kopumā kvantitatīvajā aptaujā piedalījās:

- **41 sociālā dienesta vadītājs (vai vadītāja vietas izpildītājs);**
- **705 sociālā darba speciālisti.**

Lai mērķa grupa būtu viendabīgāka un dati salīdzināmi dažādu pašvaldību starpā un ar ex-ante pētījuma rezultātiem, pētījumā piedalījās tikai tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālajos dienestos. Pētījumā nepiedalījās tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās, kuras ir sociālā dienesta struktūrvienības (piemēram, dienas centri, patversmes un tml.).

Vērtējot sasniegto aptaujāto skaitu abās mērķa grupās, jāņem vērā, ka sociālo dienestu vadītāju aptaujā ir sasniegtas praktiski visas pašvaldības, attiecīgi kopējais viedoklis spēj raksturot situāciju Latvijā. Tomēr atšķirībā no 2017. gada pētījuma ATR radītais dienestu skaita samazinājums radījis situāciju, kad sociālo dienestu vadītāju gadījumā nav iespējams veikt to padziļinātu viedokļu analīzi reģionālajā vai pašvaldības lieluma griezumā.

Pašvaldību domes vadība un sociālo dienestu sadarbības partneri

Pašvaldību domes vadības izpratnes kvalitatīvai izpētei tika veiktas 15 padziļinātās intervijas ar pašvaldību domju vadītājiem vai pašvaldības vadības deleģētiem pārstāvjiem dalībai pētījumā. No 15 intervijām 10 intervijās piedalījās domes priekšsēdētājs vai priekšsēdētāja, bet piecās – domes priekšsēdētāja pārstāvis (priekšsēdētāja vietnieks vai sociālo jautājumu komitejas priekšsēdētājs – deputāts). Intervijas tika iedalītas šādi: trīs intervijas katrā plānošanas reģionā, kur katrā reģionā tika veikta viena intervija kādā no reģiona valstspilsētām, bet divas – kādā no reģiona novadiem. Turklāt visas intervijas notika tajās pašās pašvaldībās, kurās notika padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem un sociālā darba speciālistiem. Šāda pieeja ļauj padziļināti izprast katras pašvaldības sociālā dienesta darbu ietekmējošo faktoru kopumu. Pašvaldību domes vadības viedokļu izpēte tika veikta laika posmā no 2022. gada 21. novembra līdz 2023. gada 4. aprīlim.

Sociālo dienestu sadarbības partneru, t.i., valsts un pašvaldību iestāžu (piemēram, NVA, ārstniecības iestādes, izglītības iestādes, VPD, tiesībsargājošās iestādes, bāriņtiesa, stacionāri) un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju, t.sk., NVO, kuri sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus, izpratnes kvalitatīva izpēte tika veikta 5 fokusa grupu diskusiju (FGD) ietvaros, katra no kurām bija organizēta vienā reģionā: Kurzemes reģionā, Latgales reģionā, Rīgas reģionā, Vidzemes reģionā un Zemgales reģionā. FGD notika tiešsaistes formātā, kas nodrošināja plašāku dažādu pašvaldību institūciju pārstāvniecību.

Kopumā FGD ir piedalījušies 54 dalībnieki: 13 Kurzemes reģionā, 7 Zemgales reģionā, 13 Latgales reģionā, 10 Vidzemes reģionā un 11 Rīgas reģionā. FGD dalībnieki pārstāv šādas iestādes: 11 bāriņtiesas, 5 izglītības pārvaldes, 4 vispārizglītojošās izglītības iestādes, 2 pašvaldības policijas struktūrvienības, 5 valsts policijas struktūrvienības, 8 stacionārus, 2 VPD struktūrvienības, 6 NVA

struktūrvienības, 2 VSAA struktūrvienības, 2 VBTAI struktūrvienības un 7 NVO. Sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu izpēte tika veikta laika posmā no 2023. gada 18. aprīļa līdz 26. aprīlim.

Secinājumi un rekomendācijas

Ex-post pētījuma galvenie secinājumi, salīdzinājums ar ex-ante pētījuma rezultātiem un rekomendācijas, kas apkopoti tā gala ziņojumā, ir strukturēti atbilstoši pētījuma galvenajām tēmām, salīdzinot pētījuma dažādo mērķa grupu – pašvaldības iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu, sociālo dienestu sadarbības partneru un pašvaldības vadības – viedokli. Izvērstāks gala secinājumu un rekomendāciju nodaļā aplūkoto problēmu izklāsts ir sniegts attiecīgajās gala ziņojuma apakšnodaļās un katras mērķa grupas izpētei veltītajos starpziņojumos. Izklāstot ex-post pētījuma rezultātus un formulējot ieteikumus turpmākajam darbam, ziņojuma autori norāda, kuros gadījumos aktualitāti saglabā ex-ante pētījumā sniegtās rekomendācijas, rediģējot tās atbilstoši ex-post pētījumā aktualizētajai situācijai par situāciju nozarē.

Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija mērķa grupu skatījumā

Ex-post pētījuma rezultāti rāda, ka kopumā sociālā dienesta sniegto pakalpojumu vērtējums un tā reputācija ir uzlabojies. Vienlaikus redzams, ka sociālā dienesta snieguma uzlabošanās dažādu mērķa grupu dalībnieki atzīst atšķirīgā mērā. Skaidru sociālā dienesta snieguma uzlabošanās atzīst pašvaldību vadītāji un sociālo dienestu sadarbības partneri. Tāpat, laika posmā kopš ex-ante pētījuma veikšanas, ir pieaugusi iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu informētība, izpratne un pozitīvais vērtējums par dienesta darbu. Savukārt pati galvenā pētījuma mērķa grupa – sociālie dienesti to vadītāju un sociālā darba speciālistu personā – sava snieguma uzlabošanās vērtē kritiskāk, nekā citas pētījuma dalībnieku grupas, kā arī redzams, ka darba apstākļu un slodzes ziņā situācija nav būtiski uzlabojusies. Tam par iemeslu bija arī sociālā darba speciālistu slodzes pieaugums, kuru izraisīja virkne ārējo apstākļu – vajadzība pielāgoties darbam Covid-19 pandēmijas ierobežošanai pieņemto pulcēšanās ierobežojumu apstākļos, ATR rezultātā, sociālo pakalpojumu spektra pieauguma rezultātā augošais cilvēkresursu pieprasījums labklājības jomā un vajadzība sniegt atbalstu Ukrainas civiliedzīvotājiem, kas Latvijā ieradās, eskalējoties karadarbībai Ukrainā kopš 2022. gada 24. februāra. Vienlaikus šie notikumi skaidrāk parādīja sociālo dienestu nozīmīgo sociālā atbalsta sniegšanas, organizēšanas un arī vidutēja lomu dienestu klientu sadarbībā ar citām valsts un pašvaldības institūcijām.

Kā pirmais sociālā dienesta lomas un reputācijas mērījums, kurš veikts ex-post pētījuma ietvaros, ir sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem. Tas ir rezultatīvais rādītājs, kas noteikts Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņēs 2021.-2027. gadam⁷, lai raksturotu politikas rezultātu, kas vērsts uz iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu, kvalitatīvu un efektīvu sociālo pakalpojumu nodrošināšanu. 2022. gadā veiktā iedzīvotāju aptauja rāda, ka pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas gandrīz divas trešdaļas jeb 62% Latvijas iedzīvotāju, neuzticas 19%, bet 19% ir grūtības paust savu viedokli. Lielākā mērā sociālajiem dienestiem uzticas tā klienti, kuru vidū pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 78%, neuzticas 17%, bet 5% ir grūtības paust savu viedokli.

Sociālā dienesta sniegums iedzīvotāju un sociālo dienestu sociālā darba speciālistu mērķa grupās tika mērīts detalizētāk, ex-ante pētījuma ietvaros noformulējot 16 izteikumus, kas attēlo nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus, izmantojot ex-ante pētījuma laikā aktuālos politikas plānošanas dokumentus un Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma redakciju. Šo izteikumu vērtējuma

⁷ Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>.

salīdzinājums ex-post un ex-ante pētījumos parāda aspektus, kuros iedzīvotāji un sociālā darba speciālisti redz visbūtiskāko sociālā dienesta darba uzlabošanas.

Ex-post pētījums rāda, ka pašvaldību iedzīvotāji visaugstāk vērtē un vislabāk ir informēti par šādiem sociālā dienesta darba uzdevumiem: (1) atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (57% sniedza pozitīvu vērtējumu); (2) pabalstu piešķiršanu iedzīvotājiem (56%); (3) zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošināšanu (55%); (4) atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm (54%); un (5) vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (52%). Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, novērotas divas pozitīvas tendences: (1) piecu gadu laikā ir uzlabojusies gan iedzīvotāju, gan sociālo dienestu klientu informētība par sociālo dienesta sniegtā atbalsta veidiem (par ko liecina atbilžu “grūti pateikt” īpatsvara samazinājums) un (2) pieaudzis ir visu daudzveidīgo sociālā dienesta darba uzdevumu pozitīvo vērtējumu īpatsvars (visbiežāk pieaugums ir atbildēs “drīzāk labi”).

Šādi ex-post pētījuma iedzīvotāju aptaujas rezultāti ir uzskatāmi par likumsakarīgiem, ņemot vērā sociālo dienestu vadības un darbinieku, kā arī pašvaldības vadības sniegto informāciju par veiktajiem ieguldījumiem jaunu darba metožu ieviešanā un sociālo pakalpojumu attīstībā, t.sk., DI projekta ietvaros personām ar GRT. Mērķa grupu pārstāvji uzskata, ka sociālie pakalpojumi ir kļuvuši kvalitatīvāki un mērķtiecīgāki. Arī sociālo dienestu sadarbības partneri biežāk novirza savus klientus uz sociālo dienestu noteiktu sociālo pakalpojumu saņemšanai. Ņemot vērā, ka sociālā darba speciālisti un sadarbības partneri īpaši atzīst jaunu darba metožu ieviešanu sociālajā dienestā, ir pamats uzskatīt, ka šajā apgalvojumā atklājas ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” pozitīvā ietekme uz sociālo dienestu darbu, jo šī projekta mērķis bija sniegt atbalstu arī sociālā darba metožu pilnveidošanā.

1. rekomendācija. Lai gan pēdējo piecu gadu laikā ir uzlabojusies Latvijas iedzīvotāju informētība par sociālo dienestu darbu un ir pieaudzis to veiktā darba pozitīvo vērtējumu īpatsvars, ex-post pētījums rāda, ka iedzīvotāju informēšana saglabājas kā aktuāls uzdevums. Ieteicams turpināt pašvaldību sociālo dienestu tēla veidošanu un popularizēšanu plašākā sabiedrībā. Tas, ka sociālo dienestu klientu vidū gan uzticēšanās sociālajiem dienestiem, gan sociālo dienestu darba vērtējums ir augstāks nekā pārējā sabiedrībā, liecina tas, ka sociālo dienestu klientu vajadzības tiek nodrošinātas lielākā mērā, nekā par to ir zināms plašākā sabiedrībā. Iedzīvotāju priekšstats ne vienmēr pozitīvais sociālo dienestu tēls var arī atturēt cilvēkus no vēršanās sociālajā dienestā pēc palīdzības krīzes situācijā. Viens no risinājumiem šī uzdevuma īstenošanā varētu būt plašāka publicitāte un informēšana par sociālo dienestu pozitīvo darbu gan nacionālajos sabiedriskajos medijos, gan pašvaldību vietējos plašsaziņas līdzekļos, iespēju robežās veidojot individualizētās pozitīvās pieredzes stāstus. Tāpat potenciālais plašākas informēšanas instruments ir sociālā darba kopienā attīstīšana, kura rezultātus būtu jāizjūt arī tiem iedzīvotājiem, kas paši sociālajā dienestā nav vērsušies.

2. rekomendācija. Ņemot vērā, ka iedzīvotāju un sociālo dienestu klienti ir mazāk informēti par noteikta veida pakalpojumiem, nepieciešams paplašināt sabiedrības informētību par pozitīvo pieredzi šādos sociālo dienestu darbības virzienos. (1) Par gadījumiem, kad sociālais dienests iesaistījies iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs. Potenciāli pozitīvi piemēri šajā jautājumā ir atsevišķu pašvaldību sociālā darba speciālistu un brīvprātīgo ieguldījums Ukrainas civiliedzīvotāju atbalstīšanā un integrēšanā vietējā kopienā. (2) Atbalsts no vardarbības cietušām personām. Šajā jautājumā gan ļoti būtisks ir konfidencialitātes aspekts, bet nepieciešams informēt par pieejamā atbalsta veidiem un situācijām, kad jāvērsas pēc atbalsta.(3)

Palīdzību cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas. (4) Pakalpojumiem personām ar GRT. (5) Atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenēm. (6) Sociālo pakalpojumu klāstu jauniešiem.

Sociālo pakalpojumu piedāvājums Latvijas pašvaldībās kopumā ir uzlabojies, to attīstībai bija atvēlēti gan tieši finanšu resursu ieguldījumi, piesaistot atbilstošus speciālistus, gan veikti ieguldījumi infrastruktūras attīstībā – ēku renovācijā un pielāgošanā sociālo pakalpojumu sniegšanai. Vienlaikus visas ex-post pētījuma mērķa grupas atzīst, ka nepieciešama arī turpmāka sociālo pakalpojumu attīstība, kā nozīmīgas minot šādas problēmas: (1) sociālo pakalpojumu saņēmēju mērķa grupu šaurās definīcijas; (2) iespējas nodrošināt sociālo pakalpojumu, t.sk., DI projekta, ilgtspēju un pieejamību visiem iedzīvotājiem, kuriem tas būtu nepieciešams; un (3) individualizētu sociālo pakalpojumu piedāvājuma trūkums dažādām mērķa grupām – kā preventīvi, tā personām ar multiplām problēmām (sk. sīkāk sadaļu “Sociālo dienestu klientu raksturojums”), t. sk., sociālā darba kopienā relatīvi zemā izplatība.

Lai gan kopumā var uzskatīt, ka ATR veicināja sociālo pakalpojumu pieejamības līdzsvarošanos Latvijas pašvaldību starpā, tomēr katras atsevišķās administratīvās teritorijas ietvaros notikušie procesi ir bijuši atšķirīgi. No vienas puses, uzlabojās sociālo pakalpojumu pārklājums un daudzveidība lielākā teritorijā, jo, mazākiem novadiem pievienojoties lielākajiem, tika radīta piekļuve lielākajā administratīvajā vienībā pieejamajiem pakalpojumiem. Vienlaikus sociālo pakalpojumu pārklājums varēja radīt gaidīšanas ilguma uz tā piešķiršanu pieaugumu, savukārt daļā novadu ATR rezultātā samazinājās brīvprātīgās iniciatīvas pabalstu vai šaurāk specializētu sociālo pakalpojumu klāsts. Tas tāpēc, ka, pieaugot pašvaldības teritorijai un iedzīvotāju skaitam, radās šķēršļi pakalpojumu īstenot visā pašvaldības teritorijā, nodrošinot vienlīdzīgu piekļuvi.

Diskutējot par turpmāk attīstāmiem sociālajiem pakalpojumiem, dažādu ex-post mērķa grupu pārstāvju viedoklis par prioritātēm mazliet atšķiras. Redzams, ka sociālo pakalpojumu turpmāko attīstību pašvaldību vadītāji, sociālie dienesti un to sadarbības partneri redz gan saistībā ar līdz šim īstenotām, nacionālā līmenī aktuālām politikas iniciatīvām, piemēram, DI projektu, atbalstu ģimenēm ar bērniem, gan arī pašvaldībā aktuālajām sociālajām problēmām, piemēram, nepieciešamu sociālo darbu ar jauniešiem un ar iedzīvotāju novecošanos saistītu problēmu risināšanu. Šeit pašvaldību vadītāji akcentē jautājumu, ka ESF finansējuma plānošanas perioda noslēgšanās radīs izaicinājumus nodrošināt DI projekta ilgtspēju. Atsevišķas pašvaldības jau norāda, ka ir pieņēmušas lēmumus atteikties no kādu iepriekš plānotu sociālo pakalpojumu piedāvājuma personām ar GRT. Tāpat, pieaugot senioru, kuri dzīvo vieni, skaitam, arvien aktuālāka kļūst ilgtermiņa sociālās aprūpes iestāžu pieejamība. Savukārt Covid-19 pandēmijas ierobežošanas pasākumi ir sekmējuši noteiktu sociālo problēmu pieaugumu sabiedrībā, piemēram, bērnu uzvedības problēmas (devianta uzvedība, atkarības), bērnu aprūpes prasmju trūkums vecākos, vardarbība ģimenē u.tml., kuru risināšanai ir attīstāmi jauni sociālie pakalpojumi.

3. rekomendācija. Ex-post pētījuma rezultāti rāda, ka, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, saglabājas situācija, kurā nepieciešams turpināt paplašināt iedzīvotājiem pieejamo sociālo pakalpojumu klāstu. Tādējādi ex-post pētījums uztur spēkā ex-ante pētījuma 3. rekomendāciju – vajadzību mazināt identificētos sociālo pakalpojumu attīstības šķēršļus un radīt labvēlīgus apstākļus to pieejamības paaugstināšanai. Tādējādi aktualitāti saglabā divi no ex-ante pētījumā definētajiem apakšuzdevumiem:

- 1) veicināt pierādījumos balstītas plānošanas attīstību pašvaldību sociālajos dienestos, lai veidotu informatīvo pamatu ilgtspējīgu sociālo pakalpojumu attīstībai;
- 2) lai paaugstinātu sociālo dienestu kapacitāti to ierobežoto resursu apstākļos, pašvaldībām ieteicams izskatīt iespējas trūkstošos sociālos pakalpojumus nodrošināt, sadarbojoties ar kaimiņu novadiem, savukārt politikas veidotājiem nacionālajā līmenī motivēt pašvaldības sadarboties un attīstīt funkcionālās saites dažādu sociālo pakalpojumu nodrošināšanai.

Sociālo dienestu klientu raksturojums

Ex-post pētījums rāda, ka galvenie iemesli, kāpēc Latvijas iedzīvotāji vērstos sociālajā dienestā un kāpēc sociālajā dienestā pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies to klienti, ir samērā noturīgi. Iedzīvotāji paši personīgi vērstos pašvaldības sociālajos dienestos gadījumos, ja viņiem būtu nepietiekami iztikas līdzekļi, nelaimes gadījuma dēļ, kad vajadzīga palīdzība, nepieciešamība pēc atbalsta vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei, vardarbības gadījumā, kā arī bezdarba gadījumā. Ex-post pētījums rāda, ka 2022. gadā 16% Latvijas iedzīvotāji atzinuši, ka paši vai ģimenes locekļi, ar kuriem viņi dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu.

Visbiežāk Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, lai: (1) saņemtu pabalstu; (2) iesniegtu dokumentus trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai; (3) saņemtu pārtikas pakas vai brīvpusdienas bērniem. Ex-post pētījuma dati rāda, ka pēdējo divu gadu laikā, t.i., Covid-19 pandēmijas ierobežojumu situācijā, iedzīvotāji sociālajā dienestā retāk ir vērsušies dažādu sociālo pakalpojumu saņemšanai. Tas nozīmē, ka, lai gan sociālās palīdzības saņemšanas nepārtrauktība Covid-19 apstākļos tika nodrošināta, sociālo pakalpojumu pieejamība tika sašaurināta. Šo problēmu ex-post pētījumā īpaši akcentē pašvaldības vadītāji un sociālo dienestu sadarbības partneri. Vērtējot sociālo dienestu darba rezultātus, šie speciālisti norāda, ka negatīvu ietekmi uz vairākām sociālā dienesta kritiskām klientu grupām, tostarp, personām ar GRT un ģimenēm ar bērniem, atstāja pulcēšanās ierobežojumi Covid-19 pandēmijas laikā, kuru dēļ noteiktu sociālo pakalpojumu sniegšana tika ierobežota vai pat uz laiku pārtraukta.

Vienlaikus ex-post pētījumā veiktās sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptaujas rāda, ka galvenās sociālo dienestu klientu grupas ir ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un trūcīgas un/vai maznodrošinātas personas. Lielākā daļa pašvaldību sociālo dienestu nodrošina atbalstu arī vardarbībā cietušām personām, bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem, kā arī vecākiem, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums. Tāpat atbalsts tiek sniegts personām ar GRT, pensijas vecuma cilvēkiem, vardarbību veikušām personām, audžuģimenēm un aizbildņiem. Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, būtiski ir palielinājies atbalsts bēgļiem un patvēruma meklētājiem, bezpajumtniekiem, romiem un cilvēktirdzniecības upuriem. Būtiskais pieaugums atbalsta sniegšanā bēgļiem un patvēruma meklētājiem lielā mērā attēlo to pašvaldību un dienesta darbinieku skaitu, kuri 2022. gadā bija iesaistīti atbalsta sniegšanā Ukrainas civiliedzīvotājiem.

Aktīva Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšana Latvijas pašvaldībās sākās 2022. gada martā, un nacionālā līmenī tā lielā mērā tika īstenota ciešā sadarbībā ar pašvaldību sociālajiem dienestiem, kā arī to sadarbības partneriem. Kopumā Ukrainas civiliedzīvotājiem tika sniegts daudzveidīgs atbalsts, tostarp, dzīvesvietas jautājumu risināšana, Ukrainas civiliedzīvotāju atbalsta likumā noteiktā sociālā atbalsta piešķiršana, kā arī dažādu sociālo pakalpojumu piešķiršana atbilstoši konkrētu indivīdu vajadzībām. Ex-post pētījuma rezultāti rāda, ka Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšana Latvijas pašvaldībās sociālo

dienestu darbu ietekmēja būtiski, nozīmīgi paaugstinot darba slodzi, tomēr šis efekts bija salīdzinoši īslaicīgs, proti, dažu mēnešu ilgā laika posmā. Savukārt 2022. gada noslēgumā Ukrainas civiliedzīvotāju skaits sociālo dienestu klientu vidū ir samazinājies, to skaidrojot ar viņu tālāku migrāciju vai algota darba atrašanu.

Vērtējot sociālā dienesta darba atbilstību pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, kā speciālisti, tā sadarbības partneri atzīst, ka vērojama koncentrēšanās uz sociālo darbu ģimenēm ar bērniem, ja tajās ir konstatētas kādas sociālas problēmas, tāpēc citas klientu grupas var būt atstātas novārtā. Speciālisti uzskata, ka joprojām pietrūkst orientācijas uz vietējo sabiedrību kopumā, piemēram, uz vispārēju (preventīvu) darbu ar jauniešiem un jaunajām ģimenēm, ja tās nav nonākušas sociālā dienesta redzeslokā, kā arī senioriem. Šis darbs ir stiprināms, jo palīdz labāk apzināt mazākā mērā sasniegtos pašvaldības klientus, palīdz identificēt potenciālos klientus un savlaicīgāk uzsākt intervenci. Tas vienlaikus ir arī instruments sociālā darba un līdzekļu ieguldījuma sociālajos pakalpojumos efektivitātes paaugstināšanai.

4. rekomendācija. Jāatzīst, ka vairākas jaunas darba metodikas (piemēram, sociālajam darbam kopienā, sociālajam darbam ar jauniešiem) ir izstrādātas un pieejamas apmācībām ex-post pētījuma izstrādes laikā vai noslēgumā, tāpēc mērķa grupu aktualizētā problēmu risināšana ir uzsākta. Vienlaikus pētījums aktualizē nepieciešamību publiskot izstrādātās metodikas darbam ar senioriem. Tāpat pētījuma dati ir pamats ieteikumam, ka sociālā darba kopiena un viņu sadarbības partneri ir jārosina iepazīties ar jaunajām metodikām, lai veicinātu izpratni par to saturu un ienākšanu sociālā darba praksē.

Sociālā dienesta darba organizācija un prakses saturs

Ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju aptaujas dati rāda, ka būtiskas izmaiņas sociālā dienesta darba plānošanā piecu gadu laikā nav notikušas. Arī 2022. gada aptauja rāda, ka plānošana visbiežāk notiek īstermiņā – budžeta gada ietvaros, bet ikdienas darba plānošana tiek veikta regulāru sapulču ar sociālā dienesta darbiniekiem un citu struktūrvienību vadītājiem laikā. Vidēja termiņa un ilgtermiņa plānošana tiek veikta salīdzinoši retāk – vidēja termiņa plānošana sastopama aptuveni pusē sociālo dienestu, bet ilgtermiņa – aptuveni trešdaļā Latvijas pašvaldību.

Ex-post pētījuma rezultāti ir pamats secinājumam, ka sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā ex-ante pētījuma laikā tiek iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā pašvaldības līmenī. Vienlaikus joprojām pastāv vajadzība uzlabot informācijas apmaiņu un atgriezenisko saiti starp pašvaldības vadību un sociālajiem dienestiem kopumā, kā arī sociālā dienesta vadību un speciālistiem. Tāpat sociālā darba attīstību pašvaldībā var negatīvi ietekmēt tas, ka saglabājas samērā zema pašvaldības vadības atsaucība uz sociālā dienesta vadītāja rosinātajām idejām un ieteikumiem.

Sociālā darba prakses satura izpēte ex-post pētījumā atklāj, ka saglabājas ex-ante pētījumā konstatētie sociālā darba organizācijas ieradumi. Biežāk praktizētā sociālā darba pamatmetode ir gadījuma vadīšana (*case management*), kam raksturīga klienta individuālās situācijas un vajadzību izvērtēšana, nepieciešamo sociālo pakalpojumu plānošana, resursu un pakalpojumu piesaiste. Vienlaikus daļa sociālo darbinieku praktizē darbu ar gadījumu (*case work*), kura ietvaros sociālais darbinieks sniedz klientam arī psihosociālo konsultēšanu. Pozitīvā ex-post pētījumā novērotā sociālā darba prakses iezīme ir tāda, ka ir samazinājies sociālo darbinieku īpatsvars, kuri uzskata, ka viņu dienestā tiek veikta

galvenokārt krīzes situāciju risināšana, t.i., mazliet ir pieaudzis sistemātiska darba ar klienta gadījumu īpatsvars. Otra pozitīvā iezīme ir tāda, ka ir samazinājies sociālo darbinieku īpatsvars, kas atzīst, ka viņiem ikdienas darbā bieži vai vienmēr sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās, tomēr arī ex-post pētījuma laikā ar šādām situācijām joprojām bieži sastopas 14% aptaujāto sociālo darbinieku.

Neskatoties uz ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ieguldījumiem, kā rezultātā varētu sagaidīt nozīmīgākas sociālā darba prakses izmaiņas, ex-ante pētījumā konstatētās situācijas saglabāšanos var skaidrot ar vairākiem – kā ārējiem, tā nozares iekšējiem – faktoriem. Būtiski, ka ATR rezultātā notikušo sociālo dienestu vadītāju un daļēji – sociālā darba speciālistu mainība un pulcēšanās ierobežojumi Covid-19 laikā, kas samazināja sociālo darbinieku konsultāciju intensitāti (periodiskumu un ilgumu), varēja kavēt jauninājumu ienākšanu sociālajā darbā. Tāpat pētījumā iegūtie dati rāda, ka blakus ārējiem faktoriem būtiski nozari ietekmējuši tiesību aktu un profesijas standartu grozījumi, un virknes jaunu sociālā darba metodiku ir izstrādātas pēdējo divu gadu laikā pirms ex-post pētījuma veikšanas. Tā rezultātā ex-post pētījuma laikā daļa sociālo dienestu bija salīdzinoši nesenā pagātnē noslēguši, bet daļa – turpināja savu darba organizācijas un metožu pārskatīšanu, dalību apmācībās un tālāko profesionālo pilnveidi. Tādējādi nav pamata uzskatīt, ka šis process ir noslēdzies līdz ar ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” noslēgumu, attiecīgi saglabājas ex-ante pētījumā piedāvāto ieteikumu aktualitāte.

5. rekomendācija. Nozares politikas veidotājiem sadarbībā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām un mācībspēkiem jāturpina uzsāktais darbs, lai veidotu vienotu izpratni par sociālā darba saturu un skaidrāku sociālā darba attīstības vīziju Latvijā.

Līdzīgi, arī attiecībā uz sociālā darba prakses robežu ievērošanu ex-post pētījumā nav konstatēta situācijas uzlabošanās. 85% ex-post pētījumā aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un 63% sociālo darba speciālistu uzskata, ka viņiem nākas veikt tādus pienākumus, kas nebūtu veicami sociālā darba ietvaros. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka no sociālajiem dienestiem tiek sagaidīta jebkura sociāli aktuāla jautājuma risināšana, kura gadījumā nav skaidrs, uz kuru pašvaldības struktūrvienību ir attiecināms attiecīgais darba uzdevums. Sociālajiem dienestiem tiek deleģēti arī tādi pienākumi, kuri būtu piekritīgi citām struktūrvienībām vai speciālistiem gadījumos, ja šīs struktūrvienības sastopas ar pārslodzi vai konkrētā amata vienība pašvaldībā nav izveidota. Līdzīgi kā tika noteikts ex-ante pētījumā, arī ex-post pētījums rāda, ka sociālie dienesti veic sociālo dzīvokļu īres maksas iekasēšanu, parādu piedziņu, kā arī dažādu apsveikumu sagatavošanu un izdalīšanu pašvaldības iedzīvotājiem. Tādējādi arī attiecībā uz sociālā darba prakses robežu ievērošanas stiprināšanu saglabājas ex-ante pētījumā formulēto ieteikumu aktualitāte.

Ar sociālo darbu nesaistīto darba pienākumu uzskaitījums ļauj prognozēt, ka arī nākotnē varētu saglabāties situācija, kad pašvaldību dome uzdod sociālajam dienestam pildīt papildus darba uzdevumus, īpaši, reaģējot uz dažādām krīzēm, kas skar iedzīvotājus. Tas nozīmē, ka ir būtiski nodrošināt sociālajam dienestam nepieciešamo atbalsta personālu (sk. arī 7. rekomendāciju).

6. rekomendācija. Nepieciešams stiprināt sociālā darba speciālistu profesionālo organizāciju kapacitāti, lai, līdzdarbojoties ar politikas veidotājiem, veicinātu izpratni par sociālā darba robežām un stiprinātu sociālā dienesta vadītāju un sociālo darbinieku prasmes savā ikdienas darbā aizstāvēt sociālā darba prakses robežas. Tāpat aktualitāti saglabā nepieciešamība izstrādāt Sociālā darba likumu, kas definētu sociālo darbu, tā mērķus, uzdevumus, robežas, sociālā darba speciālistu kompetences un atbildību.

Sociālā dienesta darba slodze

Saskaņā ar ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju aptaujā iegūto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktā sociālā darba speciālistu skaita norma (1:1000) ir sasniegta divās trešdaļās pašvaldību. Attiecīgi secināms, ka situācija attiecībā uz likuma prasību izpildi ir uzlabojusies, jo ex-ante pētījumā šī prasība bija izpildīta tikai pusē pašvaldību. Savukārt sociālo dienestu vadītāju viedoklis, vai Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasība par sociālā darba speciālistu skaitu pret iedzīvotāju skaitu ir atbilstoša, nav būtiski mainījies. Ex-post pētījumā 57% sociālo dienestu vadītāju to uzskata par neatbilstošu. Gan dienestu vadītāji, gan pašvaldību vadītāji norāda, ka šo kritēriju būtu jāpārskata tādā veidā, ka ir samazināms iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu vai slodzes noteikšanas kritēriji ir pilnīgi pārskatāmi. Izsakot šos priekšlikumus, pašvaldības un sociālā dienesta vadītāji tomēr sagaida, ka, saglabājoties pašreizējai situācijai, praksē tos traucēs izpildīt sociālajos dienestos izplatītais speciālistu trūkums. Galvenie darbinieku trūkuma iemesli ir zemais atalgojums, pašvaldības finanšu resursu ierobežojumi, augstas kvalifikācijas prasības, emocionāli grūts darbs, kā arī administratīvais slogs. Tā rezultātā sociālajos dienestos saglabājas ilgstoši neaizpildītas sociālo darbinieku vakances. Ierastā prakse ir darba slodzes pārdalīšana esošajam personālam, kas paaugstina darbinieku izdegšanas risku. Cilvēkresursu trūkums ir šķērslis jaunu sociālo pakalpojumu un preventīva sociālā darba attīstībai pašvaldībās.

Ex-post pētījuma dati indikatīvi rāda, ka cilvēkresursu trūkuma problēmas aktualitāte kopš ex-ante pētījuma ir pieaugusi. Šobrīd sociālā darba speciālistu trūkumu pašvaldības risina divējādi. No vienas puses, darbā biežāk tiek pieņemti darbinieki bez Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktās izglītības, rosinot darbinieku iestāties augstskolā un iegūt nepieciešamo izglītību, apvienojot to ar darbu. No otras puses, sociālajos dienestos tiek veidotas atbalsta personāla amata vietas, piemēram, sociālās palīdzības klientu apkalpošanai. Mērķa grupu pārstāvji sagaida, ka cilvēkresursu nodrošinājuma problēmas nākotnē pieaugs. To veicina gan esošo cilvēkresursu novecošanās, jauna speciālistiem uzsākot darbu citās institūcijās un NVO, nevis pašvaldību sociālajā dienestā, kā arī speciālistu pieprasījuma pieaugums kopumā, ko veicina sociālo pakalpojumu daudzveidības pieaugums. Pašvaldību vadītāji šeit uzskata, ka esošais augstskolas absolventu skaits nav pietiekams, jo nespēj segt nozares darbaspēka pieprasījuma pieaugumu, tāpēc sagaida aktīvāku Labklājības ministrijas kā nozares politikas veidotājas iesaisti valsts pasūtījuma formulēšanā, iegūstamās izglītības ieguves pakāpeniskuma ieviešanā (piemēram, moduļu izstrāde un piedāvājums mūžizglītībā, lai pakāpeniski iegūtu profesionālo kvalifikāciju, lielāka kvalifikācijas līmeņu dažādība profesijas ietvaros) un atbilstošu grozījumu tiesiskajā regulējumā noteiktajām prasībām speciālistu kompetencēm pieņemšanā (sk. rekomendācijas sadaļās “Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence” un “Sociālo darbinieku darba rezultāti un atalgojuma sistēma”).

Tāpat ex-post pētījums rāda, ka nav būtiski mainījušies kritēriji un prakse, kāda tiek piemērota, lai noteiktu speciālistu darba slodzi, veicot dažādus pienākumus (darbs ar pirmreizējiem klientiem, darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, sociālais darbs ar klientu grupu, sociālās palīdzības organizēšana utt.). Saglabājas situācija, ka (1) vidēji trešajā daļā gadījumu sociālajos dienestos nav noteikti nekādi darba slodzes kritēriji un ka (2) dažādiem pienākumiem tiek piemēroti atšķirīgi slodzes noteikšanas kritēriji. Darbā ar pirmreizējiem klientiem visbiežāk kā slodzes noteikšanas kritērijs tiek lietots lietu skaits vai saņemto iesniegumu skaits. Darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā visbiežāk minētais kritērijs ir lietu skaits. Organizējot sociālo palīdzību, visbiežākais slodzes noteikšanas kritērijs ir iesniegumu skaits, kam seko lietu skaits un apkalpoto personu skaits. Tādējādi sociālo dienestu darba slodzes

aspektā aktualitāti saglabā daļa no ex-ante pētījumā piedāvātajiem risinājumiem (sk. 7. rekomendāciju).

Attiecībā uz administratīvā sloga ietekmi uz sociālo darbinieku kopējo slodzi, ex-post pētījumā aktualizējas situācija, ka darbā ar klientiem un piešķirot sociālos pakalpojumus, sociālajiem darbiniekiem ir jāaizpilda daudz dokumentu, kuri saturiski pārklājas jau dienestā veiktās uzskaites ietvaros (piemēram, par katru ģimenes locekli aizpildot atsevišķu risku novērtējuma veidlapu) vai dienestā un sadarbības institūcijās (piemēram, bāriņtiesas) veiktā darba ietvaros. Speciālisti, kuri akcentējuši šo problēmu, rosina veidot vienkāršākas un integrētas klientu lietu uzskaites sistēmas.

7. rekomendācija. Nepieciešams pārskatīt sociālā darba speciālistu darba slodzes noteikšanas kritērijus. Politikas veidotājiem kopā ar sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām ir ieteicams izstrādāt pasākumus, kas ļautu samazināt esošo sociālā darba speciālistu slodzi un radīt nepieciešamos apstākļus preventīva sociālā darba attīstībai pašvaldībās. Šīs rekomendācijas īstenošana ietver šādus apakšuzdevumus:

- 1) pārskatīt sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritērijus, izvērtējot iespēju (a) paaugstināt sociālā darba speciālistu normu attiecībā pret iedzīvotāju skaitu, respektīvi, nosakot mazāk iedzīvotāju uz vienu speciālistu, (b) iekļaut papildu vai alternatīvus kritērijus, kas sasaista sociālā darba speciālistu skaitu ar sociālajā dienestā lietotajām sociālā darba pamatmetodēm, piemēram, balstoties uz klientu lietu skaitu, preventīvo darbu u.tml.;
- 2) turpināt veicināt plašāku dažādu profesiju sociālā darba speciālistu un atbalsta speciālistu izmantošanu sociālajos dienestos, nododot sociālajam darbam neraksturīgās darbības vai lietvedības kārtošānu (piemēram, pabalstu iesniegumu pieņemšanu) atbalsta personālam;
- 3) aktualizēt administratīvo pienākumu ietekmi uz sociālā darba speciālistu slodzi un sadarbībā ar sociālā darba speciālistu profesionālo organizāciju un citu sadarbības institūciju profesionāļu organizācijām radīt mehānismus administratīvā sloga samazināšanai (piemēram, vienkāršot izvērtējuma veidlapas, novērst dublēšanos, aizpildot risku novērtējuma kartes, veidot integrētas datu uzskaites sistēmas u.tml.).

Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums

Ex-post pētījuma mērķa grupu skatījumā starpinstitucionālā sadarbība starp sociālo dienestu un citām valsts un pašvaldības institūcijām (valsts un pašvaldību policiju, bāriņtiesu, izglītības iestādēm) ir uzlabojusies, īpaši bērnu tiesību aizsardzības ziņā. Savstarpēji visaugstāk ar sadarbību un ieinteresētību risināt mērķa grupu problēmas ir apmierināti sociālie dienesti un bāriņtiesas. Sadarbības uzlabošanas ar šīm institūcijām ir sekmējuši 2017. gadā veiktie tiesiskā regulējuma grozījumi, kas nosaka attiecīgo institūciju sadarbības pienākumu. Redzams, ka veiktie tiesību aktu grozījumi sasaucas ar ex-ante pētījumā identificētajām problēmām un tajā piedāvātajām rekomendācijām.

Viena no samērā izplatītām sadarbības formām ir starpinstitucionālās sanāksmes, kuru uzdevums ir informācijas apmaiņa un noteiktu sarežģītu gadījumu iztirzāšana un kuras pēdējos gados, Covid-19 pandēmijas ierobežojošo pasākumu iespaidā, bieži tiek organizētas tiešsaistē. Daļa sadarbības partneru uzsver, ka šāda sanāksmju organizēšanas forma atvieglo to organizācijas ātrumu un ļauj nodrošināt plašāka speciālistu loka dalību.

Ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptaujas rāda, ka pēdējo piecu gadu laikā, potenciāli, tiesiskā regulējuma grozījumu ietekmē, ir būtiski pieaugusi sadarbība ar VBTAI, NVO, kas darbojas pašvaldībā, kā arī NVO, kas darbojas citās pašvaldībās. Tāpat pašvaldību sociālo dienestu sadarbības partneru vidū ir arī citas iestādes ar plašāku darbības spektru un potenciālo klientu loku. Bieži sociālie dienesti sadarbojas arī dažādām veselības aprūpes iestādēm (ārstiem speciālistiem (piemēram, psihiatru, narkologu u.tml.), ģimenes ārstiem, stacionāriem), Valsts probācijas dienestu un NVA.

Sadarbības partneri, kuri ar sociālo dienestu sazinās visbiežāk, piemēram, bērnu tiesību aizsardzības jautājumos, norāda, ka līdz šim ierastās sadarbības formas un informācijas apriti var ietekmēt informācijas trūkums par sociālā darba nozares iekšienē notiekošo domāšanas un rīcības paradigmas maiņu. Kā piemērs ex-post pētījumā tiek minēta ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros izstrādātā metodika darbā ģimenēm ar bērniem. Saskaņoties uz sociālo dienestu atteikumu sniegt konkrētu informāciju bāriņtiesām un citiem partneriem vai proaktīvi rosināt kādu pašvaldības iedzīvotāju kļūt par sociālā dienesta klientu, kas tiek pamatots ar metodikā noteiktajiem darba principiem, sadarbības partneri demonstrē neizpratni par to, kā turpmāk organizēt sadarbību iestāžu starpā. Šeit sadarbības partneri pauž bažas par metodikas interpretāciju un saturu, kā arī to, vai tajā demonstrētie darba principi saskan ar Latvijas tiesiskajā regulējumā noteiktajiem institūciju pienākumiem un Latvijas sociālā darba reālo situāciju.

8. rekomendācija. Lai novērstu potenciālos pārpratumus, kas sociālā dienesta sadarbības partneru starpā var rasties, ieviešot jaunas sociālā darba metodikas, ieteicams proaktīvi pamata informāciju (semināru vai īsu apmācību veidā) par to saturu un atbilstību tiesību aktu normām (vai plānotajiem grozījumiem) sniegt arī sociālo dienestu galvenajiem sadarbības partneriem, kurus varētu skart šīs izmaiņas.

Ex-post pētījuma dati rāda, ka vāja sadarbība un abu pušu skatījumā – neieinteresētība sadarboties – saglabājas starp sociālajiem dienestiem un dažādām veselības aprūpes iestādēm un speciālistiem – kā ģimenes ārstiem, tā stacionāriem. Būtiski, ka pārmetumus pretējai pusei velta kā sociālo dienestu pārstāvji, tā veselības aprūpes institūciju pārstāvji. Visbiežāk problēmas būtība ir lēnā, nepilnīgā vai smagnējā informācijas apmaiņa par pacientiem/ klientiem (piemēram, viņu trūcīgā vai maznodrošinātā statusu, invaliditātes grupu u.tml.), arī personām ar GRT vai atkarībām. Atsevišķi stacionāru sociālie darbinieki izteikuši vēlēšanos saņemt iespēju pieslēgties SOPA, lai noskaidrotu sociālā dienesta klienta statusu.

Attiecībā uz personām ar GRT vai pieaugušām personām ar atkarībām sadarbības partneri uzskata, ka sociālie dienesti tos atzīst par mazāk būtiskiem saviem klientiem. Redzams, ka nav skaidra tiesiskā regulējuma, kas noteiktu šīs sadarbības formātu un raksturu, kā arī sadarbības partneri, kuri aktualizē šo klientu sociālās problēmas, atrodas citu nozaru ministriju pakļautībā. Problēmas sadarbībā, iespējams, ir skaidrojamas arī ar to, ka veselības un labklājības nozares politikas veidotāji nav ikdienā iesaistīti vienota redzējuma veidošanā ar savā padotībā esošajām institūcijām, kā būtu organizējama savstarpējā sadarbība, piemēram, dokumentu aprites līmenī. Kā veselības aprūpes iestādes, tā arī citi sadarbības partneri (piemēram, NVA, Valsts probācijas dienests) atzīmē, ka klientu situācijas, kurās nav noteikta obligāta institūciju savstarpējā sadarbība, atrodas mazāk izdevīgā pozīcijā, jo tad sociālie dienesti ir mazāk atsaucīgi šo klientu problēmu risināšanā. Tāpat starpinstitucionālā sadarbība ir vāja gadījumos, ja partneri rosina ieviest jaunas sadarbības formas, lai preventīvi strādātu ar citām mērķa

grupām, kuru situācija neskar bērnu tiesību aizsardzības jomu (pieaugušām personām ar atkarībām, personām ar GRT, iepriekš tiesātam personām).

9. rekomendācija. Politikas veidošanas līmenī svarīgi aktualizēt ideju, ka sociālajā darbā ir būtiskas visas dienesta klientu grupas, lai mazinātu kādu klientu grupu vajadzību prioritizēšanu pretstatā citu mērķa grupu problēmu risināšanai. Praksē tas nozīmētu veidot specializācijas darbam ar visām sociālajā dienestā aktuālām klientu mērķa grupām vai problēmām, pieļaujot, ka viens sociālais darbinieks varētu būt specializējies vairākās saistītās jomās, piemēram, darbā ar vardarbības upuriem un vardarbību veikušām personām un pieaugušām personām ar atkarībām. Atbalstīt šo ideju, izstrādājot mūsdienīgas sociālā darba metodikas ar klientu grupām, ar kurām sociālie darbinieki jūtas profesionāli mazāk sagatavoti (sk. sadaļu “Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence”).

Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence

Sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences kontekstā būtisku nozīmi pēdējo piecu gadu laikā ir ieguvis ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ieguldījums nozares attīstībā, piedāvājot apmācības, supervīzijas, jaunu metodiku sociālajam darbam ar īpašām klientu grupām izstrādi un ģimenes asistenta pakalpojuma attīstīšanu. ESF projekta ieguldījumu profesionālās pilnveides kontekstā ex-post pētījuma ietvaros plaši raksturo gan tiešā mērķa grupa – sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, gan arī sociālo dienestu sadarbības partneri. Sociālo dienestu pārstāvji pozitīvi novērtēja ESF projektā piedāvāto pasākumu veidu un tēmu daudzveidību, kvalitāti un piešķirto līdzfinansējumu. Sociālie darbinieki atzīst, ka projektā izstrādātās metodikas sniedz jaunu skatījumu uz risku izvērtējumu, starpinstitucionālo sadarbību, komunikācijas īpatnībām saskarsmē ar dažādum klientu grupu pārstāvjiem, attīsta viņu kā speciālistu pašrefleksiju par savu veikto darbu. Sociālo dienestu sadarbības partneru skatījumā nozīmīgs resurss ir bijis arī sociālo darbinieku sanāksmes ar Labklājības ministrijas piedalīšanos. Tās ir nodrošinājušas kā metodisko vadību, informācijas apmaiņu par tiesību aktu grozījumiem un nozares politikas aktualitātēm, tā arī kopības sajūtu – apziņu, ka sociālo dienestu problēmas ir uzklautas un ka pastāv iespēja tieši kontaktēties un uzdot jautājumus politikas veidotājiem. Pētījuma dalībnieki rosina Labklājības ministrijai kā politikas veidotājam saglabāt šādu sanāksmju formātu arī pēc ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” noslēguma.

Atzīstot nozīmīgo ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” projekta ieguldījumu, ex-post pētījuma rezultāti, kas balstīti sociālo dienestu vadītāju, speciālistu, to sadarbības partneru un pašvaldības vadītāju viedokļu apkopojumā par sociālo dienestu speciālistu profesionālās kompetences pilnveides vajadzībām, aktualizē vajadzību turpināt sniegt līdzvērtīgu atbalstu. Līdzīgi kā ex-ante pētījumā joprojām nepieciešamos profesionālās pilnveides pasākumus var iedalīt divās grupās. Pirmkārt, darba prasmes ar noteiktām sociālo dienestu klientu grupām, un, otrkārt, vispārējās komunikācijas, konfliktu risināšanas un klientu motivēšanas prasmes, kuru nozīmīgs aspekts ir prasme saglabāt cieņpilnu attieksmi, vienlaikus noturot profesionālās robežas un aizsargājot savu pozīciju saskarsmē ar agresīviem klientiem. Citu pilnveidojamo komunikācijas prasmju aspektu izgaismo sadarbības partneru pieredze, kurā sastopamas situācijas, kad pašvaldību sociālo dienesti izrāda arogantu attieksmi (pārākumu pār citām līdzīgām iestādēm/ organizācijām). Tā kā sadarbības partneri ir saskārušies ar šo pieredzi pēdējo gadu laikā, viņi to sasaista ar sociālā darba nonākšanu politikas veidotāju prioritāšu vidū.

Ex-post pētījumā minētās sociālo dienestu klientu grupas, darbā ar kurām sociālā darba speciālisti izjūt prasmju trūkumu, lielā mērā atkārtojas, salīdzinot ar ex-ante pētījumu. Secināms, ka pēdējo piecu gadu laikā mācību piedāvājums ir veidots saskaņā ar politikas veidotāju redzējumu par sociālā darba attīstības pašvaldībā prioritātēm. Attiecīgi nozīmīga apmācību daļa tika orientētas uz to, lai sociālie dienesti varētu pilnveidot sniegumu tādās specializācijās, kuras definētas arī tiesiskajā regulējumā (piemēram, sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem). Ex-post pētījuma rezultāti rāda, ka aptuveni puse vai vairāk sociālo dienestu vadītāju norāda, ka viņa vadītā dienesta darbinieki pēdējo piecu gadu laikā (ESF projekta darbības periodā) ir pilnveidojuši prasmes darbā ģimenēm ar bērniem, ar vecākiem, kuriem ir bērnu audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, vardarbībā cietušām personām un vardarbību veikušām personām, personām ar GRT un personām ar dažāda veida atkarībām.

Vienlaikus ex-post pētījumā iegūtā informācija ir pamats secinājumam, ka speciālistiem joprojām trūkst zināšanu un prasmju darbā ar personām, kuras atbrīvotas no ieslodzījuma vietām (bijušajiem ieslodzītajiem), un viņu ģimenes locekļiem, cilvēktirdzniecības upuriem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm (t.sk. jauniešiem ar atkarībām), bēgļiem un patvēruma meklētājiem, ilgstošajiem bezdarbniekiem (t.sk. pirmspensijas vecumā), kā arī bezpajumtniekiem. Nākamā visbiežāk minētā klientu grupa, darbā ar kuru speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju, ir personas ar dažāda veida funkcionāliem traucējumiem, t.sk., kustību, redzes, dzirdes traucējumiem. Vairumā gadījumu (izņemot attiecībā uz personām ar dažādām atkarībām) darbā ar nosauktajām grupām speciālisti savas prasmes pēdējo piecu gadu laikā ir pilnveidojuši ievērojami retāk – aptuveni viena piektdaļa dienesta vadītāju atzīst, ka dienestā kāds no darbiniekiem ir pilnveidojis prasmes darbā ar šīm mērķa grupām. Nosaukto klientu grupas ir skaitliski mazākas un tām bieži raksturīgas vairākas sociālas problēmas, tādēļ darbs ar tām ir sarežģīts, un tam nepieciešamas specifiskākas iemaņas un prasmes, kuru apguvei var būt nepieciešams arī vairāk laika.

10. rekomendācija: ex-post pētījumā saglabājoties augstam zināšanu pieprasījumam darbā ar noteiktām klientu grupām, politikas veidotājiem un izglītības programmu īstenotājiem ieteicams izvērtēt līdzšinējo mācību tēmu un norises formāta atbilstību sociālā darba speciālistu vajadzībām un, sekojot iepriekš minētajam izklāstam, veicināt sociālā darba ar vēl citām specifiskām klientu grupām metodiku izstrādi un iekļaušanu mācību piedāvājumā.

Ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju aptaujas dati rāda, ka pēdējo piecu gadu laikā ir būtiski pieaudzis to dienestu īpatsvars, kuros strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto izglītību. Šie rezultāti sasaucas ar sociālo dienestu cilvēkresursu trūkuma problēmu, kura tiek risināta, pieņemot darbā personālu bez atbilstošas izglītības, motivējot uzsākt studijas, vai pieņemot atbalsta personālu dažādu lietvedības funkciju veikšanai. Tāpat ir pieaudzis sociālo dienestu īpatsvars, kuros strādā pēdējo divu gadu laikā atbilstošu izglītību ieguvuši sociālā darba jomas izglītības programmu absolventi. Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ir pieaudzis to sociālo dienestu vadītāju īpatsvars, kas pozitīvi vērtē absolventu sagatavotību sociālā dienesta praksei. Vienlaikus pozitīvo vērtējumu ir devuši mazliet vairāk par pusi dienestu vadītāju, kas nozīmē, ka absolventu profesionālās sagatavotības paaugstināšana ir jāturpina.

11. rekomendācija. Labklājības ministrijai kā nozares politikas veidotājam jāturpina aktualizēt atbalsta nepieciešamību sociālā darba speciālistu izglītības iegūšanas procesam. Veidojot valsts pasūtījumu, jāapzina absolventu individuālie šķēršļi, uzsākot darbu sociālajos dienestos, jāpievērš uzmanību jauno speciālistu zināšanu atbilstošai nostiprināšanai praksē, piesaistot mentoru.

Sociālo darbinieku darba rezultātu vērtējums un atalgojuma sistēma

Gan ex-ante, gan ex-post pētījumā kontekstā sociālo darbinieku darba rezultātu analīze tika veikta divējādi. Pirmkārt, tika noteikts sociālo dienestu klientu apmierinātības līmenis ar sadarbību, un, otrkārt, tā ir darba izpildes rezultātu novērtēšana, kura tiek vai netiek veikta katras pašvaldības līmenī.

Izvērtējot dažādus sadarbības aspektus, arī ex-post pētījumā sociālā dienesta klienti kopumā pozitīvi vērtē sociālo darbinieku profesionalitāti un komunikāciju, turklāt pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir pieaudzis, salīdzinot ar ex-ante pētījumu. Raksturojot sadarbību ar sociālo darbinieku ex-post pētījumā, klienti visaugstāk vērtē (1) laipnu un cieņpilnu attieksmi no sociālā darbinieka puses; (2) to, ka klientam tika dots pietiekami daudz laika, lai viņš varētu izstāstīt savas vajadzības; (3) tikšanās ar sociālo darbinieku plānotā laika ievērošanu; un (4) sociālā darbinieka spēju izprast klienta situāciju. Nākotnē nepieciešams uzlabot sociālo darbinieku sniegumu saistībā ar (1) konfidencialitātes nodrošināšanu un (2) klientu pašu resursu atraisīšanu, jo aptuveni viena ceturtdaļa sociālo dienestu klientu atzina, ka saruna ar sociālo darbinieku nav ļāvusi saprast, kā viņš pats sev var palīdzēt.

Runājot par sociālā darba speciālistu darba rezultātu novērtēšanu pašvaldību līmenī, ex-post pētījums rāda, ka ir pieaudzis sociālo dienestu skaits, kuros tiek veikta darba izpildes novērtēšana: 83% sociālo dienestu vadītāju norāda, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos tiek veikta darba izpildes novērtēšana. Vienlaikus saglabājas situācija, kad galvenā pieeja atalgojuma noteikšanai pašvaldību sociālajos dienestos ir ieņemamais amats. Tomēr ir pieaudzis sociālo dienestu īpatsvars, kuros darba izpildes novērtēšanas rezultāti tiek izmantoti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai. Darba izpildes rezultātus kā saistošus atalgojuma noteikšanā atzīmē gandrīz divas trešdaļas sociālo dienestu vadītāju. Blakus šiem kritērijiem citi, aptuveni pusē sociālo dienestu izmantoti, kritēriji ir: (1) speciālista izglītības līmenis, (2) darba slodze un (3) specializācija darbā ar noteiktām mērķa grupām. Arī pēdējā kritērija izmantošana atalgojuma noteikšanā ir pieaugusi, salīdzinot ar ex-ante pētījumu.

Neskatoties uz darba rezultātu novērtējuma ciešāku sasaisti ar sociālā darba speciālista saņemto atalgojumu, būtiska problēma ir sākotnējā darba algas likme, kuru pašvaldības vadība nosaka par pamatu sociālā darba speciālistu atalgojumam. Kopumā pašvaldību darbinieku atalgojumu nosaka atbilstoši Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma prasībām un 26.04.2022. MK noteikumiem Nr. 262 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs, amatu klasifikācijas un amatu apraksta izstrādāšanas kārtība" definētajām amatu saimēm un līmeņiem, kuriem tiek piemērotas noteiktas mēnešalgu grupas. Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likums paredz konkrētai mēnešalgu grupai piemērojamo koeficientu pret bāzes mēnešalgu, kā arī pieļauj variācijas, nosakot piemērojamus koeficientus skalas minimumam, viduspunktam un maksimumam. Lai gan likums paredz pārejas noteikumus, kā rezultātā atalgojuma palielināšana ir sasniedzama pakāpeniski līdz 2027. gada 1. janvārim, pašvaldību sociālo dienestu atalgojums, vērtējot pēc piedāvātās atalgojumu skalas, ir atšķirīgs. Daļā pašvaldību sociālā darba speciālistu atalgojuma līmenis vēl nesasniedz minimāli noteikto, citās pašvaldībās tas tiecas uz skalas viduspunktu. Tāpat pašvaldību vadītāji atzīst, ka Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma pašreizējā redakcija uzlabo pašvaldību iespējas speciālistu atalgojumu saskaņot ar darba rezultātiem. Vienlaikus ex-post pētījums rāda, ka pašvaldību vadībai nav plānu tuvākajā laikā paaugstināt sociālā darba speciālistu atalgojumu tādā mērā, lai tas pārsniegtu attiecīgās mēnešalgu grupas viduspunktu. Pašvaldību vadītāji norāda, ka par šķērslī tam kalpo ierobežotais

pašvaldības budžets un vajadzība savstarpēji līdzsvarot dažādu pašvaldību iestāžu darbinieku atalgojumu..

12. rekomendācija. Tā kā ex-post pētījumā konstatēts, ka cilvēkresursu pieejamības problēma piecu gadu laikā ir saasinājusies vēl lielākā mērā, nekā tika konstatēts ex-ante pētījumā, saglabājas nepieciešamība palielināt sociālā darba speciālistu atalgojumu, lai palielinātu konkurētspēju ar privāto sektoru un veicinātu speciālistu vēlēšanos strādāt pašvaldības sociālajā dienestā. Šim nolūkam Labklājības ministrijai kā politikas veidotājam ir jāseko, kā pašvaldības īsteno Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā noteiktās normas attiecībā uz sociālā darba speciālistu atalgojuma līmeni, kopā ar Latvijas Pašvaldību savienību un sociālā darba speciālistu profesionālajām organizācijām sekmēt diskusijas un izskatīt iespējas paaugstināt sociālā darba speciālistu atalgojumu.

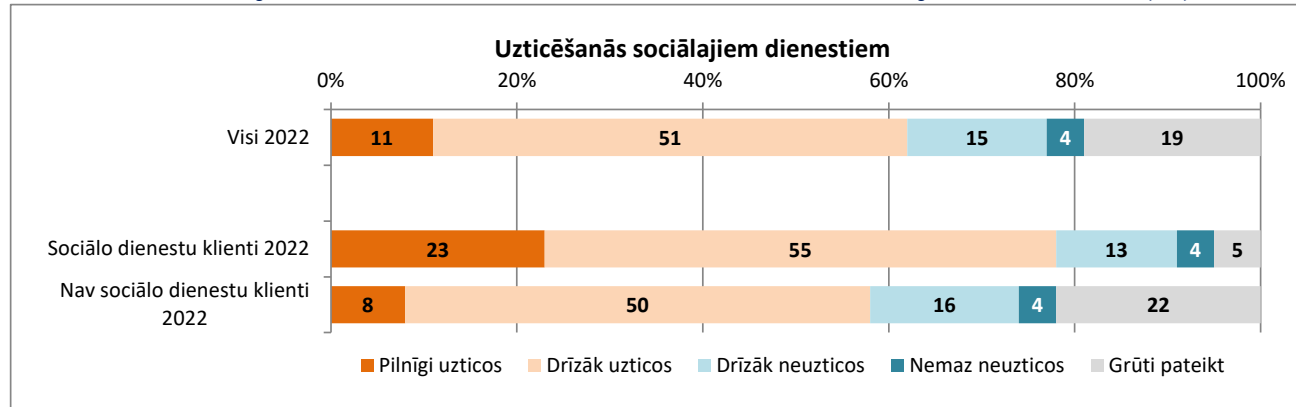
Sociālā dienesta loma, tēls un reputācija sabiedrībā

Sociālā dienesta tēls un reputācija kā sabiedrībā kopumā, tā noteiktu sadarbības institūciju vidū lielā mērā ir tā veiktā darba un komunikācijas ar iedzīvotājiem rezultāts. Profesionāli veikts darbs bez atbilstošas komunikācijas ar sabiedrību vai sadarbības partneriem nav garantija, ka par sociālo dienestu veidosies labs priekšstats. Tam ir nepieciešama arī sabiedrības un sadarbības partneru izpratnes veidošana par to kādi ir sociālā dienesta darba mērķi un uzdevumi, iepazīstināšana ar sasniegtajiem rezultātiem un izpratnes veidošana, tostarp par to, ka dienestā veiktā sociālā darba process ir ilgstošs process komplikētu mērķu sasniegšanai. Attiecīgi pētījuma mērķis un uzdevumi nosaka nepieciešamību mērīt pašvaldības iedzīvotāju, sociālā dienesta vadītāju, sociālā darba speciālistu, sociālā dienesta sadarbības partneru un pašvaldību vadītāju izpratni un viedokli par sociālā dienesta vietu un lomu sabiedrībā, dienesta tēlu un reputāciju, kā arī viedokli par dienesta speciālistu veiktā sociālā darba atbilstību pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām.

Iedzīvotāju perspektīva

Lai iegūtu rezultatīvā rādītāja bāzes vērtību, kas plānots “Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņēs 2021.-2027. gadam”⁸, ex-post pētījumā ir iekļauts jautājums par sabiedrības uzticēšanos pašvaldību sociālajiem dienestiem. Šis rādītājs vispārīgā veidā raksturo sociālā dienesta tēlu sabiedrībā. Aptaujas dati parāda, ka kopumā pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 62% Latvijas iedzīvotāju, neuzticas 19%, bet 19% ir grūtības paust savu viedokli (2. attēls).

2. attēls. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu uzticēšanās sociālajiem dienestiem (%)



Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Pozitīvi vērtējams apstāklis, ka saskaņā ar aptaujas rezultātiem sociālo dienestu klientu vidū uzticēšanās sociālajam dienestam ir būtiski augstāka (78%). Savukārt likumsakarīgi, ka to aptaujāto vidū, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, būtiski augstāks ir to īpatsvars, kam ir grūtības formulēt noteiktu atbildi (22%), kas ir viens no relatīvi zemākas uzticēšanās vērtējuma cēloņiem (2. attēls).

⁸ Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>.

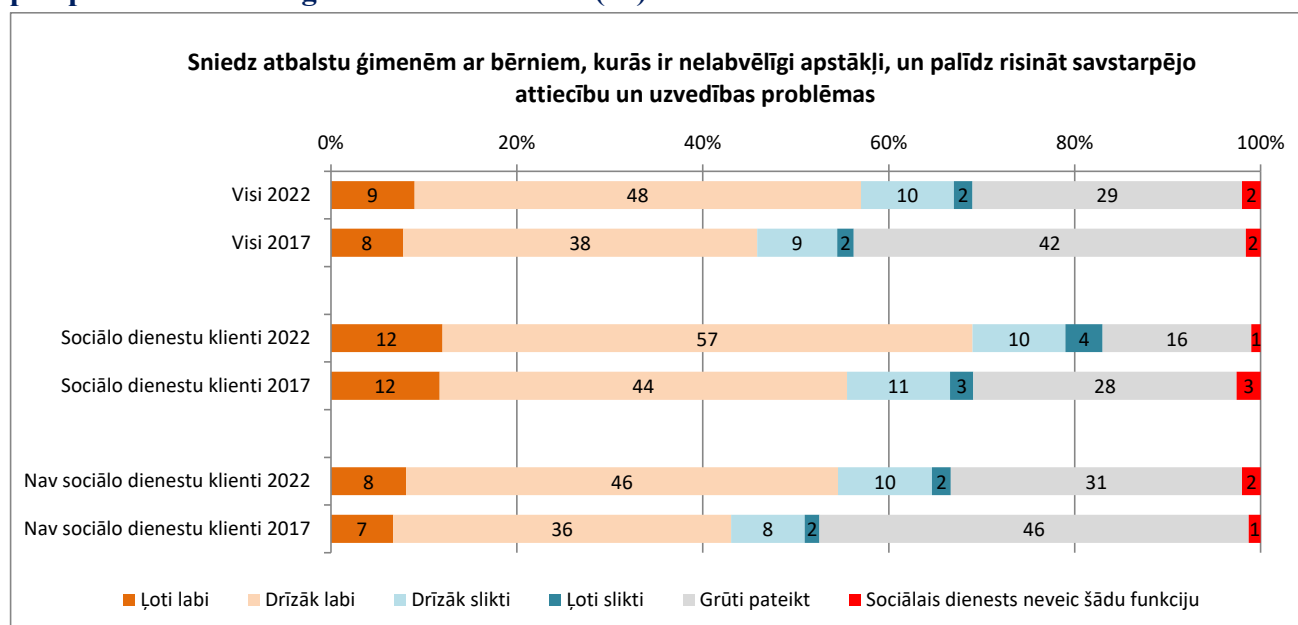
Sociālā dienesta darbības izvērtēšanai ex-ante pētījumā tika noformulēti 16 izteikumi, kas attēlo nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus. Sociālā dienesta darba uzdevumu formulējumiem tika izmantots Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” un “Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam”, kā arī saistošie ES dokumenti. Piedāvājot noteiktus izteikumus, kas raksturo sociālo dienestu darbu, tika pievērsta uzmanība tam, lai vērtējamo izteikumu skaits būtu optimāls no aptaujas dalībnieku uztveres viedokļa. Jāuzsver, ka šis jautājums tika uzdots nevis par visu Latviju kopumā, bet gan tieši par to pašvaldību, kurā konkrētais respondents dzīvo. Attiecīgi, lai noskaidrotu, kā pēdējo piecu gadu laikā ir mainījies sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums, šis jautājums ex-post aptaujā ir uzdots ar ex-ante pētījumam identiskiem formulējumiem. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu viedokļu salīdzinājuma rezultāti netieši atspoguļo arī izmaiņas, kuras notikušas sociālo dienestu darbā kā saiknē ar pašvaldības lēmumu pilnveidot sociālo pakalpojumu piedāvājumu, tā arī saiknē ar ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstības pašvaldībās” ieguldījumiem.

Šim nolūkam mērījums ir veikts un atspoguļots kopumā sešās pētījuma mērķa grupās: visi aptaujas dalībnieki 2022. gadā (ex-post) un 2017. gadā (ex-ante); sociālo dienestu klienti 2022. un 2017. gadā; un tie, kas pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldību sociālo dienestu klienti – 2022. un 2017. gadā. Jautājuma formulējums ļauj novērtēt arī iedzīvotāju informētību par to, kādi ir pašvaldības sociālā dienesta uzdevumi vispār un kādi ir dienesta darba rezultāti. Ja pakalpojums pašvaldībā tiek sniegts, bet ir atzīmēts atbilžu variants “sociālais dienests neveic šādu funkciju”, tas liecina par informācijas trūkumu iedzīvotāju vidū. Arī atbilžu varianta “grūti pateikt” augstāks īpatsvars raksturo zemu informētību par sociālā dienesta darba rezultātiem vienā vai otrā aplūkotajā aspektā. Lai gan ir skaidrs, ka iedzīvotāji var būt mazāk informēti par sociālā dienesta darbu un sociālajiem pakalpojumiem, kurus viņi paši neizmanto, tomēr, no labas reputācijas viedokļa raugoties, ir svarīgi, lai kopumā sabiedrība zinātu, ka pašvaldībā tāds pakalpojums ir pieejams un ka tas tiek sniegts labā kvalitātē cilvēkiem, kuriem tas ir nepieciešams.

Ņemot vērā, ka ex-post pētījuma galvenais uzdevums ir izvērtēt pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes izmaiņas ESF projekta ietvaros īstenoto aktivitāšu, tai skaitā profesionālās pilnveides pasākumu, rezultātā, salīdzinot ar ex-ante pētījuma rezultātiem, turpinājumā katrs no 16 sociālo dienestu uzdevumu vērtējumiem ir aplūkots atsevišķi abās pētījuma mērķa grupās.

Sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (3. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”. Sociālo dienestu klientu vidū atbilžu skaits “drīzāk labi” pieaudzis par 13%.

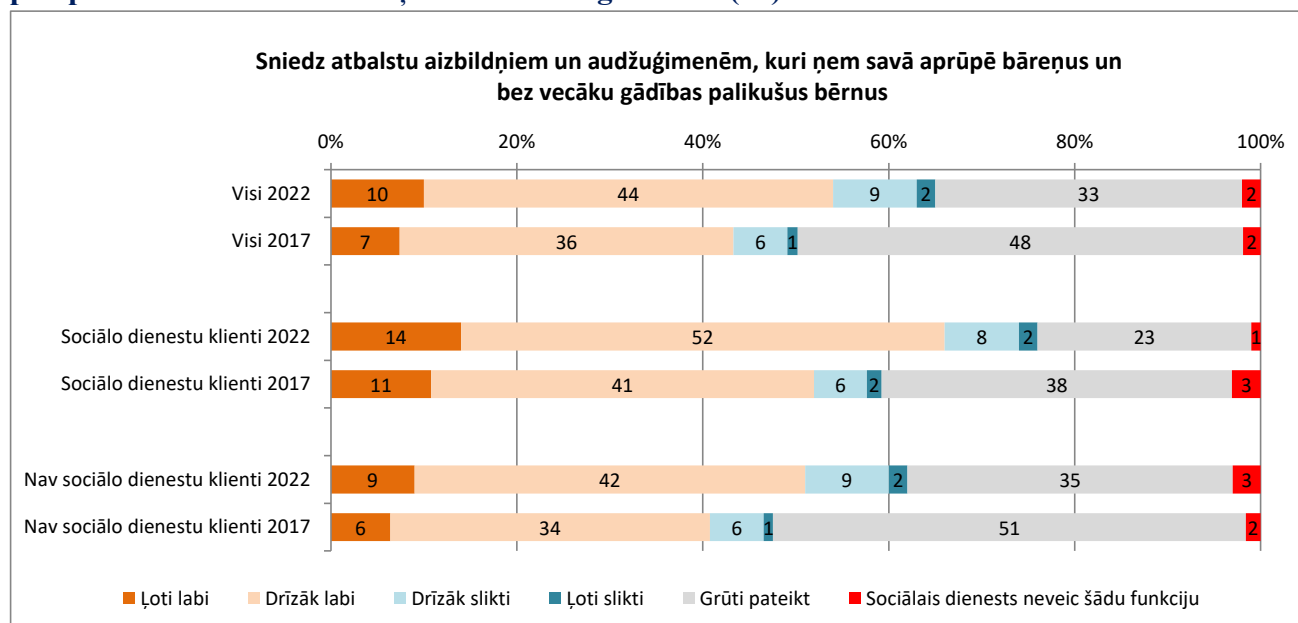
3. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts ģimenēm ar bērniem (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

4. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

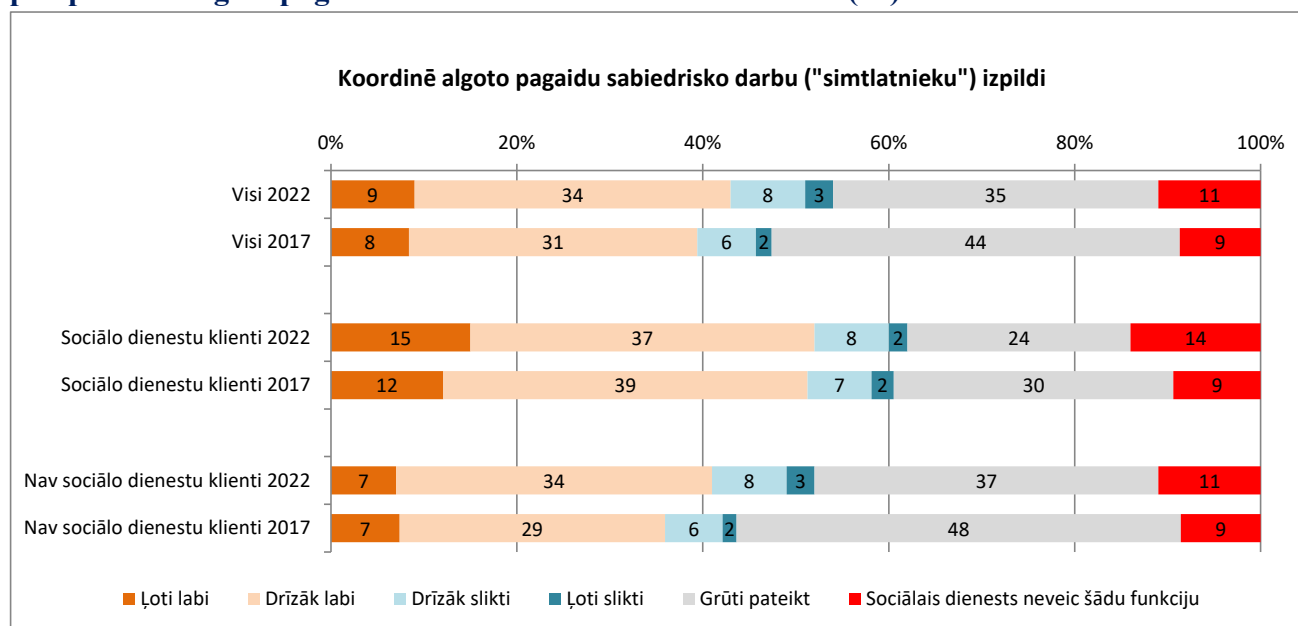
Sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (4. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 12%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”. Sociālo dienestu klientu vidū atbilžu skaits “drīzāk labi” pieaudzis par 11%.

Koordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu (“simtlatnieku”) izpildi. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums visās grupās (5. attēls) nav ļoti būtiski mainījies. Visās grupās ir mazliet (par dažiem %) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi”, un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 9%).

Motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (6. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi” (vidēji pozitīvā vērtējuma pieaugums ir par 11%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 9%).

Sniedz atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “grūti pateikt”, kas liecina, ka ne iedzīvotāji, ne sociālo dienestu klienti nav pārāk labi informēti par šāda veida atbalstu (7. attēls). Vienlaikus jānorāda, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%), un vidēji par 11% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

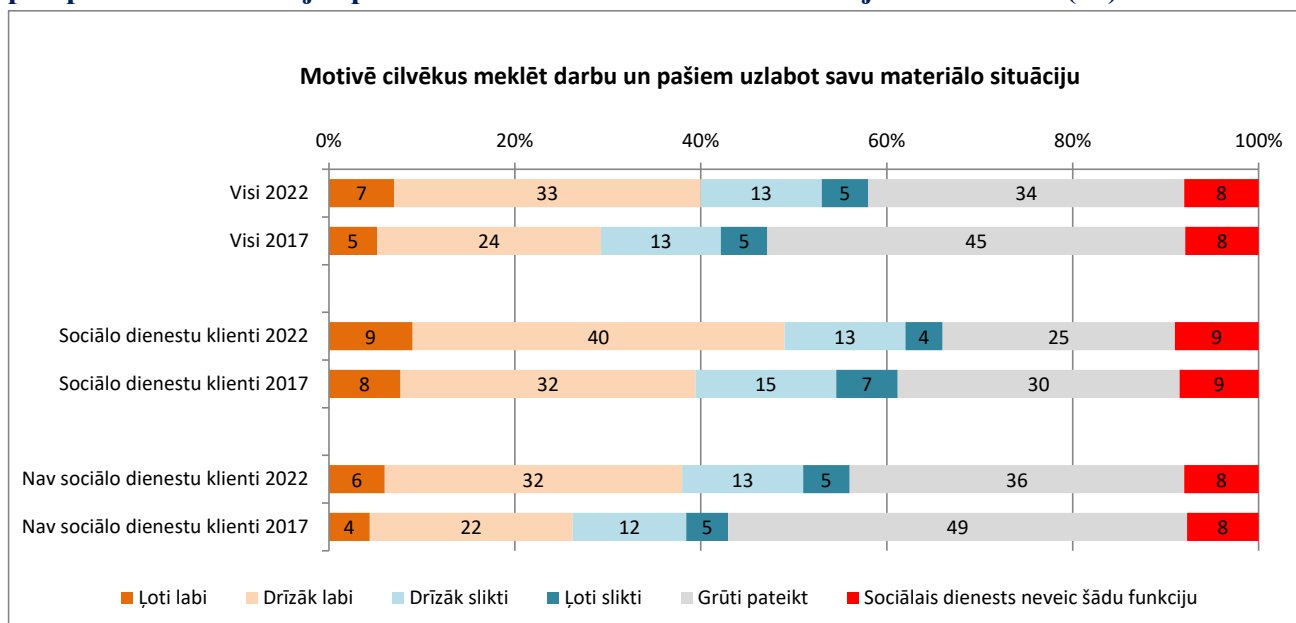
5. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: algoto pagaidu sabiedrisko darbu koordinēšana (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

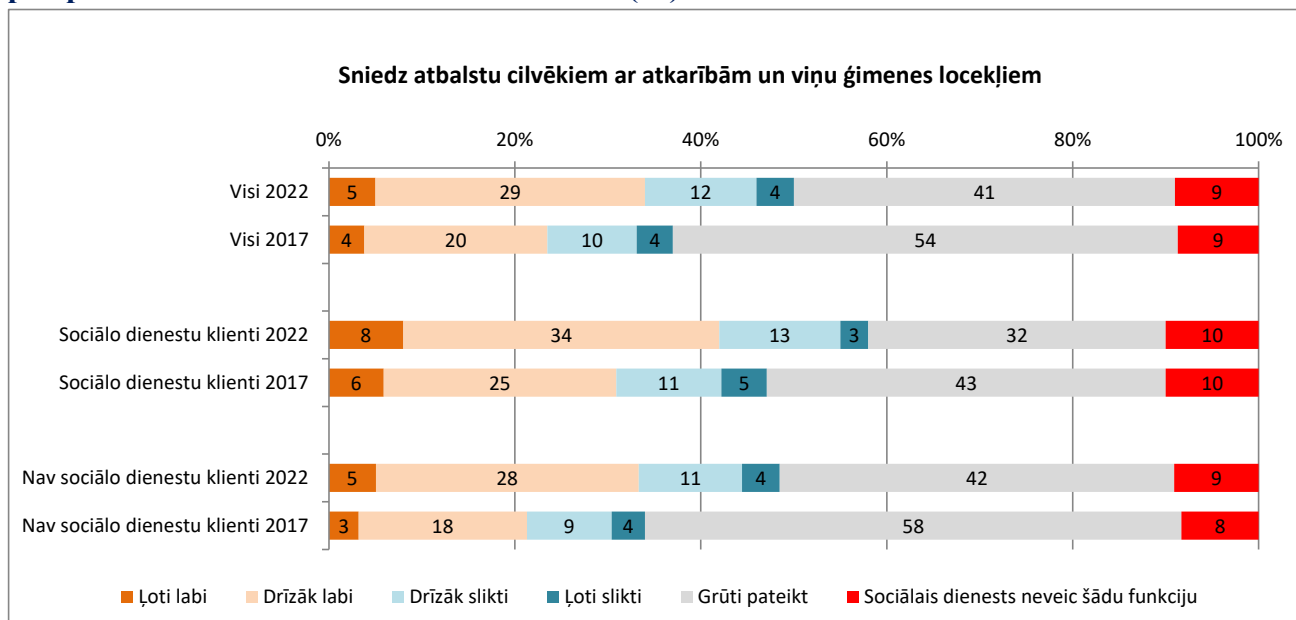
6. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: motivācijas pašiem uzlabot savu materiālo situāciju veicināšana (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

7. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts cilvēkiem ar atkarībām (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

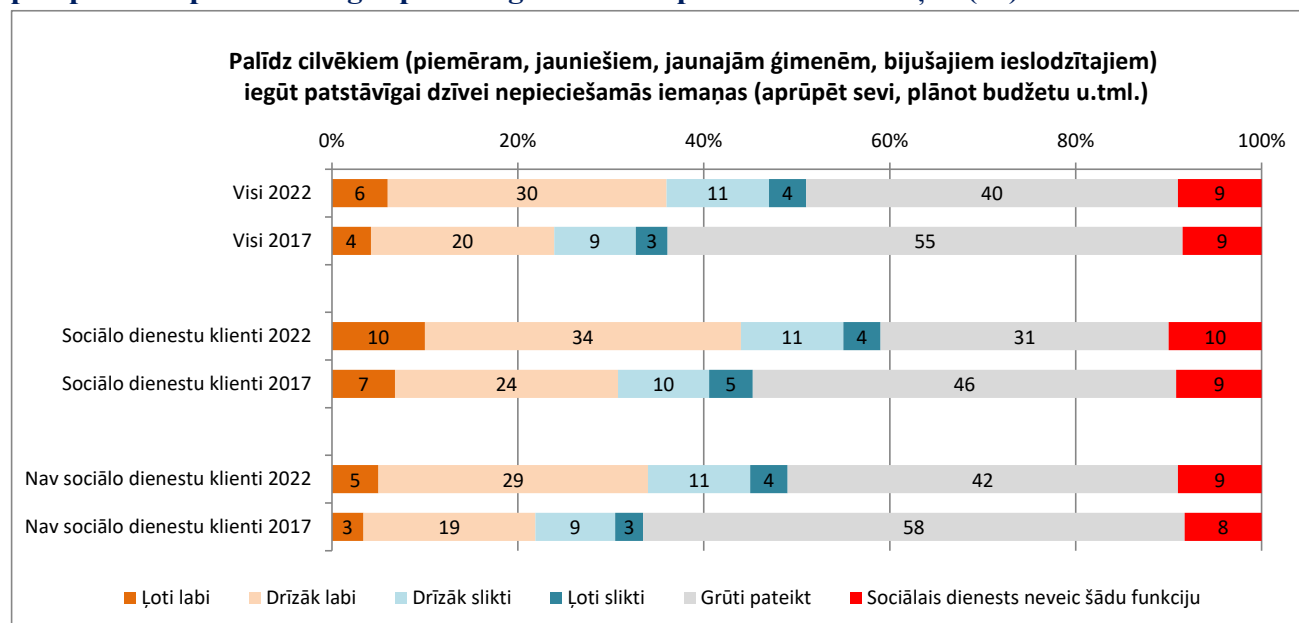
Palīdz cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.). Arī šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “grūti pateikt” (vidēji 45%), kas liecina, ka ne iedzīvotāji, ne sociālo dienestu klienti nav pārāk labi informēti par šāda veida atbalstu (8. attēls). Vienlaikus redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un vidēji par 15% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

Nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (t.sk. “drošības poga”, asistents, tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml.). Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir mazliet atšķirīgas tendences, salīdzinot ar citu uzdevumu vērtējumu (9. attēls). Kopumā ir mazliet (par dažiem %) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti slikti” un “drīzāk slikti”, bet ir samazinājies (par dažiem %) atbilžu skaits “ļoti labi”. Vienlaikus ir pieaudzis to skaits, kas sniedz vērtējumu “drīzāk labi” un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

Piešķir pabalstus iedzīvotājiem. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums nav ļoti būtiski mainījies, vienlaikus visās grupās (10. attēls) ir nedaudz pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi” (vidēji pozitīvā vērtējuma pieaugums ir par 4%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 8%).

Nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums nav būtiski mainījies, tikai mazliet ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 6%), un vidēji par 10% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (11. attēls).

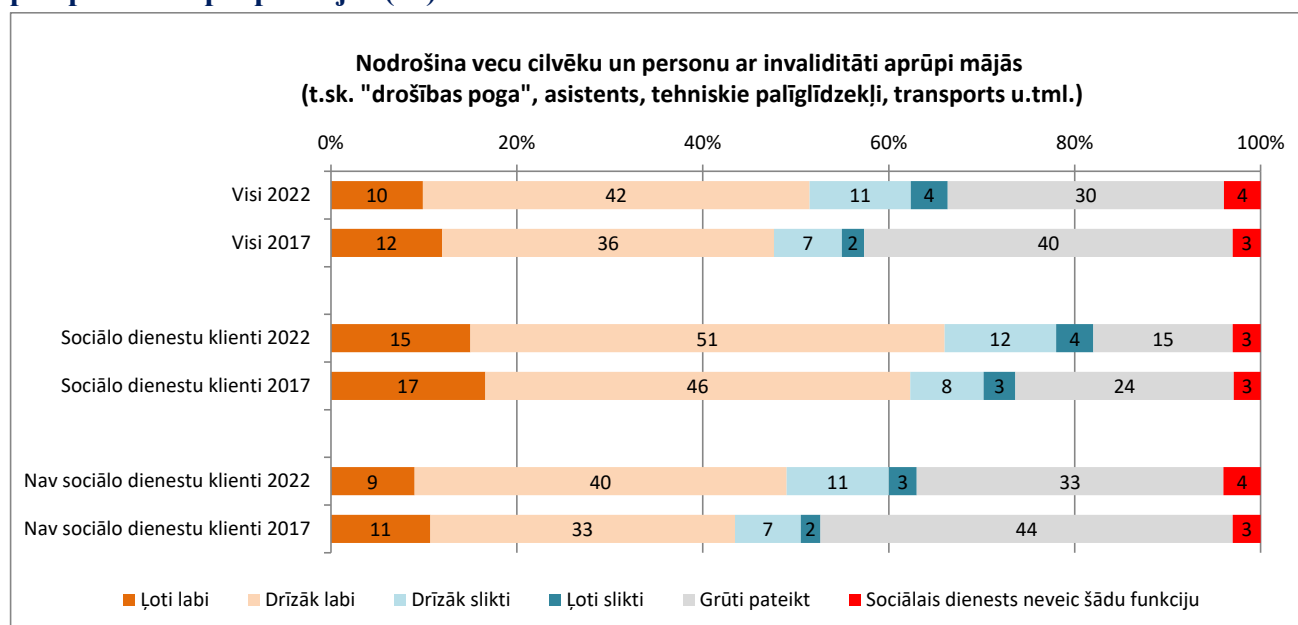
8. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: palīdzība iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

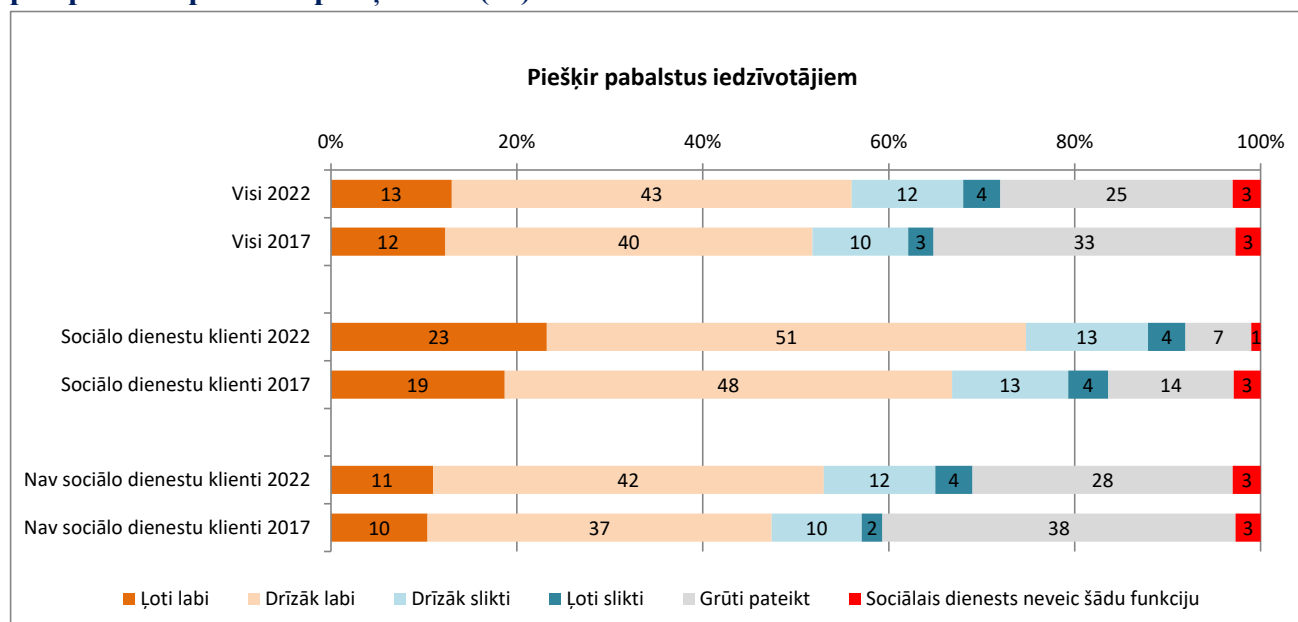
9. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: aprūpe mājās (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

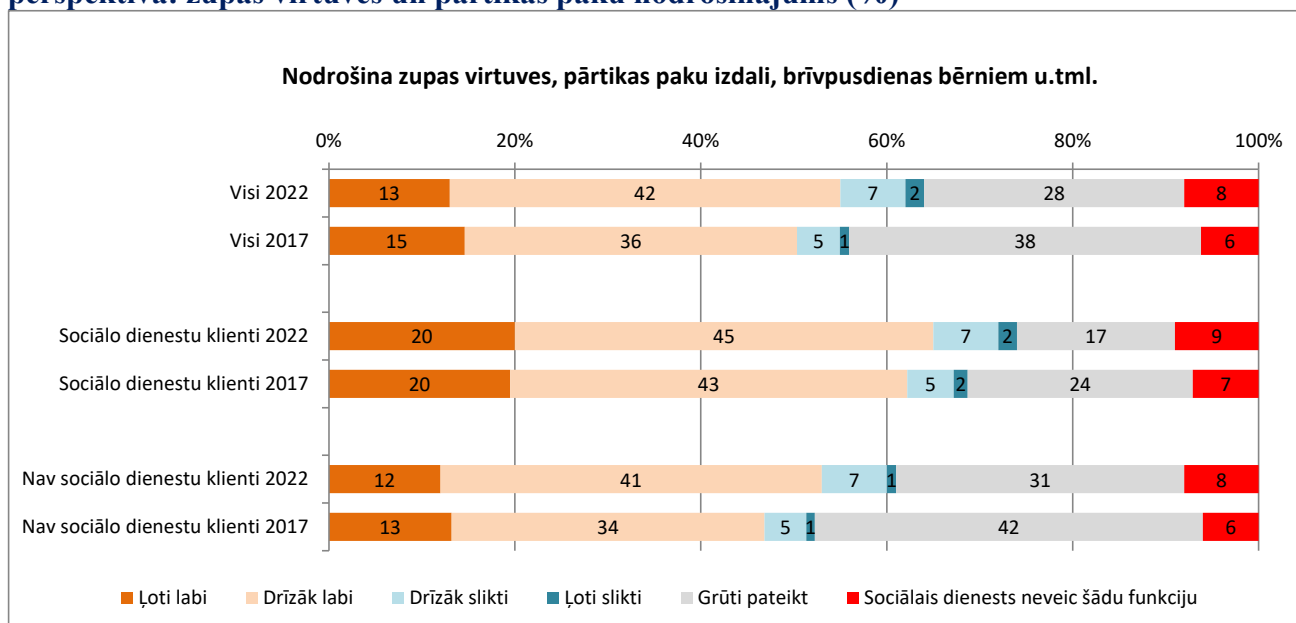
10. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pabalstu piešķiršana (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

11. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: zupas virtuves un pārtikas paku nodrošinājums (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

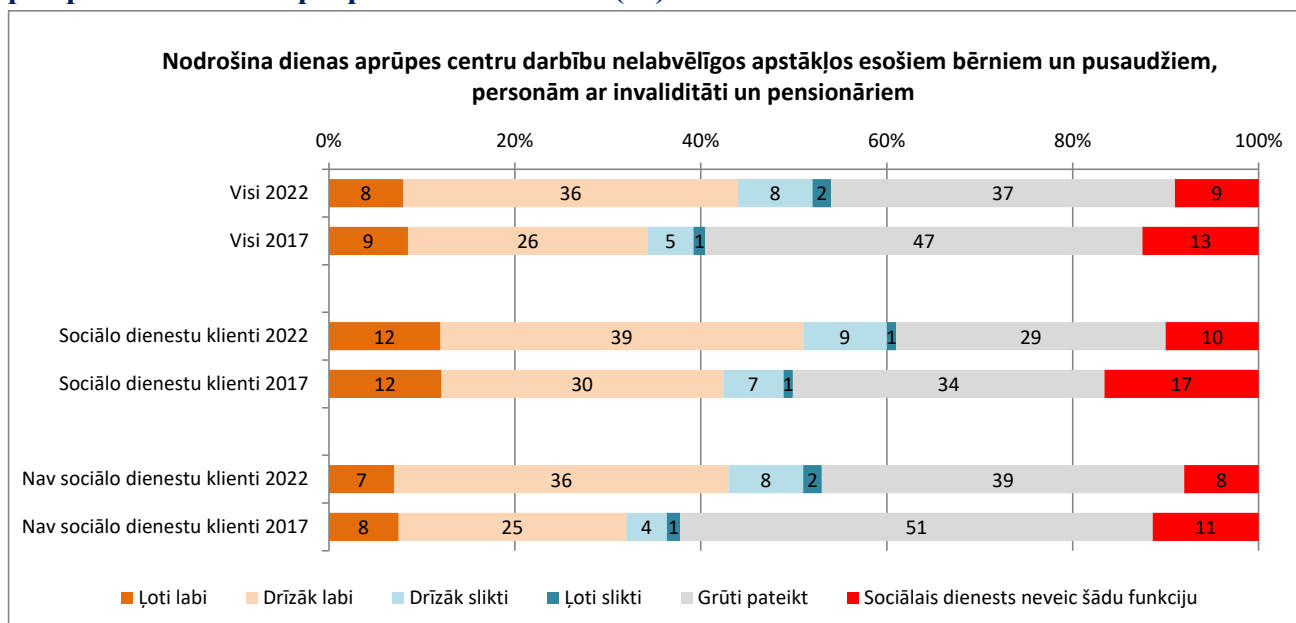
Nodrošina dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (12. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (arī vidēji par 10%). Būtiski norādīt, ka sociālo dienestu klientu vidū ir samazinājies to skaits, kas norāda, ka “sociālais dienests neveic šādu funkciju” (no 17% 2017. gadā uz 10% 2022. gadā).

Nodrošina patversmju un nakts patversmju darbu. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “sociālais dienests neveic šādu funkciju” (vidēji 20%), un šis rādītājs pēdējo piecu gadu laikā nav būtiski mainījies (13. attēls). Viena laikus redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 5%), un vidēji par 8% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

Nodrošina pansionātus, sociālos dzīvokļus u.tml. Laikā no 2017. līdz 2022. gadam šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā ir samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 12%), bet pieaudzis ir gan atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 5%), gan arī “drīzāk slikti” (vidēji par 5%) (14. attēls).

Nodrošina krīzes centru, krīzes tālrunu un uzticības tālrunu pakalpojumus. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (par 14%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%) (15. attēls).

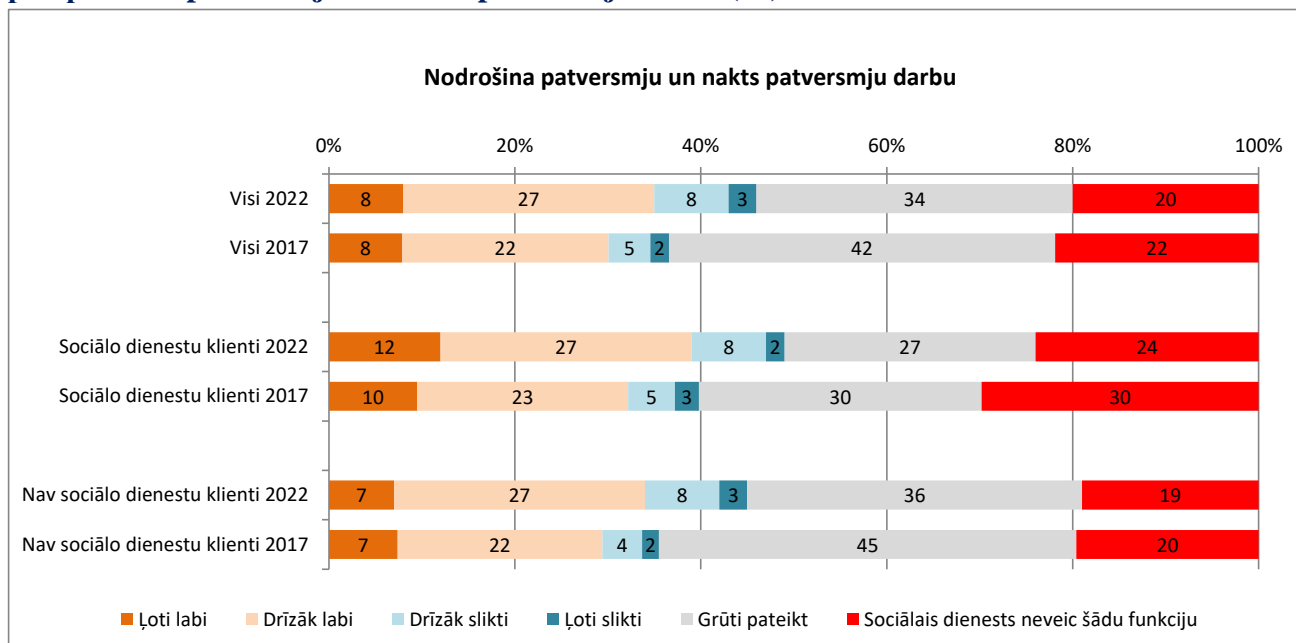
12. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: dienas aprūpes centru darbība (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

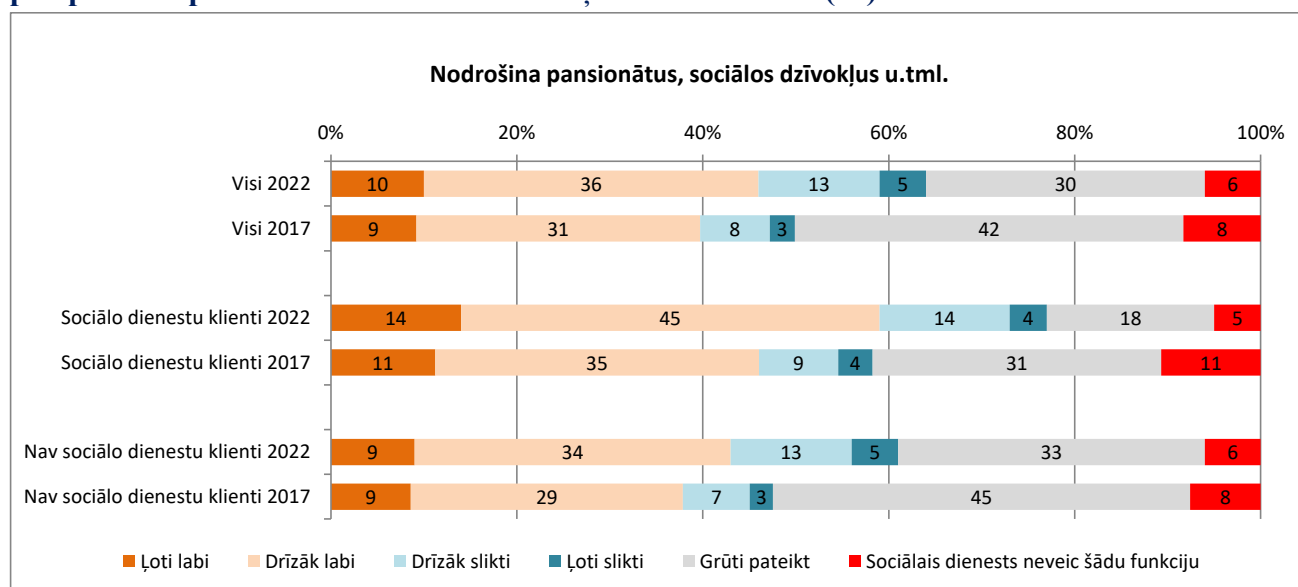
13. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: patversmju un nakts patversmju darbs (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

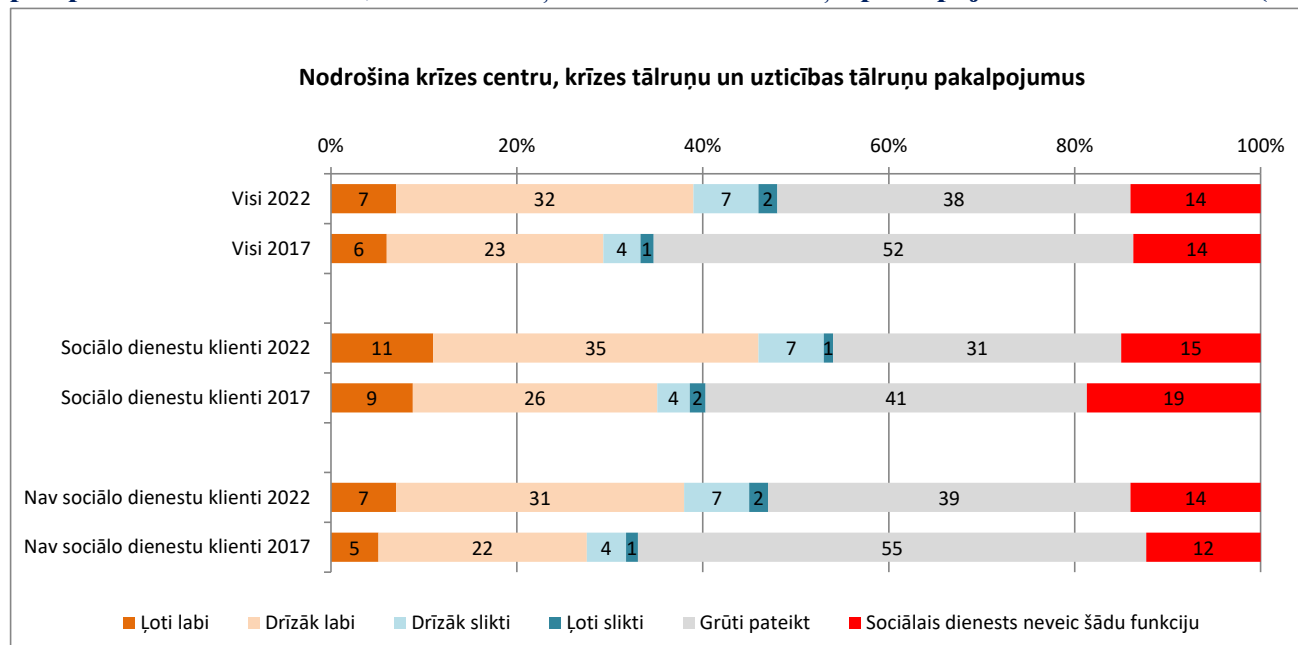
14. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošināšana (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

15. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

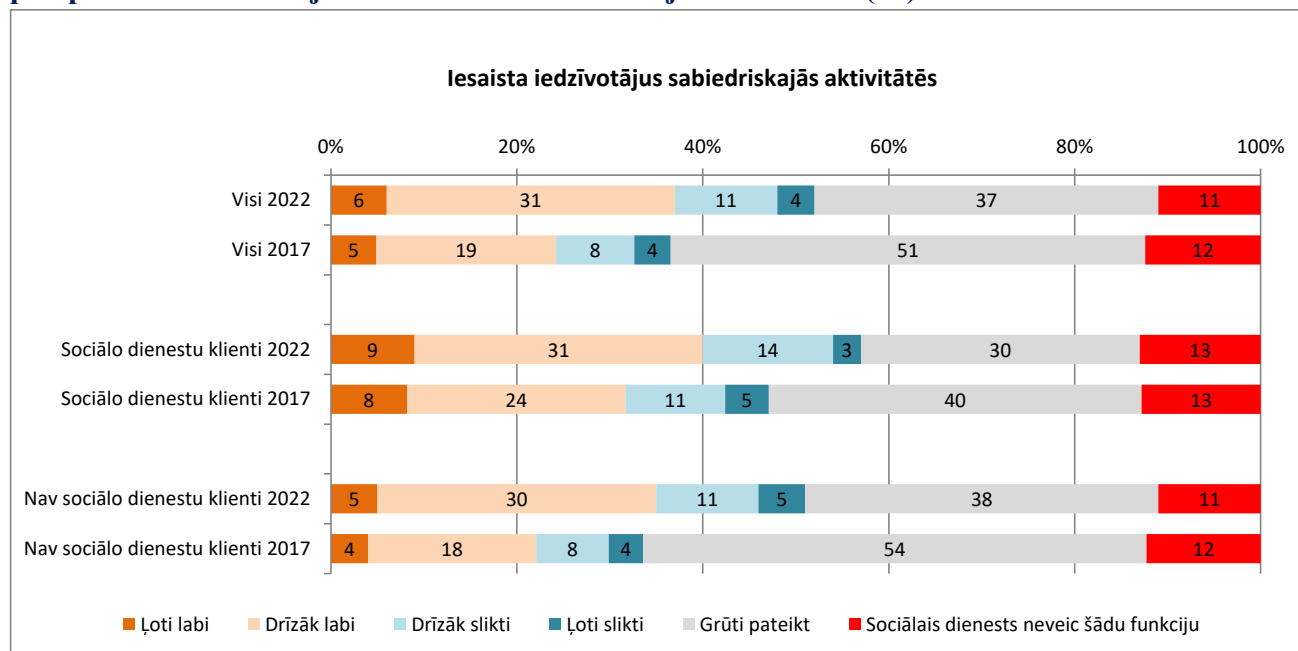
Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

Iesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs. Arī šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 14%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 12%) (16. attēls). Būtiski atzīmēt, ka 11% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests neveic šādu funkciju.

Nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (piemēram, grupu dzīvokli, specializētās darbnīcas u.tml.). Laikā no 2017. līdz 2022. gadam šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā ir samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 14%), bet pieaudzis ir atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 13%) (17. attēls). Būtiski atzīmēt, ka nedaudz ir samazinājies to skaits, kas uzskata, ka sociālais dienests neveic šādu funkciju, vienlaikus šis rādītājs joprojām saglabājas salīdzinoši augsts (12%).

Sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām. Arī šī sociālo dienestu vērtējumā visās grupās ir būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 15%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%) (18. attēls). Jāatzīmē, ka attiecībā uz šo sociālā dienesta darba uzdevumu joprojām tomēr saglabājas ļoti augsts “grūti pateikt” atbilžu īpatsvars, tajā skaitā sociālo dienestu klientu grupā (36%).

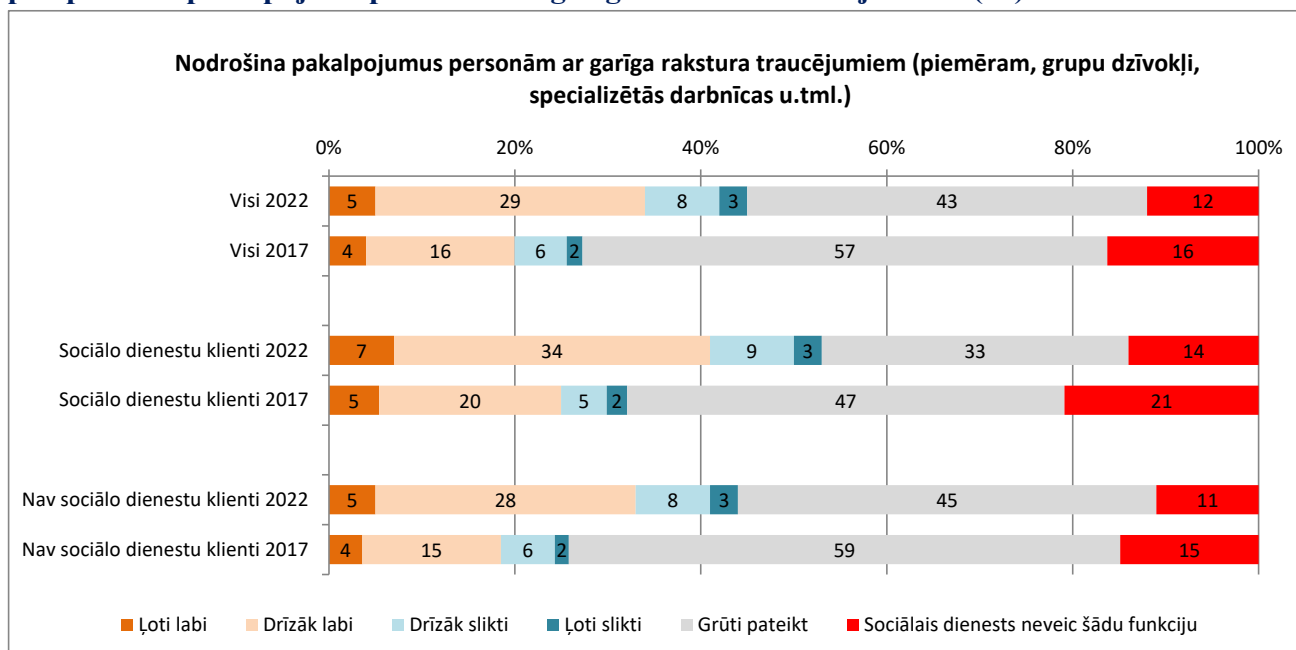
16. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

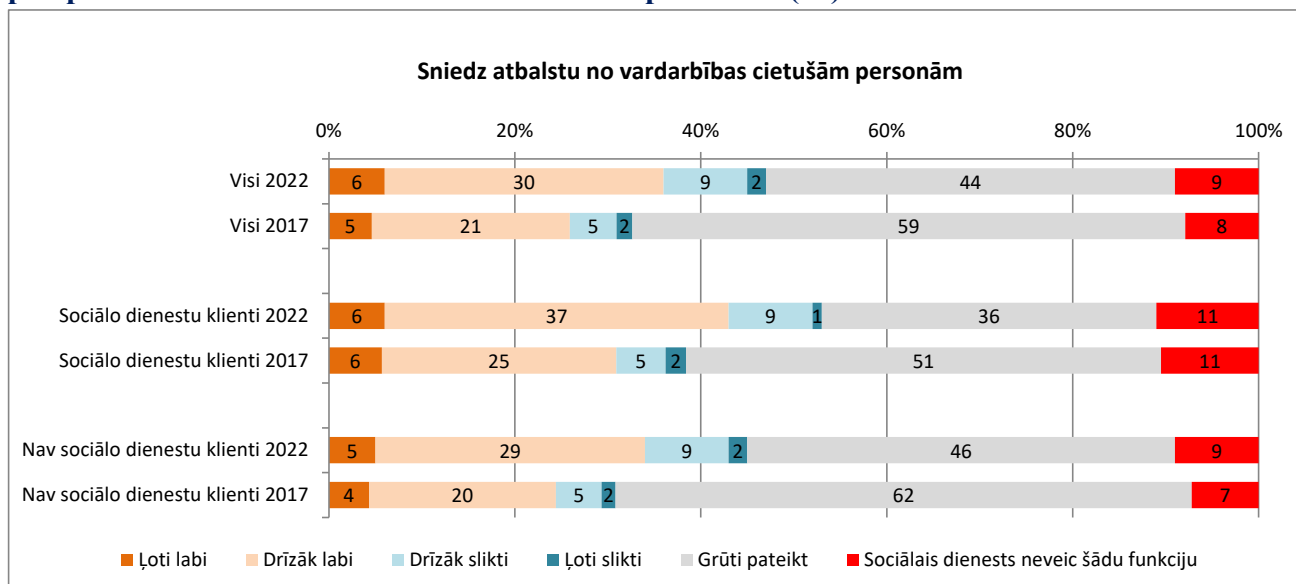
17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

18. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums – iedzīvotāju perspektīva: atbalsts no vardarbības cietušām personām (%)



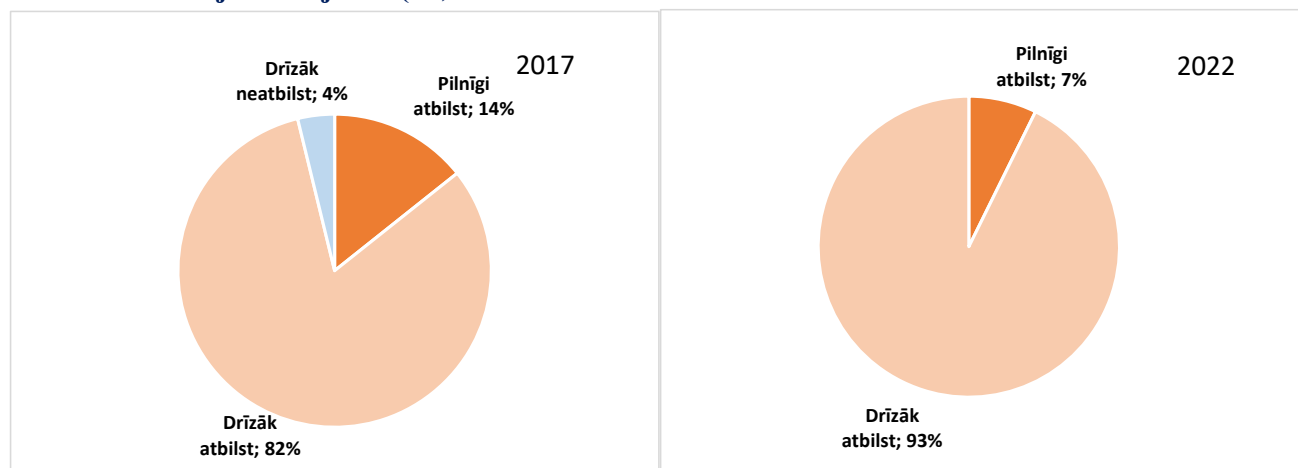
Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Rezumējot sociālo dienestu vadītāju viedokli par dienesta sniegto pakalpojumu atbilstību, redzams, ka viņu pašnovērtējumā sociālo dienestu darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām: 7% uzskata, ka tas pilnīgi atbilst, bet 93% uzskata, ka tas drīzāk atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām (19. attēls). Ex-ante pētījums uzrādīja kritiskāku vērtējumu, jo 4% uzskatīja, ka sociālo dienestu darbs drīzāk neatbilst iedzīvotāju vajadzībām.

19. attēls. Sociālo dienestu darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām – sociālo dienestu vadītāju vērtējums (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

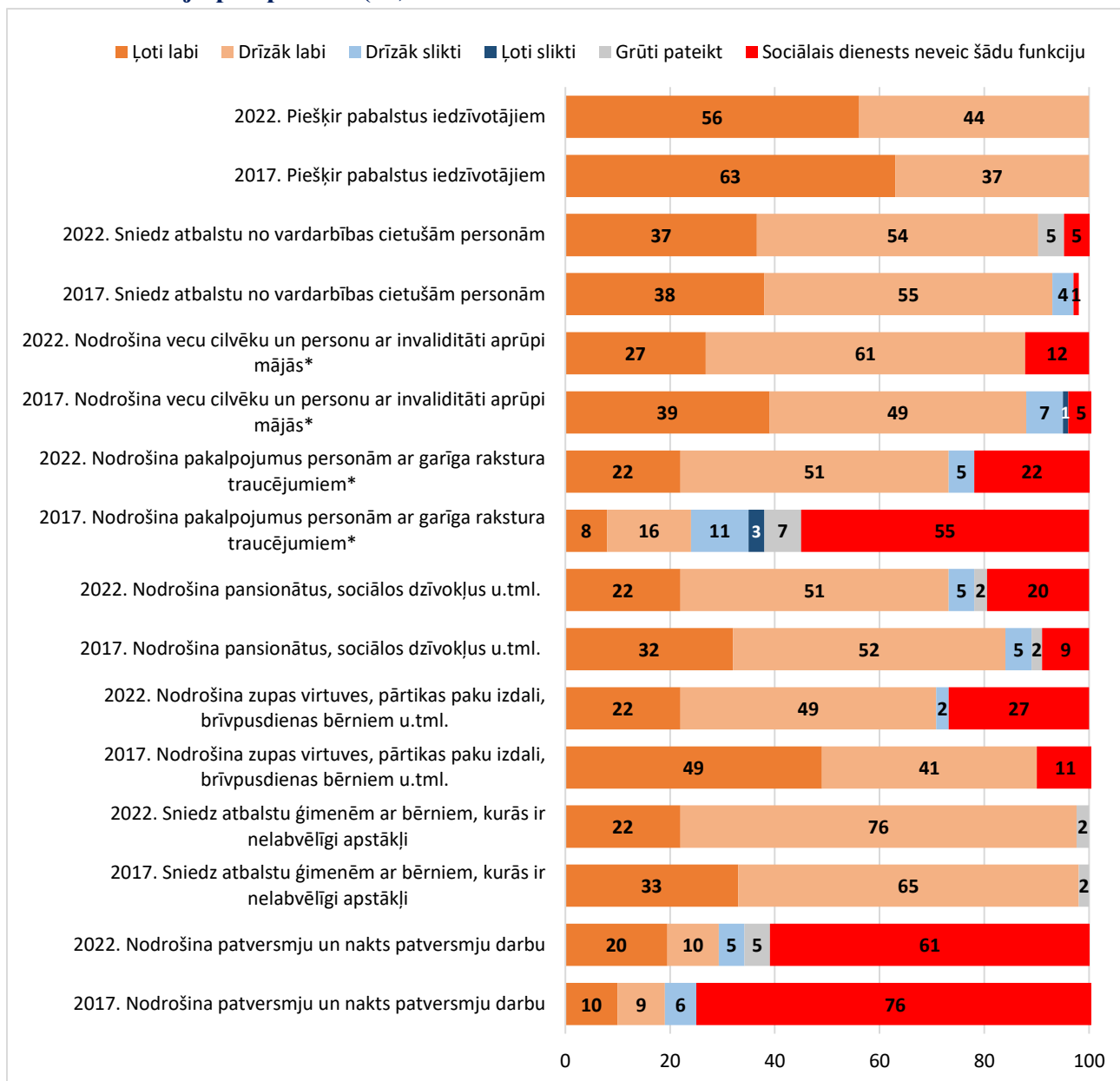
Ex-post pētījumā sniedzot pašnovērtējumu, cik labi viņu vadītie pašvaldību sociālie dienesti veic katru no 16 kvantitatīvajai aptaujai definētajiem sociālā dienesta darba pamatuzdevumiem, dienestu vadītāji visaugstāk ir novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu (20.A. attēls) – 56% uzskata, ka dienests “ļoti labi” piešķir pabalstus iedzīvotājiem. Arī ex-ante (2017. gada) aptaujā tas bija visaugstāk vērtētais darba uzdevuma sniegums, vienlaikus vērtējums bija nedaudz augstāks (63% atzīmēja atbildi “ļoti labi”). Vienlaikus kritiskāks kļuvis vērtējums par to, cik labi dienests nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali un brīvpusdienas bērniem: ja ex-ante pētījumā 49% vadītāju uzskatīja, ka sociālais dienests to veic “ļoti labi”, tad 2022. gada ex-post aptaujā tikai 22% to vērtē kā “ļoti labu”. Ex-post pētījuma aptauja arī atklāj, ka kopumā ir palielinājies to sociālo dienestu skaits, kas norāda, ka neveic šādu funkciju (2017. gadā – 11% respondentu atzīmēja, ka to neveic, 2022. gadā – 27%), kas skaidrojams ar to, ka šīs funkcijas praktiskā izpilde var būt nodota nevalstiskajam sektoram.

Kopumā visu uzdevumu izpildes vērtējumā dominē “ļoti labi” un “drīzāk labi” atbildes. Kritiskāk sociālo dienestu vadītāji ir vērtējuši šādu pakalpojumu sniegšanu: pakalpojumi personām ar GRT, pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums, un patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājums. Ex-post pētījumā pakalpojumu personām ar GRT izpildi kā drīzāk sliktu vērtē 5% vadītāju, kamēr ex-ante pētījumā – 14% (apkopotas atbildes “drīzāk” un “ļoti slikti”). Abās aptaujās 5% vadītāju kā drīzāk sliktu novērtē pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājumu, kuru nodrošinājuma grūtības padziļinātajās intervijās sīkāk komentēja gan pašvaldību vadītāji, gan sociālo dienestu vadītāji. Līdzīgi vērtēti arī patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājums.

Noteiktu aptaujā iekļauto uzdevumu izpildes vērtējumā tiek atzīmēts, ka sociālais dienests neveic šādu funkciju, bet šī aspekta vērtējumā vērojamas arī izmaiņas. Ja ex-ante aptaujā 55% sociālo dienestu

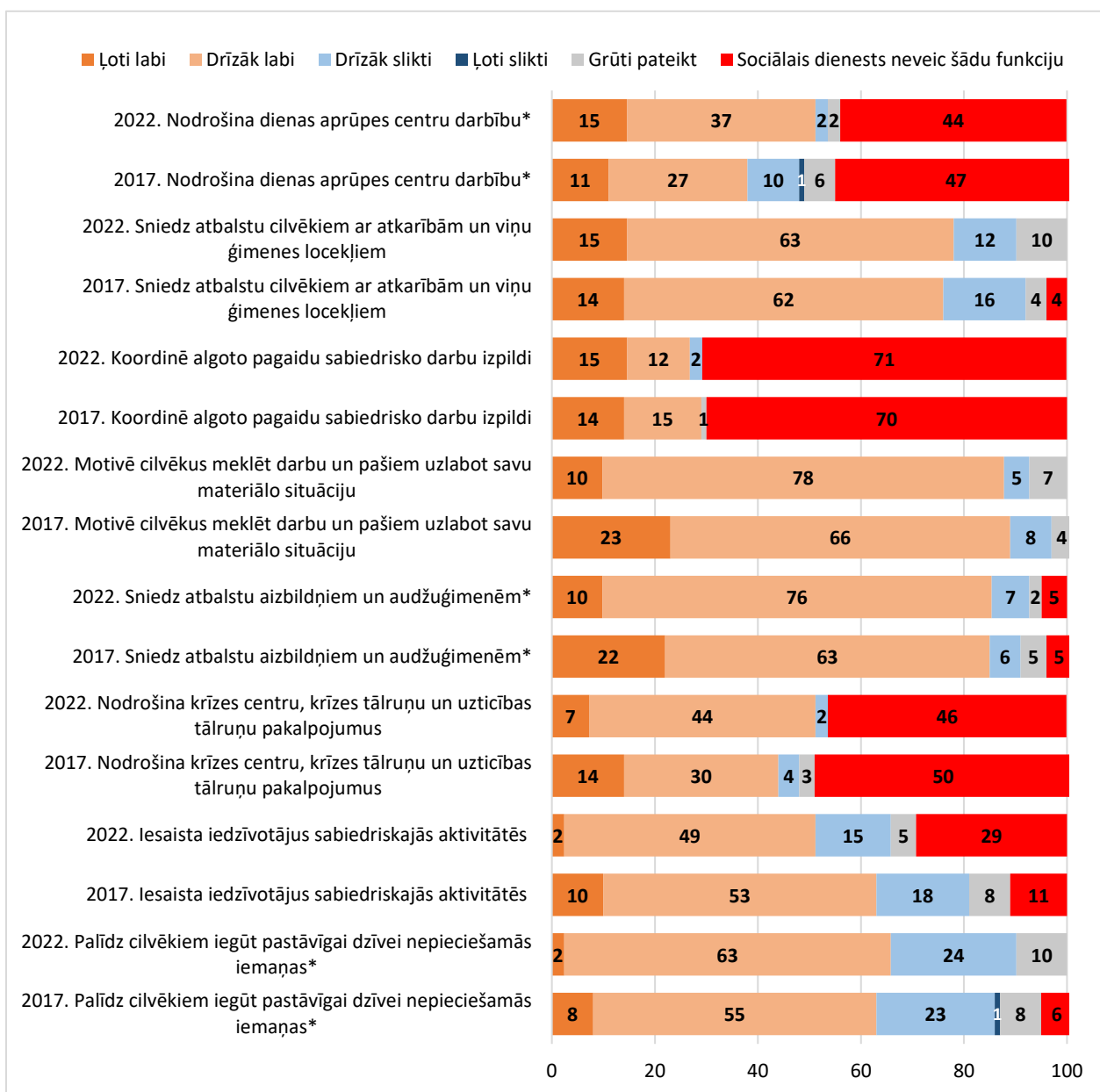
vadītāju atzīmēja, ka dienests nenodrošina pakalpojumus personām ar GRT, tad ex-post aptaujā šādu atbildi sniedz vairs tikai 22% vadītāju. Sociālie dienesti ir arī nedaudz palielinājuši savu iesaisti patversmju un nakts patversmju darba nodrošināšanā (ex-post pētījumā 61% norāda, ka neveic šādu funkciju, ex-ante pētījumā šādu atbildi sniedza 76%). Vienlaikus ir palielinājies to sociālo dienestu vadītāju skaits, kas atbild, ka dienests nenodrošina pansionātus, sociālos dzīvokļus (ex-post – 20%, ex-ante – 9%).

20.A. attēls. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

20.B. attēls. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Samērā bieži pašvaldību sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka nesniedz šādus sarakstā minētos sociālos pakalpojumus (20.B. attēls): dienas aprūpes centru darbība (44% no vadītājiem ex-post pētījumā, 47% es-ante pētījumā), krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu nodrošināšana (46% no vadītājiem ex-post un 50% vadītāju ex-ante pētījumā). Ap 70% aptaujāto dienestu vadītāju abās aptaujās norāda, ka sociālais dienests nekoordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi. Salīdzinoši bieži dienestu vadītāju arī norāda, ka sociālais dienests neiesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs ex-post – 29%, bet ex-ante pētījumā – 11% aptaujāto; turklāt abos pētījumos bieži uzdevuma izpilde novērtēta kā “drīzāk sliktā”.

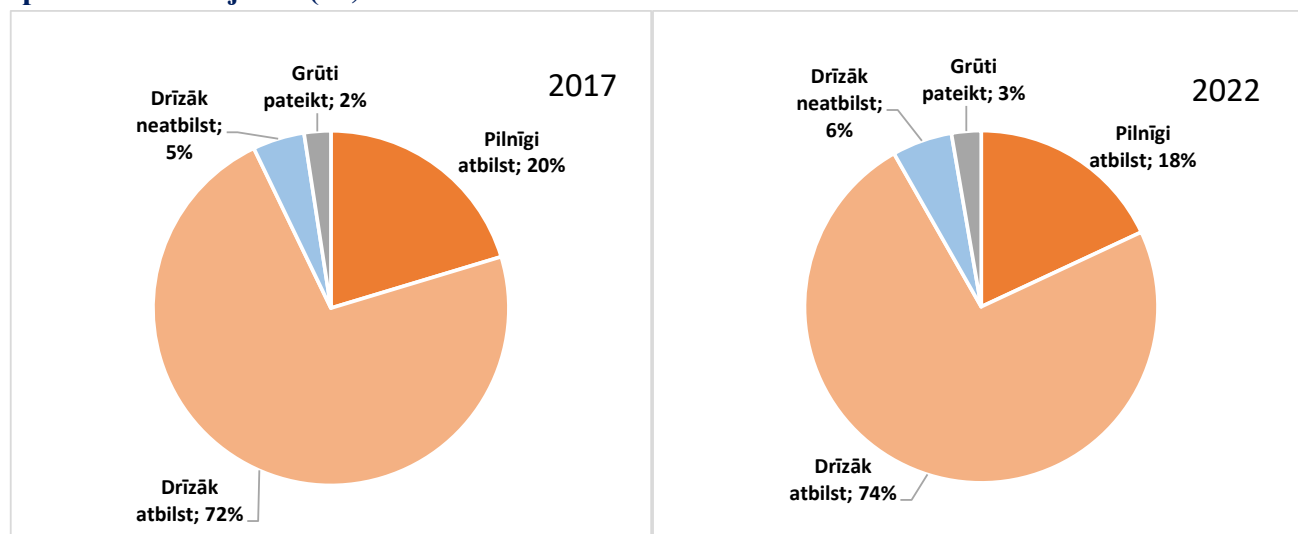
2022. gada ex-post pētījumā dienestu vadītāji kā drīzāk labu, nevis ļoti labu biežāk vērtējuši šādu uzdevumu izpildi: motivēt cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu situāciju, sniegt atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm.

Negatīvu vērtējumu sociālo dienestu vadītāji biežāk snieguši par atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem, kā arī par uzdevumu palīdzēt cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas. 2017. gadā atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām kā drīzāk sliktu vērtēja 16% aptaujāto, 2022. gadā – 12%. Abu pētījumu dati parāda, ka būtiski nemainās vērtējums par palīdzību cilvēkiem iegūt iemaņas patstāvīgai dzīvei – 2017. gada aptaujā 24% aptaujāto to vērtēja kā drīzāk vai ļoti sliktu, 2022. gadā – 24% kā drīzāk sliktu.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Ex-post (2022. gada) pētījumā vērtējot, cik lielā mērā sociālā dienesta sniegtie pakalpojumi atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, līdzīgi kā dienestu vadītāji arī lielākā daļa sociālā darba speciālistu uzskata, ka sociālā dienesta darbs ir atbilstošs: 18% ir snieguši vērtējumu “pilnīgi atbilst”, 74% “drīzāk atbilst” (21. attēls). Mazāk izplatīts ir viedoklis, ka dienesta darbs neatbilst iedzīvotāju vajadzībām – tā uzskata 6% speciālistu, bet 3% ir grūti pateikt. Salīdzinājumā ar ex-ante (2017. gadu) pētījumu būtiskas atšķirības nav vērojamas.

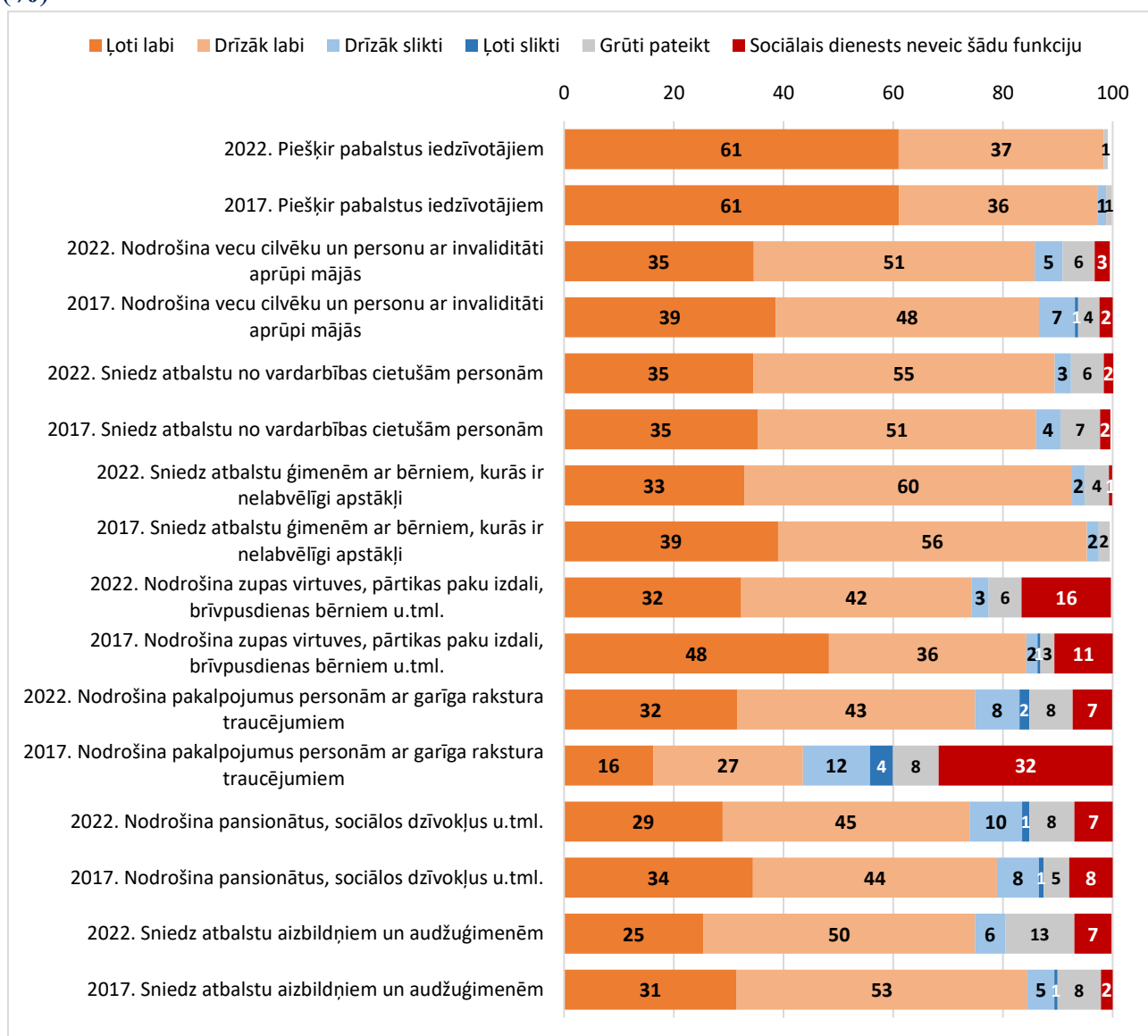
21. attēls. Sociālā dienesta darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Aplūkojot sociālā darba speciālistu pašvērtējumu par sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāti, vispozitīvāk sociālā darba speciālisti vērtē pabalstu piešķiršanu (22.A. attēls): 61% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests pabalstu piešķiršanu veic ļoti labi, un 37% – ka drīzāk labi. Otrais vispozitīvāk vērtētais darba uzdevums ir vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpes mājā nodrošināšana, kuru ļoti labi vērtē 35%, bet 51% – drīzāk labi. Atbalsta sniegšanu no vardarbības cietušām personām ļoti labi vērtē 35%, un 55% kā drīzāk labi. Redzams, ka par 16% ir pasliktinājies vērtējums par sociālā dienesta darbu pārtikas nodrošināšanā (zupas virtuve, pārtikas pakas, brīvpusdienas bērniem u.tml.), kuru 2022. gadā biežāk vērtē kā drīzāk labu, nevis ļoti labu. Attiecībā uz šo uzdevumu arī samērā liels atbildes “sociālais dienests neveic šādu funkciju” īpatsvars.

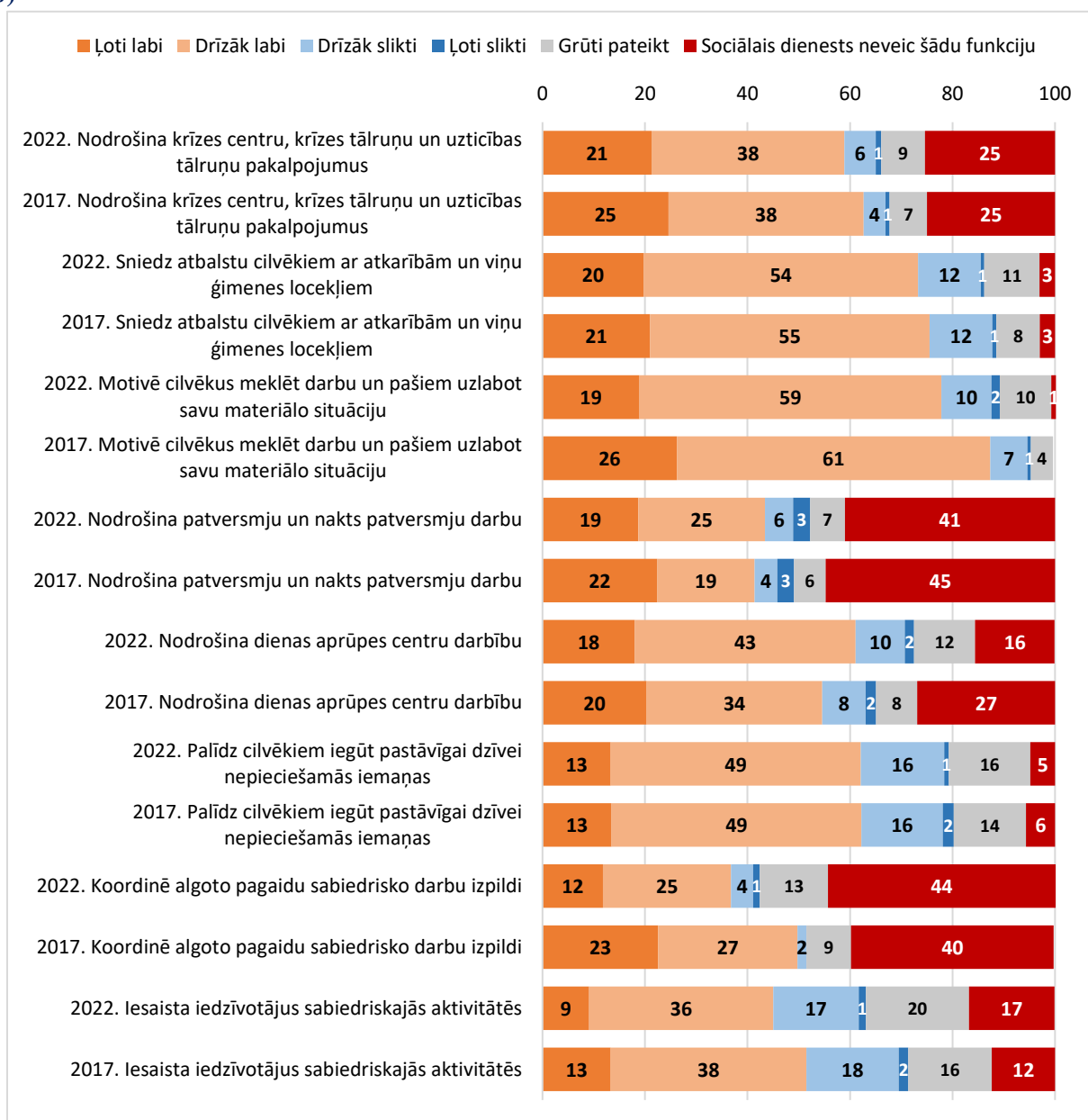
22.A. attēls. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Ex-post (2022. gada) pētījumā sociālā darba speciālisti visbiežāk min trīs uzdevumus, kurus sociālais dienests neveic (22.B. attēls): pirmkārt, algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildes koordinācija (44%); otrkārt, patversmju un nakts patversmju darba nodrošināšana (41%); treškārt, krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumus (25%). Pārsvarā visus dienesta uzdevumus speciālisti vērtē kā drīzāk labi paveiktus. Negatīvs vērtējums (drīzāk un ļoti slikti) biežāk sastopams par iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs (18%), palīdzību cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (17%) un atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem (13%). 12% speciālistu atzīmē, ka drīzāk un ļoti slikti dienests motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju un nodrošina dienas aprūpes centru darbību (12%).

22.B. attēls. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Sadarbības partneru perspektīva

Kopumā var uzskatīt, ka sociālā dienesta sadarbības partneru izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem ir apmierinoša, tomēr to lielā mērā nodrošina apstākļi, ka daļa sadarbības partneru institūciju pārstāvju (piemēram, bāriņtiesas, stacionāru sociālie darbinieki u.tml.) paši savulaik ir strādājuši pašvaldības sociālajā dienestā, viņiem ir iegūta izglītība sociālajā darbā vai radniecīgā nozarē. Attiecīgi speciālisti spēj nosaukt dažādus sociālā dienesta darba uzdevumus: sociālo darbu (psihosociālo konsultēšanu, gadījumu vadīšanu), materiālās palīdzības un sociālo pakalpojumu piešķiršanu. Policijas pārstāvju informētība par sociālā dienesta darba uzdevumiem, iespējams, ir šaurāka, taču šo institūciju darbinieku pieredze ir atkarīga, pirmkārt, no padotības, respektīvi, atšķiras valsts un pašvaldības policijas darbinieku informētība, jo pēdējiem mēdz būt ciešāka ikdienas

sadarbība, un, otrkārt, attiecīgās iestādes pārstāvja darba pieredzes ilguma – jo tā ir garāka, jo izpratne un informētība ir labāka.

Sociālā dienesta darba uzdevumi bieži tika skatīti saistībā ar konkrētās institūcijas un sociālā dienesta sadarbības mērķi. Piemēram, bāriņtiesu, VBTAI, probācijas dienesta, NVA, stacionāru, izglītības iestāžu darbinieki bieži uzsvēra, ka sociālais dienests ir institūcija, kura pārvalda materiālās palīdzības un sociālo pakalpojumu piešķiršanu pašvaldībā. Attiecīgi, pat, ja sākotnēji kāda persona ir nonākusi citas institūcijas redzeslokā, viņa saņem ieteikumu vai nosūtījumu doties uz sociālo dienestu, kuras darbs vērsts uz ģimenes vai personas sociālās situācijas uzlabošanu.

Bāriņtiesa var ieteikt, kas personai ir jāapmeklē, vai bērnam ir nepieciešama rehabilitācija utt. Sociālais dienests ir tas, kas strādā ar ģimeni, jo bāriņtiesa ir lēmēj institūcija, bet pamatdarbu ar ģimeni veic sociālais dienests.

Policijas darbinieki savukārt uzsver kopīgu apsekojumu veikšanu gadījumos, ja ir aizdomas par vardarbību ģimenē vai pret bērnu, vai bērnu atstāšanu novārtā.

Varam sniegt palīdzību sociālā dienesta darbiniekiem tūri drošības ziņā, bet vienalga mēs apmaināties ar informāciju gan vadības, gan darbinieku līmenī, dodamies uz apsekošanām vakara stundās, nakts stundās, kad esam saņēmuši izsaukumu pārbaudīt kādu konkrētu adresi, konkrētu ģimeni.

Līdzīgi kā ex-ante pētījumā, tomēr mazākā apmērā, runājot par sociālo dienestu darba uzdevumiem, sociālo dienestu sadarbības partneriem, it īpaši, bāriņtiesu pārstāvjiem, aktuāls jautājums ir skaidru sociālo problēmu risināšanā iesaistīto partneru profesionālās prakses robežu definēšana. Šajā gadījumā FGD dalībnieki atzīst, ka, lai gan pēdējo gadu laikā šim jautājumam ir veltīts daudz uzmanības, tomēr joprojām pastāv situācijas, it īpaši, ja ģimeņu problēmas ir komplicētas, kad trūkst skaidrības par pienākumu sadalījumu institūciju starpā.

Starp bāriņtiesām un sociālo dienestu galvenā problēma vienmēr ir bijusi saprast, kas ir kura kompetencē. Tas ir gadiem! Tie nav pēdējie pieci gadi, tas ir no pašiem sākumiem. Ir runāts un runāts, nemiitīgi semināri, nemiitīgas apmācības par to, kurš ko dara, bet tāds konkrēts rezumē nav. Nav tāda konkrēta dokumenta, normatīva akta... Visiem ir kļuvusi labāka izpratne, bet tāda pilnīga konkrētība tā arī nav. [...] Runājot par sadarbību ar sociālo dienestu, jā, ir rokasgrāmata, bet katra situācija tiek atkal no jauna šķetināta. Tiek atkal no jauna domāts, kas te būtu jādara, kaut gan daudzas lietas varētu sakārtot ar normatīvajiem aktiem, un pateikt konkrēti, kas ir jādara.

Mūsu pašvaldībā lielākās, ne gluži grūtības, tad grūtības sākas tajos jautājumos, kur šīs sfēras mazliet pārklājas. Tiklīdz ir kādi sarežģītāki gadījumi, tad saprast, kur beidzas sociālais darbs un sociālā gadījuma vadīšana un kurā brīdī tik tiešām iesaistās bāriņtiesa.

Vispārīgi vērtējot sociālā dienesta darba uzdevumus, sadarbības institūciju pārstāvji norāda, ka dienestiem uzdevumu ir drīzāk par daudz, tāpēc visbiežāk rosina samazināt to spektru vai lielāku vērību pievērst administratīvā darba apmēra, kas jāveic sociālajiem darbiniekiem, samazināšanai. Bieži tiek akcentēts apstāklis, ka sociālo pakalpojumu piešķiršana prasa pārlietu liela skaita dokumentu aizpildīšanu, kas daļā gadījumu nav pamatoti, un rosina, ka, iespējams, daļu dokumentu, ņemot vērā institūciju savstarpējo sadarbību, var veidot integrētus. Situāciju, uz kuras pamata ir radies šāds priekšlikums, raksturo nākamais piemērs:

Jāpārskata sociālo darbinieku papīru čupas, kuras viņiem ir jāspēj sarakstīt paralēli darbam ar šīm te grūtajām ģimenēm. Tas būtu noteikti jādara mazāk, jo nevajag septiņas izvērtēšanas dažādās vietās un vēl katrā institūcijā pa rehabilitācijas plānam. Mēs gadiem strādājam, lai šo te grūtību mazinātu, bet esam, kur esam. [...] Šīs te izvērtēšanas, ja ģimenē ir seši bērni, divi pieaugušie, tad katram jāizpilda risku novērtējums. Ja vēl pašvaldība ir izstrādājusi risku novērtējumus, kādai jāizskatās viņu klientu lietai, tad tur vēl mēdz būt sociālās funkcionēšanas novērtēšana. Tas ir ļoti nevajadzīgi šai te risku izvērtēšanai, tā kā nākas dublēt informācijai. Darbinieks ir vairāk nokāries ar papīriem un datu bāzēm, nekā viņš var sagatavot kvalitatīvu atzinumu, kas ir darīts bāriņtiesai.

Apkopojot FGD nosauktos darba uzdevumus vai trūkstošos pakalpojumus, redzams, ka sociālajiem dienestiem to sadarbības partneru redzējumā būtu jāturpina pilnveidot savs darbs šādās jomās:

- Cieņpilnas attieksmes pret personu ar GRT veidošana un atbilstošu pakalpojumu attīstība;
- Ģimenes asistenta pakalpojuma pieejamības paplašināšana, tā pieejamības paplašināšana jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes;
- Preventīvais darbs ar jauniešiem ar deviantu uzvedību (piemēram, sīkas zādzības, vardarbība u.tml.), t.sk., caur sociālā darba kopienā un darba ar jauniešiem attīstīšanu pašvaldībās;
- Krīzes centru pusaudžiem un jauniešiem tīkla izveide, sadarbojoties vairākām pašvaldībām;
- Sadarbība ar citām institūcijām jaunu sadarbības virzienu un formu vajadzību apzināšanai un īstenošanai.

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ex-post pētījums rāda, ka uzlabojusies ir vairāku sociālo pakalpojumu pieejamība, piemēram, ja ģimenes asistents ex-ante pētījumā tika norādīts kā reti pieejams pakalpojums, tad ex-post pētījumā biežāk tiek norādīts, ka tā pakalpojumi nav pieejami visiem sociālo dienestu klientiem, kuriem tas būtu nepieciešams. Attiecīgi secināms, ka ģimenes asistenta pakalpojuma pieejamība ir uzlabojusies, un sadarbības partneri jau norāda uz nākamo problēmu tā nodrošināšanā. Tāpat, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ir paplašinājusies sociālo darbinieku pieejamība valsts nozīmes (klīniskajās universitāšu slimnīcās) un reģionālajos stacionāros, kuros ir ne tikai izveidota pastāvīga sociālā darbinieka štata vieta, bet gan struktūrvienība ar vairākiem darbiniekiem, kuriem noslēgti sadarbības līgumi ar attiecīgo pašvaldību, kurās stacionāri izvietoti, sociālajiem dienestiem.

Apkopojot sociālo dienestu sadarbības partneru izpratni par sociālo dienestu darba uzdevumiem, secināms, ka tā ir drīzāk uzlabojusies (vai dažos gadījumos – palikusi aptuveni tādā pašā līmenī kā ex-ante pētījumā), ko ir veicinājuši vairāki faktori: pirmkārt, sadarbības intensificēšanās institūciju starpā; otrkārt, skaidrojošais darbs semināru un citu informācijas apmaiņas formu veidā; un, treškārt, darbinieku kustība institūciju starpā, daļai pašvaldību sociālo darbinieku pārejot darbā uz citām, saistītām institūcijām, vai otrādi (novērojama arī atsevišķu darbinieku pāriešana darbā no iekšlietu struktūrām uz sociālajiem dienestiem). Vienlaikus redzams, ka izpratne un sadarbība nav vienmērīga, tā atšķiras pašvaldību starpā un dažādu institūciju griezumā, kā arī atsevišķu darbinieku starpā. Aplūkojot sadarbības partneru viedokļus, secināms, ka sociālo dienestu darba attīstību viņi redz kā jaunu darbības virzienu attīstību definēto sociālā darba uzdevumu ietvaros, piemēram, paplašinot sociālo darbu kopienā, darba ar noteiktām mērķa grupām intensitāti, paplašinot sociālo pakalpojumu daudzveidību.

Sadarbības partneru vērtējumi par sociālā dienesta reputāciju (slavu un tēlu) sadarbības partneru vidū ir dažādi, tie nav viennozīmīgi pozitīvi. Līdzīgi kā ex-ante pētījumā sadarbības partneri uzskata, ka sociālā dienesta tēls ir atkarīgs no starpinstitucionālās sadarbības pieredzes, kurā iesaistīti konkrēti

sociālie darbinieki – viņu attieksmes pret saviem darba pienākumiem un aizspriedumiem pret noteiktām klientu grupām, profesionālās kompetences, sasniegtajiem darba rezultātiem un komunikācijas prasmēm. Balstoties uz šo pieredzi, daļa sadarbības partneru uzsver, ka sociālie dienesti ir atvērti un atsaucīgi, pieejami kā sadarbības partneriem, tā iedzīvotājiem. Citi FGD dalībnieki, it sevišķi tie, kuriem ir sadarbības pieredze ar visu Latvijas reģionu pašvaldībām, uzsver sociālā dienesta darbības atšķirības un dažādību, attiecīgi uzskata, ka nav iespējams runāt par vienotu priekšstatu vai tēlu.

Savukārt aspekti, kas veido negatīvu sociālo dienestu tēlu, iedalāmi divās grupās. Pirmo grupu nosacīti var saukt par objektīviem sociālo dienestu darbības ierobežojumiem. Šajā gadījumā sadarbības partneri ar izpratni izturas pret sociālā dienesta grūtībām īstenojot vienu vai otru funkciju, atgādinot par sociālo dienestu speciālistu pārslogotību, ierobežotajiem finanšu vai materiāli tehniskajiem resursiem. Savukārt otro aspektu grupu var saukt par sociālo dienestu darbības kritiku, kura parasti tiek ilustrēta ar piemēriem, kas raksturo sociālo dienestu speciālistu zemo darba motivāciju, formālo pieeju savu funkciju izpildei, aizspriedumus pret saviem klientiem, kurus demonstrē sadarbības partneriem, un kopumā augstprātīgu vai valdonīgu attieksmi gan pret sadarbības partneriem, gan pret saviem klientiem.

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, secināms, ka kopumā saglabājas sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu dažādība par dienestu reputāciju/ tēlu. To veicina gan objektīvas pašvaldības sociālajiem dienestiem pieejamo resursu atšķirības, gan subjektīvā sadarbības pieredze dažādu institūciju darbinieku starpā. Mazliet kritiskāks redzējums parasti ir tiem sadarbības partneriem, kuriem sadarbība ar dienestiem ir retāka vai distancētāka. Savukārt sadarbības partneri, kuriem ir ciešāks ikdienas kontakts ar sociālo dienestu vai kuri paši savulaik ir strādājuši sociālajos dienestos, bet pētījuma īstenošanas brīdī sadarbojās ar bijušo darba vietu kā citu institūciju pārstāvji, biežāk norāda uz dažādu ārējo apstākļu (pašvaldības ekonomiskās attīstības līmeņa, kopienas sociālās vides un kultūras) ietekmi uz dienesta darbinieku iespējām veikt sociālo darbu.

Pašvaldības vadības perspektīva

Ņemot vērā to, ka sociālā darba organizācija un nodrošināšana ir viena no pašvaldību autonomajām funkcijām, pašvaldību vadītāji ir tieši iesaistīti nozīmīgu lēmumu, kas attiecas uz sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanu pašvaldības iedzīvotājiem pieņemšanā. Jāuzsver, ka pašvaldību vadītāju vērtējumā pēdējie trīs gadi sociālajā jomā kopumā ir bijuši diezgan sarežģīti vairāku, savstarpēji pārklājošos notikumu un faktoru dēļ. Sociālās jomas darbu noteiktu laika periodu būtiski ietekmēja Covid-19 pandēmija un ar to saistītie tikšanās ierobežojumi. Paralēli tam, vairāki novadi ATR rezultātā pilnībā pārveidoja savu sociālo dienestu struktūru, jo, novadiem apvienojoties, tika izveidota vienota sociālā atbalsta sistēma, izlīdzinot un vienādojot gan pabalstu un sociālo pakalpojumu veidus un pieejamību, gan sociālā darba speciālistu atalgojumu. Būtiski izaicinājumi pašvaldībām un to sociālajiem dienestiem bija saistīti ar Krievijas uzbrukumu Ukrainai, proti, Ukrainas civiliedzīvotāju, kas bēga no kara, uzņemšanu, kā arī kara izraisīto energoresursu cenu pieaugumu un inflāciju Latvijā. Blakus šīm problēmām nākamā nozīmīgā problēma ir iedzīvotāju novecošanās un senioru, kuri dzīvo vieni, īpatsvara pieaugums, kas pašvaldībām rada izaicinājumus gan saistībā ar ilgtermiņa sociālās aprūpes iestāžu pieejamības, gan aprūpes mājās pakalpojuma nodrošināšanu. Tāpat kā aktuāla problēma ir minēta dažādas atkarības, kuras īpaši izplatītas īpaši pusaudžu vidū.

Raksturojot izmaiņas sociālo dienestu darbā pēdējo piecu gadu laikā, pašvaldību vadītāji uzsver sociālo pakalpojumu attīstību, īpaši izceļot DI projekta ietekmi. Salīdzinot ar ex-ante pētījumā iegūtajiem datiem, redzams, ka pašvaldību vadītāju vidū ir būtiski pieaugusi izpratne par sociālo pakalpojumu jomu. Ja ex-ante pētījumā (2017. gadā) pašvaldību vadītāji saistībā ar sociālā dienesta darbu runāja galvenokārt par pabalstiem un materiālo palīdzību iedzīvotājiem, kas nonākuši grūtībās, tad šajā ex-post pētījumā pašvaldību vadītāju intervijās viena no galvenajām tēmām, kuru viņi komentē, ir sociālo pakalpojumu attīstība pašvaldībās:

Ļoti interesanti, ka šis pētījums ir piecu gadu tvērumā, jo mūsu novads ir piedzīvojis ļoti būtiskas pārmaiņas. Es teiktu, ka ar tendenci uz izaugsmi, tieši pakalpojumu attīstībā. Mēs esam piedalījušies DI projektā, projekta gaitā esam paplašinājuši pakalpojumu apjomu, mums ir gan pieaugušo, gan bērnu centrs uz vietas novadā.

Es uzskatu, ka mūsu novada pašvaldība sociālajā jomā pēdējo piecu gadu laikā ir attīstījusies, jo ir veidoti jauni pakalpojumi, tai skaitā, DI ar dažāda veida pakalpojumiem, ir funkciju deleģējums biedrībām, dienas centra izveide.

Ņemot vērā to, ka DI bija jānovērš situācija, ka personai ir jāpārceļas uz dzīvi ilgtermiņa sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā, jo tai nav pieejams nepieciešamais atbalsts dzīvesvietā jeb sabiedrībā balstīti sociālie pakalpojumi, pašvaldības vadītāji raksturo tos sociālos pakalpojumus, kas ir ieviesti viņu pašvaldībā.

Vienlaicīgi pašvaldību vadītāji intervijās daudz runā par grūtībām, ar kurām saskārušies DI projekta īstenošanas gaitā, kā arī par grūtībām, kuras aktualizējušās šobrīd vai arī tiek sagaidītas nākotnē. Attiecībā uz projekta īstenošanas grūtībām pašvaldību vadītāji norāda gan uz grūtībām, kas attiecas uz finanšu plūsmas nodrošināšanu, gan arī uz grūtībām, kas attiecas uz DI projekta īstenošanas sadārdzināšanos. Daži novadi saskārās ar problēmu, ka 2021. gadā ATR rezultātā notika novadu apvienošana, un izrādījās, ka jaunizveidotajam novadam ir sarežģīti pārņemt uzsāktās ieceres.

Cita problēma, kas vairākās pašvaldībās aktualizējās DI projekta īstenošanas rezultātā, ir ierobežotie cilvēkresursi jeb speciālistu skaits. Pašvaldību vadītāji uzskata, ka, attīstot jaunus sociālos pakalpojumus gan pašvaldību, gan privātajā sektorā, pieaug konkurence par esošo darbaspēku. Subjektīvā līmenī pašvaldību vadītāji norāda, ka pakalpojumu attīstība nepalielina sociālā darba speciālistu skaitu, bet gan rada darbinieku kustību iestāžu un organizāciju starpā – esošie speciālisti pāriet darbā pie tiem darba devējiem, kas piedāvā labākus nosacījumus. Tā rezultātā pašvaldības sacenšas ar citām pašvaldībām, privātajiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kā arī viena pašvaldības iestāde ar citu par ierobežotu skaitu speciālistu. Pašvaldību vadītāji uzskata, ka atbilstošu augstskolu un profesionālo iestāžu absolventu skaits nespēj kompensēt darbaspēka pieprasījuma pieaugumu, jo tas pieprasītajās specialitātēs sarūk.

Kamēr mēs neatvērām dienas centru, iespējams, to tik spilgti neizjutām. Sociālās jomas darbinieku trūkums visā Latvijā ir ļoti, ļoti jūtams. Attīstoties privātajam infrastruktūrām, pansionātiem, pakalpojumiem, šobrīd ir ļoti nosvārstījusies darbinieku migrācija. Ir ļoti labi, ka mums ir privātie pakalpojumu nodrošinātāji, piemēram, pansionāti vai atbalsta grupu dzīvokļi, tomēr tur ir daudz fleksiblāka iespēja, kā to pakalpojumu sniegt pretstatā pašvaldībai. [...] Tas ar ko mēs šodien saskaramies, atverot jaunu centru, mums ļoti grūti nācās komplektēt štatu, jo mums viņš pieauga. Un šo jūtīgo kategoriju klienti, kas mums ir DI projekta ietvaros, viņi prasa vēl specifiskākas kompetences, vēl specifiskākas prasmes, šos speciālistus ir aizvien grūtāk un grūtāk darba tirgū atrast.

Atbilstošu speciālistu trūkums ir arī viens no galvenajiem izaicinājumiem, uz ko norāda pašvaldību vadītāji, lai izveidotos sociālos pakalpojumus saglabātu un turpinātu attīstīt:

Viena lieta ir atrast finansējumu un izbūvēt telpas, bet vai mēs varam pēc tam atrast speciālistu, kurš pēc tam var nodrošināt šo pakalpojumu. [...] Mēs to saskatām kā būtiski izaicinājumu. Arī lai uz priekšu nodrošinātu vai paplašinātu pakalpojumu, jo mums ir iecere paplašināt pakalpojumu dienas centra klientiem.

Gandrīz visi intervētie pašvaldību vadītāji (izņēmums ir atsevišķas valstspilsētas un Pierīgas pašvaldības) pauž bažas, vai viņu pašvaldībā izdosies saglabāt un nodrošināt visus izveidotos pakalpojumus to izmaksu dēļ. Šajā aspektā pašvaldību vadītāji sadarbībā ar Latvijas pašvaldību savienību īsteno sarunas ar LM, lai meklētu risinājumus, kā ilgtermiņā saglabāt jau izveidotos pakalpojumus. Savukārt citi pašvaldību vadītāji atzīst, ka, izvērtējot atsevišķu DI projekta pakalpojumu augstās izmaksas ilgtermiņā, viņu pašvaldības ir pieņēmušas lēmumus no noteiktiem pakalpojumiem atteikties. Vienā no piemēriem pašvaldība ir atteikusies no grupu dzīvokļu pakalpojumu izveides, jo DI projekts tikai daļēji sedz infrastruktūras izmaksas, bet pakalpojuma uzturēšana, kas pašvaldības vērtējumā ir ļoti dārga, pilnībā būtu jānodrošina pašvaldībai.

Neskatoties uz negatīvajiem aspektiem, vairāki pašvaldību vadītāji izceļ DI projekta pozitīvo ietekmi ilgtermiņā, kas vērojama gan attiecībā uz sabiedrības tolerances līmeņa paaugstināšanos un izglītošanos par iekļaujošas sabiedrības veidošanu, gan arī pozitīvās atsauksmēs, kas saņemtas iedzīvotāju aptaujās, kur pašvaldības iedzīvotāji pozitīvi novērtē sociālos pakalpojumus personām ar GRT, lai gan tā ir neliela sabiedrības daļa:

It kā nelielas sabiedrības daļas pakalpojumu radīšana, tiešām ļoti šauram lokam, ir radījusi ļoti pozitīvu atgriezenisku saiti. Tas arī veicina to, ka pie mums šobrīd sāk koncentrēties speciālisti. Un tas iespējams veicina viņu nolīgšanu un integrēšanu citās iestādēs. Piemēram, bērnudārzos, kas arī nodrošina iekļaujošās programmas. Tas ir ļoti vērtīgi, ka šāds pakalpojums attīstās, sabiedrības tolerance, izglītības līmenis pieaug, un mums ir vieglāk šo visu iedzīvotājiem iestādēs, kas arī nav viegli.

Pašvaldību vadītāji arī pozitīvi novērtē to, ka šī konkrētā iedzīvotāju grupa – personas, kas līdz šim bijušas lielā mērā “ieslodzītas” institūcijās, tagad tiek “izvesti ārā sabiedrībā”, un lielākā mērā piedalās sabiedrības dzīvē un kļūst par sabiedrības daļu. Tāpat vairāki intervētie pašvaldību vadības pārstāvji atzīst, ka viņu pašvaldībā sociālos pakalpojumus personām ar GRT nepieciešams arī turpināt attīstīt, redzot reālo to pieprasījumu.

Vēl viens virziens, kur ir notikusi attīstība un uz ko norāda pašvaldību vadītāji, ir audžuģimeņu kustība. Pakalpojums ir bijis vērsts uz to, lai samazinātu bērnu skaitu, kas ir spiesti atrasties institūcijās, un veicināt ģimenei pietuvinātas vides veidošanu. Pašvaldību pieredze šajā aspektā ir atšķirīga. Ja vienā no pašvaldībām ir izdevies būtiski palielināt audžuģimeņu skaitu, samazinot institūcijās esošo bērnu skaitu, tad citā pašvaldībā apzinās audžuģimeņu kustības veicināšanas nepieciešamību, atzīstot, ka novadā nav pietiekošs skaits audžuģimeņu.

Pirms pieciem gadiem mums aizsākās doma par to, kā mazināt bērnu skaitu institūcijās, un mēs aizsākām iedīgļus audžuģimeņu kustībai. Un bija arī apstiprināts plāns par to, kā pašvaldība mērķtiecīgi rīkosies, lai palielinātu audžuģimeņu skaitu. Un jāsaka, ka mums tas arī tā veiksmīgi izdevās kopā ar Sociālā atbalsta un izglītības fondu. Viņu aktīvās darbības rezultātā audžuģimeņu skaits ir pieaudzis, kas ciparos arī parādās, ka samazinās institūcijās esošo bērnu skaits.

Sociālo pakalpojumu attīstība pašvaldībās ir tieši saistīta arī ar jau iepriekš minēto sociālo problēmu aktualitāti. Ņemot vērā to, ka viens no aktuālajiem jautājumiem visās pašvaldībās ir iedzīvotāju novecošanās, līdz ar to arī pieaug nepieciešamība pēc ilgtermiņa sociālās aprūpes iestādēm senioriem, kuri dzīvo vieni. Pašvaldību vadītāju stāstītais liecina, ka visās pašvaldībās jau notiek aktīvs darbs, lai nodrošinātu šos pakalpojumus, bet iezīmējas arī daudz turpmāko darbu, jo ne visas sociālo aprūpes iestāžu ēkas ir atbilstošā stāvoklī, nepieciešami ieguldījumi infrastruktūrā, turklāt, pašvaldību vadītāji aizvien vairāk apzinās, ka senioriem nepieciešams nodrošināt gan privāto telpu (ne tikai gultu un skapīti), gan arī uzlabot brīvā laika pavadīšanas iespējas:

[Par pansionātiem novadā] Ja pirmajām minētajām iestādēm mēs esam sakārtojuši infrastruktūru tādā veidā, ka no piecām ballēm ir stabils 3,5, un darbinieku darba apstākļi un klientu dzīves apstākļi, lai arī pieticīgi, bet ir pietiekoši labā komforta līmenī, tad [vietas nosaukums] šis darbs mums ir vēl priekšā. Attiecībā uz ilglaicīgās aprūpes iestādēm vislielākā problēma ir klientu skaits telpā, kas mums ir. Šobrīd nav normāli. Tātad mēs ejam uz to, lai pienācīgi, attiecīgi prasībām veidotu privāto telpu, gan arī telpu brīvā laika pavadīšanai, gan iekštelpās, gan ārtelpās. Iepriekšējā gadā mēs veicām lielu pārorganizēšanu ārtelpai [vietas nosaukums]. Veidojam brīvo dārzu, kur šie cilvēki var lietderīgi pavadīt laiku, pēc pašu vēlmēm.

Tāpat vairāki pašvaldību vadītāji apzinās nepieciešamību attīstīt sociālos pakalpojumus jauniešu mērķa grupai, un vēlētos, lai pašvaldībā būtu vairāk dažādu grupu nodarbību jauniešiem vai tiktu izveidots mentora pakalpojums jauniešiem:

Ja mēs skatāmies uz nākotni, tad noteikti ir jāturpina darbs ar jauniešiem. Šobrīd jau tas kurss ir uzsākts. [...] Protams, dienests, strādā ar ģimenēm, ja strādā ar ģimeni, tas nozīmē, kas strādā ar visiem ģimenes locekļiem. Ja tur ir jaunieši, tad pamana šīs problēmas. Bet lielajās pilsētās tā problēma ir tāda, ka ne visus var pamanīt. Un, ja nenāk signāli no izglītības iestādēm... Jā, tā ir jūtīga tēma. Šobrīd noteikti ir jāturpina darbs ar jauniešiem, iestrādes ir, un diezgan veiksmīgas.

Pašvaldību vadītāju padziļinātās intervijas ļauj secināt, ka ATR un novadu apvienošanas pieredze tiek vērtēta atšķirīgi. Vienlaikus lielākā daļa intervēto pašvaldību vadītāju uzskata, ka sociālajā jomā novadu apvienošanas rezultātā pašvaldības iedzīvotāji kopumā ir ieguvēji, jo ar atsevišķiem izņēmumiem lielākoties novadi, kuros sociālā atbalsta līmenis iepriekš tika nodrošināts mazākā apmērā, tagad ir pielīdzināti tiem novadiem, kur šis atbalsts ir plašāks, paplašinot visiem novada iedzīvotājiem arī pieejamo sociālo pakalpojumu klāstu. Pašvaldības lielākoties arī centās pielāgot maznodrošinātās un trūcīgas personas minimālo ienākumu sliekšni augstākajam ienākumu sliekšnim no apvienotajām pašvaldībām, kā arī centās pēc iespējas nodrošināt visos novados vienādu atbalsta līmeni, to būtiski nemazinot tur, kur tas bija augstāks.

Attiecībā uz novada sociālā dienesta organizatorisko struktūru, novadu apvienošana lielākoties nozīmēja to, ka jaunizveidotajā apvienotajā pašvaldībā jāveido jauna sociālās palīdzības un pakalpojumu sistēma. Tas savukārt radīja diezgan lielu administratīvo slogu, īpaši sociālo dienestu vadītājiem un pašvaldības administrācijai, jo bija jāvienādo pašvaldību saistošie noteikumi. Pozitīvi jāvērtē tas, ka pašvaldību un sociālo dienestu vadība lielākoties sociālā atbalsta sniegšanā centās atrast kompromisus un izvēlēties labākos risinājumus no dažādo pieeju klāsta, kā arī tika minēts, ka novadu apvienošanas un atalgojumu vienādošanas rezultātā daļai sociālā darba speciālistu ir mazliet pieaudzis atalgojums.

Savukārt attiecībā uz Covid-19 ietekmi pašvaldību vadītāji atzīst, ka ar to saistītie ierobežojumi atstāja gan īstermiņa, gan ilgtermiņa ietekmi. Īstermiņā pašvaldību vadītāji pozitīvi vērtē sociālā dienesta darbinieku elastīgumu, pielāgojoties noteiktajiem tikšanās ierobežojumiem, kā arī radošumu, meklējot dažādas pieejas un risinājumus iesniegt dokumentus vai apmainīties dokumentiem neklātienē. Pašvaldību vadītāji atzīst, ka diemžēl atsevišķas sociālo dienestu klientu grupas, piemēram, personas ar GRT, Covid-19 laikā tika vairāk pakļautas negatīvai ietekmei, jo nebija iespējams organizēt grupu nodarbības. Šī situācija radīja papildu darba apjomu sociālo dienestu speciālistiem un paaugstināja izdegšanas risku, kā arī pretošanās vakcinācijai un ar to saistītās negācijas radīja papildu stresu. Situāciju ietekmēja arī sociālā darba speciālistu slimošana un prasības vakcinēties. Savukārt, Covid-19 pandēmijas ilgtermiņa ietekme ir saistīta ar uzlabotām prasmēm izmantot tiešsaistes rīkus dažādām sapulcēm un semināriem, intensīvāku e-paraksta lietošanu, kā arī atsevišķu jaunievedumu saglabāšanos arī pēc Covid-19 pandēmijas beigām.

Pašvaldību vadītāju pieredze rāda, ka arī pašvaldības iedzīvotāju viedoklis par sociālo dienestu darbu pēdējo piecu gadu laikā ir uzlabojies. Vienā no pašvaldību vadītāju intervijām tika īpaši aktualizēta tāda tēma kā sociālā dienesta klienta tēls, kas ietekmē arī sociālā dienesta kopējo tēlu. Intervijā tika norādīts, ka īpaši Covid-19 pandēmija parādīja, ka par sociālā dienesta klientu var pēkšņi kļūt jebkurš pašvaldības iedzīvotājs, tādēļ nepieciešams mazināt negatīvos aizspriedumus par sociālo dienestu klientiem.

Tas nav kauns vai negods nonākt sociālā dienesta klienta statusā uz laiku, vai ja ir tāda vajadzība. Diemžēl mūsu sabiedrībā ir šie stereotipi, ka tas kaut kādā veidā iezīmē šo cilvēku, [...] kuru dēļ viņš izvēlas nevērsties pēc palīdzības kādā kritiskā brīdī. Un tā ir tā situācija, kuru mums ir laicīgi jāspēj sajūst un proaktīvi reaģēt. [...] Tā ienākšana [sociālajā dienestā] cilvēkiem ir grūta.

Viens no veidiem kā konkrētais pašvaldību vadītājs saredz iespēju mazināt negatīvos stereotipus par sociālā dienesta klientiem ir saistīts arī ar atbilstošas sociālā dienesta infrastruktūras nodrošināšanu. Pašvaldības vadītāja ieskatā sociālā dienesta telpām ir jābūt patīkamām, drošām un tādām, kas iedrošina jebkuru pašvaldības iedzīvotāju ienākt, saņemt informāciju un būt pārliecinātam par to, ka tiks ievērotas visas konfidencialitātes prasības.

Būtiski uzsvērt, ka pašvaldību vadītāji arī vēlētos, lai pašvaldības sociālais dienests strādā vairāk preventīvi. Vienlaikus pašvaldību vadītāji arī apzinās, ka sociālajam dienestam preventīvajam darbam trūkst kapacitātes, tāpēc ir mazticams, ka tuvākā gada laikā tas uzlabosies:

Es domāju, ka tā situācija vēl projām vairāk ir tāda, ka dienesti strādā ar sekām un dzēs ugunsgrēku. Būtu perfekti, ja mēs varētu strādāt preventīvi daudz vairāk. Tas ir kaut kas tāds, uz ko būtu jāiet ilgtermiņā. [...] Ir svarīgi, ka var jau laicīgi un preventīvi pastrādāt [...], nevis tikai gaida viņus kabinetā pēc pabalstiem, drukā papīrus un mēģina tikt ar to visu galā. Tīri preventīvi pastrādāt, man liekas, tas ir tāds, ko vajadzētu, bet pie esošā resursa es neredzu, ka tas varētu notikt tuvākajā laikā, bet uz to būtu jāiet.

Šajā kontekstā pašvaldību vadītāji pozitīvi vērtēja gan sociālā dienesta darbu, gan sabiedrības atsaucību un brīvprātīgo darbu, ko daudzi pašvaldības iedzīvotāji demonstrēja, organizējot atbalstu Ukrainas civiliedzīvotājiem Latvijā, kā arī vācot ziedojumus Ukrainai:

Un arī Ukrainas stāsts parādīja, ka tas mūsu dienests ir ļoti labs tādā sabiedrības sagatavošanā, izglītošanā, jo caur to sabiedrība parādīja, kā tā varēs pieņemt ukraiņus... Bērniem skolā nav nekādu problēmu iekļauties, integrēties. Sabiedrība tik tiešām sadēvē rokās.

Rezumējot, pašvaldību vadītāju vidū kopumā ir pozitīvs viedoklis par sociālo dienestu tēlu, kas balstīts gan sociālo dienestu darbības kvalitātes uzlabojumā, gan aptaujās iegūtajos datos par apmierinātību ar sociālo dienestu darbu. Vienlaikus pašvaldību vadītāji demonstrē viedokli par sociālā dienesta darba attīstības perspektīvām nākotnē, kur būtisku vietu ieņem finanšu un cilvēkresursu pieejamība sociālo pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai esošajā līmenī un turpmākajai attīstībai.

Kopsavilkums

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, kopumā sociālā dienesta ex-post darbības vērtējums un reputācija ir uzlabojušies. To atzīst kā pašvaldību vadītāji, tā dienestu sadarbības partneri, tāpat salīdzināmajā laika posmā ir pieaugusi iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu informētība, izpratne un sociālā dienesta darba uzdevumu izpildes pozitīvais vērtējums. Savukārt sociālie dienesti to vadītāju un sociālā darba speciālistu personā savu snieguma uzlabošanai iedalījumā pēc dažādiem darba uzdevumu veidiem vērtē kritiskāk, lai gan kopumā biežāk nekā ex-ante pētījumā atzīst, ka dienesta darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām.

Sociālā dienesta klientu raksturojums

Sociālā dienesta darba efektivitāte ir atkarīga no tā, vai atbalsts, kas pieejams sociālajā dienestā, spēj sasniegt visu potenciālo mērķa grupu. Šajā nodaļā ir aplūkots sociālo dienestu klientu raksturojums kā pašu iedzīvotāju, tā sociālo dienestu perspektīvā, īpašu uzmanību pievēršot iedzīvotāju kopumā un sociālo dienestu klientu motīviem vērsties pēc palīdzības.

Iedzīvotāju perspektīva

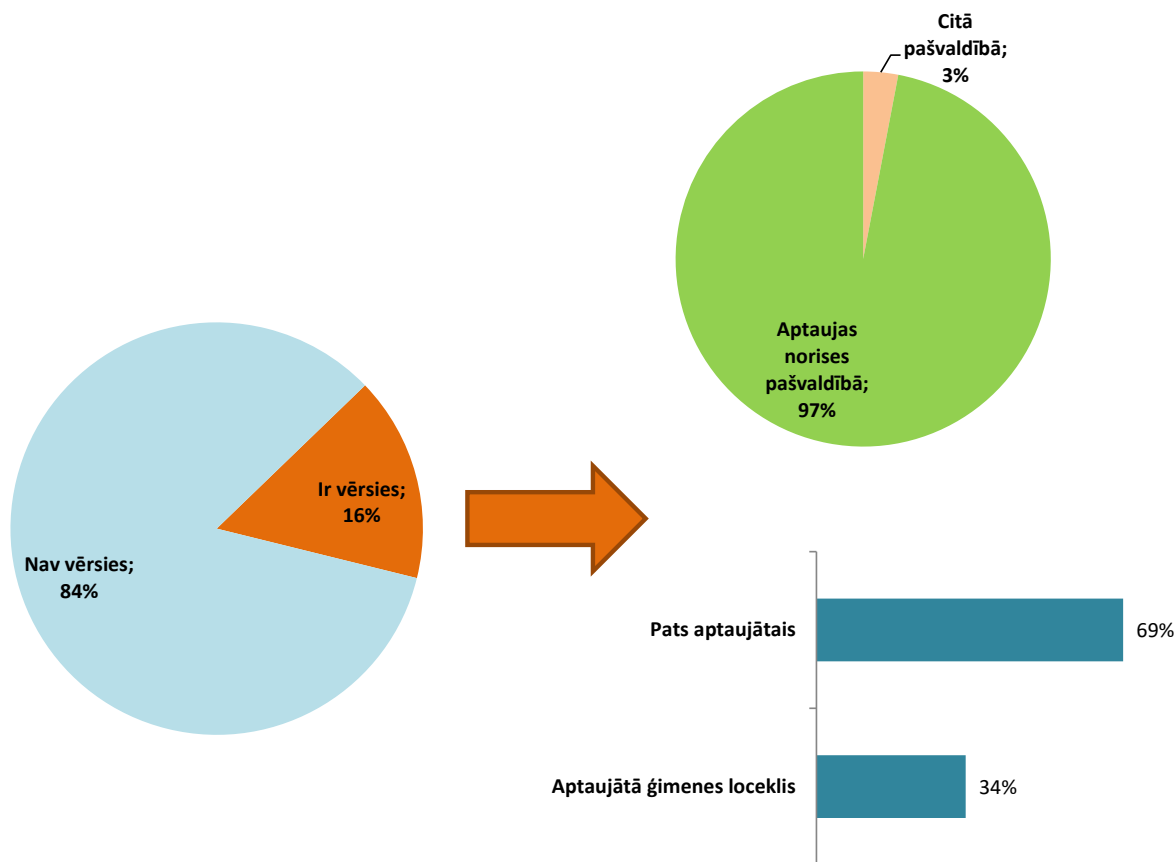
No visiem Latvijas iedzīvotājiem ex-post (2022. gada) aptaujā 16% ir tādi, kas paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (23. attēls). Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, sociālo dienestu klientu skaits ir nedaudz samazinājies – iepriekš 23% aptaujāto atzina, ka paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā bija vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu.

Joprojām vairums (97%), kas vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, to darījuši pašvaldībā, kurā dzīvo, bet 3% - kādā citā pašvaldībā. Tas iespējams gadījumos, ja personas dzīves vieta nesakrīt ar deklarēto dzīves vietu (23. attēls), kā arī, ja persona pēdējo divu gadu laikā ir mainījusi savu dzīves vietu. No tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu, 69% ir paši vērsušies sociālajā dienestā, bet 34% gadījumu sociālajā dienestā ir vērsies kāds ģimenes loceklis.

56% sociālo dienestu klientu sociālajā dienestā ir vērsušies vairākkārtēji, bet 42% tikai vienu reizi. Salīdzinot ar atbildēm 2017. gada aptaujā, ir samazinājies to sociālo dienestu klientu skaits, kas

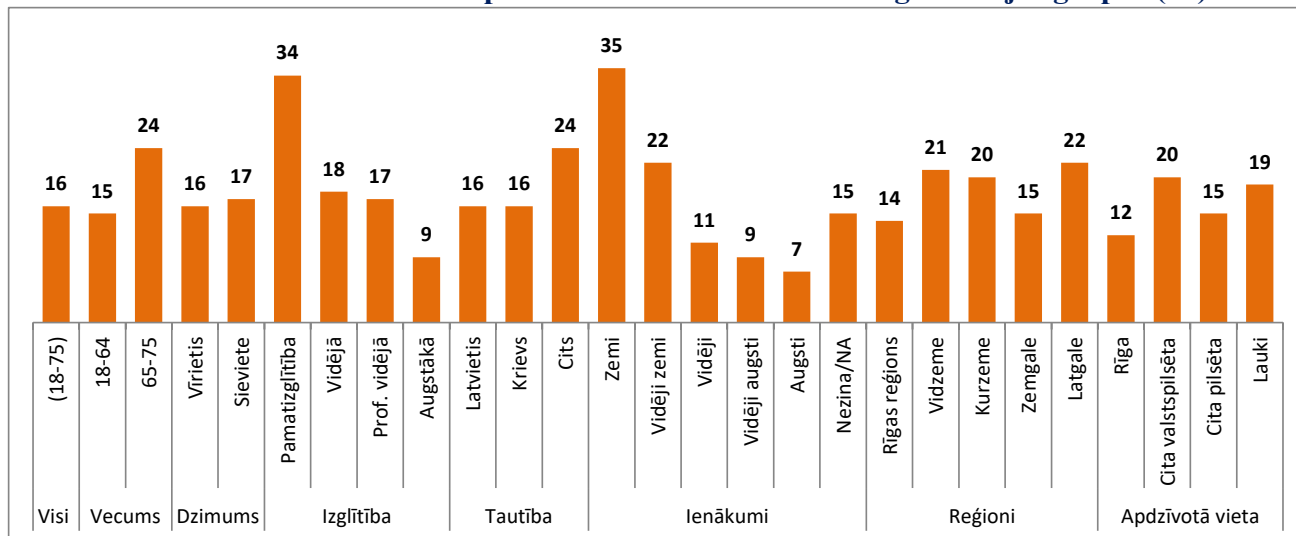
sociālajā dienestā ir vērsušies vairākkārtēji (no 62% uz 42%), bet palielinājies to skaits, kas sociālajā dienestā ir vērsušies vienu reizi (no 33% uz 42%).

23. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars un to raksturojums (%)



Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.

24. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%)

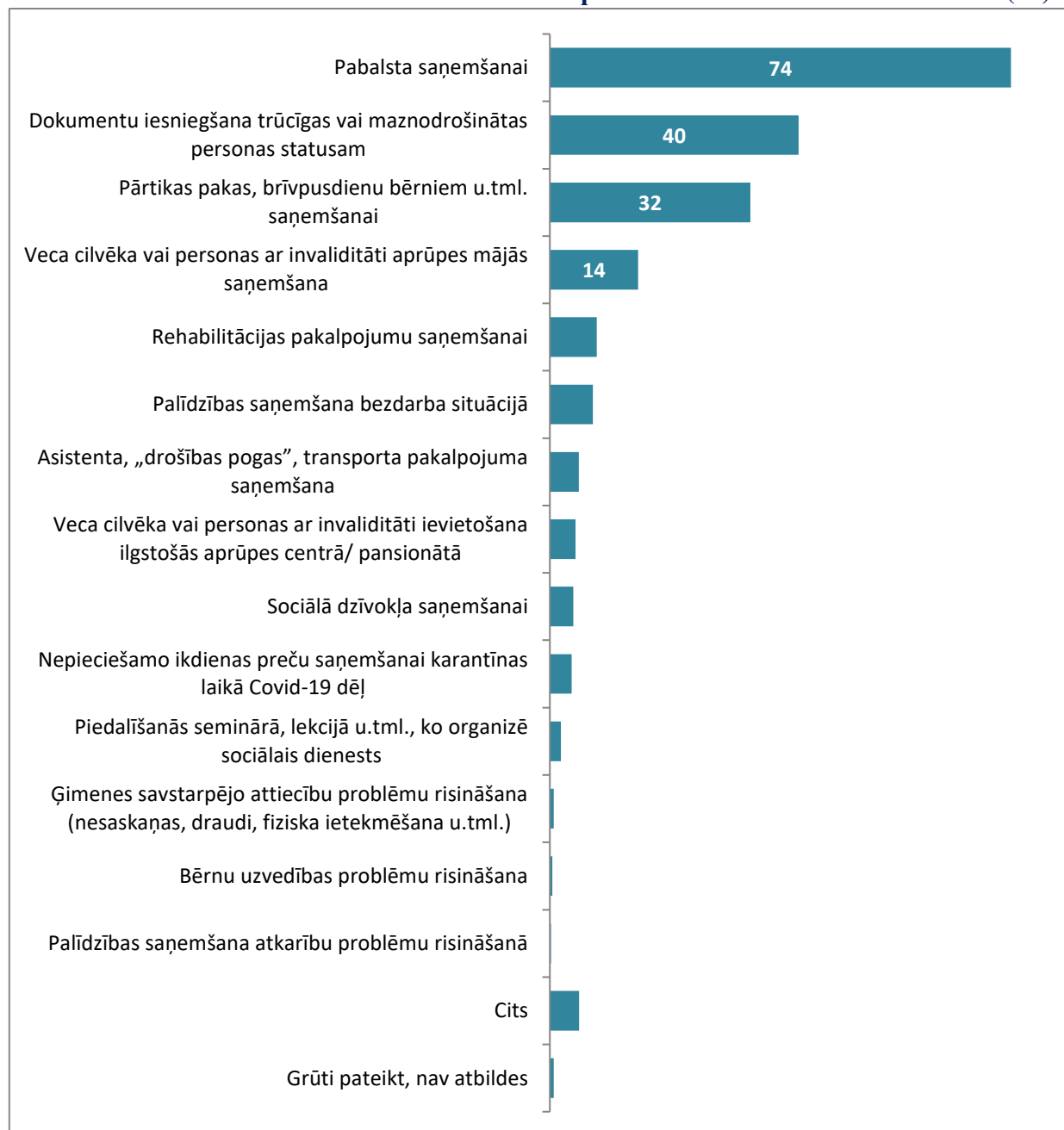


Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā sociāli demogrāfiskajās apakšgrupās.

Līdzīgi kā ex-ante aptaujā, arī ex-post pētījumā pašvaldību sociālo dienestu klienti ir sastopami visās sociāli demogrāfiskajās grupās (24. attēls). Vienlaikus var norādīt uz tām pašām tendencēm, kas bija

vērojamas 2017. gadā: biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies (1) iedzīvotāji 65-75 gadu vecumā; (2) personas ar pamatizglītību; (3) personas ar zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile); (4) sociālajā dienestā biežāk vērsušies Vidzemes, Kurzemes un Latgales reģionā dzīvojošie iedzīvotāji.

25. attēls. Sociālo dienestu klientu sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli (%)



Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496. Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Trīs visbiežāk minētie iemesli, kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, ir (25. attēls): (1) pabalsta saņemšana (2022. gadā – 74%, 2017. gadā – 59%); (2) dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai (2022. gadā – 40%, 2017. gadā – 46%); (3) pārtikas pakas vai brīvpusdienu bērniem saņemšana (2022. gadā – 32%, 2017. gadā – 25%). Redzams, ka pirmās trīs visbiežāk minētās atbildes piecu gadu laikā nav mainījušās, vienlaikus jānorāda, ka pieaudzis to personu īpatsvars, kas pašvaldības sociālajā

dienestā vērsušies, lai saņemtu pabalstu, kamēr kopējais klientu īpatsvars no visiem Latvijas iedzīvotājiem, kā minēts iepriekš, ir samazinājies. Šeit jāņem vērā, ka potenciāli sociālo dienestu klientu īpatsvars un vēšanās iemesli sociālajā dienestā netieši norāda uz Covid-19 pandēmijas ierobežojumu ietekmi uz sociālo dienestu darbu, jo situācijas vērtēšanai piemērotais termiņš (divi gadi) sakrīt ar laika posmu, kad Latvijā dažādā intensitātē tika ieviesti dažādi pasākumi saslimstības ierobežošanai. Kā rāda citi pētījumi⁹, arī ierobežojumu laikā pašvaldības pievērsa uzmanību dokumentu aprītei, kas nepieciešama pabalstu piešķiršanai un trūcīgas vai maznodrošinātas mājāsaimniecības statusa piešķiršanai. Savukārt sociālais darbs (piemēram, darbs ar gadījumu, psihosociālā konsultēšana u.tml.) potenciāli noritēja mazāk intensīvi kā laika posmā pirms pandēmijas. Attiecīgi šī situācija atspoguļojas arī dažādu iemeslu, kāpēc iedzīvotāji ir vērsušies dienestā, minēšanas biežumā.

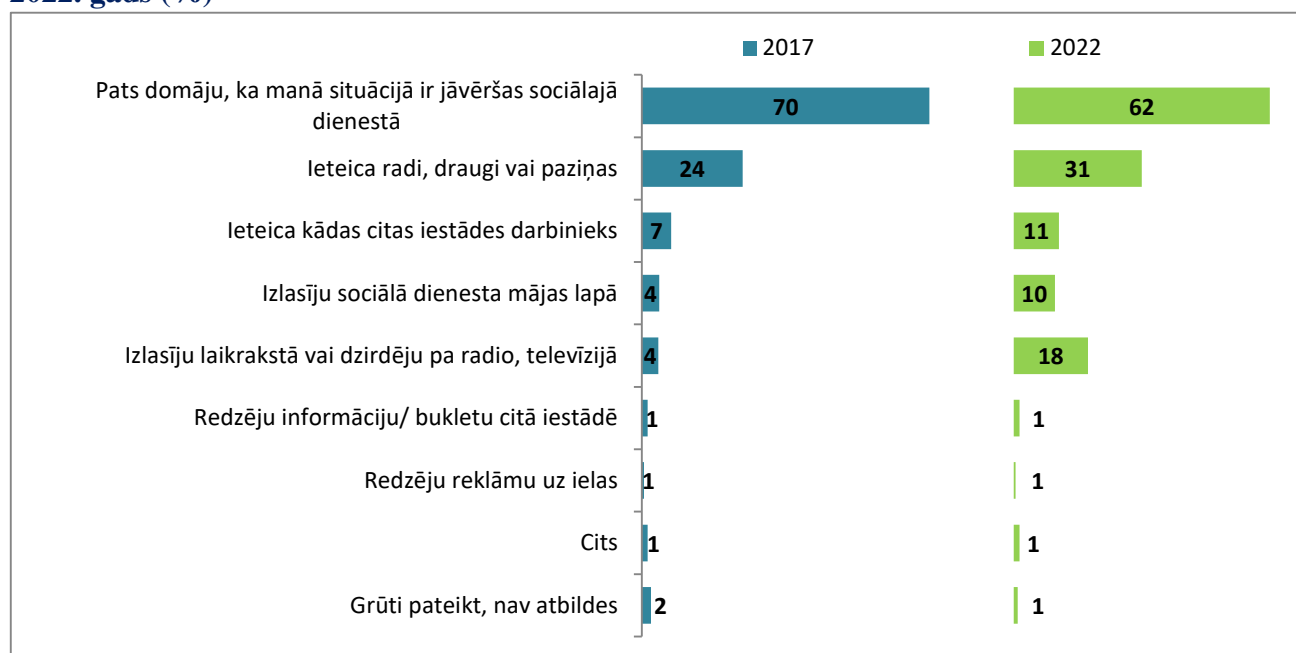
Aplūkojot citus iemeslus, redzams, ka atbalstu saistībā ar veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanu sociālajā dienestā vēlējās saņemt 14% (2017. gadā – 17%). Pārējās atbildes uz šo jautājumu 2022. gada un 2017. gada aptaujās nav salīdzināmas, jo tika papildināts atbilžu variantu saraksts ar aktuālajiem jautājumiem, piemēram, atbilde “nepieciešamo ikdienas preču saņemšanai karantīnas laikā Covid-19 dēļ”, ko atzinuši 3,5% sociālo dienestu klientu (25. attēls). Aptauja parāda, ka visretāk pašvaldības sociālajā dienestā kāds ir vērsies, lai saņemtu atbalstu ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšanā (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.) (0,6%), bērnu uzvedības problēmu risināšanā (0,4%) vai atbalstu atkarību (alkoholisms, narkomānija un tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem (0,2%).

Aplūkojot atbildes uz jautājumu, vai sociālo dienestu klienti vērsušies sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas vai pēc citu personu iniciatīvas vai nosūtījuma, redzams, ka lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju vērsas pašvaldības sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas (85%). Tikai 17% aptaujāto, kas paši vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, to ir darījuši pēc citu personu iniciatīvas vai nosūtījuma.

Gandrīz divas trešdaļas aptaujāto, kas personīgi vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, norāda, ka paši ir izdomājuši, ka konkrētajā situācijā ir jāvērsas sociālajā dienestā (2022. gadā – 62%; 2017. gadā – 70%) (26. attēls). 31% sociālajā dienestā vērsties ir ieteikuši radi, draugi vai paziņas (2017. gadā – 24%). Salīdzinot ar 2017. gadu, būtiski palielinājies to skaits, kas informāciju par iespēju vērsties vai sadarboties ar pašvaldības sociālo dienestu savas problēmas risināšanai ieguvuši plašsaziņas līdzekļos – izlasījuši laikrakstā vai dzirdējuši pa radio, televīzijā (2022. gadā – 18%; 2017. gadā – 4%). Salīdzinot ar 2017. gadu, mazliet pieaudzis ir to skaits, kam vērsties sociālajā dienestā ir ieteikuši kādas citas iestādes darbinieki (11%), vai kas izlasījuši par šo iespēju sociālā dienesta mājas lapā (10%). Tikai 1% aptaujāto ir redzējuši reklāmu uz ielas vai redzējuši citā iestādē informāciju/ bukletu par iespēju vērsties sociālajā dienestā.

⁹ Baltic Institute of Social Sciences (2022). “Ikgadējs nabadzības un sociālās atstumtības mazināšanas rīcībpolitikas izvērtējums (t.sk. padziļināts izvērtējums par maznodrošinātām personām)”. Pieejams: <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3937>

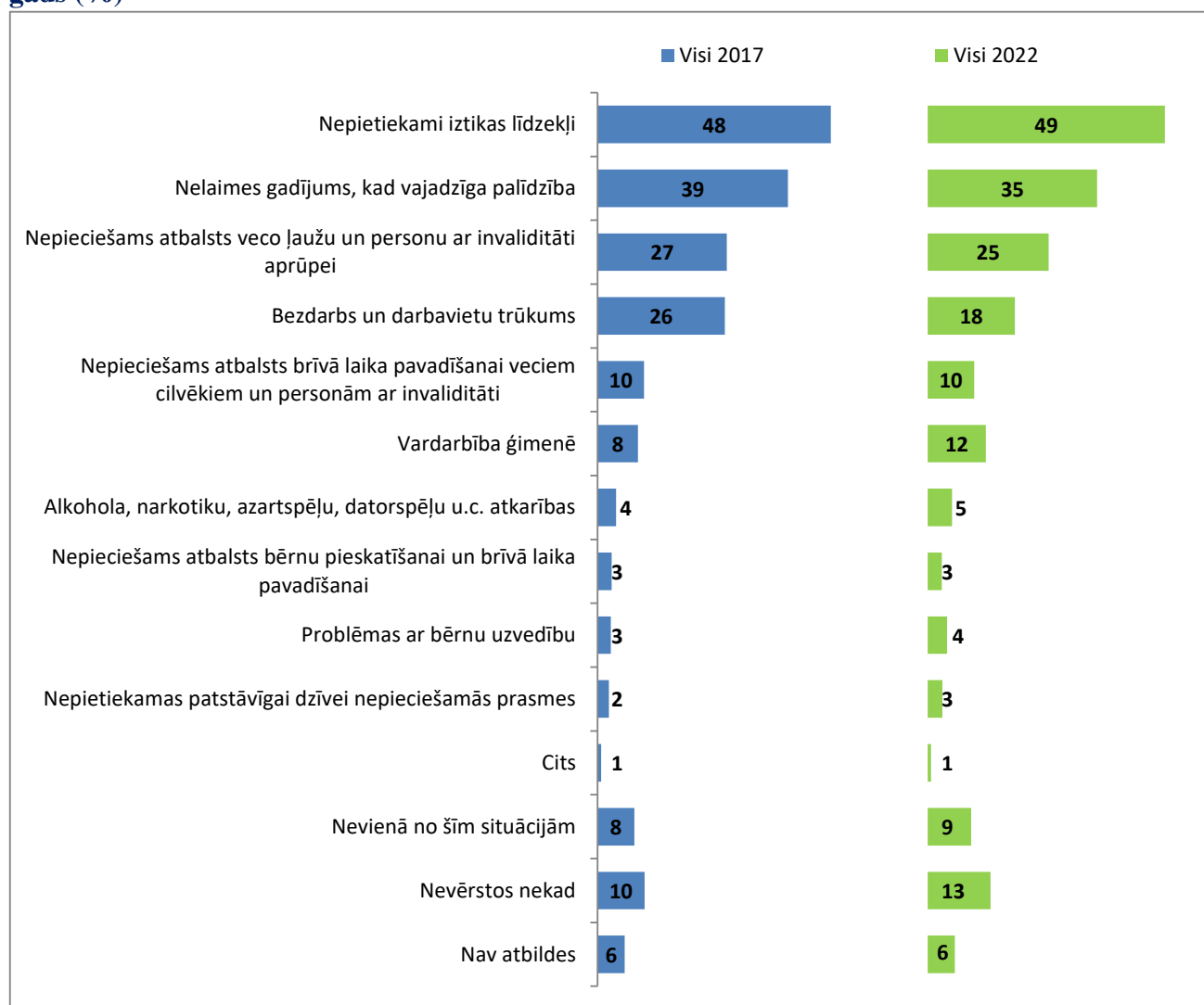
26. attēls. Iedzīvotāju informācijas iegūšanas veidi par pašvaldības sociālo dienestu: 2017. un 2022. gads (%)



Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=343.
 Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492
 Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Visbiežāk minētās situācijās, kuru risināšanai aptaujātie personīgi vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ex-ante (2017. gada) un ex-post (2022. gada) aptaujā būtiski neatšķiras. Abās aptaujās četras visbiežāk minētās atbildes ir: (1) nepietiekami iztikas līdzekļi; (2) nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība; (3) nepieciešamība pēc atbalsta veco cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei; un (4) bezdarbs un darbavietu trūkums (27. attēls). Tomēr var atzīmēt šādas aptaujas datu izmaiņas: salīdzinot ar 2017. gadu, 2022. gadā ir samazinājies to aptaujāto skaits, kas minējuši, ka pašvaldības sociālajā dienestā vērstos bezdarba vai darbavietu trūkuma situācijā (samazinājums no 26% uz 18%). Savukārt, nedaudz ir pieaudzis to aptaujāto skaits, kas pašvaldības sociālajā dienestā vērstos vardarbības ģimenē gadījumā (no 8% uz 12%). Nedaudz pieaudzis ir arī to skaits, kas nekad nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā, vai arī nevienā no anketā piedāvātajām situācijām nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā.

27. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: visi aptaujātie iedzīvotāji 2017. un 2022. gads (%)



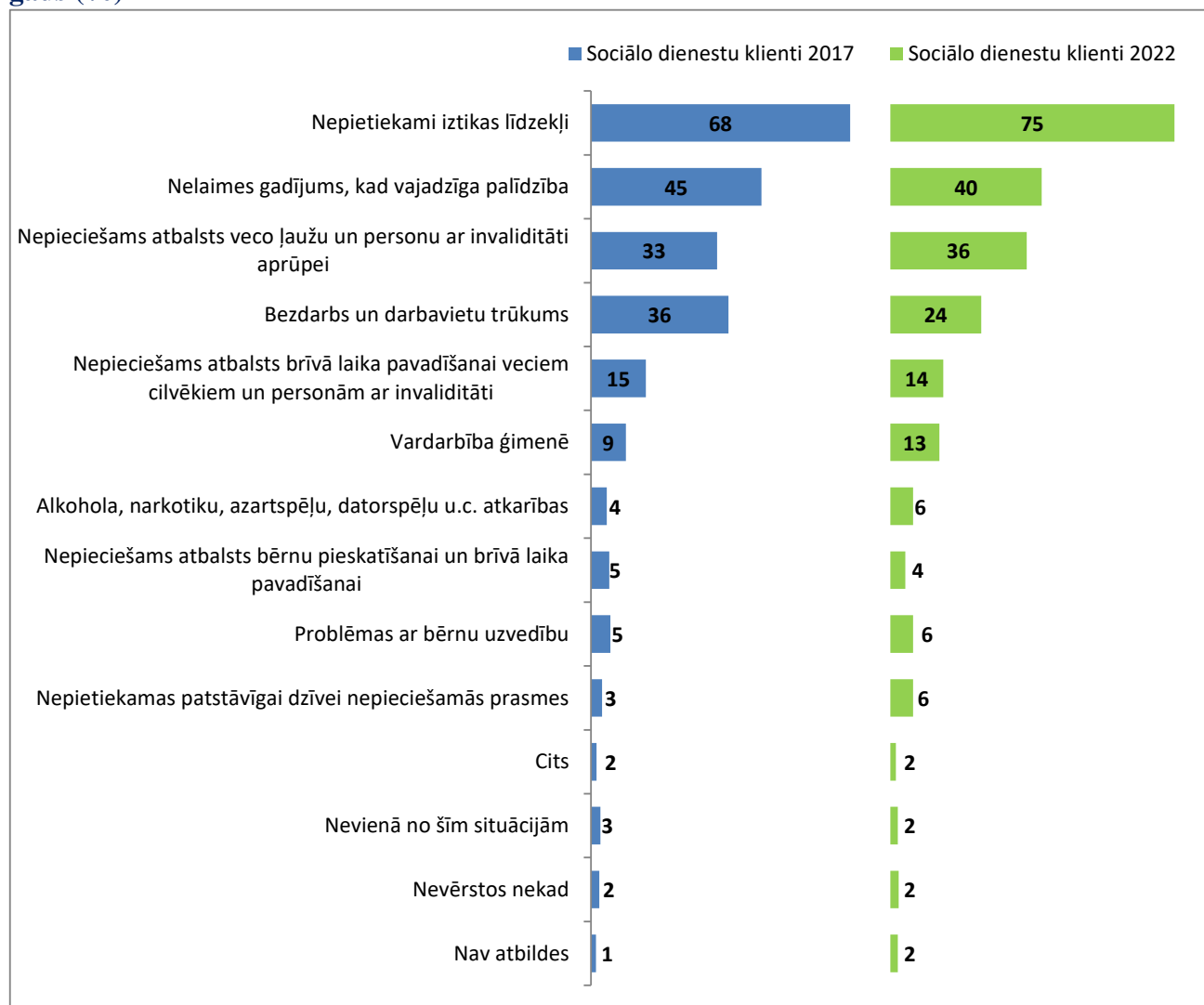
Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003.

Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012.

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

Aplūkojot sociālo dienestu klientu atbildes 2017. gada un 2022. gada aptaujā, redzams, ka 2017. gadā visbiežāk nosaukto četru iemeslu secība bija mazliet atšķirīga (28. attēls), jo klienti retāk minēja, ka vērsšanās iemesls sociālajā dienestā būtu atbalsta nepieciešamība veco ļaužu vai personu ar invaliditāti aprūpei (33%), savukārt biežāk – bezdarbu un darbavietu trūkumu (36%). 2022. gadā atbilžu secība ir otrāda, un ir samazinājies aptaujāto skaits, kas sociālajā dienestā vērstos bezdarba un darbavietu trūkuma gadījumā (24%). Jāatzīmē arī, ka 2022. gada aptaujā pieaudzis to aptaujāto skaits, kas norāda, ka sociālajā dienestā vērstos nepietiekamu iztikas līdzekļu situācijā (no 68% 2017. gadā uz 75% 2022. gadā).

28. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: sociālo dienestu klienti 2017. un 2022. gads (%)



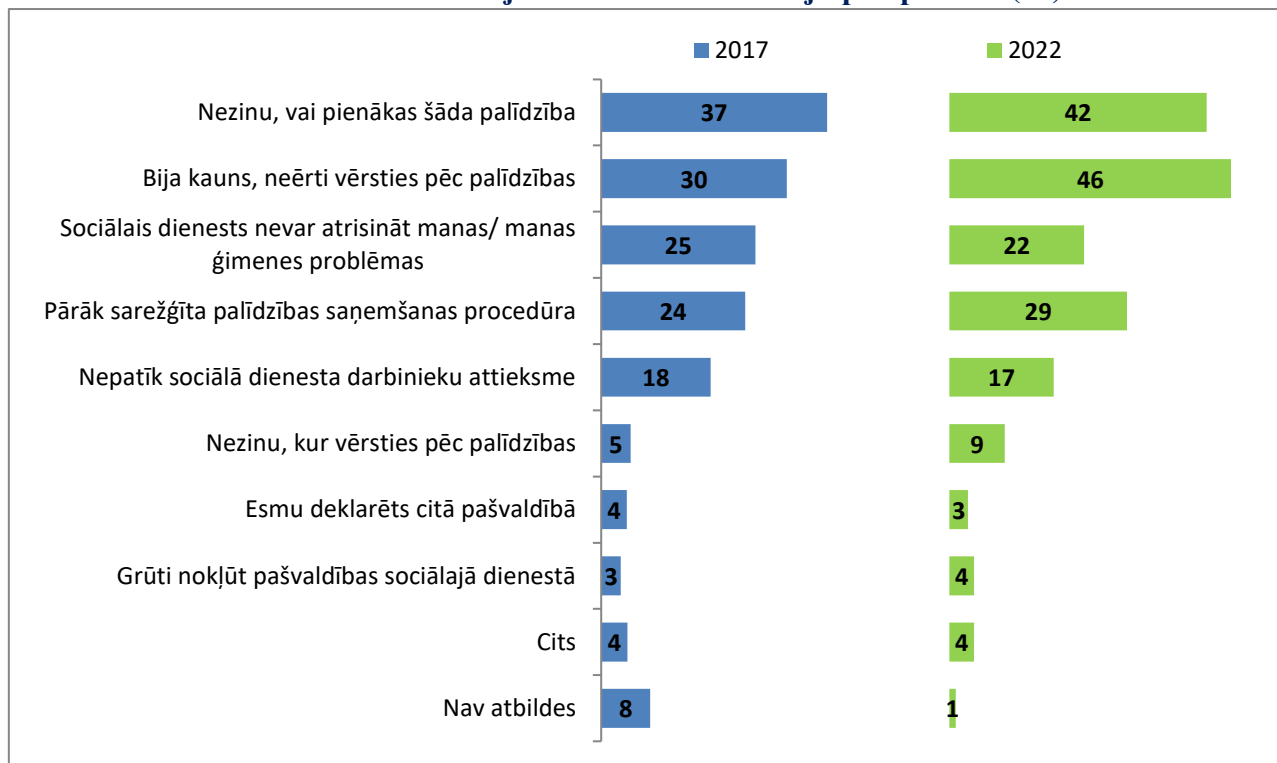
Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.

Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683.

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

No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ex-post pētījumā norādītajā divu gadu laikā posmā nav vērsušies sociālajā dienestā, 7% aptaujāto ir tādi, kas vērsšanās iespēju, bet to neizdarīja. Salīdzinot ar ex-ante (2017. gada aptauju) šis rādītājs nav būtiski mainījies, jo tad tas bija 8%. Visbiežāk minētais iemesls (29. attēls), kādēļ Latvijas iedzīvotāji nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 2022. gada aptaujā bija kauns vērsties pēc palīdzības (46%). Salīdzinot ar 2017. gadu aptauju, 2022. gadā būtiski pieaudzis to aptaujāto skaits, kas izvēlējušies šādu atbildi (no 30% 2017. gadā līdz 46% 2022. gadā). Otra biežāk minētā atbilde 2022. gadā ir “nezinu, vai pienākas šāda palīdzība” (42%), kas liecina par informētības trūkumu. Trešā visbiežāk minētā atbilde ir “pārāk sarežģīta palīdzības saņemšanas procedūra”, ko atzīmējuši 29% aptaujātie. Savukārt, ceturta visbiežāk minētā atbilde ir saistīta ar neticību, ka sociālais dienests var atrisināt konkrētās personas problēmas (sociālais dienests nevar atrisināt manas/ manas ģimenes problēmas – 22%). Būtiski atzīmēt, ka 17% aptaujāto ir izvēlējušies atbildi “nepatīk sociālā dienesta darbinieku attieksme”, bet 9% – nezina, kur vērsties pēc palīdzības. Atbilžu variantu “bija kauns, neērti vērsties pēc palīdzības” salīdzinoši biežāk izvēlējušies aptaujātie vecumā no 18-29 gadiem (62%), Kurzemes (72%) un lauku iedzīvotāji (60%).

29. attēls. Nevēršanās iemesli sociālajā dienestā – iedzīvotāju perspektīva (%)



Bāze 2022: Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; N=187.

Bāze 2017: Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; N=191.

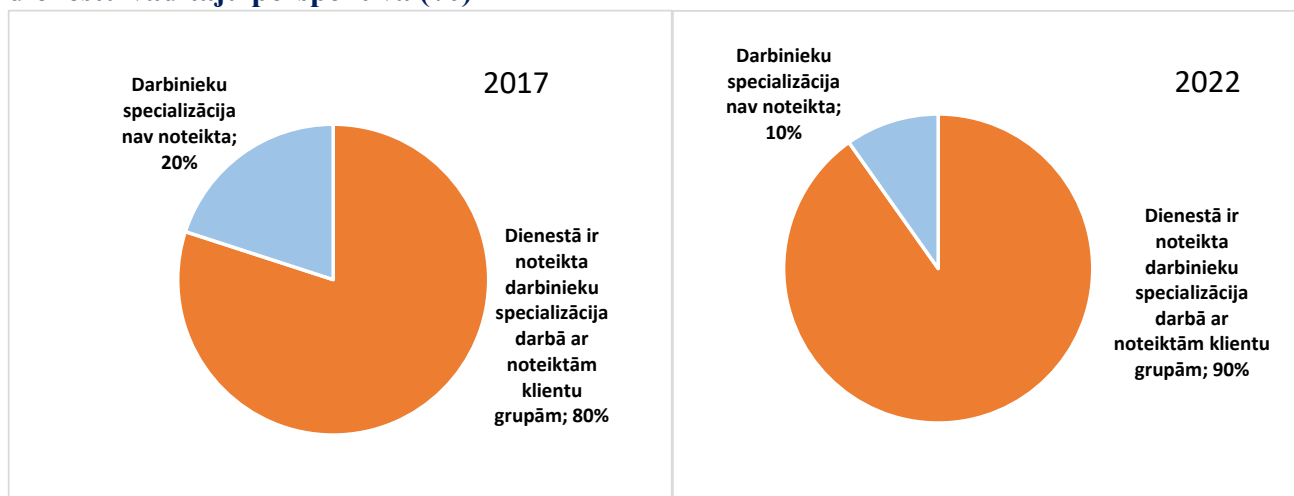
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Rezumējot atbildes uz šo jautājumu, jāuzsver, ka kopumā vairums iedzīvotāju, kuri ir izjutuši vajadzību pēc palīdzības, sociālajā dienestā ir vērsušies. Nesasniegtā potenciālo klientu daļa ir 6% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju jeb 7% no tiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā. Galvenie iemesli, kādēļ cilvēki nevēršas sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir negatīvās emocijas, kuras jāpārvar (kauns un neērtības sajūta) un informācijas trūkums.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Ex-post (2022. gada) aptaujā redzams, ka lielākā daļa (90%) sociālo dienestu vadītāju norāda, ka viņu vadītajā sociālajā dienestā ir noteikta darbinieku specializācija darbam ar noteiktām klientu grupām (30. attēls). Redzams, ka ex-post (2022. gadā) darbinieku specializācija sastopama par 10% biežāk, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu. Kvalitatīvā izpēte rāda, ka specializēšanos ir veicinājis 2020. gada rudenī pieņemtais jaunais sociālā darbinieka profesijas standarts, kas ir mudinājis sociālā dienesta darbu pielāgot jaunajām prasībām.

30. attēls. Darbinieku specializācijas darbam ar noteiktām klientu grupām esamība – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Sociālā dienesta klientu raksturojums attēla formā ir sniegts, balstoties uz ex-post (2022. gada) aptauju, ņemot vērā, ka izmaiņas nozīmīgākajās grupās dienesta līmenī nav vērojamas. Izmaiņas, kas notikušas, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu, ir raksturotas analīzes izklāsta gaitā. Attiecīgi 31. attēls rāda, ka visos sociālajos dienestos atbalsts tiek nodrošināts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi un trūcīgiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem. Ex-ante pētījumā abas grupas nosauca 98% sociālo dienestu vadītāji.

Tāpat ex-post pētījumā sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka 98% pašvaldību sociālais dienests nodrošina atbalstu vardarbībā cietušām personām, bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem, kā arī vecākiem, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkumus. Vairāk nekā 90% sociālo dienestu atbalsts tiek sniegts arī personām ar GRT, pensijas vecuma cilvēkiem, vardarbību veikušām personām un audžuģimenēm, aizbildņiem.

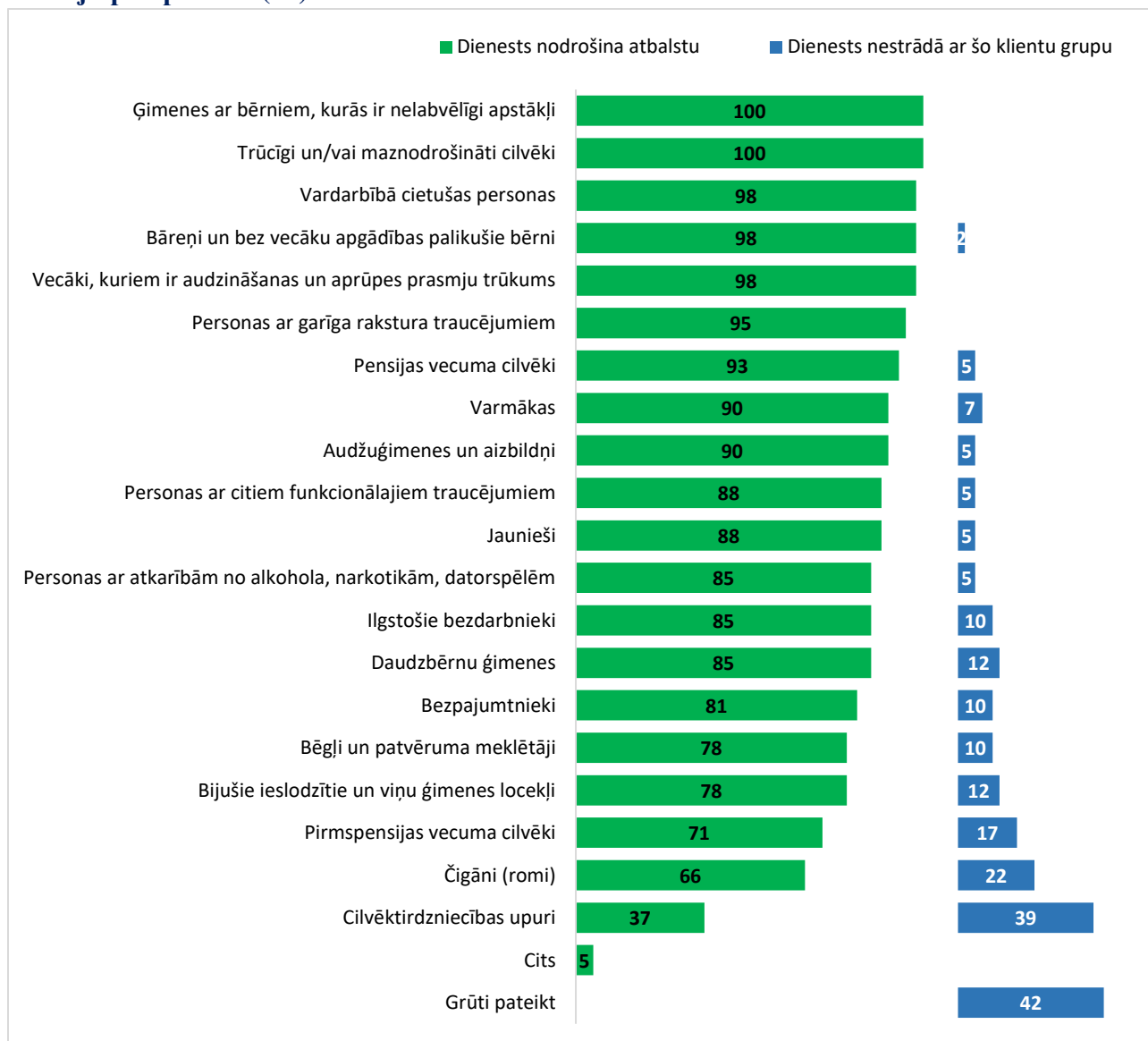
Klientu grupas, kurām pēc ex-post datiem tiek nodrošināts atbalsts 80-89% pašvaldību, ir: personas ar citiem funkcionālajiem traucējumiem (proti, kustību, redzes, dzirdes traucējumiem), jaunieši, personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm, ilgstošie bezdarbnieki, daudz bērnu ģimenes un bezpajumtnieki. Savukārt 70-79% Latvijas pašvaldību sociālie dienesti nodrošina atbalstu bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām, kuras atbrīvotas no ieslodzījuma vietām (bijušajiem ieslodzītajiem), un viņu ģimenes locekļiem, kā arī pirmspensijas vecuma cilvēkiem.

66% vadītāju atzīmē, ka dienests sniedz atbalstu romiem, 37% – cilvēktirdzniecības upuriem, bet 5% norāda citas klientu grupas. Citās klientu grupās ietilpst personu, kurām ir funkcionālie traucējumi, ģimenes locekļi un personas ar prognozējamu invaliditāti. Tāpat sociālo dienestu vadītāji precizē, ka strādā arī ar viena vecāka ģimenēm un grūtniecēm. 42% vadītāju ir grūti pateikt, ar kurām klientu grupām sociālais dienests nestrādā, kas norāda, ka viņi nespēj identificēt, vai pastāv vēl kāda potenciāla klientu grupa, kuru dienesta darbs nav sasniedzis (31. attēls).

Salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) aptaujas datiem, redzams, ka visvairāk palielinājies to sociālo dienestu vadītāju skaits, kuri norāda, ka atbalsts tiek nodrošināts bēgļiem un patvēruma meklētājiem (pieaugums par 68%), bezpajumtniekiem (pieaugums par 30%), romiem (pieaugums par 22%) un

cilvēktirdzniecības upuriem (pieaugums par 21%). Savukārt samazinājums atbalsta sniegšanā redzams attiecībā uz pirmspensijas vecuma cilvēkiem (samazinājums par 13%).

31. attēls. Darbs ar dažādām klientu grupām pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Attiecībā uz izmaiņām sociālā dienesta klientu grupās pēdējo piecu gadu laikā, kvalitatīvajā izpētē iegūtā informācija saskan ar kvantitatīvajiem datiem, jo arī intervijas parāda, ka ir aktualizējušās bērnu uzvedības problēmas, kā arī daudzkārt intervijās tiek pieminēts vardarbības pieaugums vai labāka tās atpazīšana. Intervijas ļauj secināt, ka bērnu uzvedības problēmas ir saistītas gan ar vardarbības, gan ar atkarības problēmām. Viens sociālā dienesta vadītājs skaidro šīs komplicētās grupas – bērni ar deviantu uzvedību ģimenēs, kurās notiek vardarbība – palielināšanos ar to, ka šī mērķa grupa kļuvusi labāk redzama speciālistiem, jo kopš ex-ante pētījuma notikuši tiesību aktu grozījumi un šis darba pienākums tagad likumā ir noteikts precīzāk. Līdzīgi, tiesību aktos noteikto uzdevumu ietekmē, gandrīz visos dienestos kā prioritāte tiek noteikts darbs ar bērniem.

Tāpat klientu vidū palielinājies aprūpējamo personu skaits, t.sk. pensijas vecuma, ar funkcionālajiem traucējumiem. Sociālo dienestu vadītāji nereti uzskata, ka tās ir grupas, kurās grūti panākt būtiskus uzlabojumus, jāiegulda lielāks, ilgstošāks darbs. Piemēram, pensijas vecuma personas galvenokārt skar tieši finanšu grūtības, tāpēc valsts pensiju palielināšana ir gandrīz vienīgais, kas garantē viņu dzīves apstākļu uzlabojumu.

Jaunu klientu parādīšanos un viņu sociālās situācijas uzlabošanas dienestu vadītāji saista ar jaunu pakalpojumu parādīšanos. Šajā virzienā visvairāk sociālo dienestu vadītāji izceļ DI projektu un tā ietekmi uz personām ar GRT, t.sk. bērniem. Reizēm vadītāji norāda, ka dienestā ir strādāts ar šīm grupām, bet zemākā intensitātē, citkārt – ka tā ir samērā jauna klientu grupa dienestā. Dienestu vadītāji atzīst, ka personu ar GRT dzīves kvalitāte ir uzlabojusies, šie klienti kļūst drošāki, atvērtāki, kas ir DI pakalpojumu devums. Tāpat DI projektā piedāvātie pakalpojumi ir arī finansiāls atvieglojums bērnu, kuriem ir GRT, vecākiem, jo DI dienas centri nodrošina bērniem brīvā laika aktivitātes.

Tas laikam DI dēļ, mums tagad ir vairāk darbs ar personām ar GRT. Ja agrāk ar tām nestrādāja, tad tagad man ir atsevišķs darbinieks, nepieciešamības gadījumā mēs viņam piesaistām arī ģimenes asistentu. Tiešām pirms pieciem gadiem nekā tāda nebija.

Ja mēs runājam par personām ar GRT, tad tās ir ļoti mainījušās, jo tām tiek sniegti aizvien vairāk jaunu pakalpojumu. Saistībā ar to, ka ir DI projekts, šie cilvēki varēja saņemt ļoti daudz pakalpojumus, kas ir uzlabojis viņu dzīves kvalitāti. Viņi ir palikuši drošāki un atvērtāki, un arī mūsu sabiedrība ir palikusi atvērtāka šiem cilvēkiem. Tas ir viennozīmīgi. Runājot par bērniem, bērniem mums ir dažādi dienas centri, līdz ar to apmeklējums ir diezgan liels, un noteikti paliks lielāks, jo ne visi vecāki var nodrošināt bērniem ārpus skolas nodarbības finansiālu apsvērumu dēļ. Mēs to nodrošinām par velti jebkuram bērniņam.

Visi intervētie sociālo dienestu vadītāji norāda, ka viņu vadītais sociālais dienests strādā vai ir strādājis ar Ukrainas civiliedzīvotājiem. Vadītāji uzsver, ka Ukrainas civiliedzīvotāju vidū, līdzīgi kā būtu ar Latvijas iedzīvotājiem, ir cilvēki, kuriem ir kādas problēmas un nepieciešams noteikta veida atbalsts. Atsevišķi tiek izcelts arī darbs ar Ukrainas romu pārstāvjiem. Galvenās problēmas, ar ko sociālie dienesti saskaras darbā ar Ukrainas civiliedzīvotājiem, ir: atšķirīga mentalitāte; nepieņemamas (vardarbīgas) bērnu disciplinēšanas metodes; vardarbības gadījumi, atkarību izraisošo vielu lietošana; upura pozīcija, kuras dēļ tiek demonstrēta “man viss pienākas” attieksme, tieksme izmantot publiskos resursus savas labklājības nodrošināšanai.

Kopumā sociālie dienesti Ukrainas civiliedzīvotājiem ir snieguši daudzveidīgu atbalstu, tostarp:

- dzīvesvietas jautājumu gan privātās, gan pašvaldības nodrošinātos mājokļos koordinēšana;
- Ukrainas civiliedzīvotāju atbalsta likumā noteiktā sociālā atbalsta piešķiršana;
- NVO iesaistīšana humanitārās palīdzības līdzekļu vākšanā un izdalīšanā;
- atbalsta grupu veidošana;
- pakalpojumu dzīvesvietā organizēšana (psihologs, sociālā darbinieka konsultācijas u.tml.);
- informēšana par latviešu valodas apguvi (pēc pieprasījuma).

Gan dienestu vadītāji, gan sociālie darbinieki ir vienisprātis, ka Ukrainas civiliedzīvotājiem raksturīgāka sociālās palīdzības, nevis pakalpojumu izmantošana. Daļa vadītāju uzskata, ka šāda prakse simbolizē tieksmi izmantot publiskos resursus savas labklājības nodrošināšanai, bet uzsver, ka tas ir raksturīgs arī atsevišķiem vietējiem klientiem. Kamēr daļa uzsver darbu ar šo mērķa grupu grūtību

aspektu, citi vadītāji norāda uz iespējam, kādas profesionālās prasmes un zināšanas darbs ar patvēruma meklētājiem, t. sk. minoritātēm, var attīstīt.

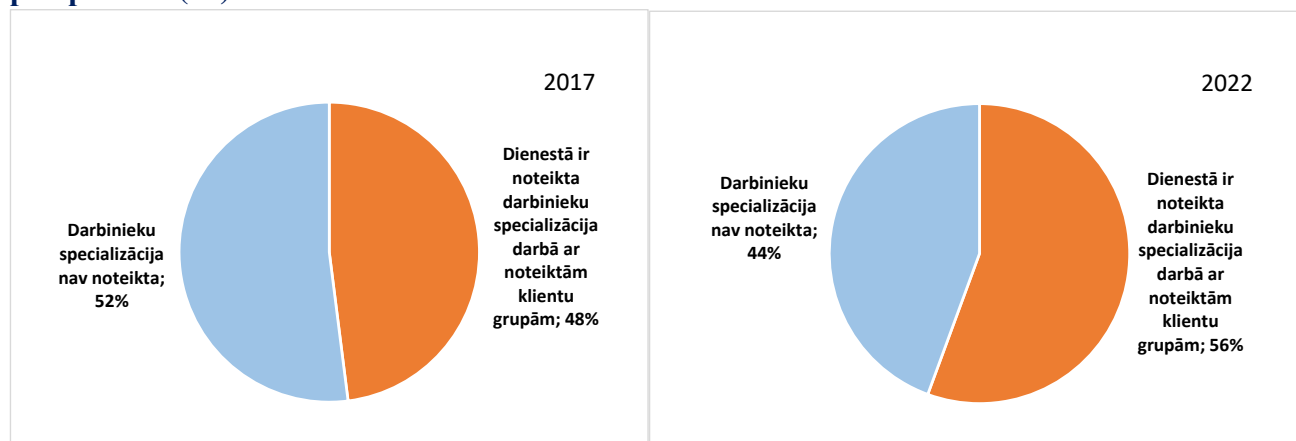
Ienākot ukraiņiem, mēs vairāk sākam izprast, kā strādāt ar citām mentalitātēm. Tādas mums ir jaunas zināšanas, kas ir tā kā atvērušās. Saprast, izprast tās citas mentalitātes. Viņi daudz ko uztver savādāk. Mums bija ļoti daudzi romu tautības cilvēki no Ukrainas, kuri pamanījās te iebrukt peļņā. Vīrieši. Mums liekas ārpriests, kas tagad notiek? Viņi atbrauc kā uz peļņu – man pienākas tāds pabalsts, man pienākas tāds... Viņi ir zinoši. [..] Tāpat arī ir latvieši, kuriem ir šīs vērtības, un ir tādi, kuriem ir vārdiņš “man pienākas”.

Jāuzsver, ka ex-post pētījuma īstenošanas laikā Ukrainas civiliedzīvotāju skaits sociālo dienestu klientu lokā jau ir samazinājies, sociālo dienestu vadītājiem to skaidrojot ar viņu tālāku migrāciju uz citām valstīm vai algota darba atrašanu.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Sociālā darba speciālistu perspektīva, vai sociālajā dienestā pastāv specializācija darbam ar noteiktām klientu mērķa grupām (sk. 32. attēlu), atšķiras no sociālo dienestu vadītāju perspektīvas. Ex-post pētījums rāda, ka sociālo dienestu vadītāju vidū 90% uzskata, ka dienestā ir noteikta darbinieku specializācija, bet sociālā darba speciālistu vidū tā uzskata tikai 56% aptaujāto. Tomēr cita tendence abu aptaujāto grupu vidū ir līdzīga – līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji, arī sociālā darba speciālisti, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) aptauju, biežāk atzīmē, ka dienestā ir noteikta specializācija.

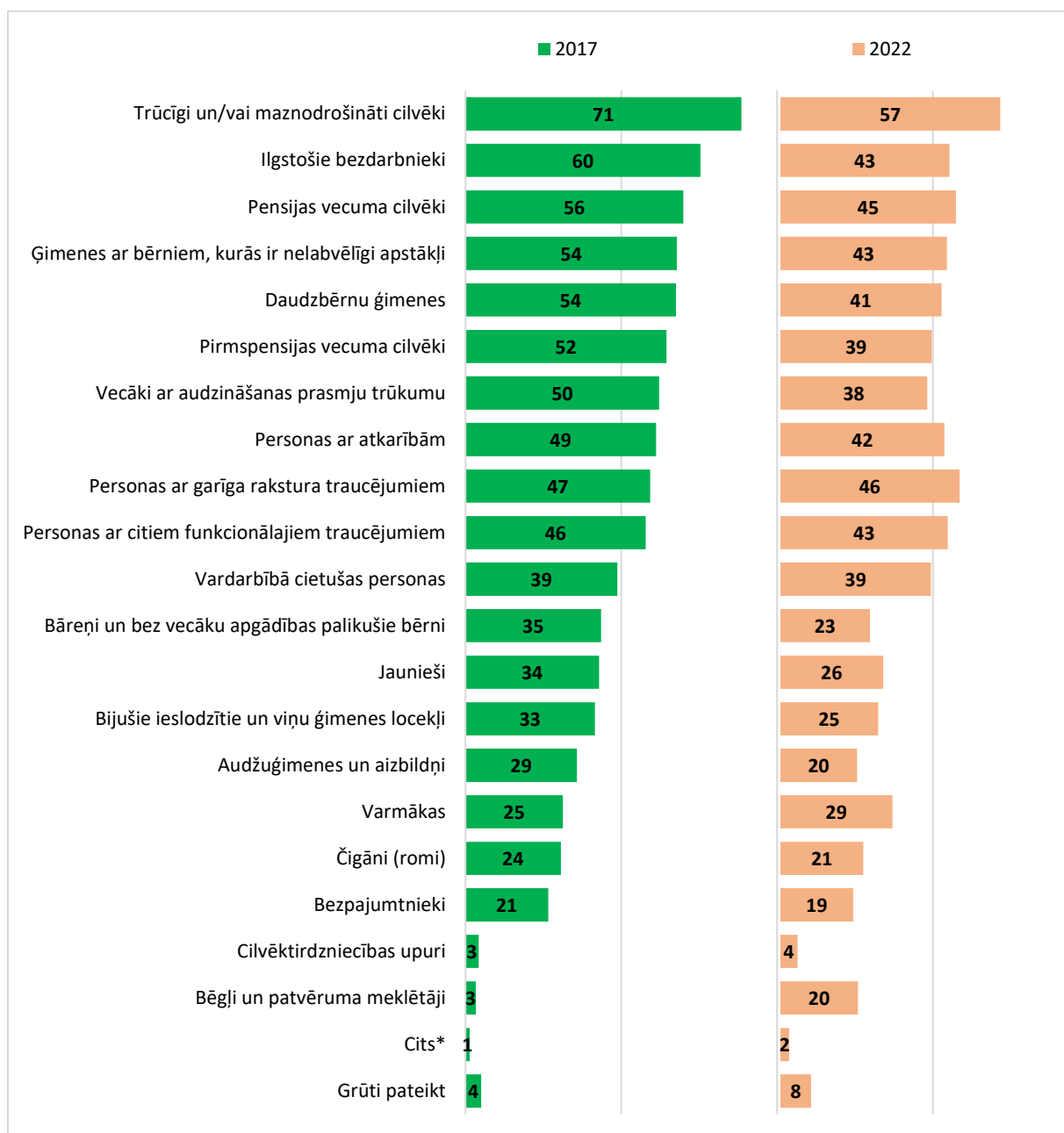
32. attēls. Specializācija darbā ar noteiktām klientu mērķa grupām – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Ex-ante (2017. gada) pētījumā visbiežāk tika atzīmētas trīs klientu grupas, ar kurām sociālā darba speciālisti strādāja (33. attēls): trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki (71%), ilgstošie bezdarbnieki (60%) un pensijas vecuma cilvēki (56%). Savukārt ex-post (2022. gada) aptaujā trīs visbiežāk minētākās klientu grupas ir: trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki (57%), personas ar GRT (46%) un pensijas vecuma cilvēki (45%). Visbūtiskākais pieaugums ir vērojams attiecībā uz speciālistu skaitu, kas strādā ar bēgļiem un patvēruma meklētājiem (2017. gadā – 3%, 2022. – 20%).

33. attēls. Sociālā darba speciālistu galvenās klientu grupas: darbinieks parasti strādā ar minēto grupu (%)



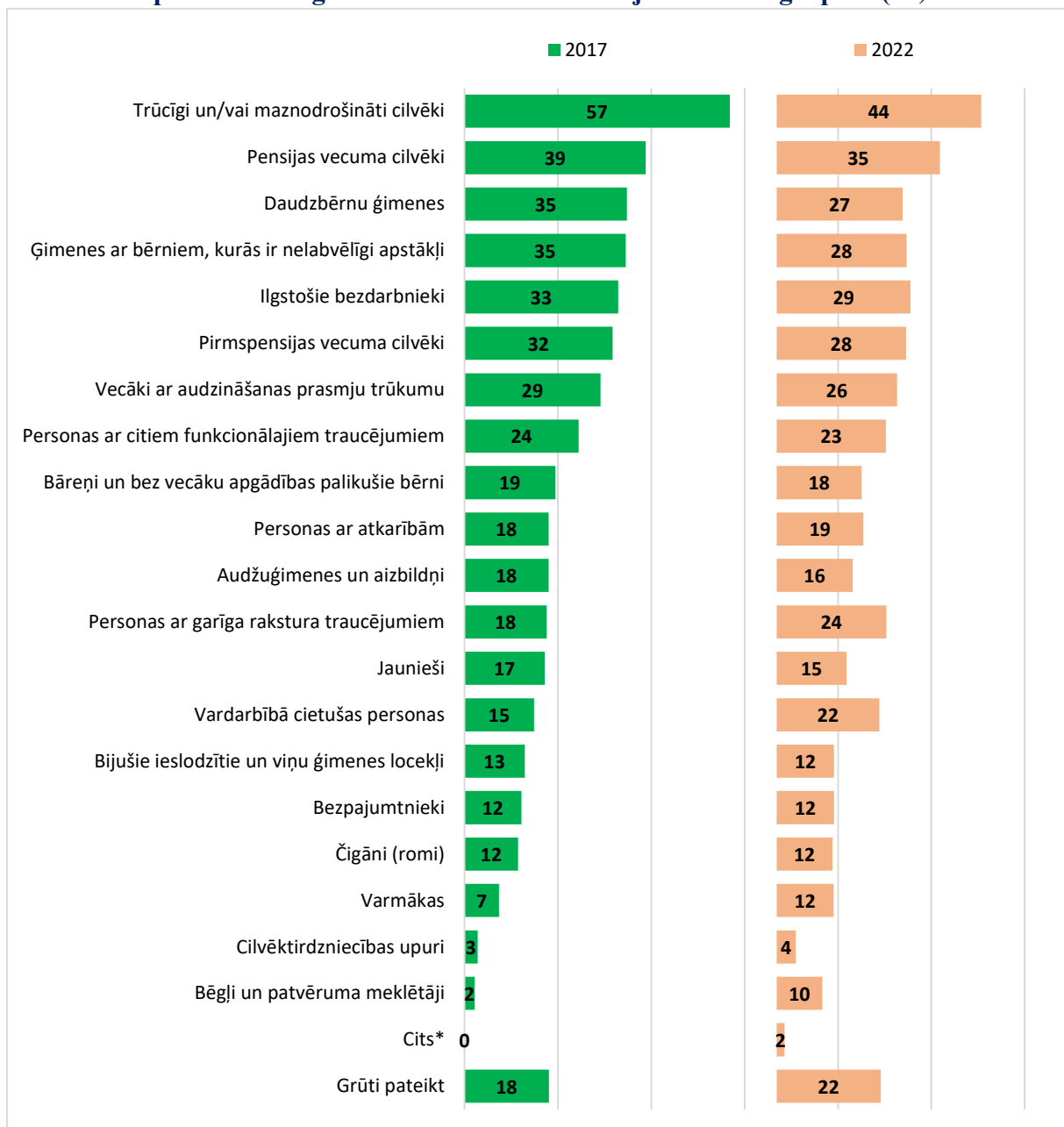
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Ex-pst pētījums rāda, ka visbiežāk profesionāli pārliecinoši sociālā darba speciālisti jūtas darbā ar trūcīgiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem (44%) un pensijas vecuma cilvēkiem (35%) (34. attēls). Nākamās grupas, ar kurām darbā pārliecināti un pietiekami sagatavoti jūtas 23-27% speciālistu, ir: daudzbērnu ģimenes, ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, ilgstošie bezdarbnieki, pirmspensijas vecuma cilvēki, vecāki ar audzināšanas prasmju trūkumu un personas ar citiem funkcionālajiem traucējumiem (t.sk. kustību, redzes, dzirdes traucējumiem). Klienti, par kuriem speciālisti retāk norādījuši, ka ir pārliecināti profesionālo pienākumu izpildē (zem 15%), ir: jaunieši, bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, bezpajumtnieki, romi, vardarbību veikušas personas, bēgļi

un patvēruma meklētāji. Vismazāk pārliecināti speciālisti jūtas darbā ar cilvēktirdzniecības upuriem, t.i., tikai 4% norāda, ka jūtas pietiekami sagatavoti.

34. attēls. Sociālā darba speciālistu profesionālās sagatavotības pašnovērtējums: jūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar minētajām klientu grupām (%)



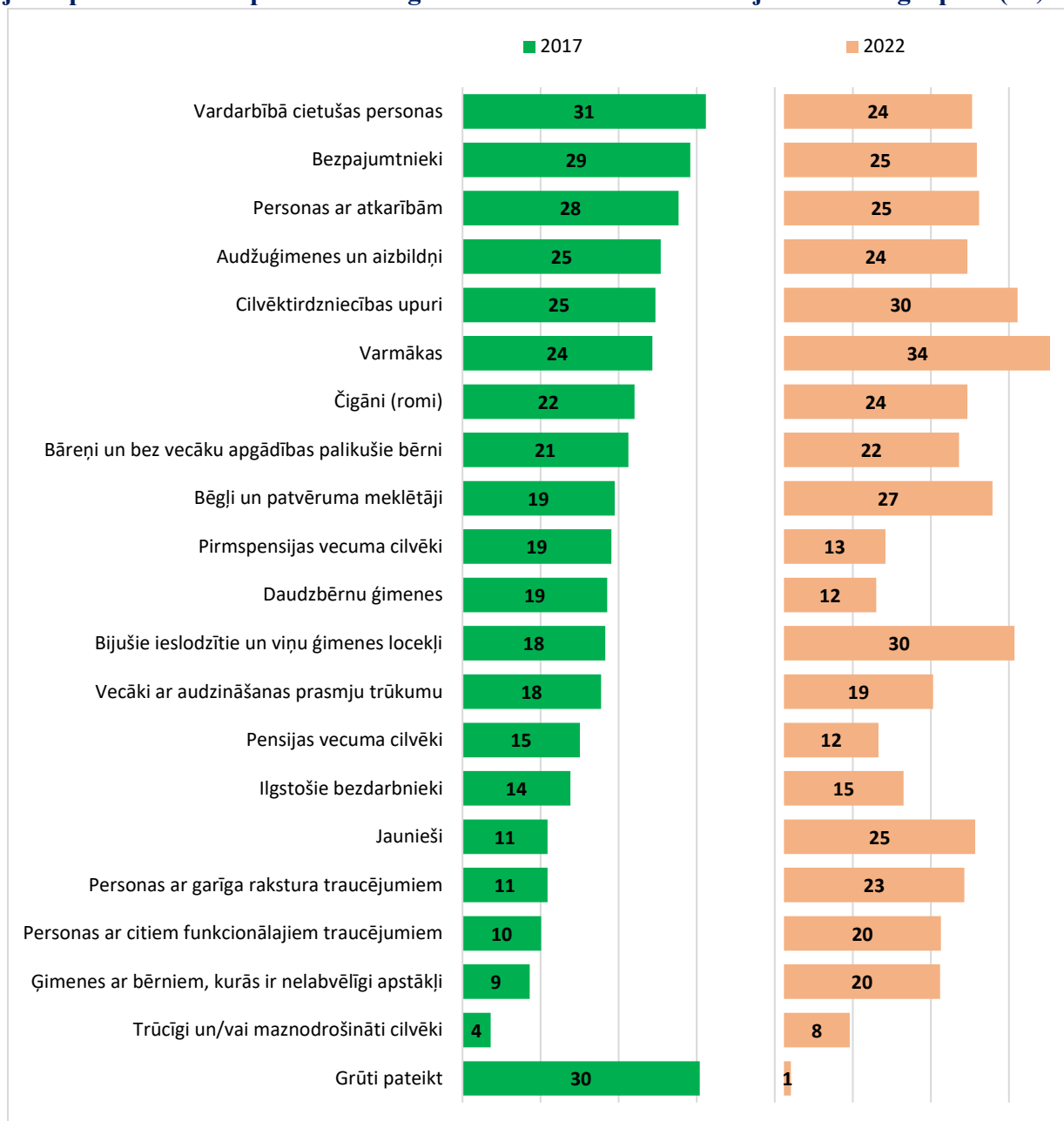
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Saskaņā ar ex-post (2022. gada) aptaujas rezultātiem visbiežāk speciālisti nejūtas pārliecināti vai pietiekami profesionāli sagatavoti darbam ar vardarbību veikušām personām (34%), cilvēktirdzniecības upuriem (30%), bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem (30%), kā arī bēgļiem un patvēruma meklētājiem (27%) (35. attēls). Piecu gadu laikā ir būtiski palielinājusies nedrošības sajūta darbam ar šādām klientu grupām: vardarbību veikušas personas (speciālisti par 10% biežāk atzīmē, ka jūtas nepārliecināti), bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi (pieaugums par 12%), jaunieši (pieaugums par 14%), personas ar GRT (pieaugums par 12%), personas ar citiem

funkcionālajiem traucējumiem, piemēram, kustību, redzes, dzirdes traucējumiem (pieaugums par 10%), ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (pieaugums par 11%).

35. attēls. Sociālā darba speciālistu profesionālās sagatavotības trūkuma pašnovērtējums: nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar nosauktajām klientu grupām (%)



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

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Kopsavilkums

Ex-post un ex-ante pētījumu rezultātu salīdzinājums rāda, ka galvenie iedzīvotāju motīvi vērsties sociālajā dienestā ir samērā stabili. Bieži šie iemesli saskan ar tiem pakalpojumiem, par kuriem ir iedzīvotāji ir labāk informēti un arī augstāk vērtē to izpildes kvalitāti – atbalsts, ja pietrūkst iztikas līdzekļu, notiek nelaimes gadījums, nepieciešama veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpe,

vardarbības gadījums u.tml. Redzams, ka kopš ex-ante pētījuma iedzīvotāji retāk vērsušies sociālajā dienestā sociālo pakalpojumu saņemšanai, ko var skaidrot ar Covid-19 ietekmi, kad sociālās palīdzības saņemšanas nepārtrauktība tika nodrošināta, taču sociālo pakalpojumu sniegšana bija ierobežota.

Sociālā darba organizācija un prakses saturs

Ex-ante pētījumā tika definēts, ka profesionāla sociālā darba attīstīšanai pašvaldībās ir pētāma sociālā darba organizācija dienestos un sociālā darba prakses mikro līmenī īstenošana. Savukārt ex-post pētījumā ir veikts atkārtots šo procesu novērtējums, lai konstatētu, vai ir vērojamas izmaiņas, kuras indikatīvi liecinātu par sociālā darba organizācijas un prakses uzlabošanu. Salīdzinājuma rezultāti ir aplūkoti šajā ziņojuma nodaļā.

Pašvaldības vadības perspektīva

Personāla resursi

Gandrīz visi intervētie pašvaldību vadības pārstāvji atzīst, ka ex-post pētījuma īstenošanas laikā visaktuālākais ir tieši sociālo dienestu vai plašāk – sociālā atbalsta sektora – cilvēkresursu jautājums. Pašvaldību vadītāji izprot, ka pēdējo gadu krīzes (Covid-19 pandēmija, Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšana Latvijas pašvaldībās, energoresursu sadārdzinājums), kā arī novadu apvienošana lielā mērā ir bijis papildu darba slogs sociālo dienestu speciālistiem. Tas ir izraisījis gan pārslodzes, gan arī emocionālu izdegšanu, jo gan smagie finansiālie, gan smagie emocionālie jautājumi, ar ko saskārās sociālo dienestu klienti, prasīja īpašu sociālo darbinieku emocionālo toleranci un noturību. Tā rezultātā daudzi pašvaldību sociālie darbinieki ir pieņēmuši lēmumu mainīt darba vietu, un pašvaldības saskaras ar grūtībām atrast jaunus darbiniekus.

Šobrīd mēs esam nonākuši pie tā, ka mums pats svarīgākais dienestā ir cilvēkresursi. Ja nebūs, kas nodrošina atbalstu, tad tā būs milzīgākā problēma mums visiem kopumā. Pārējais ir sīkumi pēc būtības.

Pēdējie gadi ir bijuši ļoti grūti, sarežģīti, jo īpaši šīs jomas darbiniekiem. [...] Mēs pēdējos gados globāli esam piedzīvojuši ļoti lielus satricinājumus. Tas ir atstājis iespaidu uz darbiniekiem, jo ne visi šo emocionālo, sociālo krīzi ir spējuši pārvarēt. Tas ir arī rezultējis darbinieku maiņā.

Vairākās intervijās izskan viedoklis, ka tieši cilvēkresursu ziņā pēdējo piecu gadu laikā situācija ir pasliktinājusies, un speciālistus ir ļoti grūti atrast un noturēt, pieņemtie speciālisti ilgi nevēlas strādāt, meklē labākas darba vietas:

Cilvēkresursi, protams, ka tas ir visgrūtākais. Noteikti pa pieciem gadiem ir kļuvis sliktāk. Kadru pieejamība, speciālistu kvalifikācija un atalgojuma līmenis noteikti nesakrīt faktiskā dzīvē, un, protams, ka cilvēki mainās, dodas prom no mūsu kolektīva, dodas uz citiem kolektīviem, varbūt dodas uz citiem darba tirgiem, bet mainība ir pietiekami liela un nokomplektēt, teiksim, darbinieku loku ir gana grūti. Izaicinājums ir tieši vairāk cilvēkresursos, cilvēkresursi ir tas, kas mūs rūp.

Ja mēs salīdzinām ar situāciju pirms pieciem gadiem, tad toreiz mums uz sociālā darba speciālista vietu bija konkurss, šobrīd arī ir. Bet, ja toreiz bija iespēja izvēlēties, tad šobrīd nav šādas iespējas. Tā tendence diemžēl ir negatīva, jo cilvēku skaits, kas ir studējuši sociālajā jomā, ir samazinājies. Es teiktu,

ka pēdējos divos gados ir ļoti būtiska problēma. Tas ir tieši uz sociālajiem darbiniekiem, kas ir tas fundamenta, kas veido dienesta komandu. Tad tie signāli ir gaužām bēdīgi.

Situācijā, kad jau trūkst darbinieku, darba slodze tiek pārdalīta starp esošajiem speciālistiem, tādējādi tos pakļaujot vēl lielākam pārstrādāšanās un izdegšanas riskam, kas savukārt var novest un dažkārt arī noved pie tā, ka vēl kāds darbinieks šo slodzi nevar vairs izturēt un aiziet prom no darba.

Speciālistu trūkums dažādās pašvaldībās izpaužas atšķirīgi. Dažās pašvaldībās visvairāk trūkst sociālo darbinieku, kas strādātu tieši sociālajā dienestā, citās trūkst psihologu, vēl citās – speciālistu, kas strādātu ilgtermiņa aprūpes iestādēs, jo sevišķi lauku teritorijās, jo tur papildu grūtības atrast darbiniekus rada sabiedriskā transporta nepietiekamais nodrošinājums. Nespējot atrast darbiniekus par sākotnēji plānoto atalgojumu, pašvaldība ir cēlusi ilgtermiņa sociālās aprūpes pakalpojuma cenas, lai varētu aprūpes institūciju darbiniekiem samaksāt konkurētspējīgu atalgojumu:

Liels, liels izaicinājums, un mums šobrīd ir vairāk jādomā par ilgstošās aprūpes institūciju nodarbinātajiem. [...] "Rūpju bērns" ir [vietas nosaukums] pansionāts, jo tas atrodas tālāk laukos. Tur ir arī diezgan lielas grūtības ar sabiedrisko transportu, un tur šo cilvēkresursu piesaiste ir sarežģīta. Lai cik tas arī sāpīgi nebūtu klientiem, mēs kā vienīgo iespējamo risinājumu izvēlējamies celt cenas, lai tās algas plus/ mīnus varētu būt konkurētspējīgas.

Ir jāpiemin, ka ir liels trūkums darbinieku ar atbilstošu izglītību. Trūkst sociālo darbinieku un psihologu, kuri ir tiesīgi veikt psiholoģiskās izpēti, patreiz sociālajā dienestā ir divas vakances sociālajiem darbiniekiem darbam ar ģimenēm ar bērniem, viena vakance darbam ar citām mērķa grupām, kā arī pabalstu nodaļas vadītāja vakance. Atalgojums nav konkurētspējīgs.

Cilvēkresursu pārvaldības kontekstā izaicinājums vairākām pašvaldībām bija arī ATR, jo, apvienojot novadus, tika apvienoti arī sociālie dienesti, un atbilstoši daļa iepriekšējo sociālo dienestu vadītāju zaudēja savu amatu. Vairākās pašvaldībās gan centās iepriekšējos sociālo dienestu vadītājus saglabāt amatā kā sociālā dienesta vadītāja vietniekus, bet bija arī situācijas, kad bijušie sociālo dienestu vadītāji apvienošanas rezultātā no darba sociālajā dienestā aizgāja.

Būtiski uzsvērt, ka problēmas ar cilvēkresursu nodrošinājumu pašvaldību vadītāji saredz gan ex-post pētījuma īstenošanas brīdī, gan arī ilgtermiņā, un sagaida, ka problēmas ar cilvēkresursiem sociālajā sektorā pašvaldībās pieaugs vēl lielākā apmērā. Šeit daudzi pašvaldību vadītāji atzīst, ka nepieciešams paaugstināt sociālo darbinieku algas, lai varētu piesaistīt speciālistus un aizpildīt vakances.

Protams, arī sociālo darbinieku algas. [...] Es citēju mūsu jauno ministru, mums ir jāparūpējas par tiem, kas rūpējas par citiem. Un tas ir ne tikai valsts pienākums, tas ir arī pašvaldību pienākums. Ja valsts pusē ceļ, tad man šķiet nepieņemami, ka valstij ir jāpiespiež pašvaldības arī celt. Mums jāparūpējas par to, lai šie cilvēki saņem vismaz daudz maz konkurētspējīgu atalgojumu, un piesaistīt šai nozarei cilvēkresursus. Mums par šo ir ļoti jādomā.

Sociālā darba speciālistu piesaistīšanas problēmu pašvaldības ir risinājušas dažādi. Viens no instrumentiem ir pašvaldības piešķirtas stipendijas. Tomēr ne vienmēr pašvaldību stipendijas kā instruments sociālā darba speciālistu piesaistīšanai sniedz gaidīto rezultātu. Kā norāda viens no pašvaldību vadītājiem, viņiem vispār nav neviena pozitīva piemēra, kad pašvaldības stipendijas saņēmējs būtu atgriezies pašvaldībā un turpinājis darbu kā sociālā darba speciālists. Šīs pašvaldības

pieredze liecina, ka stipendiāti pēc mācībām ir atraduši darbu citā jomā, kā arī atdevuši pašvaldībai tās ieguldītos līdzekļus, un rezultātā pašvaldībai sociālā darba speciālistu turpina pietrūkt:

Sociālajā jomā mums ir visnegatīvākā pieredze ar pašvaldības stipendijām, jo mēs katru gadu sludinām, ka vajag sociālos darbiniekus, atbalstām, un neviens no tiem stipendiātiem nav atgriezies pašvaldībā. Neviens, jo viņi vispār izvēlas pēc studijām nestrādāt šajā jomā. Parasti tad viņiem ir jāatmaksā šī stipendija. Parādā mums neviens nav palicis, bet jauno darbinieku arī mums nav.

Domājot par risinājumiem sociālā darba speciālistu trūkuma problēmai vai grūtībām tos piesaistīt, pašvaldību vadītāji vēlētos redzēt arī aktīvāku valsts iesaisti. Pašvaldību vadītāji norāda, ka, viņuprāt, ir samazinājies cilvēku skaits, kas studējuši kādā no studiju virziena "Sociālā labklājība" studiju programmām, tādēļ ir valstiski jādomā, kā sekmēt studentu skaita pieaugumu. Tāpat tiek norādīts, ka ir pasliktinājušās iespējas iegūt sociālā darbinieka izglītību, piemēram, tiek minēts, ka savulaik ļoti labus sociālos darbiniekus sagatavoja šobrīd likvidētā privātā Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība", bet tagad tai līdzvērtīga augstskolu piedāvājuma nav.

Par cilvēkresursu trūkumu runā gan to pašvaldību vadība, kas nodrošina Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma¹⁰ 10. panta 1. punktā noteikto minimālo sociālā darba speciālistu skaitu, proti, ka pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katriem 1000 iedzīvotājiem, gan arī tie pašvaldību vadības pārstāvji, kur vērojamas grūtības ievērot šo prasību. Abos gadījumos pašvaldību vadība atzīst, ka sociālā darba speciālistiem ir ļoti liela darba slodze.

Pašvaldībās, kur tiek nodrošināts Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits, vadītāji norāda, ka ar šo speciālistu skaitu var izpildīt sociālā atbalsta minimālās prasības, bet cilvēkresursu nepietiek, lai strādātu padziļināti un preventīvi:

Saistībā ar cilvēkresursiem, ja skatāmies no likumdošanas, viss tiek nodrošināts, viss ir kārtībā. Tātad darbinieku skaits utt., ir atbilstoši likumam. Bet raugoties no tādas kvalitātes un profesionālās pienākumu veikšanas, atbilstoši šīm vajadzībām, protams, būtu nepieciešams daudz vairāk šādu cilvēku. Tā kā tas minimums tiek izpildīts, bet varētu strādāt daudz padziļinātāk, daudz vairāk uz kvalitāti.

Diemžēl vairākās pašvaldībās atalgojuma likmes sociālā darba speciālistiem tiek paaugstinātas, vairāk skatoties uz Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā noteikto zemāko, minimālo atalgojuma robežu konkrētajā algu saimē, nevis augstāko, pamatojot šo situāciju ar pašvaldības finanšu resursu nepietiekamību:

Domājot par nākamā gada budžetu, atalgojumu plānojam minimāli celt. Pēc jaunā Atlīdzības likuma mēs jau sociālā dienesta darbiniekiem maksājam vairāk, nekā valsts ir noteikusi to minimumu 2023. gadā, bet tas nekas, mēs vismaz 5-10% liksim klāt. Teorētiski pēc būtības varētu nelikt neko klāt, jo Atlīdzības likums nosaka to, ka jau ir sasniegts tā gada minimums, tādēļ pašvaldība var nelemt par algas pielikumu, bet mēs ar deputātiem pagājušā nedēļā sanācām kopā un vienojāmies, ka liksim klāt visiem. Inflācija šogad ir liela, un tādā ziņā mēs liksim klāt. Protams, vēl būs diskusijas, bet visticamāk tas būs 5-10% robežās tiem, kam jau ir pārsniegts tas minimums.

¹⁰ 2002. gada 31. oktobra Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 19.11.2002., Nr. 168 <https://www.vestnesis.lv/ta/id/68488>.

Atalgojuma paaugstināšanas jautājumā pašvaldību vadītāju atbildes var iedalīt divās grupās. Vieni uzskata, ka pašvaldībai nav iespēju būtiski paaugstināt sociālā darba speciālistu atalgojumu, jo tam jābūt samērīgam un salīdzināmam ar citu pašvaldības darbinieku atalgojumu. Vienlaicīgi viņi arī saprot, ka šis atalgojums nav konkurētspējīgs un darbs sociālajā jomā ir ļoti grūts:

Tas darbs, ko dara, tas būtu labāk atalgojams. Viennozīmīgi. Bet mums jau ir jāskatās kontekstā. Nav tā, ka atalgojums būtu zemāks par citiem līdzvērtīgiem. Pašvaldības līmenī tas ir atbilstoši, bet, ja mēs paskatāmies pēc pienākumiem un kas ir citos novados, tad, protams, gribētos labāk un vairāk.

Otra pašvaldību vadītāju grupa vairāk runā par nepieciešamību sociālā darba speciālistu atalgojumu paaugstināt, un stāsta par saviem plāniem, kā to tuvākajā laikā vai pēc gada īstenot, un atalgojuma celšanu uzskata par vienu no galvenajām prioritātēm:

Atalgojums noteikti ir par mazu, kā jau visiem pašvaldības darbiniekiem. Mēs šobrīd liekam visus darbiniekus saimēs, kas ne politiski ir viegli, ne arī citādi. Ja viss būs labi, tad mēs visiem atalgojumu celsim aptuveni par 20%. Bet pagaidām darbinieki nav novērtēti, un tā ir mūsu novada nākamā gada budžeta prioritāte, jo citādi mums nebūs darbinieku.

Jā, īstenībā pie ļoti smaga budžeta mēs 2021. gadā pēc novada reformas atradām veidu, kā algas palielināt. [...] Tur gan jāskata, ka četri novadi apvienojās, tā situācija bija dažāda, bet centāmies tieši sociālo jomu palielināt.

Kopumā pašvaldību vadītāji apzinās, cik svarīgi ir censties saglabāt darba attiecības ar jau esošajiem speciālistiem, jo izglītotus sociālā darba speciālistus ir ļoti grūti atrast. Tāpat pašvaldību vadītāji ir gatavi "pievērt acis" uz atbilstošas izglītības trūkumu, ja vien darbinieks ir pietiekami labs speciālists:

Viens no uzdevumiem ir saglabāt darba attiecības ar jau esošajiem speciālistiem, tas ir diezgan tā izaicinoši, jo atalgojums nav konkurētspējīgs. [...] Un vēl ir šīs izglītības prasības, kas ir loģiskas, bet arī reizēm sagādā izaicinājumus. Ir labs darbinieks, bet viņam nav atbilstošas izglītības. Vai nu mēs mācāmies, studējam un apgūstam, vai nu ir tā, kā ir šobrīd.

Viens no intervētajiem pašvaldību vadītājiem norāda, ka viņu pašvaldībā pēdējo gadu laikā noticis mērķtiecīgs darbs, lai sociālā darba speciālistiem ir normatīvā regulējuma prasībām atbilstoša izglītība, kā arī iespējas profesionāli pilnveidoties un labi darba apstākļi:

Pēdējā laikā, ņemot vērā normatīvus, kas valstī nosaka prasības par sociālajā jomā strādājošajiem, tad mēs esam panākuši to, ka sociālajā jomā strādā tikai ar attiecīgo izglītību. Un otrs, mēs esam mērķtiecīgi gājuši uz to, lai sociālajā jomā strādājošajiem būtu pietiekoši adekvāta atlīdzība, un lai būtu atbilstoši darba apstākļi. Tātad ir iespēja izglītoties, otrs – strādāt atbilstošos apstākļos.

Cilvēkresursu kontekstā pašvaldību vadītāji pieskaras arī jautājumam par sociālā darba speciālistu novecošanos. Pašvaldību vadītāji norāda, ka liela daļa šīs jomas speciālistu ir vecāki par 50 gadiem, un maz ir jaunu cilvēku, kas izvēlas apgūt šīs jomas profesijas. Tas kopumā liek domāt, ka turpmāk, daļai sociālā darba speciālistu pensionējoties, cilvēkresursu problēma pašvaldību sociālajos dienestos var kļūt vēl akūtāka.

Infrastruktūras resursi

Sociālajam dienestam pieejamās infrastruktūras vērtējums pašvaldībās atšķiras. Visās pašvaldībās pēdējo piecu gadu laikā ir veikti infrastruktūras uzlabojumi, tomēr dažās vēl ir daudz darāmo darbu, turpretī citas jau lielāko daļu nepieciešamo sociālās infrastruktūras uzlabojumu ir veikušas. Daudzu pašvaldību vadītāji informē, ka pēdējo piecu gadu laikā ir atjaunotas un modernizētas sociālo dienestu ēkas vai sociālo dienestu filiāles, kurās ir nodrošinātas vides pieejamības prasības un kas piedāvā patīkamu darba vidi sociālā dienesta darbiniekiem:

Es sāksu ar infrastruktūru, jo tā mums šobrīd ir ļoti labā situācijā. [...] Mums ir ļoti jauna, pilnībā atjaunota sociālā dienesta ēka. [...] Tāds padomju laika objekts, kuru mēs esam pilnībā pārvērtuši. Mēs ar šo objektu lielāties, lepojamies, vedam kolēģus no citiem Latvijas novadiem un pilsētām, ēka ir pieejama cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Priecājamies, ka mūsu kolēģi strādā jaunās, skaistās telpās. [...] [Par citu novada pilsētu] Tur mums arī ir izbūvēta jauna, skaista ēka, kas kādreiz bija sociālo lietu pārvaldes ēka, bet šobrīd tā ir kā tāda sociālā dienesta filiāle jeb pakalpojumu sniegšanas vieta. Tur mums arī ir skaists un moderns aprīkojums, tur ir gan fizioterapeiti, gan citi speciālisti. Ar to mēs tiešām lielāties.

Katrai pašvaldībai raksturīga sava stratēģija, kādā secībā atjaunot pašvaldības pārziņā esošās ēkas un telpas. Vairākās intervijās izskanēja, ka pašvaldības centrālās pilsētas sociālā dienesta lietošanā esošās ēkas ir atjaunotas un modernizētas, bet nepieciešams uzlabot ēku stāvokli pagastos, pakalpojumu sniegšanas punktos. Citā pašvaldībā tieši pretēji tiek norādīts, ka ēkas lauku pagastos ir atjaunotas, bet centrālās administrācijas ēkas, tajā skaitā, sociālā dienesta ēku, vēl plāno atjaunot tuvākajos piecos gados.

Kopumā salīdzinoši plaši pašvaldību vadītāji intervijās izteicās par DI projektā īstenotajiem infrastruktūras uzlabošanas pasākumiem. Viņi stāstīja gan par uzbūvētiem dienas centriem, gan grupu mājām, gan, uzsvēra ka visās šajās ēkās ir nodrošināta vides pieejamība un izveidotā infrastruktūra ir vērsta uz to, lai nodrošinātu sabiedrībā balstītus sociālos pakalpojumus:

Saistībā ar infrastruktūru un vides pieejamību, tā tiek regulāri uzlabota. Principā var apgalvot, ka mūsu iedzīvotāji saņem mūsdienīgu apkalpošanu, īstenojot DI projektu. Tātad šobrīd tiek izveidota infrastruktūra, lai nodrošinātu sabiedrībā balstītus pakalpojumus. Šī projekta ietvaros mums tiek būvēta grupu māja [ciema nosaukums], un tapšanas procesā ir arī grupu māja [pilsētas nosaukums]. Tad vēl taps moderns un mūsdienīgs dienas aprūpes centrs personām ar funkcionāliem traucējumiem un GRT. Es gribētu teikt, ka šī infrastruktūra arī visu laiku attīstās un uzlabojas. Sociālais dienests strādā atbilstošās telpās gan pilsētās, gan arī novada pagastos. Principā ir tikai dažī kabineti, kur netiek nodrošināts privātums, jo, piemēram, telpā strādā kāds cits speciālists. Kādā pagastiņā vai kā, bet tā nav tāda ikdienas prakse. Bet tad tur arī meklē to variantu. Jā, pārējās visās vietās tiek nodrošinātas tādas lietas.

Viens no pašvaldību vadītājiem mazliet kritiski arī norādīja, ka DI projektā realizētie infrastruktūras ieguldījumi ir neproporcionāli vērsti tikai uz vienu mērķa grupu un infrastruktūras attīstībā ir “zaudēts līdzsvars”, jo citiem infrastruktūras objektiem vairs nepietiek resursu:

Par infrastruktūru vēl, mums šobrīd ļoti plaši ir aizgājis DI plāns, tas ir pa visu novadu teritoriju. Mums ir piecas pakalpojumu vietas. Jāsaka, ka infrastruktūrā ir diezgan ievērojami līdzekļi ieguldīti. Es gribētu teikt, ka arī šis projekts ir nedaudz izsitis no līdzsvara. Visu kopējo sociālo palīdzību, jo mēs

vienai kategorijai visu esam noservējuši, kā teikt, "all inclusive", bet šobrīd cieš arī daudzas citas kategorijas.

Vairāki pašvaldību vadītāji uzmanību pievērš pansionātu infrastruktūras uzlabošanas nepieciešamībai, atzīstot, ka ilgtermiņa sociālās aprūpes iestādes pašvaldības teritorijā ir atšķirīgas, un dažiem uzlabojumu veikšanai ir nepieciešami lielāki līdzekļi:

Ir jāiegulda līdzekļi infrastruktūrā, lai to veidotu modernu, optimālu. Kā piemērotākais [infrastruktūras uzlabojumu veikšanai] tika izvēlēts sociālās aprūpes centrs, kas atrodas brīnišķīgā vietā ar skaistu skatu. Tur ir paredzēti lieli kapitāla ieguldījumi, jauna būvniecība, kas jau ir procesā. Mēs jau gaidām būvniecības rezultātu.

Kopumā var secināt, ka, lai gan, salīdzinot ar situāciju pirms pieciem gadiem, ir veikti lieli ieguldījumi sociālās infrastruktūras uzlabošanā, joprojām līdzīgi kā ex-ante pētījumā 2017. gadā, ir pašvaldības, kur sociālās jomas infrastruktūras stāvoklis tikai daļēji atbilst iedzīvotāju vajadzībām un sociālo dienestu pilnvērtīgai un kvalitatīvai uzdevumu izpildei. Vienlaikus ir arī pašvaldības, kurās sociālo dienestu ēkas, kā arī citi pakalpojumu centri ir renovēti un modernizēti. Galvenie veiktie infrastruktūras uzlabojumi ir saistīti, pirmkārt, ar sociālo dienestu telpu paplašināšanu, lai nodrošinātu konfidencialitātes prasības, kā arī vides pieejamības prasību izpildi, otrkārt, ar infrastruktūras ieguldījumiem DI projektā.

Finanšu resursi

Gandrīz visās pašvaldībās, kurās veiktas intervijas, finanšu resursi sociālajai jomai pēdējos gados ir pieauguši, īpaši tas attiecas uz plānoto pašvaldības budžetu 2023. gadam, bet tas attiecas arī uz iepriekšējiem gadiem. Finanšu apjoma pieaugums ir saistīts ar jaunu sociālo pakalpojumu izveidi pašvaldībās, īpaši DI projekta kontekstā.

Vairāki pašvaldību vadītāji norādīja, ka finansējuma pieaugums sociālajai jomai loģiski izriet gan no tā, ka valsts līmenī ir palielināti noteiktie pabalstu apmēri neaizsargātākajām iedzīvotāju grupām, gan arī no tā, ka palielinās sniegto sociālo pakalpojumu apjoms. Piemēram, tā iemesla dēļ, ka vērojama sabiedrības novecošanās, bet senioriem, kas saņem salīdzinoši zemas pensijas, ir sarežģīti finansiāli nodrošināt pašiem sev aprūpi, aizvien pieaug pieprasījums pēc aprūpes mājās un ilgtermiņa sociālās aprūpes pakalpojumiem. Visi minētie faktori palielina pašvaldības izdevumus sociālajai jomai:

Finansiāli viennozīmīgi pabalstu apjoms ir gājis uz augšu. Varbūt politiski ir bijis tāds deputātu uzstādījums, arī dzīve mums ir likusi to darīt saistībā ar ekonomisko krīzi, Covid-19, šobrīd arī kara situāciju, mums tā sociālā paka ir palikusi lielāka, uz priekšdienām arī redzam to lielāku.

Protams, finansējums sociālajai jomai pieaug, un pieaug arī valsts garantētie maksājumi sociāli neaizsargātām kategorijām. Līdz ar to arī pieaug mūsu budžeta izdevumi. Tas ir gan mājokļa pabalsts, gan GMI, un daudzas citas lietas, kur valsts uzliek savu latīņu, taču īsti nestrādā ar finansēšanu. Uzliek to kā pašvaldības finansējumu. Protams, GMI šobrīd ir sadalīts daļēji, jo daļu sedz valsts un daļu sedz pašvaldība. Bet tik un tā šis pieaugums atsitas arī uz pašvaldības budžetu. Protams, arī daudzi citi pabalsti, kas ir ietverti mūsu saistošajos noteikumos. [...] Protams, pabalsti aug un es neredzu iespēju, lai viņi nākotnē neaugtu, jo ir sabiedrības novecošanās, sasniedzot pensijas vecumu, cilvēki nokļūst sociāli neaizsargātajā zonā. Tās problēmas pieaug.

Sociālās jomas budžetu pašvaldībās paaugstina arī algu celšana sociālā dienesta darbiniekiem un citiem sociālajā jomā strādājošajiem:

Kopējais budžets sociālajam atbalstam pēdējos gados. Tas, kas attiecas uz sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem, tas nav bijis mainīgs. Vienīgais, kas ir nācis klāt, tas ir bijis uz atlīdzību palielināšanu darbiniekiem. Un tas pieaugums iepriekšējos gados ir likts 10% apmērā. [...] No 2018. gada pilnīgi noteikti bija 10% pieaugums atlīdzības budžetam. Un tad iestādes vadītājs lemj kāds pieaugums kuram amatam šo 10% ietvaros ir pieliekams. Protams, galvenais nosacījums ir šo atlīdzību palielināt tieši sociālā darba speciālistiem.

Finanšu resursu kontekstā pašvaldību vadītāji iezīmē viņu skatījumā problemātisku tendenci, ka aizvien pieaug pašvaldību funkcijas, aizvien vairāk valsts pārliet noteiktu funkciju veikšanu uz pašvaldībām (piemēram, DI projekta gadījumā), bet finanšu resursi pašvaldībām nepieaug, un tas nozīmē, kas pašvaldībām ir jāsamazina izdevumu daļa, kas plānota attīstībai.

Mums valstī ministrijām ir ļoti moderni atteikties no savām funkcijām, pārlikt šo slogu uz pašvaldībām, un, protams, neiedot tam līdzīgu finansējumu. Mēs uz saviem pleciem paņemam jau tā diezgan lielas lietas, kaut vai šī pati DI... Jā, no valsts ir bijusi palīdzība, bet uz ļoti mazu, īsu brīdi, bet fundamentā šis pakalpojums pilnībā tiek atdots pašvaldībām. Tad paņemiet kaut ko no mums prom, jo pašvaldībās arī neģenerējas jauni ienākumi! Un te es gribu redzēt solidaritāti starp valsti, ministrijām un pašvaldībām. Jā, no klienta ērtības viedokļa ļoti labi ir saņemt pakalpojumu uz vietas, bet tad, lūdzu, ja atdod mums tās funkcijas, dodiet mums arī budžeta līdzekļus, par ko tās funkcijas tālāk turpināt. Lai būtu ērtāk klientam, mēs to noteikti būsim gatavi organizēt uz vietas, bet būtu ļoti solidāri to arī finansēt.

Šobrīd vispār ir tendence, ka, valstij optimizējot savu struktūru, daudzas lietas atdod pašvaldībai. Bet tā mūžīgā cīņa starp pašvaldību un valsti ir... ka viss maksā naudu. Mēs esam gatavi jebkādas funkcijas pieņemt, darīt jebko, tikai kaut drusciņ iedodiet mums arī naudiņu līdzī.

Ja ex-ante (2017. gada) pētījumā novērtējot sociālajam dienestam pieejamos resursus, pašvaldību vadītāji tos atzina par drīzāk pietiekamiem, protams, piebilstot, ka vienmēr var vēlēties lielākus visa veida resursus, tad ex-post (2022. gada) pētījumā veiktās intervijas parāda, ka pašvaldību vadītāji drīzāk uzskata sociālajai jomai pieejamo budžetu par nepietiekamu, īpaši saistībā ar cilvēkresursu atalgojumu.

Jāpiebilst, ka pašvaldību vadība dažkārt nav droša un pārliccināta par tai plānojamo finanšu resursu pieejamību, jo budžeta jautājumā jūtas atkarīga no valdības lēmumiem gan par pašvaldību budžeta apjomu, gan par pašvaldību finanšu izlīdzināšanas fonda līdzekļu sadali, gan par ES fondu ietvaros pieejamajiem līdzekļiem.

Viens no pašvaldību vadītājiem norāda, ka, plānojot sociālās jomas budžetu, viņu pašvaldībā vienmēr tiek plānota rezerve, lai varētu pielāgoties un nodrošināt finansējumu situācijās, kad valdība kādām iedzīvotāju grupām maina noteiktus atbalsta piešķiršanas nosacījumus, kā arī pielāgoties citiem ārējās vides faktoriem, piemēram, energoresursu cenu kāpumam:

Ja mēs runājam par konkrētiem skaitļiem, tad sociālais budžets sastāda apmēram 8-10% no kopējiem budžeta izdevumiem. Kāpēc es saku 8-10%, jo tas cipars ir mainīgs. Vienmēr cenšamies turēt kaut kādu rezervi šai jomai, jo gan valsts maina savus nosacījumus kādām iedzīvotāju grupām, kādā apmērā šī

palīdzība ir jāsniedz, gan mainās arī situācijas. Piemēram, straujš komunālo maksājumu cenu kāpums, to nevar precīzi nekad izrēķināt, cik naudas vajadzīgs.

Šādi neplānoti izdevumi un vajadzības parādījās arī pēc 2022. gada 24. februāra, kad Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšanai bija jāparedz papildu finanšu resursi, kā arī jāpieņem darbā papildu darbinieki, lai šo atbalstu administrētu, bet tādi izdevumi, protams, iepriekš pašvaldības budžetā netika plānoti:

Piemēram, ukraiņu sadaļa. Tā, protams, vispār nebija plānota, bet mums nācās pieņemt darbinieku, kas tieši darbojas ar šīm lietām. Tur būtiski palielinājās slodze, sākot no bāriņtiesas un beidzot ar sociālā dienesta darbiniekiem, jo mums procentuāli daudz no bēgļiem ir jauni cilvēki, kuriem ir aizbildņi vajadzīgi un tā tālāk un tā joprojām.

Pašvaldību vadītāju intervijās teikto atspoguļo arī izdevumu sociālajai aizsardzībai salīdzinājums 2021. gadā. Aplūkojot pašvaldību sociālo dienestu uzturēšanas izdevumu finansējuma apmēru uz vienu iedzīvotāju 2021. gadā (1. tabula), redzams, ka šī rādītāja atšķirību amplitūda¹¹ aplūkotajās pašvaldībās ir ļoti plaša: zemākais rādītājs ir Līvānu novadā (12,42 EUR), savukārt augstākais rādītājs ir Olaines novadā (115,37 EUR). Ja aplūko visu sociālās jomas finansējumu (ieskaitot pabalstus) pašvaldību līmenī uz vienu iedzīvotāju (EUR) 2021. gadā, tad zemākais rādītājs ir Līvānu novadā (37,80 EUR), bet augstākais – Ventspils novadā (246,43 EUR). Jāuzsver, ka atšķirību amplitūdu daļēji iespējams skaidrot gan ar kopējā iedzīvotāju skaita atšķirībām pašvaldībās, pabalsta saņēmēju īpatsvara atšķirībām, gan sociālā atbalsta organizācijas un uzskaites atšķirībām, bet tās būtu nepieciešams fiksēt citā pētījumā. Pieejamā informācija šobrīd neļauj skaidrot šo amplitūdu atšķirības cēloņus.

1. tabula. Pašvaldību sociālo dienestu rīcībā esošā finansējuma apmēra uz vienu iedzīvotāju (EUR) atšķirību amplitūda aplūkotajās pašvaldībās 2021. gadā

Pašvaldība	Pašvaldības budžeta izdevumi sociālā atbalsta pasākumiem (t.sk. pabalsti)	Pašvaldības sociālā dienesta uzturēšanas izdevumi	Pašvaldības nodrošināto sociālo pakalpojumu sniedzēju institūciju uzturēšanas izdevumi	Kopā	Iedzīvotāju skaits 2021. gada sākumā	Pašvaldību sociālās jomas finansējuma apmērs uz vienu iedzīvotāju (EUR)	Pašvaldības sociālā dienesta uzturēšanas izdevumu apmērs uz vienu iedzīvotāju (EUR)
	EUR	EUR	EUR	EUR		EUR	EUR
Daugavpils	7243540	1466761	3535850	12246151	80627	151,89	18,19
Jelgava	3819167	1062559	612661	5494387	55336	99,29	19,20
Jūrmala	2982253	770781	3104508	6857542	50248	136,47	15,34
Liepāja	2535995	1406092	2600566	6542652	67964	96,27	20,69
Rēzekne	1015656	588607	2170968	3775231	26839	140,66	21,93
Rīga	52740211	8274377	16036066	77050654	614618	125,36	13,46
Ventspils	1604763	735706	1375511	3715980	33372	111,35	22,05
Ādažu novads	463907	507388	0	971295	21134	45,96	24,01
Aizkraukles novads	1104268	1014803	320246	2439317	29367	83,06	34,56
Alūksnes novads	470546	350122	988807	1809475	13861	130,54	25,26

¹¹ Rezultatīvais rādītājs 2.17. Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņem 2021.-2027. gadam Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>.

Pašvaldība	Pašvaldības budžeta izdevumi sociālā atbalsta pasākumiem (t.sk. pabalsti)	Pašvaldības sociālā dienesta uzturēšanas izdevumi	Pašvaldības nodrošināto sociālo pakalpojumu sniedzēju institūciju uzturēšanas izdevumi	Kopā	Iedzīvotāju skaits 2021. gada sākumā	Pašvaldību sociālās jomas finansējuma apmērs uz vienu iedzīvotāju (EUR)	Pašvaldības sociālā dienesta uzturēšanas izdevumu apmērs uz vienu iedzīvotāju (EUR)
	EUR	EUR	EUR	EUR		EUR	EUR
Augšdaugavas novads	953173	1156097	1340904	3450174	25927	133,07	44,59
Balvu novads	766707	513502	1207877	2488086	19015	130,85	27,01
Bauskas novads	1657661	3045244	656464	5359369	41755	128,35	72,93
Cēsu novads	1339879	1486682	188506	3015067	41161	73,25	36,12
Dienvidkurzemes novads	1826352	1014582	434329	3275263	33364	98,17	30,41
Dobeles novads	685709	1292376	1161774	3139859	28517	110,10	45,32
Gulbenes novads	732983	535698	1576170	2844851	19619	145,00	27,31
Jēkabpils novads	2306668	933939	1157471	4398078	40576	108,39	23,02
Jelgavas novads	744447	1139900	752083	2636430	31969	82,47	35,66
Krāslavas novads	703917	646723	663103	2013743	21459	93,84	30,14
Kuldīgas novads	1715907	2618828	0	4334735	27736	156,29	94,42
Ķekavas novads	570572	458507	1017843	2046922	30077	68,06	15,24
Limbažu novads	736634	891873	659125	2287632	28546	80,14	31,24
Līvānu novads	226482	132077	43437	401995	10636	37,80	12,42
Ludzas novads	928421	506375	892908	2327704	21777	106,89	23,25
Madonas novads	1420056	870572	2733855	5024484	28692	175,12	30,34
Mārupes novads	819591	853857	298959	1972407	32824	60,09	26,01
Ogres novads	1959367	1347063	429171	3735601	57617	64,84	23,38
Olaines novads	1106274	2273345	626415	4006034	19705	203,30	115,37
Prieku novads	501591	567889	1418516	2487996	16759	148,46	33,89
Rēzeknes novads	1591184	517680	1458474	3567338	29643	120,34	17,46
Ropažu novads	970519	2315081	45909	3331510	31697	105,10	73,04
Salaspils novads	1753244	561698	14663	2329606	22868	101,87	24,56
Saldus novads	845290	964777	776466	2586532	27110	95,41	35,59
Saulkrastu novads	338876	281227	132296	752398	9230	81,52	30,47
Siguldas novads	1472856	2380441	158735	4012032	30625	131,01	77,73
Smiltenes novads	532760	230528	231724	995012	18155	54,81	12,70
Talsu novads	1049030	701674	281151	2031856	35699	56,92	19,66
Tukuma novads	2050359	1569187	809690	4429236	44411	99,73	35,33
Valkas novads	496101	187151	27316	710567	7596	93,54	24,64
Valmieras novads	4300102	950360	1808273	7058735	51370	137,41	18,50
Varakļānu novads	69092	60654	188468	318213	2945	108,05	20,60
Ventspils novads	1717925	937821	0	2655746	10777	246,43	87,02

Avots: CSP, LM, Oficiālā statistika sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības jomā (2021). Pašvaldības budžeta izdevumi sociālā atbalsta pasākumiem.

*BISS aprēķini.

Kopumā apkopojot pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālās aizsardzības jomai atvēlēto pašvaldības budžetu, var izdarīt šādus secinājumus. Pirmkārt, lai gan kopumā finanšu resursi sociālajai jomai pēdējos gados ir būtiski palielinājušies, tie joprojām nav pietiekami, un daudzviet ar grūtībām nodrošina tikai obligāto minimālo uzdevumu veikšanu, bet resursu sociālā darba attīstībai un prevencei

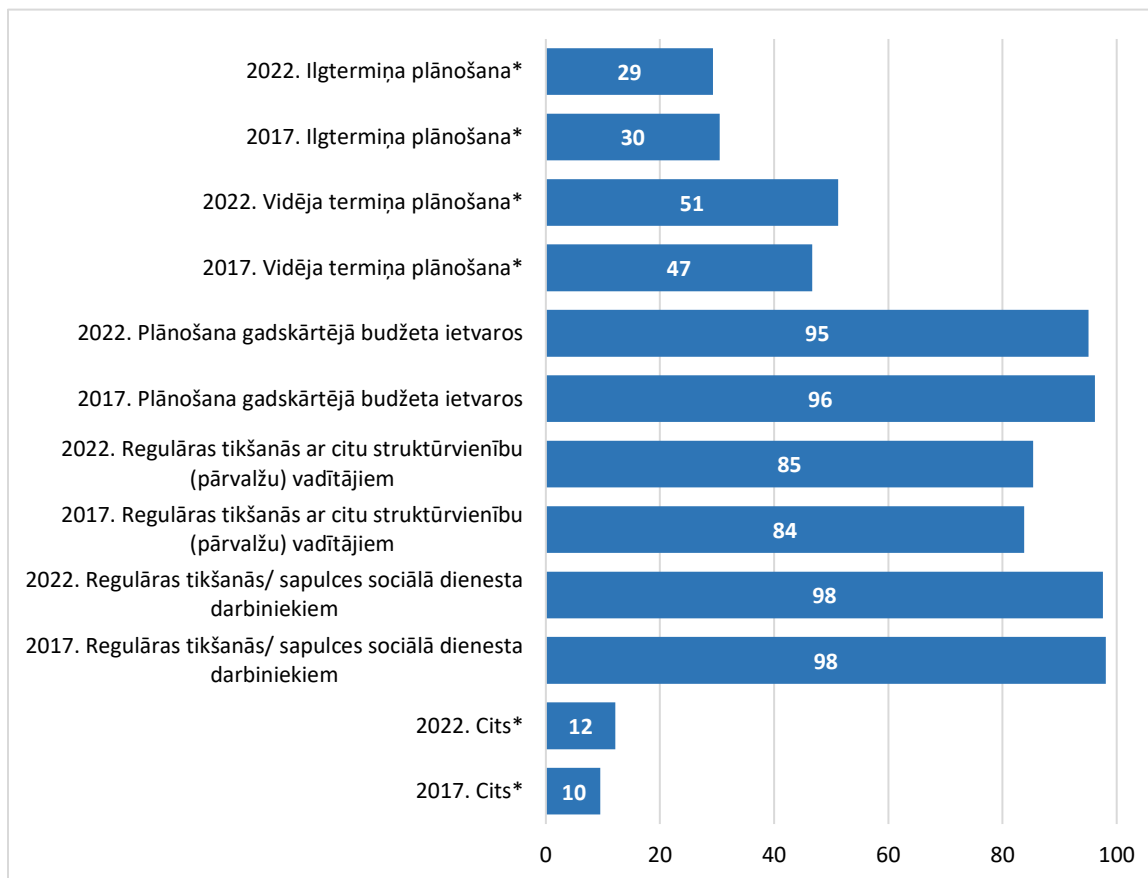
nepietiek. Otrkārt, sociālajai aizsardzībai atvēlētie finanšu resursi pašvaldību vadītāju vērtējuma tiek tērēti, stingri ievērojot ārējos un iekšējos normatīvajos aktos definētos nosacījumus attiecībā uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu.

Sociālā dienesta vadītāju perspektīva

Sociālo dienestu darba plānošanas instrumenti

Aplūkojot sociālo dienestu darba plānošanas instrumentus (36. attēls), redzams, ka nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ex-ante un ex-post pētījumu rezultātus, un sociālo dienestu vadītāji vēl projām visbiežāk atzīmē, ka izmanto īstermiņa plānošanas instrumentus. 2022. gadā tie ir regulāras tikšanās/sapulces sociālā dienesta darbiniekiem (98%), plānošana gadskārtējā budžeta ietvaros (95%) un regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību (pārvalžu) vadītājiem (85%). Tādus instrumentus kā vidēja termiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija un kurā noteikti mērķi 3-5 gadiem, un ilgtermiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija 5-7 gadiem, min attiecīgi 51% un 29% sociālo dienestu vadītāju.

36. attēls. Sociālo dienestu darba plānošanas instrumenti – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Piezīme: Cits*: sociālā dienesta attīstībai atbilstoša sadaļa ir iekļauta pašvaldības attīstības plānošanas dokumentos

Vērtējot sociālo dienestu vadītāju saskarsmi ar pašvaldības vadību, redzams, ka kopumā sociālo dienestu vadītājiem ir saprotami viņu darba uzdevumi (49% atzīmē, ka tā ir vienmēr, 51%, ka bieži).

Lielākoties dienestu vadītāji paši izvēlas veidu, kā organizēt savu darbu (42% uzskata, ka vienmēr, 54% – bieži) un ir iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā augstākajā (pašvaldības) līmenī (42% vadītāju vienmēr, 44% bieži). Salīdzinājumā ar 2017. gada ex-ante aptaujas rezultātiem, sociālo dienestu vadītāji biežāk izvēlas atbildēt, ka “bieži”, nevis “vienmēr” saprot savus darba uzdevumus un izvēlas veidu, kā organizēt savu darbu. Šāda tendence redzama arī citu izteikumu vērtējumā.

Sociālā darba prakses saturs

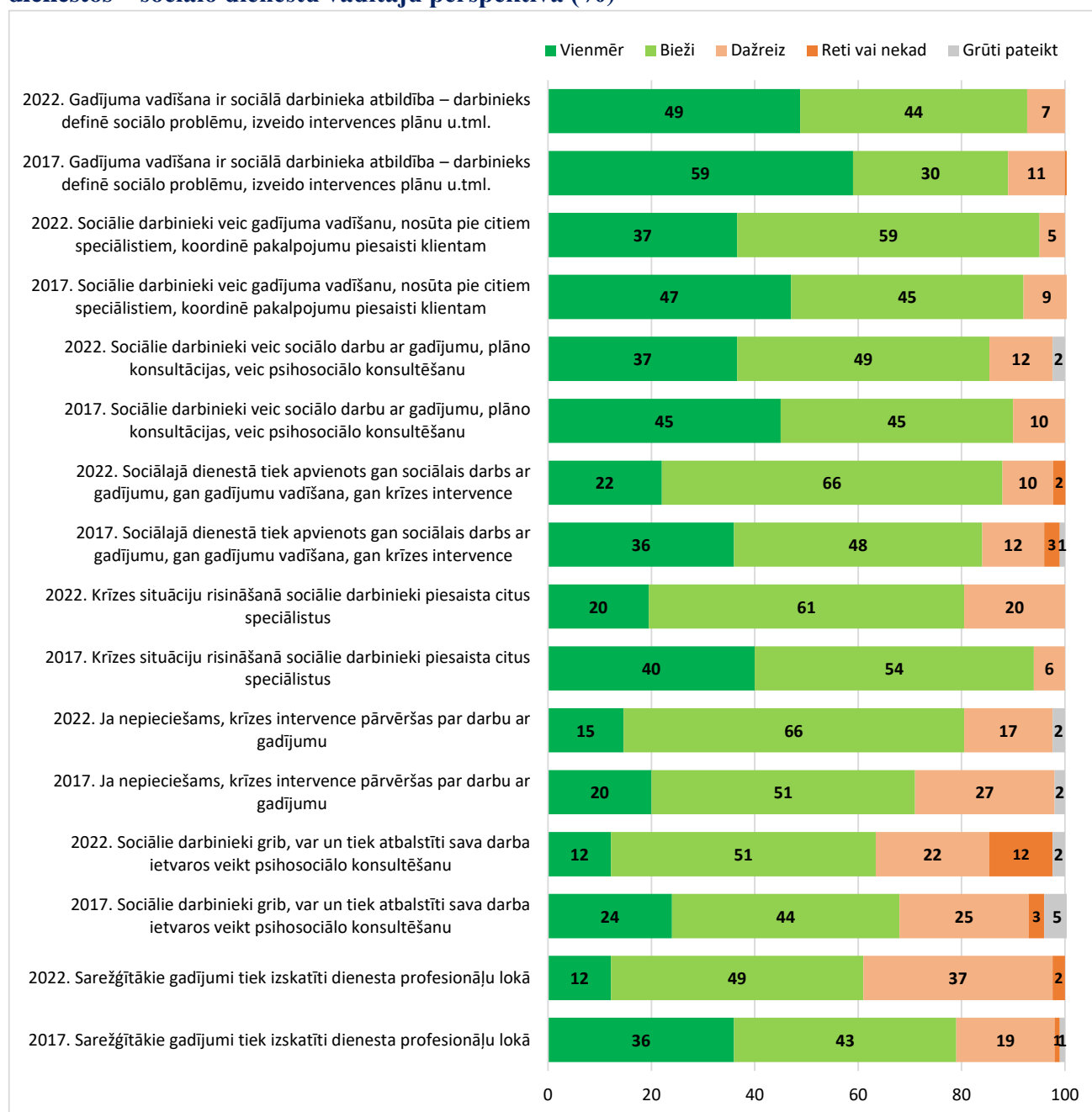
Sociālā darba prakse sociālajos dienestos var tikt organizēta dažādi, un pamatmetodes izvēli nosaka pieejamie cilvēkresursi, viņu zināšanas, personāla noslodze kopumā (laika resursi). Vienlaikus izvēlēta sociālā darba prakses pamatmetode ietekmē darba plānošanas biežumu un darba pienākumu prognozējamību, sociālā darba speciālistiem nepieciešamo profesionālo un metodisko atbalstu, kā arī var ietekmēt starpinstitucionālās sadarbības intensitāti. Šīs nodaļas ietvaros sociālā darba prakses satura kvantitatīvai raksturošanai ex-ante (2017. gada) pētījumā tika izstrādāti 15 izteikumi, kas apraksta dažādas iespējamās situācijas, kā tiek organizēts vai noris darbs sociālajā dienestā, izmantojot sociālā darba pamatmetodes – darbs ar gadījumu (*case work*), gadījuma vadīšana (*case management*) un krīzes intervence (*crisis intervention*). Attiecīgi ex-post (2022. gada) aptaujā šie izteikumi ir izmantoti atkāroti, lai konstatētu, kādas izmaiņas sociālā darba prakses saturā dienestu līmenī ir notikušas piecu gadu laikā.

Aplūkojot dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatību pašvaldību sociālajos dienestos to vadītāju skatījumā (37.A.un 37.B. attēls), redzams, ka visbiežāk īstenoto sociālo darbu raksturo situācija, kurā gadījuma vadīšana ir sociālā darbinieka atbildība – darbinieks definē sociālo problēmu, izveido intervences plānu un realizē to, veic novērtējumu. Kopumā 49% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka šāda prakse dienestā notiek “vienmēr”, vēl 44% atzīst – ka “bieži”. 37% dienestu vadītāju atzīmē, ka sociālie darbinieki vienmēr paši veic gadījuma vadīšanu (*case management*): nosūta klientus pie citiem speciālistiem, koordinē dažādu pakalpojumu un resursu piesaisti klientam. Tāpat 37% dienestu vadītāju atzīmē, ka sociālie darbinieki vienmēr paši veic sociālo darbu ar gadījumu (*case work*), paši plāno konsultācijas klientam un veic psihosociālo konsultēšanu, īsteno tiešo intervenci.

Vairākas sniegtās atbildes uz dažādu situāciju izplatību sociālajos dienestos parāda, ka, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu, kopumā ir mazinājusies pieeja piesaistīt citus kolēģus, speciālistus un institūcijas kādas situācijas risināšanā:

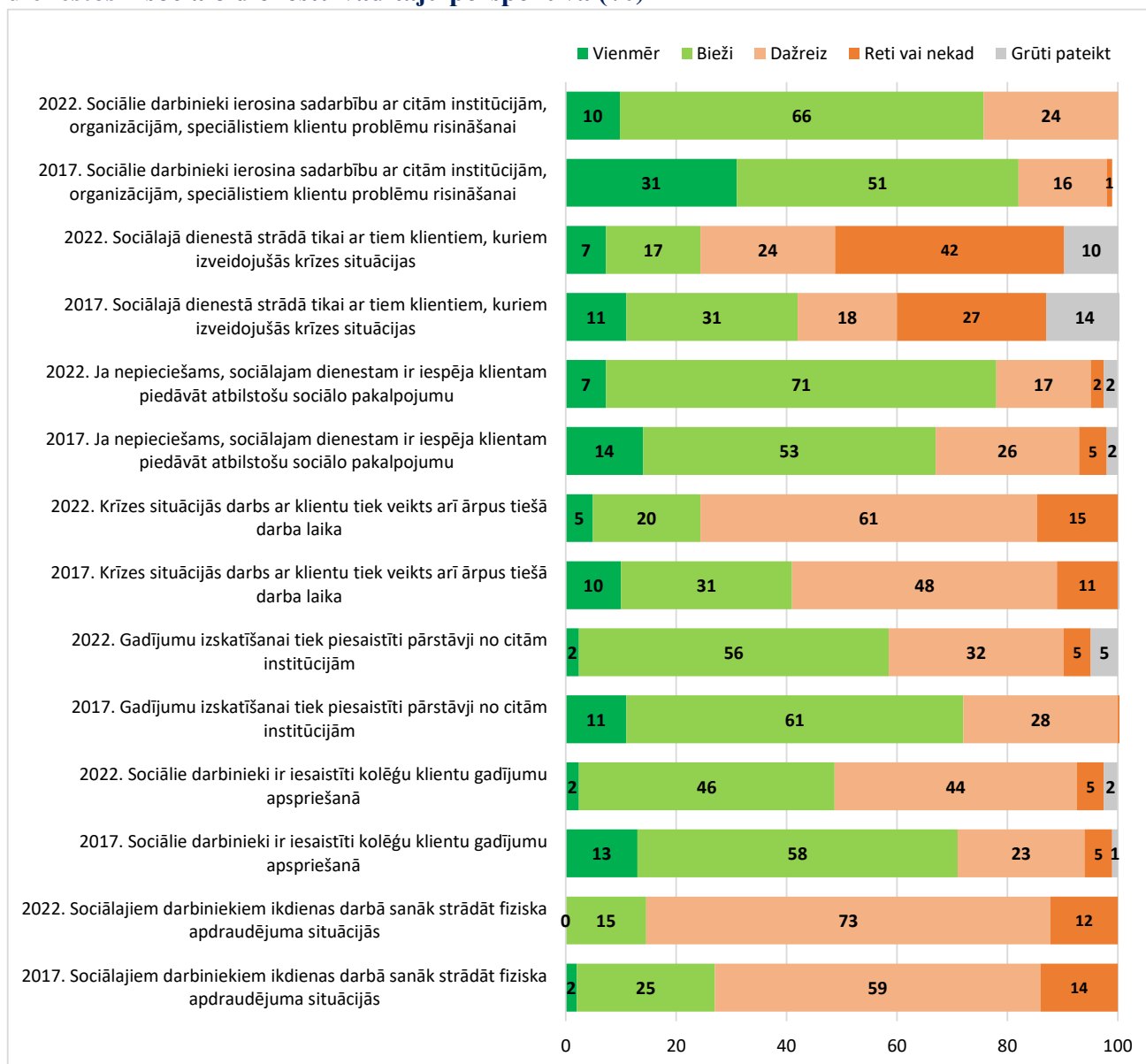
- 1) 2017. gadā 40% vadītāju atzīmēja, ka krīzes situāciju risināšanā sociālie darbinieki vienmēr piesaista citus speciālistus, 2022. gadā – 20%;
- 2) 2017. gadā 36% vadītāju atzīmēja, ka sarežģītākie gadījumi vienmēr tiek izskatīti sociālā dienesta profesionāļu lokā, koleģiāli tiek definēta problēma, izveidots intervences plāns un tas realizēts, koleģiāli tiek veikts iejaukšanās novērtējums, 2022. gadā – 12%;
- 3) 2017. gadā 31% vadītāju atzīmēja, ka sociālie darbinieki vienmēr ierosina sadarbību ar citām institūcijām, organizācijām un/vai speciālistiem savu klientu situāciju/ problēmu risināšanai, 2022. gadā – 10%;
- 4) 2017. gadā 13% vadītāju atzīmēja, ka sociālie darbinieki vienmēr ir iesaistīti kolēģu klientu gadījumu apspriešanā, 2022. gadā – 2%.
- 5) 2017. gadā 11% vadītāju atzīmēja, ka gadījumu izskatīšanai vienmēr tiek piesaistīti pārstāvji no citām institūcijām, 2022. gadā – 2%.

37.A. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

37.B. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Kā pozitīvs aspekts ir jāatzīmē tendence, ka vadītāju vērtējumā mazinās fiziska apdraudējuma situācijas sociālajiem darbiniekiem (37.B. attēls): ja 2017. gadā 2% atzīmēja, ka sociālajiem darbiniekiem ikdienas darbā sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās, bet 25% atzīmēja, ka tādas situācijas ir bieži, tad 2022. gadā neviens neatzīmēja atbildi “vienmēr”, bet 15% norādīja, ka šādas situācijas ir bieži.

Pozitīva tendence ir arī tas, ka mazinās gadījumu skaits, kad darbs ar klientu krīzes situācijās tiek veikts ārpus tiešā darba laika, jo tas arī mazina darbinieku izdegšanas risku. 2017. gadā 10% sociālā dienesta vadītāju atzīmēja, ka krīzes situācijās darbs ar klientu vienmēr tiek veikts arī ārpus tiešā darba laika, 31% atzīmēja atbildi “bieži”, 2022. gadā šīs atbildes ir atbilstoši 5% un 20%.

Runājot par konkrētiem pakalpojumiem, sociālo dienestu vadītāji norāda, ka uzsvars bieži tiek likts uz darbu ar ģimenēm ar bērniem. Tāpēc vadītāji atzinīgi novērtē ģimenes asistenta pakalpojumu. Vairākos sociālajos dienestos jau vairākus gadus ir bijuši mēģinājumi ieviest ģimenes asistentam līdzvērtīgu sociālo pakalpojumu, vienlaikus izjūtot arī spiedienu no bāriņtiesas, lai tas tiktu ieviešanā. Attiecīgi sociālo dienestu vadītāji vērtē, ka ar LM piedāvātā ģimenes asistenta pilotprojekta palīdzību nodrošināt šo pakalpojumu ir daudz vieglāk, tostarp, ministrijas atbalsts ir arī “zīme” pašvaldības vadībai par nepieciešamību nodrošināt šo pakalpojumu arī turpmāk. Dienestu vadītāji pozitīvi vērtē LM sniegto ģimenes asistentu apmācību atbalstu, kā arī finansiālo atbalstu tā atalgojuma nodrošināšanai, kas sniedz iespēju iesaistīt papildu kolēģus sociālajā dienestā. Saistībā ar ģimenes asistenta pakalpojumu, vadītāji arī atzīmē, ka sociālajos dienestos notiek nodarbības, kas vērstas uz klientu sociālo prasmju attīstīšanu, tomēr saskaras ar problēmu, ka darbinieki nevēlas tās vadīt, jo tas nozīmē papildu darbu.

Sociālo pakalpojumu klāsts pašvaldībās ir būtiski paplašinājies, pateicoties arī DI projektam. Dažādās pašvaldībās atšķiras tas, kādi pakalpojumi ar DI projekta palīdzību tikuši ieviesti, bet visbiežāk tie ir grupu dzīvokļi un dienas aprūpes centri. Pirms DI projekta pakalpojumu daudzveidība un dienas aprūpes centru apmeklētāju skaits bija būtiski mazāks.

Nākamais būtiskais faktors, kas pēdējo piecu gadu laikā ir ietekmējis sociālā darba formu izmantošanu, ir sociālā darba speciālistu profesionālā pilnveide, kas lielā mērā notikusi, pateicoties LM īstenotajam ESF projektam “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās”. Pēc sociālo dienestu vadītāju domām, apmācības sociālā darba speciālistiem ir devušas jaunus instrumentus un materiālus, ko izmantot ikdienas darbā ar klientu. Sociālie darbinieki ir apguvuši jaunas metodikas, ir iepazinušies ar dažādām pieejām un ieguvuši dažāda veida materiālus, kas kopumā ir paplašinājis dažādu darba formu izmantošanu un paaugstinājis darba kvalitāti. Daļa sociālo dienestu vadītāju gan arī atzīst, ka pagaidām ir diezgan mazs darbinieku skaits konkrētajos dienestos, kas ir apguvuši jaunās metodikas, līdz ar to šobrīd nav vēl iespējams pilnībā pāriet uz vienotu pieeju visā sociālajā dienestā.

Tās noteikti ir mainījušās! Jāsaka, ka pamatojoties uz to, ka daļa darbinieku ir apguvuši jaunās metodikas, iepazinušies ar dažādākām pieejām, darba materiāliem, kurus var izmantot konkrētās situācijās. Skaidrs, ka darbinieku skaits, kas ir apguvis jaunās metodikas, ir ļoti mazs. Tas arī traucē ieviest vienotu pieeju visā dienestā. Droši vien tas ir procesā.

Izmaiņas darba formu izmantošanā notikušas, pateicoties arī tam, ka ir uzlabojusies sadarbība starp speciālistiem un institūcijām valsts un pašvaldību līmenī. Atsaucoties uz vienas no sociālā dienesta vadītājiem teikto, pirmkārt, starpinstitucionālā sadarbība ir kļuvusi daudz vairāk reglamentēta, otrkārt, ir paaugstinājusies iesaistīto pušu izpratne par sadarbības shēmu un savu lomu tajā. Līdz ar to tagad ir iespējams biežāk un kvalitatīvāk veikt gadījumu vadīšanu.

Kā piecu gadu laikā ir strikti atrunāta starpinstitucionālā sadarbība, kā katrs rīkojas. Piemēram, ja ir policijas ziņojums. Šīs lietas ir atrunātas un pašvaldībā labi strādā. Uzreiz tiek noziņots valsts policijai, bāriņtiesai, sociālajam dienestam... Tas ir tu, kur tas skar bērnu intereses. Runājot par sociālo darbu kā tādu, tad savādāk strādā tie darbinieki, kas ir izgājuši jauno metodiku. Viņi ir apguvuši jauno metodiku ģimenēm ar bērniem, viņi strādā pēc jaunās metodikas. Protams, viņiem šis process ir nedaudz savādāks kā pārējiem kolēģiem, kas šo metodiku nav apguvuši.

Tāpat ietekmi ir atstājusi sociālo dienestu reorganizācija, kas ir notikusi lielākajā daļā sociālo dienestu pēc ATR, un sociālā darba speciālistu pāriešanai uz specializācijām, kas daļā sociālo dienestu bija notikusi īsi pirms vai ex-post pētījuma īstenošanas laikā, t.i., salīdzinoši nesenā pagātnē, kas apgrūtinā

iespēj reflektēt par tās rezultātiem. Viena no sociālā dienesta vadītājām skaidro, ka iepriekš sociālajā dienestā ir bijis decentralizēts modelis, kur sociālā darba speciālisti ir “universālie kareivji”. Līdz ar to sociālā darba speciālisti savā darbā ir izmantojuši ļoti atšķirīgas pieejas un darba formas, ko ir bijis grūti pārraudzīt. Viņa pauda cerību, ka pēc pāriešanas uz centralizēto modeli, situācija aizvien vairāk uzlabosies un izdosies panākt, ka visā pašvaldībā sociālā darba speciālisti strādā pēc vienotas pieejas. Viņasprāt, līdz ar to, ka sociālā darba speciālisti vairs nav “universālie kareivji”, mainās darba formu izmantošanas veids un kvalitāte.

Tāpat nozīmīgs faktors ir nelabvēlīgu pārmaiņu procesi sabiedrībā, kuri indivīda līmenī atspoguļojas kā dažādas krīzes. Kā norādīja viena no sociālā dienesta vadītājām, ir bijis laiks, kad sociālā darba speciālisti ir varējuši veltīt vairāk laiku darbam ar gadījumu un gadījumu vadīšanai, mazāk – krīzes intervencei. Taču pēdējā gada laikā (aptuveni 2021./ 2022/ gads) atkal ievērojami ir pieaudzis krīzes intervences pielietojums.

*Jāsaka tā, vienā brīdī šķita, ka jā. Bet šis gads ir tāds, kad mēs vairāk strādājam ar krīzes intervenci. Ir gadījumi, kad strādā ne jau pirmo gadu ar gadījumu, bet aktuālākais ir šī krīžu intervence. **Un pirms tam?** Šķita, ka būsīm iegājuši normālās sliedēs, mēs jau sākām domāt par gadījumu vadīšanu, kuri būs tie gadījumu vadītāji un kā mēs sadalīsim tos pienākumus, bet diemžēl tagad aktuālāka ir šī krīžu intervence.*

Attiecībā uz Covid-19 ietekmi uz sociālā dienesta darba organizāciju, visbiežāk kvalitatīvajās intervijās parādās atziņas, ka darba sapulces kopš Covid-19 pandēmijas bieži tiek rīkotas tiešsaistes platformās (piemēram, zoom). Gandrīz visi dienestu vadītāji, kuru vadītajos dienestos šāda prakse vēl joprojām pastāv, vērtē to pozitīvi. Sociālā dienesta speciālisti ir iepraktizējušies rīkot un piedalīties attālinātajās sapulcēs – vadītāju vērtējumā speciālistu darbu attālināti nekā īpaši nevajag kontrolēt, viņi zina savus pienākumus. Īpaši vērtīga šāda prakse izrādījās, ieviešot ATR, kad pašvaldību teritorijas kļuva lielākas.

Mēs viens no otra atrodamies diezgan attālināti, tīri teritoriāli [..]. Līdz ar to mums ir jāizmanto kovida laikā iegūtās prasmes un zināšanas, kā vien mēs varam izmantot saziņu bez dokumentālās vadības. Tātad viens ir šī dokumentu virzība, izmantojam lietvedības sistēmu, lai dokumenti pēc iespējas ātrāk nokļūtu vien pie otra. Bet tieši vadība un komunikācija notiek ik nedēļas plānotā... Trešdienas rītos mums ir iknedēļas sanāksmes, kur visi tīmā [MS Teams] saslēdzamies.

No citas puses, vairāk uzsverot ieguvumus nekā zaudējumus, dienestu vadītāji atzīst, ka sociālie darbinieki ne tikai piedalījās attālinātajās sapulcēs ar kolēģiem dienestā, bet arī reizēm attālināti veica darbu ar klientiem. Tas daļēji atrisina problēmu klientu nokļūšanai līdz sociālajam dienestam lielajās pašvaldībās. Cits ieguvums ir klientu mērķa grupu paplašināšanās, proti, dienestā nonāk vairāk tādu iedzīvotāju, kuri pēc kaut kādām iezīmēm atšķiras no citām klientu grupām, bet viņiem joprojām nepieciešams, piemēram, psihosociālais atbalsts.

Klientu apkalpošanai, man darbinieki bieži vien saka, ka viņi izmanto WhatsApp. Visiem darbiniekiem ir mobilās ierīces, visiem ir neierobežotas pieejamības internets. Jau kovida laikā mēs sapratām, ka klienti labprāt saņem konsultāciju WhatsApp un ar visu bildi. Mums kolēģi arī saka, ka kādreiz arī ieslēdz kameriņas. Tā kā var parunāties ar sociālo darbinieku, neizejot no kabineta, nebraucot, jo mums tā mobilitāte ir ļoti vāja.

Skaidrojot ATR ietekmi uz sociālajiem pakalpojumiem, dienestu vadītāji atkārtoti, ka mazākajos novados lielākoties tika pārņemtas lielākā novada prakses, citos gadījumos notika atteikšanās no kādiem pabalstiem, lai līdzsvarotu atbalsta apmēru ar pašvaldības budžeta iespējām. Galvenās atšķirības ir vērojamas pieejamo pakalpojumu skaitā. Pirms ATR mazajos novados sociālo pakalpojumu trūkumu reizēm centās kompensēt ar pašvaldības brīvprātīgās iniciatīvas pabalstiem, ko noteica pašvaldības noteikumi (piemēram, veselības aprūpes un zāļu iegādes izdevumu kompensācijai). Attiecīgi, pēc ATR tika pilnveidots sociālo pakalpojumu saturs, uzlabojās pakalpojumu pārklājums lielākā teritorijā, bet samazinājās brīvprātīgās iniciatīvas pabalstu skaits. Kopumā var secināt, ka ATR rezultātā visās teritorijās palielinājās sociālo pakalpojumu daudzveidība, kā arī paplašinājās ģimenes asistenta pakalpojuma ieviešana, aptverot arī jaunās pašvaldības teritorijas.

Skaidrojot ATR ietekmi uz dienesta darbiniekiem, samazinājās tā saucamo “universālo darbinieku” īpatsvars un jaunpievienotajās teritorijās sāka strādāt darbinieki ar specializācijām vai arī visā jaunajā novadā izveidotas specializācijas. Sociālo dienestu vadītāju intervijās tiek minēts, ka specializāciju ieviešana paaugstina darba kvalitāti, palielinoties speciālistu profesionalitātei. Tāpat, apvienojoties un kļūstot par lielākām organizācijām, sociālie dienesti ir varējuši ieviest jaunas amata vienības, kuras, lai gan noteiktas Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā, iepriekš pašvaldībā nav pastāvējušas. Tādējādi sociālie dienesti pieņēma darbā jaunus darbiniekus par sociālās palīdzības organizatoriem, sociālajiem rehabilitētājiem un sociālajiem aprūpētājiem. Kā pamato dienestu vadītāji, amata pienākumu pārskatīšana un virzība uz specializācijām arī amata nosaukumos, nevis tikai praktiskajā darbā, ir viens no veidiem, kā panākt to, ka dienestam nav jāpilda pašvaldības deleģēti pienākumi, kas iziet ārpus sociālā darba satura.

Atbildot uz jautājumu par 2020. gada rudenī pieņemtā jaunā sociālā darbinieka profesijas standarta ietekmi uz dienesta darba organizāciju, sociālo dienestu vadītāji norāda, ka saistībā ar to tika veikta sociālo darbinieku amata pienākumu pārskatīšana. Dažkārt amata pienākumu pārskatīšanu veica dienesta nodaļu vadītāji, tāpēc dienesta vadītāji nespēj sniegt detalizētu atbildi uz jautājumu, kādas izmaiņas tika ieviestas. Dažos dienestos šāda pārskatīšana kopš 2020. gada notikusi vairākas reizes – kā jaunā profesijas standarta, tā vēlāk – arī ATR rezultātā.

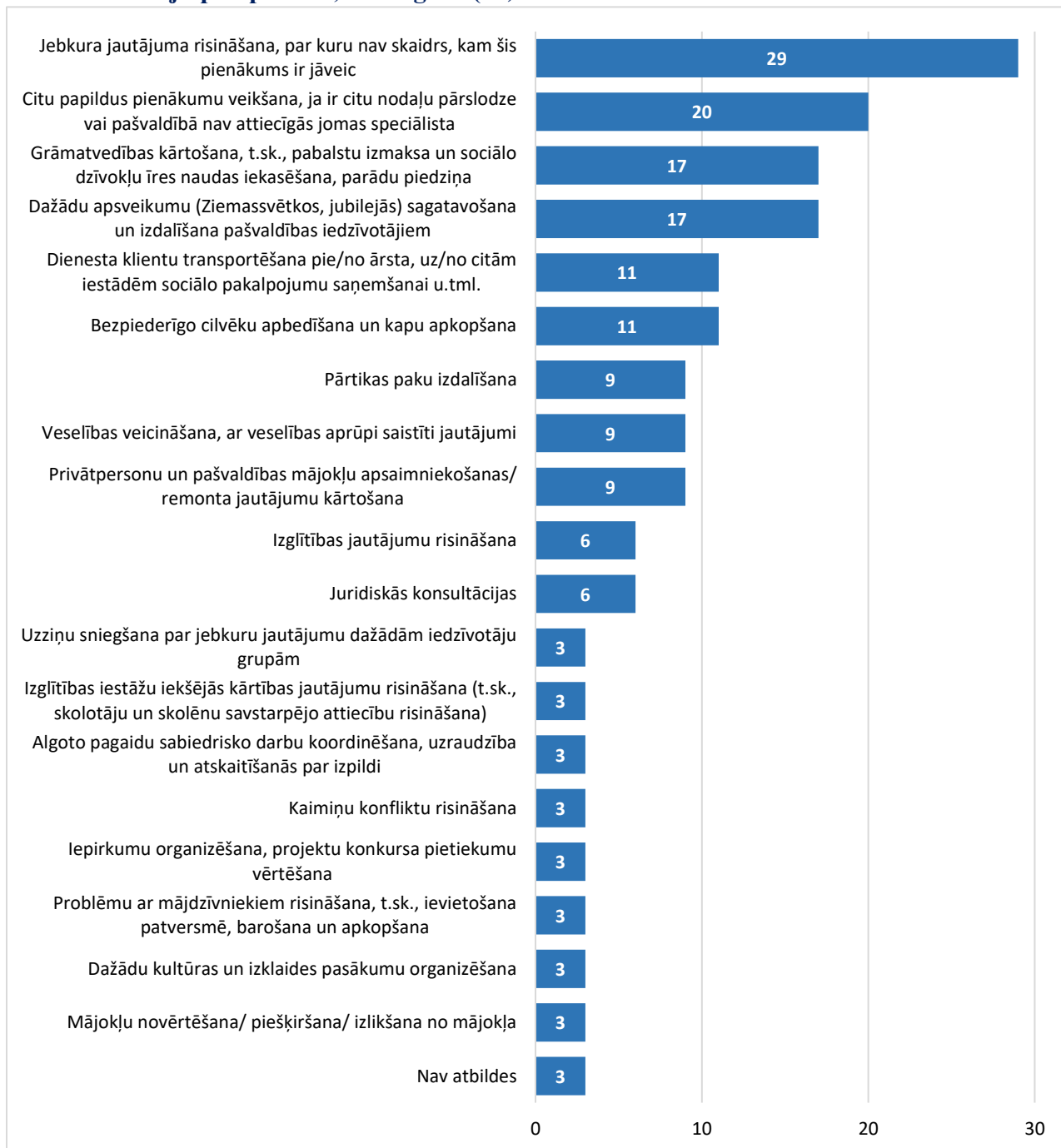
Sociālā darba prakses robežas

Runājot par sociālā darba prakses robežām, 85% sociālā dienesta vadītāju atzīst, ka dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, un tikai 15% vadītāju uzskata, ka viņu sociālais dienests nav spiests pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros. Nepieciešamību pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus vadītāji ļoti līdzīgi novērtēja arī ex-ante (2017. gada) pētījumā.

Atvērtā jautājuma atbildes par pienākumiem, ko pilda sociālais dienests, bet kas nav saistīti ar sociālo darbu (38. attēls), parāda, ka no sociālajiem dienestiem tiek sagaidīta jebkura jautājuma risināšana, par kuru nav skaidrs, kam šis pienākums jāveic (29% 2022. gadā; 2017. gadā 8%). Sociālie dienesti ir spiesti veikt pienākumus, kuri jāveic, ja ir citu pašvaldības nodaļu pārslodze vai pašvaldībā nav attiecīgās jomas speciālista (20% 2022. gadā; 2017. gadā 3%). Sociālie dienesti ir spiesti veikt arī grāmatvedības kārtošānu, kas ietver pabalstu izmaksu, sociālo dzīvokļu īres naudas iekasēšanu, parādu piedziņu, kā arī dažādu apsveikumu sagatavošanu un izdalīšanu pašvaldības iedzīvotājiem (17% par abiem izteikumiem). Mazliet retāk vadītāji nosauc tādus pasākumus kā dienesta klientu transportēšana pie/no ārsta un uz/no citām iestādēm sociālo pakalpojumu saņemšanai (11%), kā arī bezpiederīgo

cilvēku apbedīšanu un kapu apkopšanu (11%). Gandrīz tikpat bieži (9%) vadītāji norāda, ka sociālajam dienestam jānodarbojas ar pārtikas paku izdalīšanu, ar veselības veicināšanu un dažādiem ar veselības aprūpi saistītiem jautājumiem, un privātpersonu un pašvaldību mājokļu apsaimniekošanas/remonta jautājumu kārtošānu.

38. attēls. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālo dienestu vadītāju perspektīva, 2022. gads (%)



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

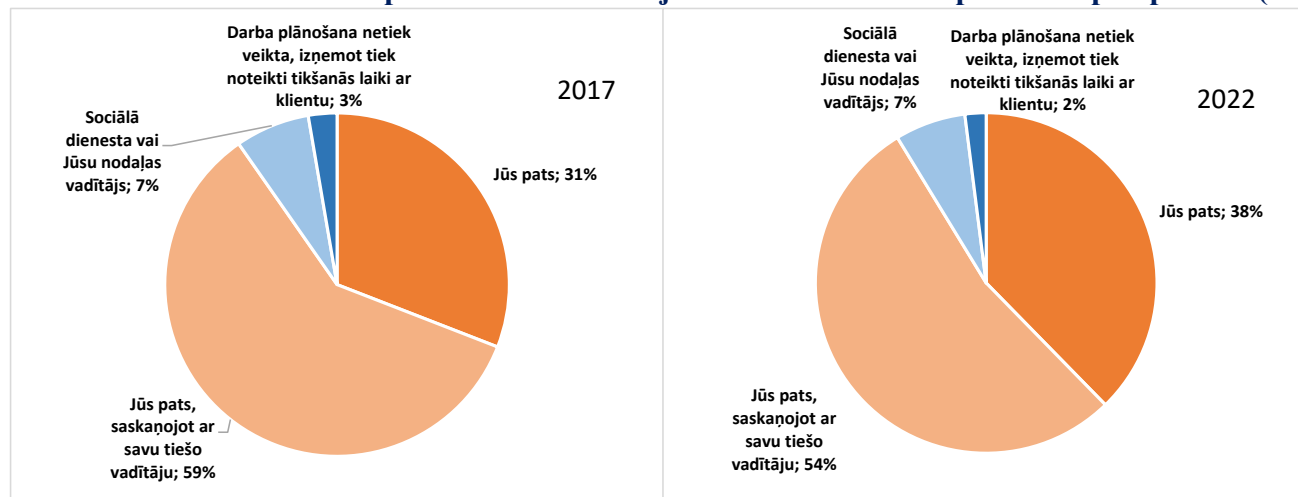
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri uzskata, ka dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=35

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Sociālā darba prakses raksturojums

Raksturojot darba plānošanu pašvaldībā, visbiežāk sociālā darba speciālisti atzīmē, ka paši plāno darba uzdevumus, saskaņojot ar savu tiešo vadītāju (54%), bet 38% – darbu plāno pilnīgi patstāvīgi (39. attēls). Pēc būtības, situācija 2022. gadā nav nozīmīgi mainījusies, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu.

39. attēls. Darba uzdevumu plānošanas raksturojums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



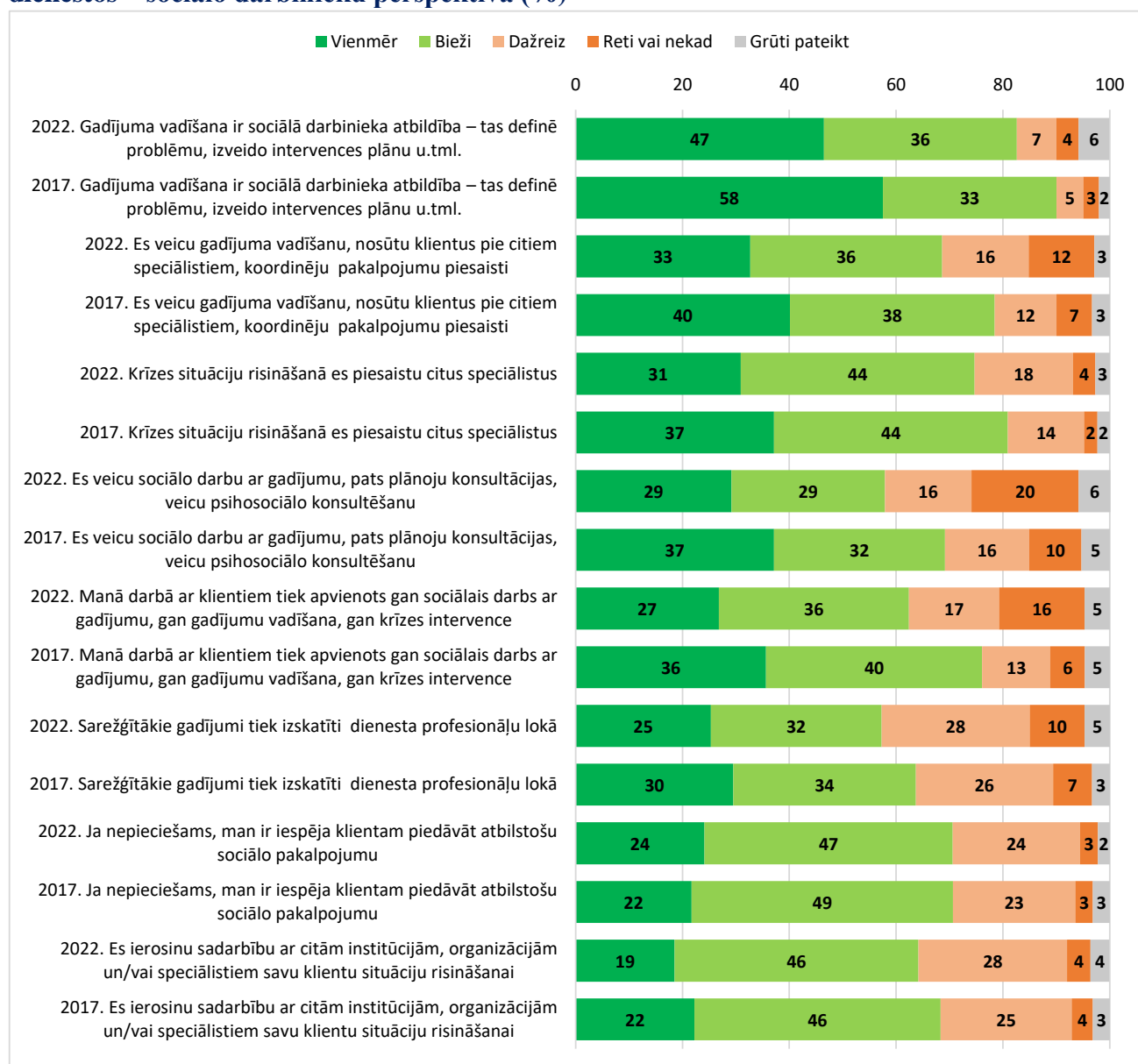
Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Aplūkojot dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatību (40.A. attēls), visbiežāk izplatīta situācija, kurā gadījuma vadīšana ir sociālā darbinieka atbildība, t.i., darbinieks definē problēmu, izveido intervences plāno u.tml. (47% vienmēr, 36% bieži). Tāpat 33% speciālistu vienmēr veic gadījumu vadīšanu, nosūta klientus pie citiem speciālistiem un koordinē pakalpojumu piesaisti, bet 36% to dara dažreiz. No visiem aptaujātajiem 31% norādījuši, ka vienmēr krīzes situāciju risināšanā piesaista citus speciālistus, 44% – bieži. Par lielāko daļu no minētajām situācijām speciālisti atzīmē, ka tās notiek vienmēr vai bieži.

Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāju aptaujā, arī speciālistu atbildes iezīmē pozitīvu tendenci, ka mazinās fiziska apdraudējuma situācijas sociālajiem darbiniekiem: ja 2017. gadā 5% atzīmēja, ka viņiem ikdienas darbā vienmēr sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās, bet 19% atzīmēja, ka tādas situācijas ir bieži, tad 2022. gadā 2% atzīmē atbildi “vienmēr”, bet 12% norāda, ka šādas situācijas ir bieži.

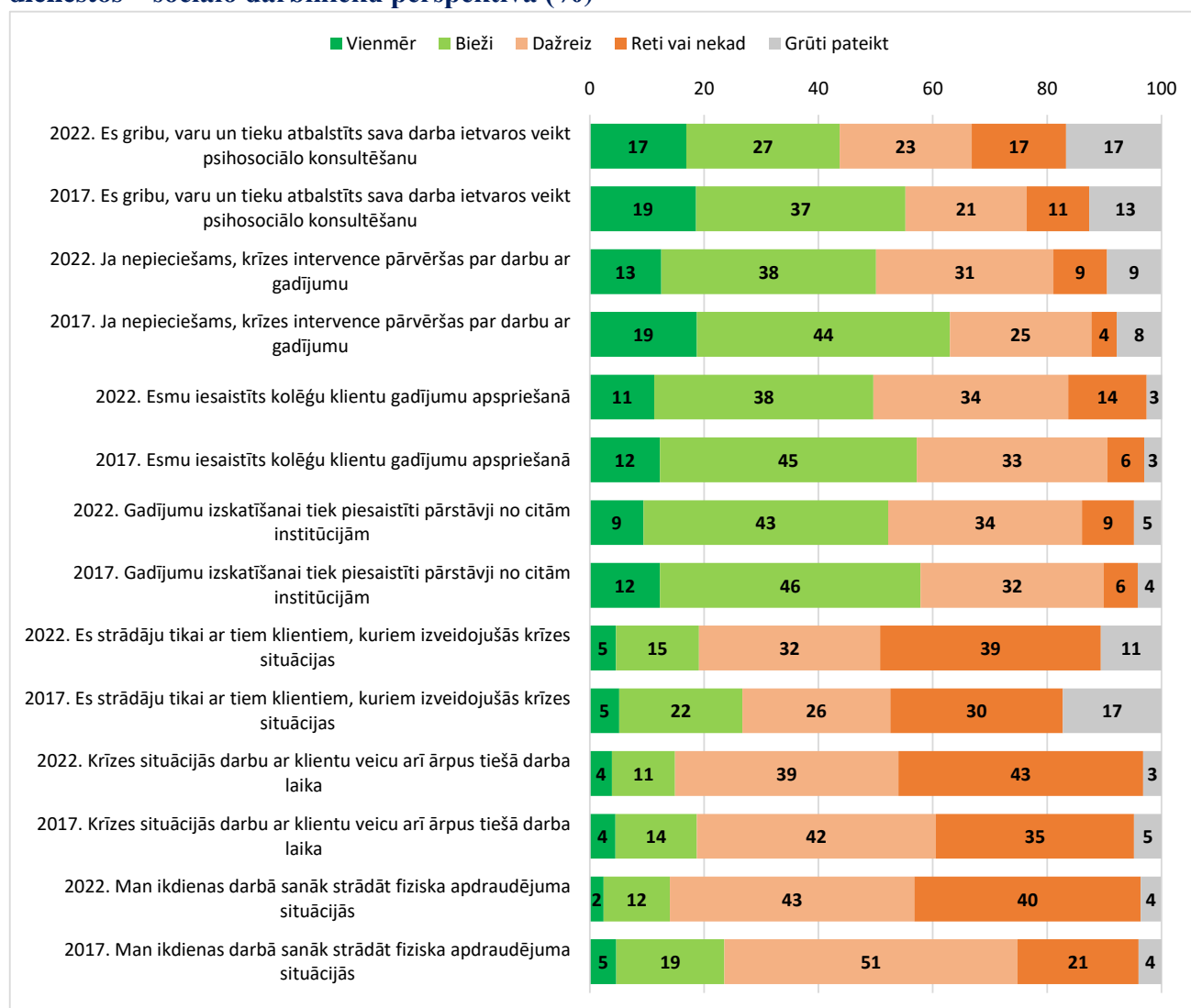
Tas, ka darbs ar klientu krīzes situācijās tiek veikts ārpus tiešā darba laika, arī mazliet mazinās, bet ne tik ievērojami. Gan 2017. gadā, gan 2022. gadā 4% speciālistu atzīmēja, ka viņi krīzes situācijās darbu ar klientu vienmēr veic arī ārpus tiešā darba laika. 2017. gadā 14% atzīmēja atbildi “bieži”, 2022. gadā atbildi “bieži” atzīmē 11% (40.B. attēls).

40.A. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (%)



Bāze: visi sociālie darbinieki, N=593

40.B. attēls. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (%)

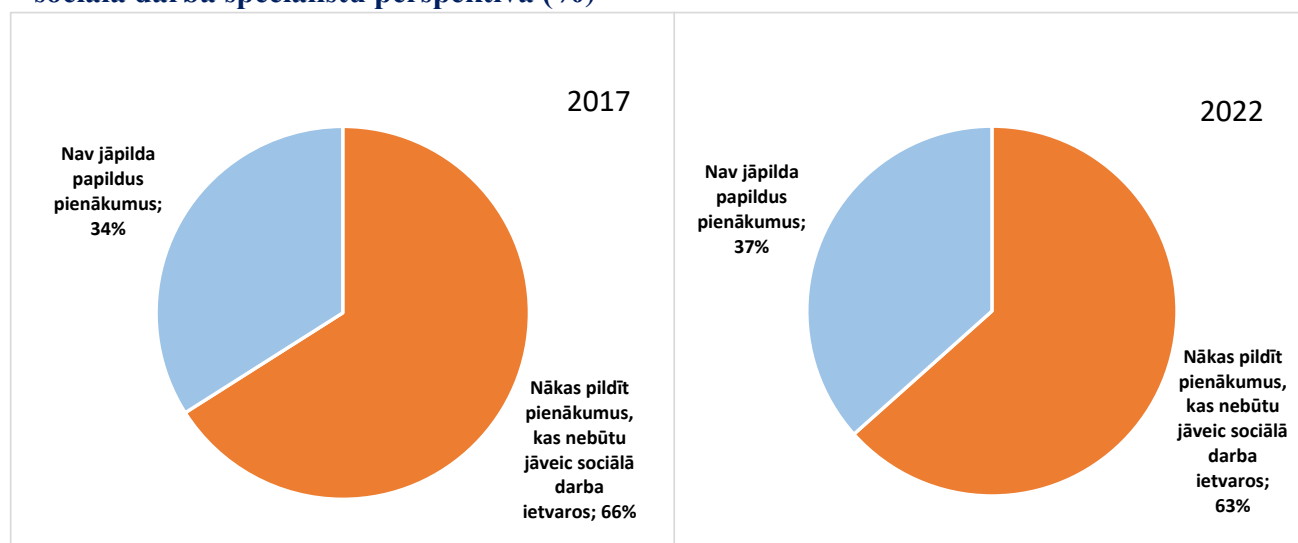


Bāze: visi sociālie darbinieki, N=593

Sociālā darba prakses robežas

Runājot par sociālā darba prakses robežām, kopumā 63% sociālā darba speciālistu atzīst, ka viņiem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros (41. attēls). Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, redzams, ka atbilžu īpatsvars, vai papildu pienākumi ir jāveic, ir samazinājies apmērā, kas nav statistiski nozīmīgs. Izņemot dažus pienākumus, pamatā nav mainījies arī sociālajam darbam neatbilstošo pienākumu minēšanas biežums (42. attēls).

41. attēls. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Atvērtā jautājuma atbildes par pienākumiem, kādus sociālā darba speciālisti pilda, bet kuri nebūtu jāveic profesijas ietvaros, parāda, ka visbiežāk (16%) sociālā darba speciālisti norāda, ka veic citu sociālā darba speciālistu pienākumus un/vai psihologa, atkarību speciālista funkcijas, kas nav noteiktas amata aprakstā (42. attēls). Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, šī pienākuma minēšanas biežums ir mazliet pieaudzis (no 10% uz 16%).

Runājot par citiem pienākumiem ārpus sociālā darba jomas, speciālisti atzinuši, ka bieži transportē klientus pie/no ārsta, uz/no citām iestādēm, t.sk. ar personīgo transportu (14%), sniedz informāciju, uzziņas par jebkuru jautājumu, izdala pārtikas pakas un sagatavo dokumentus klientu vietā iesniegšanai citām institūcijām, t.sk. veic klientu vietā komunālos maksājumus (9%). Šo pienākumu minēšanas biežums ir saglabājies līdzīgā apmērā, salīdzinot ar 2017. gadu.

Lielai daļai aptaujāto (19%) ir grūti pateikt, kādus pienākumus viņi veic ārpus sociālā darba jomas. Visretāk minētie pienākumi (1%) ir policijas pienākumu izpilde, mājokļu novērtēšana, piešķiršana, meklēšana, t.sk., izlikšana no mājokļa, kā arī dažādi uzdevumi, t.sk. pašvaldības deleģēti, piemēram, apsveikumu sagatavošana un izdalīšana pašvaldības iedzīvotājiem, dažādu kultūras un izklaides pasākumu organizēšana.

Lai gan administratīvie pienākumi ir tie, kurus kā darbinieku slodzi paaugstinošus min kā sociālo dienestu vadītāji, tā sociālā darba speciālisti, to minēšanas biežums, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ir samazinājies (5% 2022. gadā, salīdzinot ar 10% 2017. gadā).

42. attēls. Sociālā dienesta pildītie pienākumi, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



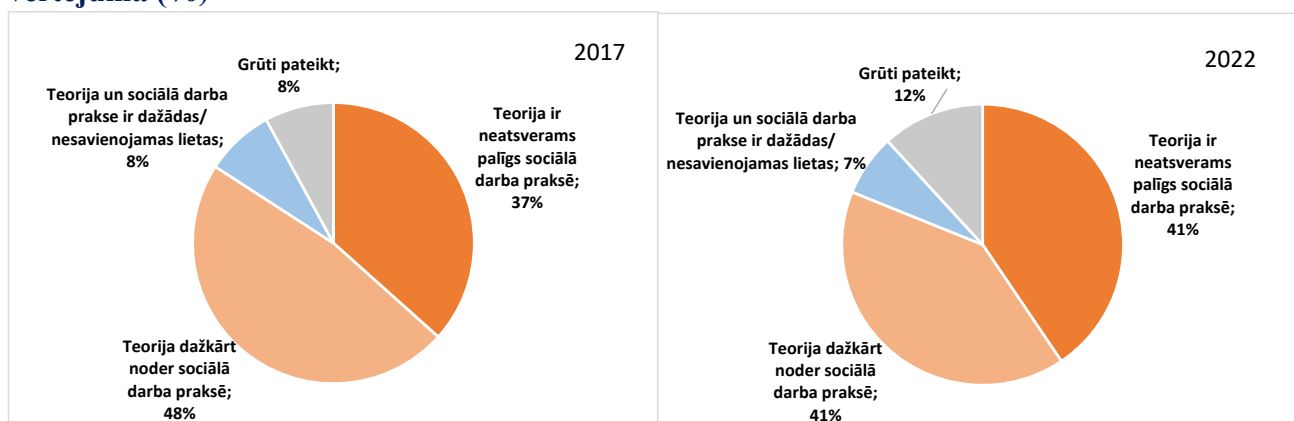
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: sociālā darba speciālisti, kuriem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=447

Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē

Vērtējot teorijas nozīmi sociālā darba praksē, 41% sociālā darba speciālisti atzīst, ka teorija ir neatsverams palīgs, un 41%, ka tā dažkārt noder (43 attēls). Tikai 7% sociālā darba speciālistu norāda, ka teorija un sociālā darba prakse ir dažādas/ nesavienojamas lietas, bet 12% ir grūtības sniegt konkrētu atbildi uz šo jautājumu. Redzams, ka pārliecinātāki par to, ka teorija ir neatsverams palīgs sociālā darba praksē, ir tie sociālie darbinieki, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā (gan ar otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, gan ar otrā līmeņa augstāko izglītību citā jomā), kuri attiecīgi 49-50% gadījumu izvēlas šo atbildi variantu, kamēr sociālie darbinieki ar otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā un citi sociālā darba speciālisti – 40%. Vēl retāk (36%) par teorijas lomu sociālā darba praksē ir pārliecināti tie speciālisti, kuriem ir augstākā izglītība citā jomā vai kuri aptaujas brīdī vēl studē.

43. attēls. Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē sociālā darba speciālistu vērtējumā (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, redzams, ka notikusi sociālā darba speciālistu viedokļu polarizēšanās – ir pieaugusi gan to aptaujāto daļa, kas uzskata, ka teorija ir neatsverams palīgs sociālā darba praksē, gan to speciālistu skaits, kuriem ir grūtības sniegt atbildi uz šo jautājumu, bet ir samazinājies aptaujāto skaits, kas uzskata, ka teorija dažkārt noder sociālā darba praksē.

Kopsavilkums

Sociālā darba prakses satura izpēti ex-ante un ex-post rezultātu salīdzinājums rāda, ka saglabājas ex-ante pētījumā konstatētie sociālā darba plānošanas, organizācijas ieradumi un mikro prakses uzdevumi. Pozitīvās ex-post pētījumā konstatētās izmaiņas sociālā darba praksē ir tādas, ka, pirmkārt, samazinājies sociālo darbinieku īpatsvars, kuri norāda, ka viņu dienestā tiek veikta galvenokārt krīzes situāciju risināšana, respektīvi, var secināt, ka mazliet ir pieaudzis sistemātiska darba ar klientu gadījumu īpatsvars. Otrkārt, samazinājies sociālo darbinieku īpatsvars, kuri norāda, ka viņiem ikdienas darbā bieži vai vienmēr ir jāstrādā fiziska apdraudējuma situācijās. Vienlaikus redzams, ka nav būtiski mainījusies situācija attiecībā uz to, cik daudz sociālā darba speciālistu atzīst, ka viņiem ir jāpilda ar sociālo darbu nesaistīti pienākumi.

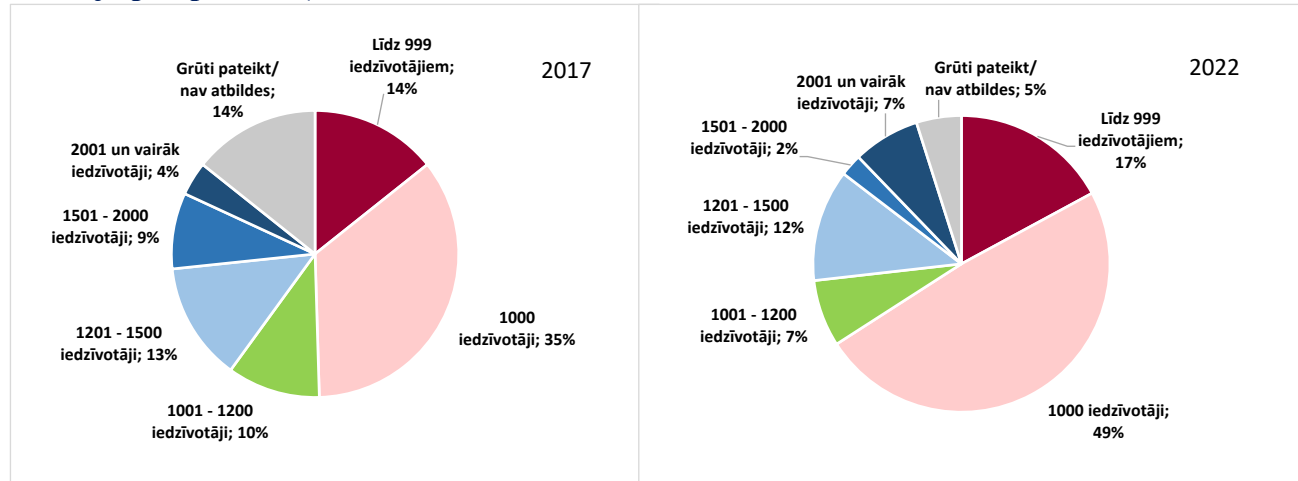
Sociālā darba speciālistu darba slodze

Sociālā dienesta klientu skaits un atbalsta sniegšanas intensitāte, kā arī citi pienākumi (piemēram, administratīvie pienākumi, kas izriet no aizpildāmo dokumentu daudzuma, tiesību aktu prasību izmaiņām u.tml.), vajadzība iesaistīties dažādu krīzes situāciju risināšanā veido sociālā darba speciālistu slodzi. Tā kā ex-ante pētījumā sociālā darba speciālistu pārslodze tika atzīta par būtisku šķērslī profesionāla sociālā darba attīstībai pašvaldībās, ex-post pētījumā veikts atkārtots mērījums, lai noteiktu, vai notikušas situācijas izmaiņas.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Saskaņā ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktā sociālā darba speciālistu skaita norma, proti, ka pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katriem 1000 iedzīvotājiem, ir izpildīta vairāk nekā pusē aptaujāto pašvaldību (44. attēls). 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. 5% vadītāju bija grūti pateikt, cik iedzīvotāju aptuveni ir uz vienu dienesta darbinieku. Salīdzinot ar 2017. gada aptauju, kad norma bija izpildīta 49% pašvaldībā, 2022. gadā tās ir jau 66% pašvaldības.

44. attēls. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



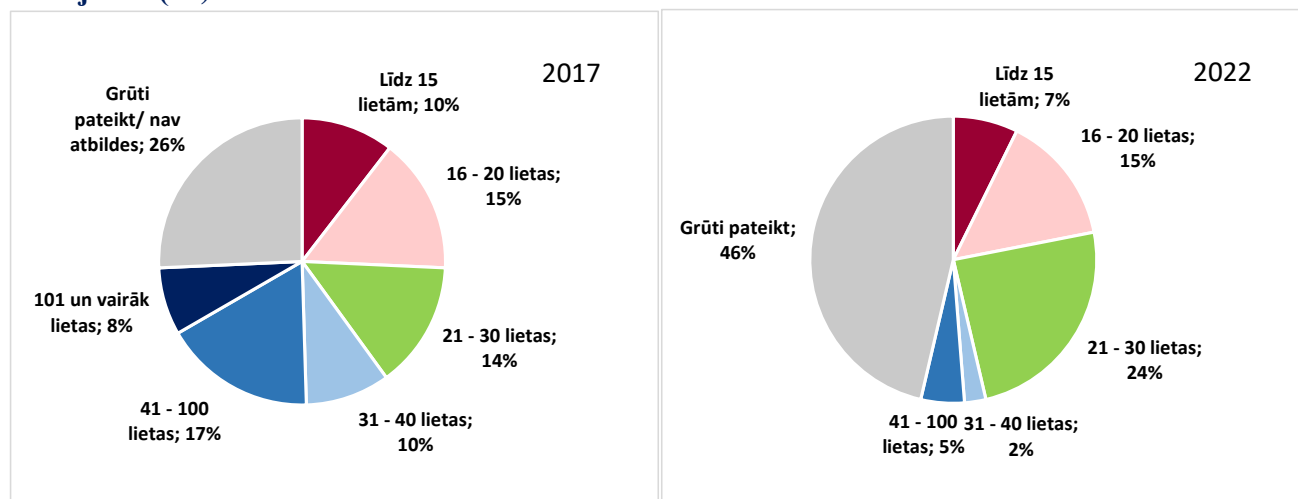
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Sociālo dienestu vadītājiem tika jautāts, kāds ir vidējais klientu lietu skaits mēnesī dažādām sociālā darba speciālistu profesijām – sociālie darbinieki, sociālās palīdzības organizatori, sociālie aprūpētāji un sociālie rehabilitētāji. Katrs dienesta vadītājs norādīja konkrētu klientu lietu skaitu katrai sociālā darba speciālistu profesijai (vai atzina, ka ir grūti atbildēt uz šo jautājumu), kur atbildes sagrupētas tā, lai iegūtais rezultāts būtu salīdzināms ar ex-ante pētījumu.

Sociālo dienestu vadītāju nosauktais minimālais vidējais klientu lietu skaits sociālajam darbiniekam ir 10 un maksimālais – 80 lietas. Pēc vadītāju norādītās informācijas (45. attēls) 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. Izslēdzot no aprēķiniem “grūti pateikt” atbildes, tika aprēķināts vidējais rādītājs (mediāna) – 25 lietas, (2017. gadā vidējais rādītājs mediāna bija 30 lietas). Vērtējuma “grūti pateikt” atbilžu pieauguma skaidrojums var būt arī ATR rezultāta netieša izpausme, sociālajiem dienestiem piedzīvojot dažādas izmaiņas, kuru rezultātā vadītājiem ir grūti raksturot kopējo ainu.

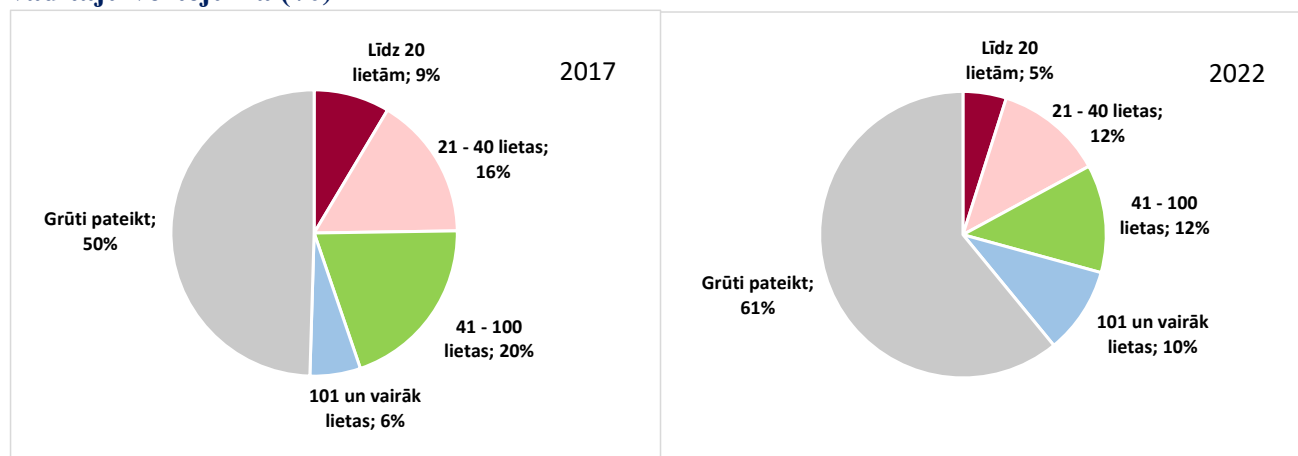
45. attēls. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

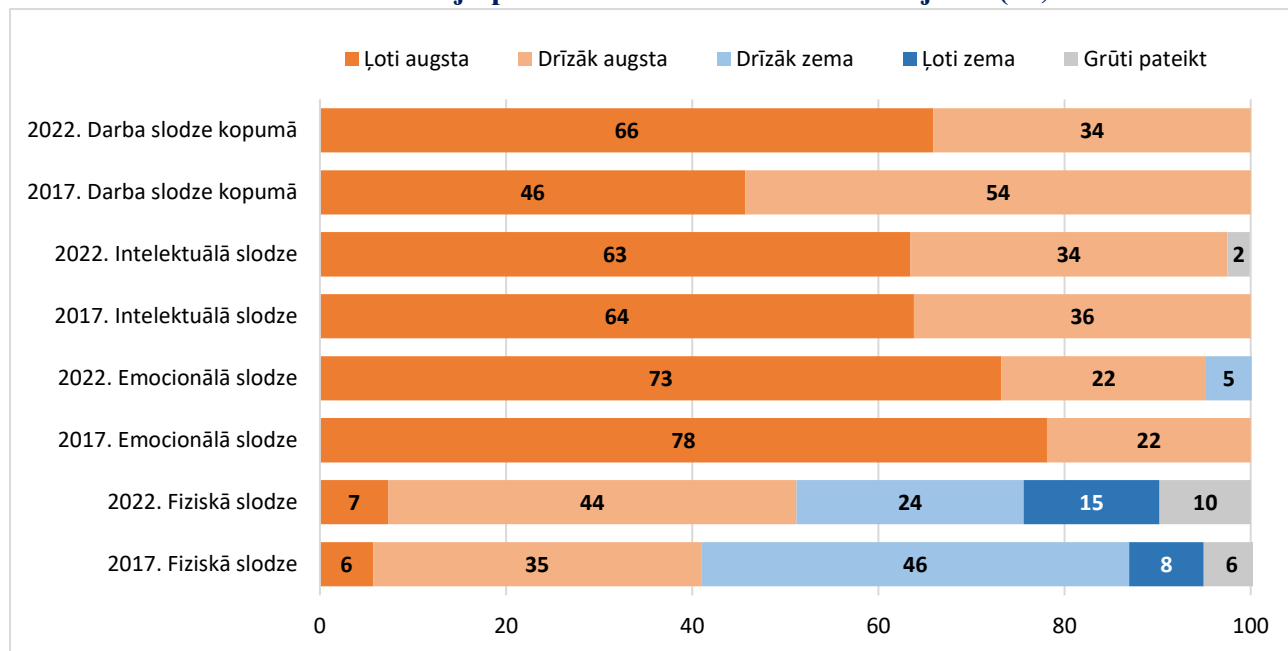
Kopumā šī tendence, ka kopš 2017. gada pētījuma ir palielinājies to vadītāju skaits, kuri nespēj sniegt informāciju par vidējo klientu lietu skaitu, attiecināma uz vērtējumu par visām sociālā darba speciālistu kategorijām. Kopumā 61% vadītāju nespēj nosaukt vidējo klientu lietu skaitu sociālās palīdzības organizatoram (46. attēls). Sniegtās atbildes rāda, ka 5% sociālās palīdzības organizatoru strādā ar vidēji līdz 20 lietām, 12% – ar 21-40 lietām, 12% – ar 41-100 lietām, bet 10% vadītāju norādīja ekstrēmas vērtības, proti, 101 un vairāk lietas. Kā minimālo klientu lietu skaitu sociālās palīdzības organizatoram min 20 lietas, maksimālo – 260 lietas. Aprēķinot vidējo rādītāju (mediānu) un izslēdzot “grūti pateikt” atbildes, sociālās palīdzības organizatoram ir vidēji 55 lietas.

46. attēls. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

47. attēls. Sociālo dienestu vadītāju personiskās darba slodzes vērtējums (%)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Vērtējot savu personīgo darba slodzi (47. attēls), sociālo dienestu vadītāji gan darba slodzi kopumā, gan intelektuālo un emocionālo slodzi vērtē kā ļoti augstu vai drīzāk augstu. Tāpat kā 2017. gadā visvairāk vadītāji izjūt emocionālo slodzi (73%), atzīmējot, ka tā ir ļoti augsta, bet vismazāk – fizisko slodzi (7%).

Īpaša uzmanība sociālo dienestu sociālā darba speciālistu darba slodzes izmaiņām dažādu apstākļu (ATR, Covid-19 un Ukrainā notiekošā kara) ietekmē tika veltīta kvalitatīvā pētījuma ietvaros. Lielākā daļa sociālo dienestu vadītāju, kuru pašvaldībās izmaiņas ieviesa 2021. gada ATR, atzīst, ka sociālā dienesta iekšējās kārtības nostiprināšana visās pievienotajās teritorijās sagādā grūtības. Viņu viedoklis lielā mērā sakrīt ar sociālā darba speciālistu viedokli, ka darbinieku slodze bijusi liela jau iepriekš, bet ATR rezultātā vēl pieaugusi. Novērtējot darba slodzes palielinājumu ATR dēļ, viņi norāda uz šādām problēmām:

- normatīvo aktu saskaņošana radīja papildu administratīvo slogu;
- steiga attiecībā uz normatīvo aktu saskaņošanu radīja papildu stresu;
- lai saprastu, kāds atbalsts un kāpēc pievienotajos novados tika piedāvāts, bija nepieciešama pievienoto novadu iedzīvotāju vajadzību izpēte;
- ar apvienošanas saistītā neziņa radīja arī papildu spriedzi, pildot ikdienas pienākumus dienestā;
- noslodze dienesta centrālajā daļā pieauga arī iedzīvotāju pieplūduma dēļ.

Norādot uz administratīvo slogu ATR dēļ, atkārtoti tiek akcentēts, ka trūkst laika resursu pilnvērtīgai pienākumu veikšanai. Līdz ar to dienesti atliek, piemēram, attīstības plānošanas dokumentu izstrādi. Lielos novados to papildina darbinieku noslodze dienesta centrālajā ēkā. Kvalitatīvās izpētes laikā atklājās tendence, ka iedzīvotāji mēro tālāku ceļu uz sociālā dienesta galveno ēku, jo viņu skatījumā tur speciālisti būs kompetentāki, dāsnāki un piešķirs vairāk nekā tuvākajā filiālē.

Savukārt viens no ATR ieguvumiem ir iespēja izlīdzināt sociālo darbinieku darba slodzi. Pretēji dažu sociālo darbinieku neapmierinātībai, aplūkojot dienestu kā veselumu, ar šādu praksi dienests ir

uzlabojis kopējo kapacitāti. Sociālie darbinieki ne vienmēr vēlas nojaukt bijušo novadu robežas, jo vieniem tas nozīmē klientu skaita pieaugumu, bet citiem noslodzes samazinājumu.

Galveno Covid-19 pandēmijas ietekmi uz darba slodzi sociālajos dienestos vadītāju vērtējumā visvairāk izjuta sociālās palīdzības organizatori. Dienestu vadītāji norāda, ka šai darbinieku kategorijai samazinājās laiks, kuru veltīt klientu uzklaušanai. Dienestos palielinājās slodze, kamēr visi darbinieki pielāgojās jaunajiem darba apstākļiem. Papildu spriedzi tobrīd radīja arī regulējums par nepieciešamību darbiniekiem būt vakcinātiem pret Covid-19. Neskatoties uz Covid-19 pandēmijas izraisītajiem ierobežojumiem, sociālajos dienestos vēl projām bija jāorganizē apsekošanas, kaut vai ievērojot distanci, lai apskatītu klientus un novērtētu viņu situāciju. Dažos dienestos tika izlemts saglabāt ierasto praksi pieņemt klientus klātienē, atzīstot, ka tā darbs rit ātrāk, vieglāk, jo visu iespējams nokārtot uzreiz. Tāpat dienesti tobrīd bija spiesti veikt jaunus pienākumus, piemēram, (1) pusdienu vešana uz dzīvesvietām, (2) sejas masku un Covid-19 testu izdalīšana, (3) uzziņu sniegšana iedzīvotājiem.

Daudzi vadītāji norāda uz īslaicīgu emocionālo slodzi tādu iemeslu dēļ kā bailes no darba apstāšanās darbinieku inficēšanās gadījumā, un bailes par speciālistu pārslodzi, aizvietojošot slimos kolēģus. Savukārt ilgtermiņā viņi pozitīvi novērtē jauniegūto prasmi strādāt attālināti, plānot laiku, kā arī jaunu portatīvo datoru iegādi. Kopumā viedokļi atšķiras par to, kā Covid-19 pandēmija ietekmēja dienesta darba slodzi un organizāciju. Viņi uzskaita arī dažādus citus plusus, kas tobrīd noslodzi nemazināja, bet šobrīd vēl projām atvieglo darbu:

- rindu mazināšana, klientiem izmantojot e-pastu, pastkasti (it īpaši sociālās palīdzības saņēmējiem);
- klientu pieņemšanas laiku, dienu precizēšana (mazina to klientu skaitu, kas nāk, lai parunātos);
- starpinstitūciju sadarbības organizēšana attālināti, ietaupot laika resursus.

Vienlaikus kvalitatīvā izpēte parāda, ka dienesti šobrīd strādā ar ilgtermiņa sekām, ko Covid-19 ierobežojumi veicinājuši dažādu problēmu izplatībā.

Mēs vienkārši tam šobrīd redzam sekas. Tajos pašos bērnos, tajos pašos vardarbības gadījumos. Īstenībā mēs tikai tagad dabūjam izjust to kovida slodzi, jo iepriekš jau tas bija vairāk kā attālinātais darbs, pastkastīšu variants. Tagad mēs redzam sekas, un nākas strādāt ar tām sekām.

Tas bija tāds pārrāvums kontaktam ar klientu. Īpaši sociālā darba daļā, kur ir jārisina visas tās ģimenes lietas. Tās paspilgtinājās. Protams, vardarbība ģimenēs un mācību problēma, kas bija bērniem... Jo īpaši tad, kad ir vairāki bērni ģimenē, ne visiem bērniem ir viedierīces, ne visiem ir telpas, kur katram mācīties, it sevišķi ja vēl vecāki tajā brīdī neiet darbā. Tas bija ļoti smags posms, darbiniekiem tas bija jāiznes. Viņi varēja tikai ar jaunām pieejām, ar Whatsapp zvaniem šo klientu nokonsultēt.

Slodzes un stresa palielināšanās raksturo arī Krievijas uzbrukuma Ukrainai ietekmi uz sociālajiem dienestiem, uzņemot Ukrainas civiliedzīvotājus Latvijā. Dienesti šo negatīvo ietekmi mēģināja mazināt ar dažādiem paņēmieniem: (1) štata vietu ieviešana, kas paredzēta darbam ar Ukrainas civiliedzīvotājiem, (2) apspriešanās ar darbiniekiem par gatavību uzņemties jaunus pienākumus, jaunu klientu grupu, (3) dienestu vadītāji paši uzņēmās darbu ar Ukrainas civiliedzīvotājiem.

Darbinieki tika piesaistīti darbam ar ukraiņiem. Pat vadītāji pildīja visu parasto darbu, lai tikai neapstātos. Bet vēl joprojām jau ir.... Protams, vairs nav tāda noslodze, bet viņi joprojām ir, un darbinieki ar to strādā.

Papildus darba slodzes palielinājumam, sociālā darba speciālisti saskārās ar tādām grūtībām kā valodas barjera un emocionālais līdzpārdzīvojums. Dienestu vadītāji norāda, ka visi speciālisti nespēj brīvi runāt krievu valodā. Savukārt iebraukušajiem Ukrainas civiliedzīvotājiem bija psiholoģiska vajadzība izrunāties un izraudāties, kas darbiniekiem radīja emocionālu pārgurumu. Tāpat viņiem bija daži jauni pienākumi līdzīgi tiem, kādus pilda mentori. Lai gan vadītāji pozitīvi novērtē to, ka darbiniekiem tika piešķirtas piemaksas, tomēr viņi norāda, ka speciālisti darbā ar Ukrainas civiliedzīvotājiem izjuta pārslodzi.

Ne visi darbinieki bija gatavi. Tika uzrunāti darbinieki, kuri būtu gatavi strādāt drusku vairāk, ārpus darba laika. Tur bija jāpieņem lēmumi, jāsavada... Protams, tas ir papildus darbs. Darbinieki pat pildīja tādus kā mentora pienākumus, piemēram, aizvest uz PMLP vai kontus atvērt, pievest pārtikas pakas vai apģērbu. Tie, kuri bija gatavi, tos arī iesaistīju. Tu saproti, ka iesaiste būs lielāka, ja viņš to darīs brīvprātīgi. Bet to nevar ilgstoši darīt. Brīžiem darbinieki saka, ka nevajag to naudu, bet vajag laiku ar ģimeni un sevi.

Vairāki vadītāji atzīmēja nesakārtotību lēmumu pieņemšanā saistībā ar Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšanu, ar ko nācās saskarties darba sākumā.

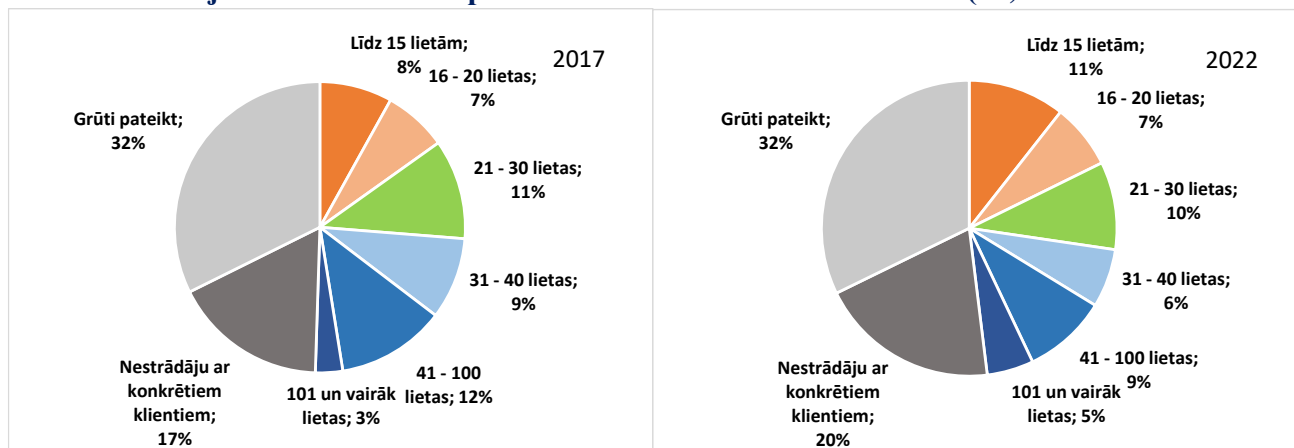
Tas mūs ļoti bremzēja reorganizācijas procesā, daudzu iekšēju lietu sakārtošanā, jo tur arī bija ļoti, ļoti jāiesaistās gan ar pabalstiem, gan ar palīdzību, gan vēl... Un arī bija ļoti daudz nezināmā, nesakārtotība. Piemēram, mums piezvana, ka brauc autobuss ar 50 cilvēkiem, un tev momentā ir jāsaprot, kur viņus likt, kā viņus pabarot un vēl visas viņu vajadzības, un ar tiem pašiem sociālā dienesta resursiem. (V6)

Arī pašvaldībā bija liela neskaidrība, kurš un par ko kurā brīdī konkrēti atbildēs. Likums jau skaisti noteica tās civilās komisijas. Tā ilgu laiku pat mums nedarbojās. Tur vieni veči salikti, atvainojos, kuri neviena papīra galu nav gatavi uzrakstīt. Komandēties tikai! Vajadzēja reālu darbu. (V12)

Sociālā darba speciālistu perspektīva

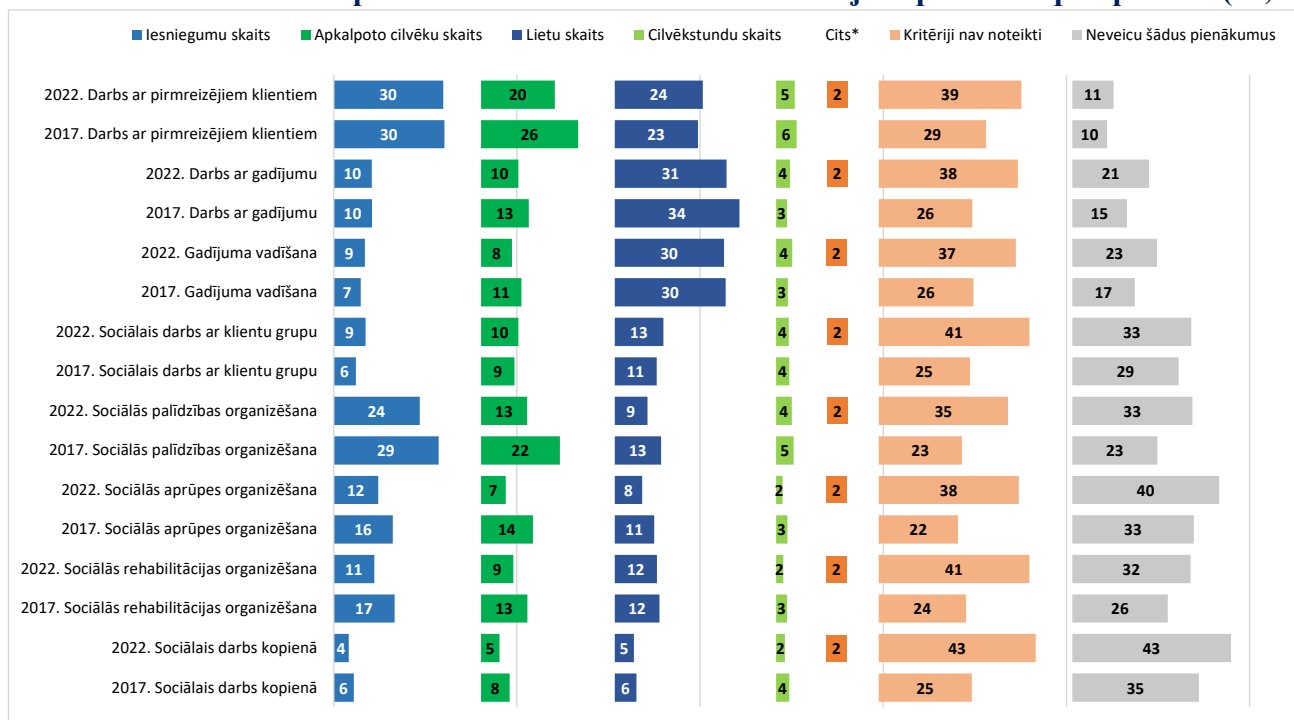
Raksturojot vidējo klientu lietu skaitu mēnesī (48. attēls), 28% sociālā darba speciālistu norāda, ka viņi strādā ar klientu lietu skaitu, kas nepārsniedz 30 lietas mēnesī (2017. gadā – 27%). No visiem aptaujātajiem 20% nestrādā ar konkrētiem klientiem, bet 32% bija grūti norādīt vidējo klientu lietu skaitu. Maksimālais nosaukto lietu skaits ir 951 lieta (sociālās palīdzības organizators). Atņemot atbildes, kurās aptaujātajiem grūti pateikt vidējo skaitu vai viņi nestrādā ar konkrētiem klientiem, vidējais rezultāts (mediāna) ir 30 klientu lietas, tāpat kā 2017. gadā.

48. attēls. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

49. attēls. Sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritēriji – speciālistu perspektīva (%)



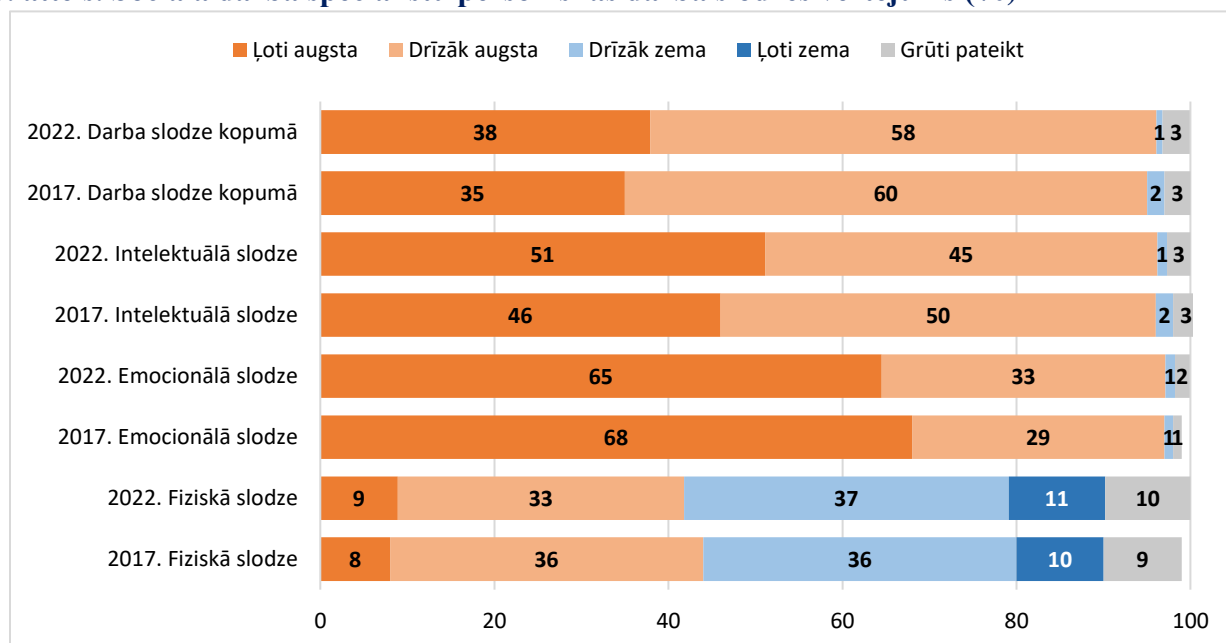
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Darbā ar pirmreizējiem klientiem visbiežāk speciālisti kā slodzes noteikšanas kritēriju norāda iesniegumu skaitu (30%), lietu skaitu (24%) un apkalpoto cilvēku skaitu (20%; 49. attēls). Lielākā daļa (39%) min, ka darba slodzes kritēriji nav noteikti. Darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā būtiskākais kritērijs ir lietu skaits – to minēja attiecīgi 31% un 30% aptaujāto; iesniegumu un apkalpoto cilvēku skaits ir sekundāri kritēriji, kurus atzīmē 8-10% speciālistu. Organizējot sociālo palīdzību, galvenais slodzes noteikšanas kritērijs ir iesniegumu skaits (24%), bet nākamais – apkalpoto cilvēku skaits (13%). Pārējos darba aspektos gandrīz vienlīdz bieži atzīmēti iesniegumu, apkalpoto cilvēku un lietu skaits kā kritēriji (4-12%). Visos darba aspektos lielākā daļa respondentu atzīmē, ka kritēriji nav noteikti (35-41%).

Sociālā darba speciālistu vērtējumā par savu personisko darba slodzi īpaši tiek izcelta emocionālā slodze (65%) un intelektuālā slodze (51%) (50. attēls). Atšķirībā no sociālo dienestu vadītājiem speciālisti par 28% retāk uzskata, ka darba slodze kopumā ir ļoti augsta, kā arī nedaudz retāk atzīmē ļoti augstu intelektuālu un emocionālo slodzi. Salīdzinājumā ar 2017. gadu, speciālistu darba slodzes vērtējums nav būtiski mainījies.

50. attēls. Sociālā darba speciālistu personiskās darba slodzes vērtējums (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

ATR ietekmi uz savu darba slodzi sociālā darba speciālisti vērtē atšķirīgi. Pirmkārt, tas ir tāpēc, ka daļai sociālā darba speciālistu jau iepriekš ir bijusi liela slodze, līdz ar to nav bijis iespējams slodzi vēl vairāk palielināt. Otrkārt, daļai sociālā darba speciālistu pārraudzībā ir palikusi tā pati teritorija, kas iepriekš, līdz ar to nav nākuši klāt jauni klienti no citām teritorijām. Tādējādi daudziem slodze palikusi iepriekšējā apmērā. Savukārt, viena no sociālā darba speciālistēm, kuras slodze pēc ATR tomēr palielinājās, stāsta, ka viņai slodze palielinājās, jo blakus pagastā viens darbinieks aizgāja prom no darba, līdz ar to viņai šobrīd ir jāstrādā arī ar klientiem no blakus pagasta. Vienlaikus viņa pauž cerību, ka tiks atrasts darbinieks un viņas slodze atgriezīsies iepriekšējā apmērā.

Man palielinājās, jo man nāca klāt blakus pagasts, kurā darbinieks nolēma neturpināt darbu. Līdz ar to man palielinājās darba apjoms. Kad nostabilizēsies situācija ar darbinieku, tad man atkal paliks tikai sava teritorija, bet šobrīd līdz ar to man ir papildu slodze.

Treškārt, noteiktās sociālā darba jomās nav jūtams tik liels darbinieku iztrūkums, līdz ar to, piemēram, daļa sociālās palīdzības organizatoru vai sociālo darbinieku darbam ar senioriem lielu darba slodzes pieaugumu nav izjutuši, jo viņiem nav nācies uzņemties trūkstošā darbinieka pienākumus, kā tas ir gadījies sociālajiem darbiniekiem darbam ģimenēm ar bērniem.

Citos gadījumos tiek atzīts, ka pēc ATR slodze ir palielinājusies, jo ir nākuši klāt gan jauni pienākumi, gan klienti. Viena no sociālā darba speciālistēm stāsta, ka pēc novadu apvienošanās, viņai amata aprakstā ir noteikts konsultēt kolēģus no pagastiem. Savukārt cita sociālā darbiniece norāda, ka viņai ievērojami ir palielinājusies slodze, jo pēc novadu apvienošanās viņai kā vecākajai sociālajai

darbiniecei ģimenēm ar bērniem nākas konsultēt ievērojami vairāk klientu, un klientu gadījumi ir palikuši daudz sarežģītāki. Turklāt, ja agrāk klienti atradās tikai pilsētas teritorijā, tad tagad tie atrodas visā lielajā novadā, līdz ar to arī ceļā nepieciešams patērēt daudz ilgāku laiku. Tāpat tiek norādīts, ka darbs ir palicis sarežģītāks, jo nepieciešams risināt to, kā lauku teritorijā dzīvojošais klients nokļūs līdz pakalpojuma nodrošināšanas vietai.

Ļoti. Ja pirms tam mēs [pilsētas nosaukums] bijām četri darbinieki, un es biju vecākais, un es vairāk vai mazāk vadīju gadījumus un ņēmu klāt sev gadījumus, tad šobrīd mēs kopā esam desmit darbinieki uz visu lielo novadu ģimenēm ar bērniem. Līdz ar to gadījumu ir daudz un smagi, darbiniekiem nav viegli, un ir lielas teritorijas, kas ir jābraukā no viena punkta uz otru. Arī pakalpojumus ir grūtāk nodrošināt, jo ir jādomā, kā viņš tiks uz to pakalpojumu. Pamatā visi pakalpojumi ir savākušies tajā pilsētā, laukos ir mazāk.

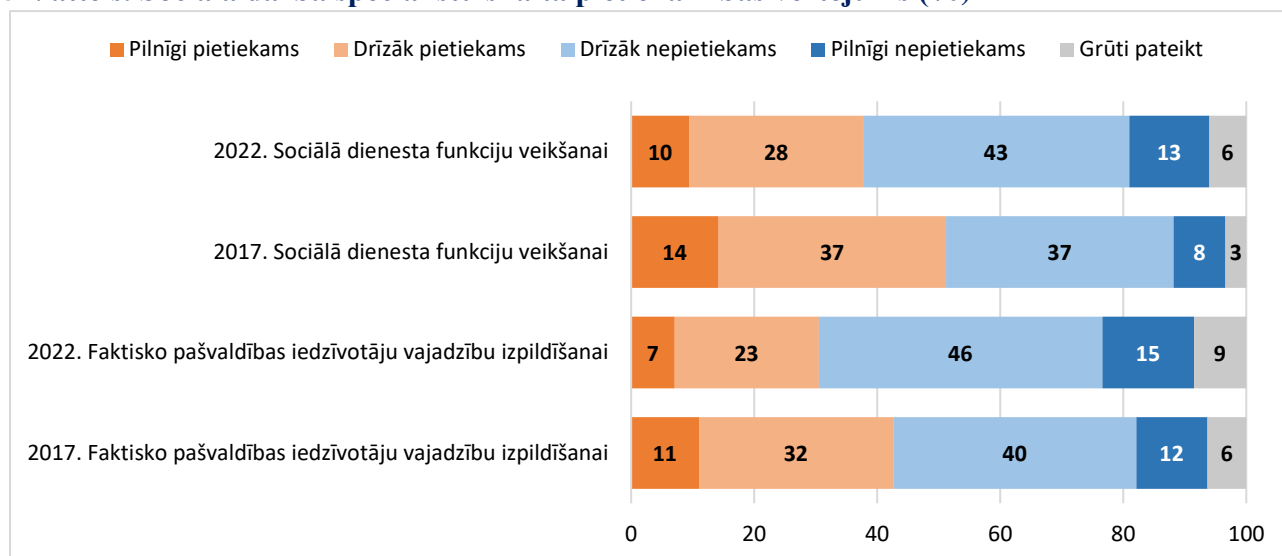
Visi intervētie sociālā darba speciālisti atzīst, ka saistībā ar ATR īslaicīgi ir palielinājusies emocionālā slodze, jo (1) noteiktu laiku nebija zināms, kā nākotnē sociālajā dienestā tiks organizēts darbs, (2) bija nepieciešams iejusties jaunajā darbā vidē/ pieejā un (3) vajadzēja apmācīt jaunus kolēģus. Viena no sociālā darba speciālistēm atklāj, ka saistībā ar ATR viņa un viņas kolēģi izjutuši emocionālu spriedzi, jo nav bijis zināms, kādi būs jaunie pienākumi, vai kāds no darbiniekiem tiks pazemināts amatā, kur atradīsies darba vieta un tml. Savukārt kāda cita sociālā darba speciāliste, kura strādāja novadā, kuru pievienoja citam novadam, norāda, ka ir bijis nepieciešams pielāgoties jaunajiem darba apstākļiem, iepazīties ar jaunā novada saistošajiem noteikumiem un dokumentu apriti, kā arī apgūt jaunas datorprogrammas. Līdz ar to viņai uz brīdi ir palielinājusies emocionālā slodze. Taču cita sociālā darba speciāliste, kuras novadam pievienoja klāt citus novadus, stāsta, ka ir bijis nepieciešams apmācīt jaunās kolēģes.

Uz slodzi es domāju, ka neradīja nekādu ietekmi, vienīgais bija ilgstošs nezināmais, kas būs jādara, kādi būs darbinieku pienākumi, kāds būs darbinieku sadalījums, jo runāja, ka varbūt dažus darbiniekus pazeminās amatos kā sociālās palīdzības organizatorus. Vairāk bija tās stresa situācijas, ka darbinieks nezināja, kas tad viņš būs, kur viņš strādās, vai sūtīs kaut kur citur uz vietējo pagastu. Tīri informācijas trūkums.

Mums vairāk bija jāpieņem [novada nosaukums] puses spēles noteikumi. Visi saistošie noteikumi, mums ir viņu lietvedības programma. Tas mums pilnīgi no jauna bija jāapgūst un jāsaliek kopā ar saviem lēmumiem. Un arī dokumentu aprites atšķīrās.

Vērtējot sociālā darba speciālistu pietiekamību pašvaldībā pēc notikušajām reformām, sociālo darba speciālistu viedokļi atšķiras (51. attēls): 38% uzskata, ka tas kopumā ir pietiekams, lai veiktu dienesta funkcijas, un 30% – lai izpildītu pašvaldību iedzīvotāju faktiskās vajadzības. Attiecīgi 56% un 52% vērtē darbinieku skaitu kā nepietiekamu. Būtiski, ka, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, personu, kuras pauž viedokli par sociālā darba speciālistu skaita nepietiekamību, skaits pieaug.

51. attēls. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums (%)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Kopsavilkums

Saskaņā ar ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju aptaujā iegūto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma (1:1000) ir sasniegta divās trešdaļās pašvaldību. Vienlaikus ir pieaugusi pašvaldības vadības un sociālo dienestu speciālistu pārliecība, ka sociālā dienesta pienākumu veikšanai šī norma ir nepietiekama – sociālā darba speciālistu nepieciešams vairāk. Lai gan, raugoties no klientu lietu skaita, ar kuriem strādā dažādi sociālā darba speciālisti, būtiskas slodzes izmaiņas nav notikušas, kvalitatīvajā izpētē un izjustās slodzes subjektīvajos kvantitatīvajos vērtējumos ex-post pētījums uzrāda sociālo dienestu speciālistu slodzes pieaugumu. To rada gan jaunu sociālo pakalpojumu attīstīšana, gan administratīvā sloga pieaugums (dokumentu kārtošana, t.sk., pabalstu noformēšanai energoresursu dārdzības kompensēšanai), mainoties tiesību aktiem, gan vajadzība risināt dažādas krīzes situācijas (pielāgoties darbam Covid-19 pandēmijas apstākļos, Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšanai).

Starpinstitucionālās sadarbības raksturojums un vērtējums

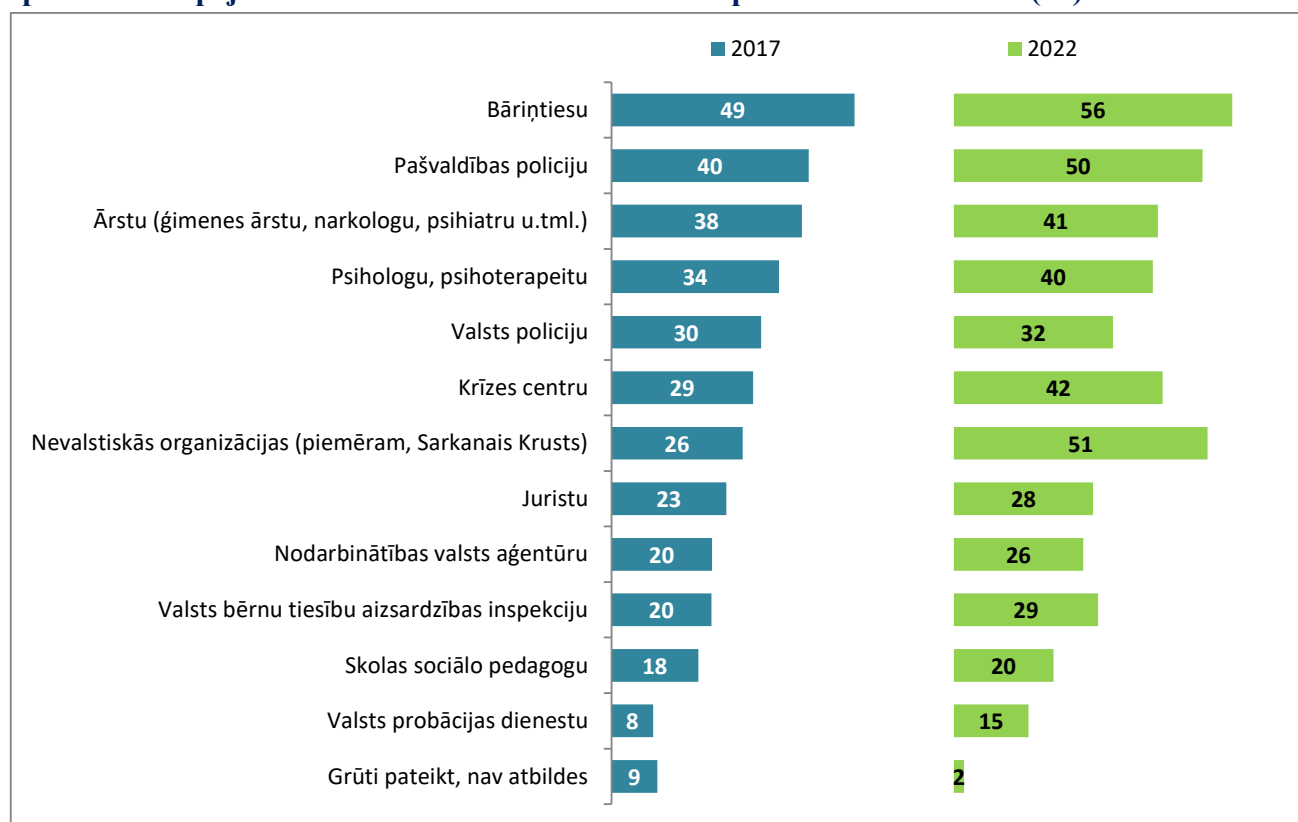
Sociālā dienesta darba efektivitātei nepieciešama sadarbība ar citām institūcijām, kuras ir iesaistītas klienta situācijas risināšanā savas kompetences ietvaros vai var sniegt informāciju par potenciālajiem klientiem vai arī esošā klienta stāvokļa izmaiņām. Attiecīgi šajā nodaļā ir aplūkotas situācijas izmaiņas starpinstitūciju sadarbībā, kā arī noteikti aspekti, kuros turpmāk nepieciešams sadarbību uzlabot.

Iedzīvotāju perspektīva

Ex-post (2022. gada) aptaujā no tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir vērsušies sociālajā dienestā, 48% ir zina vai ir dzirdējuši par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus klientam nepieciešamā atbalsta sniegšanai. Salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) aptaujas rezultātiem, informētības līmenis šajā jautājumā ir nedaudz pieaudzis (no 43% 2017. gadā uz 48% 2022. gadā).

Trīs iedzīvotāju visbiežāk minētie pašvaldības sociālā dienesta sadarbības partneri ex-post pētījumā (52. attēls) ir bāriņtiesa (56%), nevalstiskās organizācijas (51%) un pašvaldības policija (50%). Redzams, ka, salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) aptauju, informētība par sociālā dienesta sadarbības partneriem ir mainījusies: gandrīz divas reizes pieaudzis to iedzīvotāju skaits, kas zina, ka sociālais dienests sadarbojas ar nevalstiskajām organizācijām (no 26% uz 51%), kā arī pieaudzis to iedzīvotāju skaits, kas zina, ka sociālais dienests sadarbojas ar krīzes centriem (no 29% uz 42%). Kopumā vairāk vai mazāk ir pieaugusi informētība par visiem sociālā dienesta sadarbības partneriem, ieskaitot, piemēram, par VBTAI (no 20% uz 29%) vai VPD (no 8% uz 15%) iesaistīšanos sadarbībā ar sociālajiem dienestiem.

52. attēls. Sociālo dienestu klientu informētība par konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iespējamo iesaisti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%)

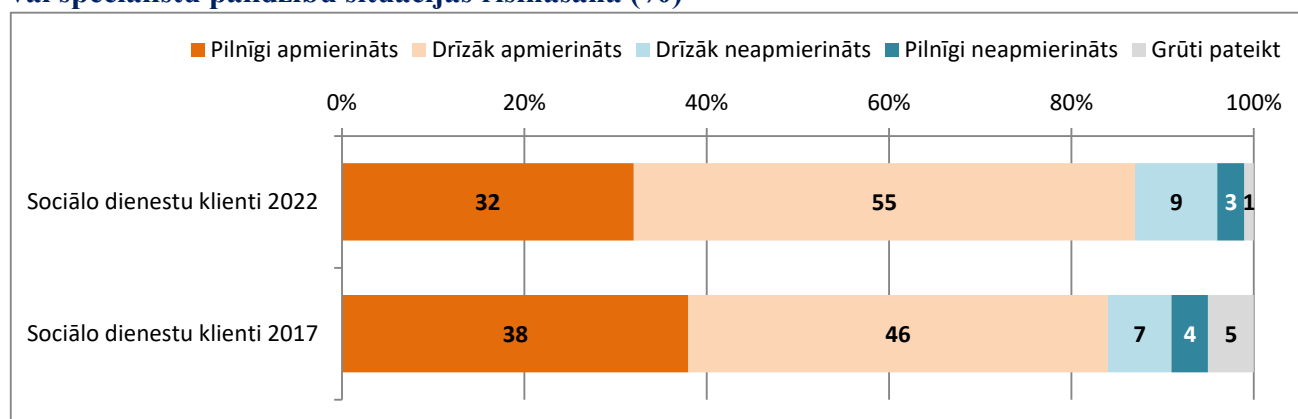


Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, un zina, ka sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes, N=237.

Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, un zina, ka sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes, N=300.

Saskaņā ar 2022. gada aptaujas rezultātiem 22% Latvijas iedzīvotāju, kas personiski vērsušies pēc palīdzības sociālajā dienestā, sociālie darbinieki problēmas risināšanā izmantoja citu iestāžu, organizāciju vai speciālistu palīdzību vai ieteica to izmantot. Jāatzīmē, ka šis jautājums sniedz informāciju tikai par pēdējo sadarbības ar sociālo dienestu reizi, nevis visiem gadījumiem, kad klients vērsies sociālajā dienestā. Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, šis rādītājs ir nedaudz samazinājies (no 28% uz 22%), ko var skaidrot ar pulcēšanās ierobežojumu ietekmi uz noteiktu sociālo pakalpojumu saņemšanu. Tāpat noteikta veida sociālā dienesta sadarbība ar citām institūcijām ne vienmēr rada vajadzību tajās vērsties arī pašiem iedzīvotājiem. Iespējama pat otrāda situācija, kad starpinstitūciju sadarbība ir uzlabojusi informācijas apmaiņu iestāžu starpā, kā rezultātā iedzīvotājiem pašiem tajās vairs nav jāvēršas.

53. attēls. Sociālo dienestu klientu apmierinātība ar pieaicināto valsts un pašvaldības iestāžu vai speciālistu palīdzību situācijas risināšanā (%)



Bāze 2022: sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, un respondents ir vērsies atbilstoši ieteikumam, N=63.

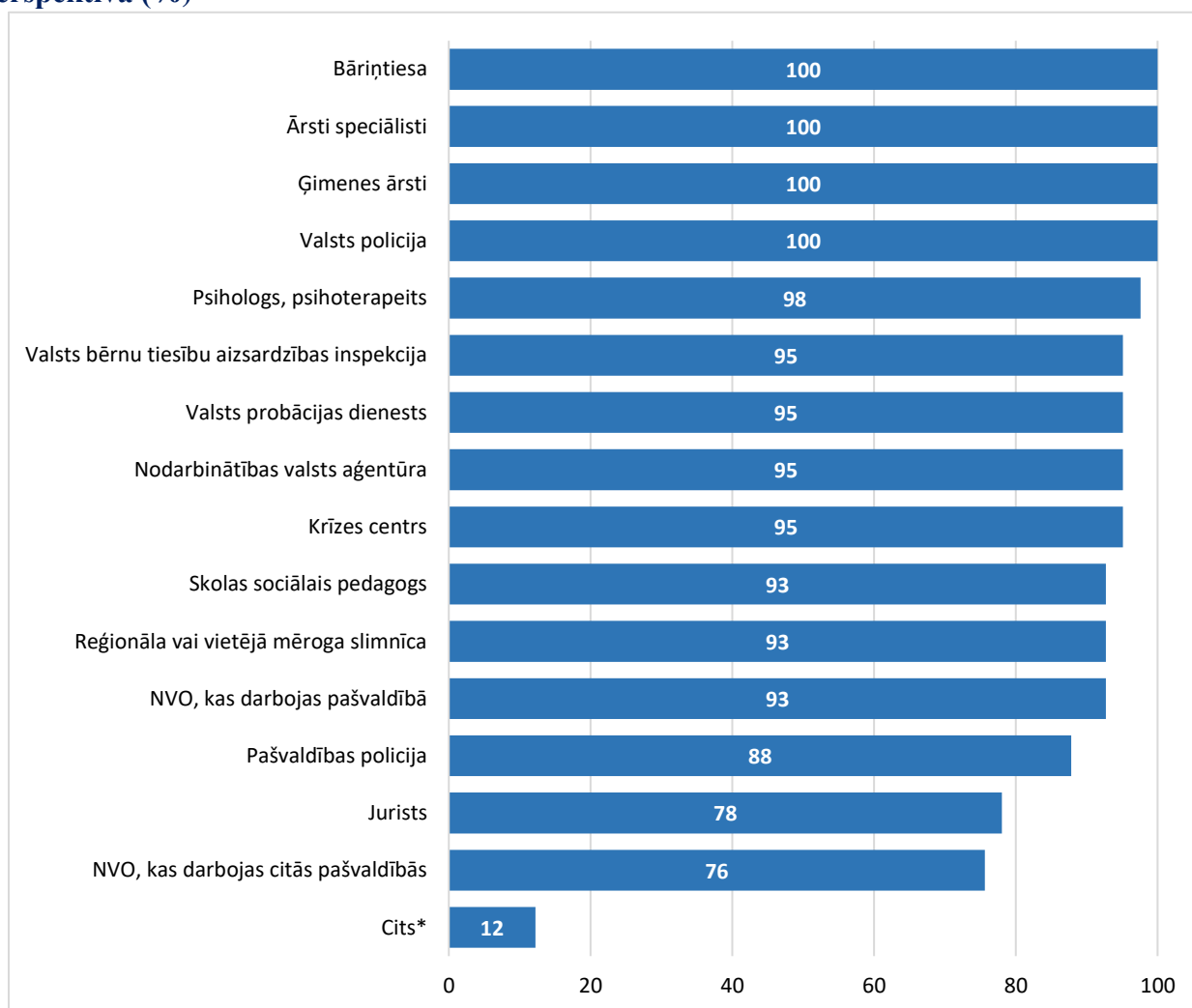
Bāze 2017: sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, un respondents ir vērsies atbilstoši ieteikumam, N=125.

Gan 2017. gadā, gan 2022. gadā tie sociālo dienestu klienti, kurus pašvaldību sociālie darbinieki nosūtīja uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista un kas tajā arī vērsās, tika lūgti novērtēt, cik apmierināti viņi ir ar pieaicināto organizāciju vai speciālistu palīdzību konkrētajā situācijā (53. attēls). Aptaujas dalībnieku atbildes parāda, ka apmierinātība ar pieaicināto organizāciju vai speciālistu palīdzību kopumā ir mazliet uzlabojusies. Ja ex-ante (2017. gada) pētījumā kopumā 84% bija apmierināti ar sniegto atbalstu, tad ex-post (2022. gada) pētījumā šis rādītājs ir 87%. Neapmierināto īpatsvars 2017. gadā bija 11%, bet 2022. gadā – 12%. Vienlaikus, ņemot vērā nelielo atbildējušo skaitu šajā jautājumā, minētās tendences jāvērtē piesardzīgi. Statistiski nozīmīgas atšķirības pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Savukārt sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka sociālajiem dienestiem ir plašs sadarbības partneru loks (54. attēls). Visbiežāk kā institūcijas, ar kurām sociālajiem dienestiem ir bijusi sadarbība (neatkarīgi no tās kvalitātes un rezultāta), ex-post pētījumā ir nosauktas šādas: bāriņtiesa, ārsti speciālisti (piemēram, psihiatrs, narkologs u.tml.), ģimenes ārsti un valsts policija. Sadarbību ar šiem partneriem norāda visi sociālo dienestu vadītāji. Bieži sadarbības partneri ir arī psihologi, psihoterapeiti, VBTAI, VPD, NVA, krīzes centri, skolu sociālie pedagogi, reģionāla vai vietējā mēroga slimnīcas un NVO, kuras darbojas attiecīgajā pašvaldībā (norāda 93-98% sociālo dienestu vadītāji). Vairāki sociālo dienestu vadītāji min arī citus sadarbības partnerus (12%). Tie ir Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, ieslodzījuma vietas, Ārlietu ministrijas Konsulārais departaments, plānošanas reģions un atbalsta centri audžuģimenēm. Redzams, ka kopš ex-ante (2017. gada) pētījuma par 11% biežāk vadītāji minējuši VBTAI kā sadarbības partneri, par 16% biežāk norādīta sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām, kas darbojas pašvaldībā, kā arī par 20% biežāk atzīmēta arī sadarbība ar NVO, kas darbojas citās pašvaldībās.

54. attēls. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)

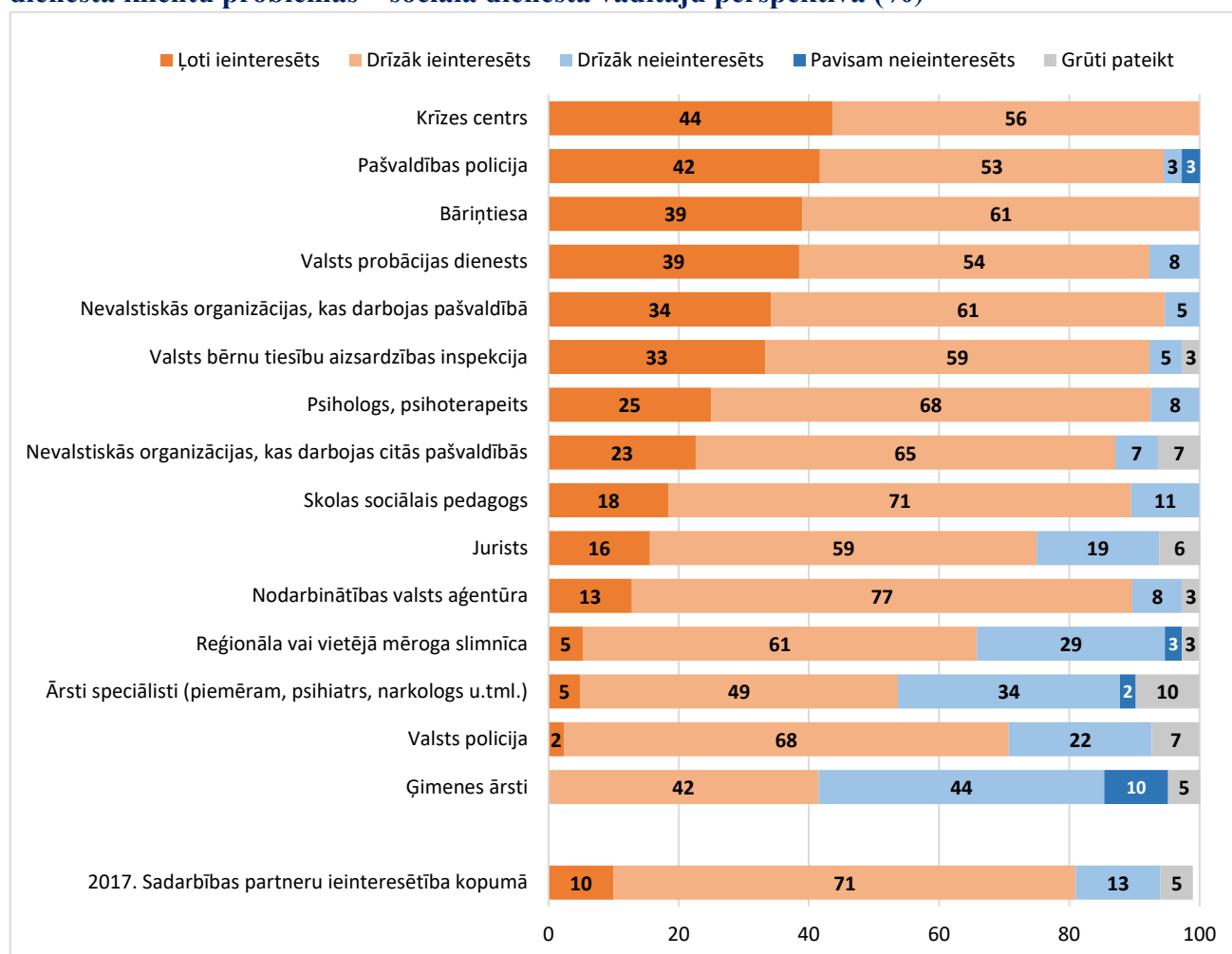


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Ex-ante (2017. gada) pētījumā tika noskaidrots kopējais sociālo dienestu vadītāju vērtējums, cik ieinteresētas ir sadarbības iestādes, organizācijas vai speciālisti sociālā dienesta klientu problēmu risināšanā, un tika iegūts vērtējums, ka minētie partneri ir drīzāk un ļoti ieinteresēti palīdzēt risināt sociālā dienesta klienta problēmas (81%), kamēr 13% uzskatīja, ka sadarbības partneri ir drīzāk neieinteresēti (55. attēls). Tomēr, kvalitatīvajā izpētē sastopoties ar ļoti atšķirīgiem vērtējumiem par katru sadarbības partneri, ex-post (2022. gada) pētījumā šis ieinteresētības vērtējums tika sadalīts pēc katra sadarbības institūcijas, organizācijas vai speciālista veida, kas ļauj iegūt niansētāku vērtējumu. Attiecīgi dienestu vadītāji ir novērtējuši katra sadarbības partnera ieinteresētību klientu problēmu risināšanā. Iegūtās atbildes parāda partneru ieinteresētības atšķirību spektru (55. attēls).

55. attēls. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (%)

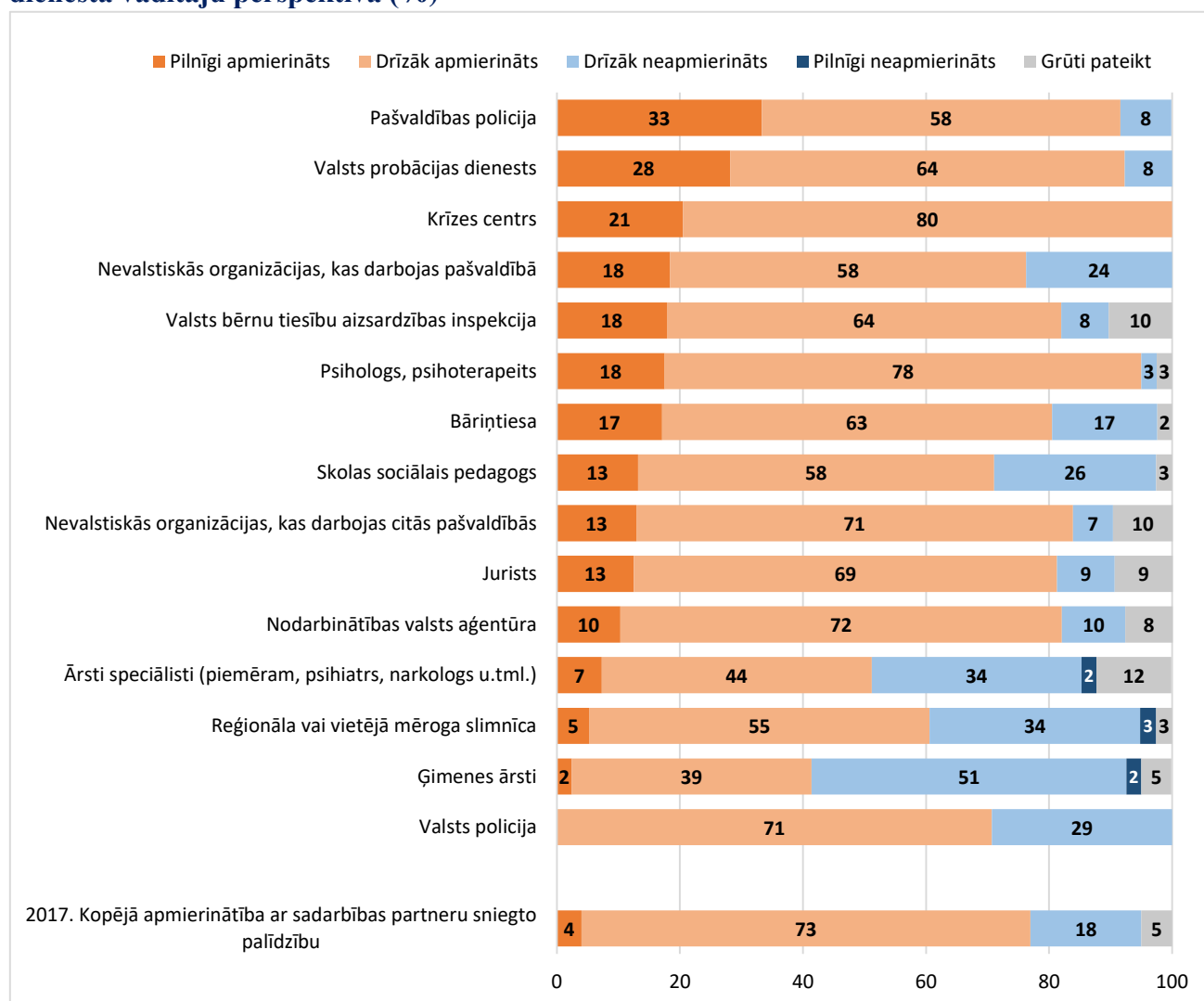


Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Ex-post detalizētājā novērtējumā sociālo dienestu vadītāji visbiežāk norāda uz krīzes centru un bāriņtiesu ieinteresētību sociālā dienesta klientu problēmu risināšanā, turklāt neviens no vadītājiem nav atzīmējis šīs iestādes kā drīzāk vai pavisam neieinteresētas. Citu sadarbības partneru ieinteresētību sociālo dienestu vadītāji arī tiecas vērtēt atzinīgi, respektīvi, kā dažādā pakāpē drīzāk vai ļoti ieinteresētus. Vadītāji visnegatīvāk vērtē ar veselības aprūpi saistītos sadarbības partnerus. Pirmkārt, tie ir ģimenes ārsti, kurus kā drīzāk un pavisam neieinteresētus vērtē 54% vadītāju; otrkārt, tiek atzīmēti ārsti speciālisti (psihiatrs, narkologs u.tml.), kuri 36% vadītāju skatījumā ir drīzāk un pavisam neieinteresēti; treškārt, tiek minētas reģionāla vai vietēja mēroga slimnīcas, kuras 32% aptaujāto vadītāju vērtē kā drīzāk un pavisam neieinteresētas. Nākamie sadarbības partneri, kuri vērtēti kā drīzāk neieinteresēti, ir: Valsts policija (22%), jurists (19%) un skolas sociālais pedagogs (11%).

56. attēls. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (%)



Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Līdzīgas novērtējuma skalas izmaiņas notika arī attiecībā uz dienesta vadītāju apmierinātību ar starpinstitucionālo sadarbību, respektīvi, ex-post (2022. gada) pētījumā arī šis vērtējums tika sadalīts pēc sadarbības partneru veida. Ex-ante (2017. gada) aptaujā 77% sociālo dienestu vadītāji bija drīzāk un pilnīgi apmierināti ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību, bet 18% drīzāk neapmierināti (56. attēls). 2022. gada aptaujā, izvērtējot katru partneri atsevišķi, visapmierinātākie sociālo dienestu vadītāji ir ar krīzes centru sniegto atbalstu (100% drīzāk un pilnīgi apmierināti). Pārsvārā sadarbības partneru sniegtā palīdzība vērtēta pozitīvi, bet vadītāji pauž neapmierinātību ar tiem partneriem, kuri ir saistīti ar veselības aprūpi. No visiem aptaujātajiem 53% ir drīzāk un pilnīgi neapmierināti ar ģimenes ārstu sniegto palīdzību, 37% ar reģionāla vai vietējā mēroga slimnīcām un 36% ar ārstiem speciālistiem (piemēram, psihiatrs, narkologs u.tml.). Vēl 24-29% vadītāju biežāk nekā citos gadījumos atzīmē, ka ir drīzāk neapmierināti ar šādu sadarbības partneru sniegto palīdzību: valsts policija, skolas sociālais pedagogs un nevalstiskās organizācijas, kas darbojas pašvaldībā.

Jāpiebilst, ka lielākā daļa dienestu vadītāju intervijās norāda, ka pēdējo piecu gadu laikā starpinstitūciju sadarbība uzlabojusies, pateicoties darba grupu izveidei, kurās risina gadījumus ar dažādām sarežģītības pakāpēm.

Neskatoties uz to, ka pamatā sociālo dienestu vadītāji sadarbības pilnveidi vērtē atzinīgi, pastāv arī vairākas būtiskas problēmas. Pirmkārt, sekmīgai sadarbībai būtiska izpratne no citu iestāžu vadītāju un darbinieku puses par sadarbības nozīmi. Otrkārt, vairāku problēmu pamatā ir nepietiekams sadarbības tiesiskais pamats, jo bez tā nav skaidrības par kompetenču dalījumu. Tas savukārt ietekmē apmierinātību ar citu kolēģu darbu un veiktajiem pienākumiem.

Viens no skaidrojumiem tam, ka sadarbība ir uzlabojusies, ir izpratnes pilnveidošanās sadarbības partneru vidū, jo sadarbības veicināšana kā mērķis aizvien biežāk tiek nosprausts gan pašvaldībā, gan ESF projektos. Kopumā vērojams, ka aizvien plašāk nostiprinās izpratne par to, ka viena institūcija, viens speciālists nevar atrisināt mūsdienu sociālās problēmas, kas pārklājas cita ar citu, tādēļ nepieciešama starpnozaru sadarbība. Kāds vadītājs norāda, ka šobrīd arī likuma normas uzliek policijai pienākumu sadarboties. Konkrētāk jau par ATR ietekmi vadītāji norāda, ka ATR apvienoja vairākas kompetentās institūcijas, to pārstāvjus, un tas veicināja to, ka parādās dažādi redzējumi klientu situāciju risināšanā. Otrkārt, ATR rezultātā samazinājās institūciju skaits, un tas atvieglo kompromisu atrašanu.

Ja salīdzina pašvaldības izpratni par starpinstitūciju, starpprofesionāļu sadarbības nozīmi, kāda tā bija pirms pieciem gadiem un tagad, tad tā ir būtiski uzlabojusies. Prakse to ir ietekmējusi, mēs esam mērķtiecīgi sākuši nenorobežoties no problēmas vienas iestādes ietvaros, bet ieraudzīt kopsakaru, ka šī problēma ir risināma tikai starpnozaru sadarbībā [...]. Mēs esam starpinstitucionāla komandā. Un tad, ja to neizmantojam, tad bieži vien ir haoss, kādam šķiet, ka viņu nesaprot, ka viņš tikai viens ņemas, man ir grūti, bet otrs tai pat laikā neko nedara... [...]. Nevienam vairs nav izbrīns par to, kāpēc ir jāierodas, kāpēc man to vajag. Nē, tā nav. Ir saprotams šis vārds, ir starpinstitūciju sanāksme, tātad tur ir jābūt, tur būs jārisina, man ir jāsaprot.

Analizējot Covid-19 pandēmijas ietekmi uz sadarbību, redzami gan pozitīvi, gan negatīvi vērtējumi. Kā Covid-19 pandēmijas laika ieguvums tiek atkārtoti minēta attālināto sapulču organizēšana, kas ļauj sadarbības partneriem atbrīvoties, vairāk runāt, nepavadīt laiku ilgā ceļā uz tikšanās vietu, kamēr esot vienā telpā reizēm vērojama uzvilkšanās, dusmas, pat agresija. Savukārt sadarbību dažkārt kavēja sadarbības partneru vai sociālā dienesta speciālistu slimošana ar Covid-19.

Nekādu šķēršļu nav, jo tagad visu var izdarīt attālināti. Protams, varbūt tam nav tāda efekta, bet ir plusi un mīnusi, jo cilvēki parasti attālināti vairāk atbrīvojas, stāsta, runā, bet, esot vienā kabinetā ar vairākiem, varbūt pat tāda agresija rodas, sāc uzvilkties, dusmoties.

Citi vadītāji savukārt uzskata, ka attālinātā sanāksmē gan klienti, gan sadarbības partneri mēdz būt paviršāki un paralēli darīt kādas blakus lietas.

Tas nav tas, kad tu vari sanākt, izdiskutēt, cilvēks tev vizuāli ir priekšā, nevis zoom ekrānā. Arī tad, kad vecākus aicina uz šīm zoom sanāksmēm, tad ir mazliet savādāk, nekā tad, kad viņam ir jāsaņem, jāatbrauc uz dienestu, pašvaldību vai kādu citu iestādi. Tas ir savādāk kā tad, kad viņš var naktskreklā sēdēt pie datora monitora un it kā būt klātesošs.

Dažkārt pats sociālais dienests kā prioritāti izvirzīja darbu ar dienesta klientiem, nevis sadarbību ar institūcijām, jo saskatīja riskus zaudēt saikni ar klientu.

Bija jādomā, kā nepazaudēt klientu tādā izpratnē, ka daudziem klientiem sociālais darbinieks ir vajadzīgs ļoti bieži un regulāri, jo tas viņu uztur. Ja tu to striksti palaid vaļīgāk, tad viņš atkal noraujas, un mēs atkal sākam no nulles punkta. Bet tajā brīdī jau bija svarīgi noturēt klientu, nepazaudēt saikni ar klientu. Tad tā sadarbība bija nosacīta. Bet attiecības tas nav ietekmējis.

Vairāki vadītāji neakcentē īpašus ieguvumus vai trūkumus, jo uzskata, ka Covid-19 pandēmijas laikā attiecībā uz starpinstitucionālo sadarbību mainījās tikai darba organizācijas veidi.

Mainījās formāti. Bet es teiktu, ka tā sadarbība, kas bija novadā, tā turpinās. Bija zoom, teams, visas probācijas tikšanās. Mainījās vienkārši metodes, pieeja tam sadarbības formātam.

Saistībā ar karu Ukrainā sociālo dienestu vadītāji norāda, ka starpinstitucionālā sadarbība uzlabojās vai palika nemainīga, bet daudzos gadījumos bija vērojams sadarbības partneru skaita pieaugums. Darbā ar Ukrainas civiliedzīvotājiem biežāk nācās sadarboties ar jau zināmajiem sadarbības partneriem – policiju, bāriņtiesu, dažādām nevalstiskajām organizācijām, gan arī jauniem sadarbības partneriem, piemēram, pašvaldības klientu apkalpošanas centru.

Mēs nekad tik cieši nebijām sadarbojušies ar klientu centru. KL ir tāda formāla lieta, viņi paņem iesniegumu, nosuta, bet tādas ciešas sarunas starp mums līdz šim nebija. Bet ar ukraiņiem, no sākuma pieslēdzāties mēs, pēc tam pieslēdzās KL, viņi deva kodu. Un tajā brīdī mūsu sadarbība ar KL bija ļoti cieša. Tas mums bija jauns sadarbības partneris. Mēs veidojām vienotu tabulu, kaut ko rakstīja viņi, kaut ko rakstījām mēs.

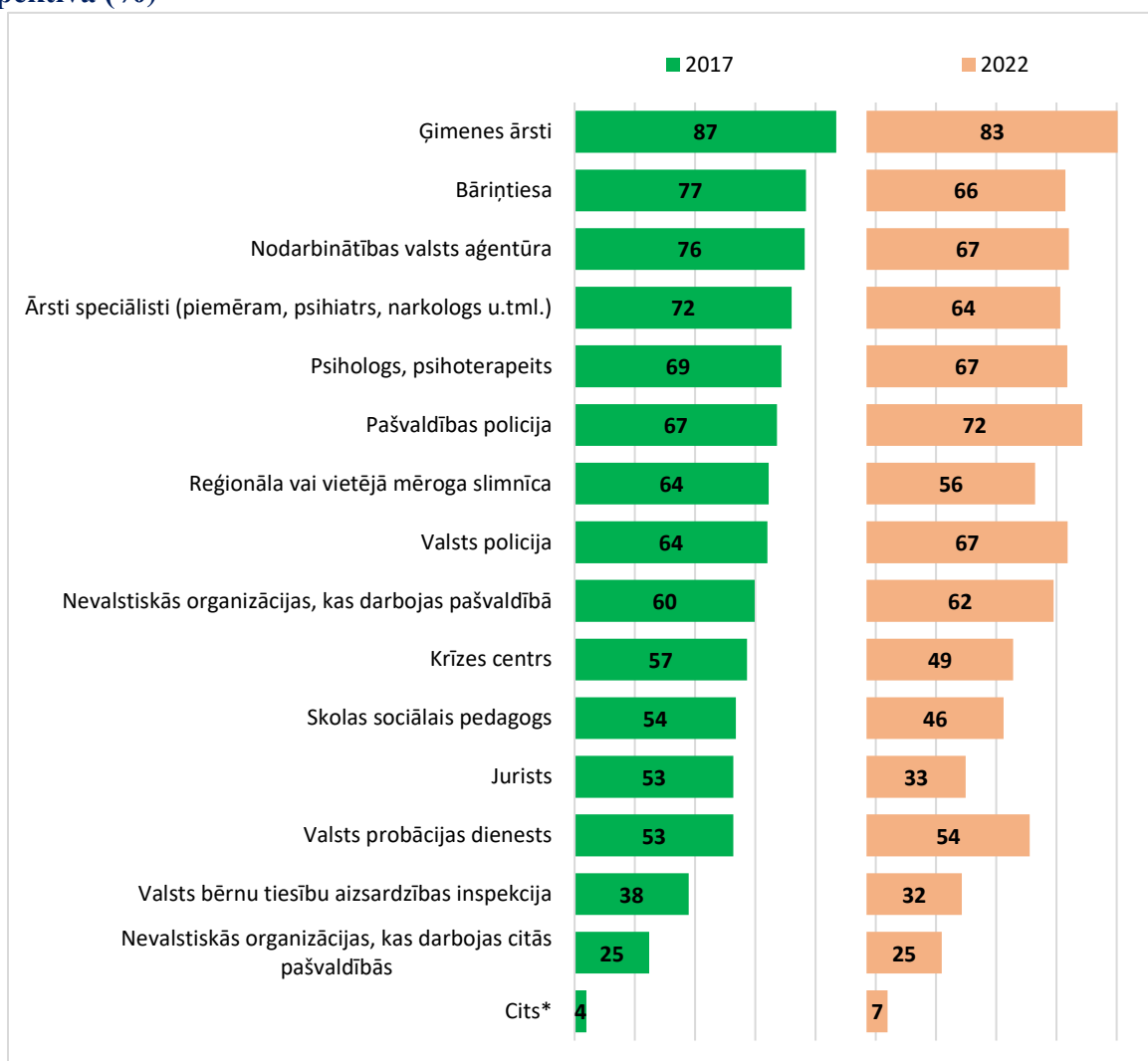
Karš Ukrainā, iesaistījās visa pašvaldība. Tas nebija tikai dienestam novīzēts pasākums. Pašvaldības administrācija, vides un veselības daļa ļoti daudz darba padara. Nē, nē, ar ukraiņiem viss ir ļoti labi.

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Visbiežāk sociālā darba speciālisti norāda, ka sadarbojas ar ģimenes ārstiem (83%), pašvaldības policiju (72%) (57. attēls), kā arī NVA, psihologu, psihoterapeitu un valsts policiju (67%). 62-66% norāda, ka pēdējo divu gadu laikā ir bijusi sadarbība ar bāriņtiesu, ārstiem speciālistiem, t.sk. psihiatru, narkologu u.tml. un nevalstiskajām organizācijām, kas darbojas pašvaldībā. Salīdzinot ar 2017. gada pētījumu, speciālisti par 11% retāk norāda, ka sadarbojas ar bāriņtiesu, un par 20% retāk, ka sadarbojas ar juristu.

Speciālisti min šādus sadarbības partnerus papildu aptaujā minētajiem: Tiesībsargs, prokurors, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, brīvprātīgie, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, VSAA, pašvaldības administratīvā komisija, izglītības pārvalde, izglītības iestādes, t.sk. pirmsskolas izglītības iestādes un to psihologi, Ieslodzījumu vietu pārvalde, dažādi sociālo pakalpojumu un/vai sociālās rehabilitācijas sniedzēji, privātie pakalpojumu sniedzēji, piemēram, sadzīves pakalpojumu sniedzēji, banku speciālisti, bibliotēkas, namu apsaimniekotāji u.tml.

57. attēls. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)

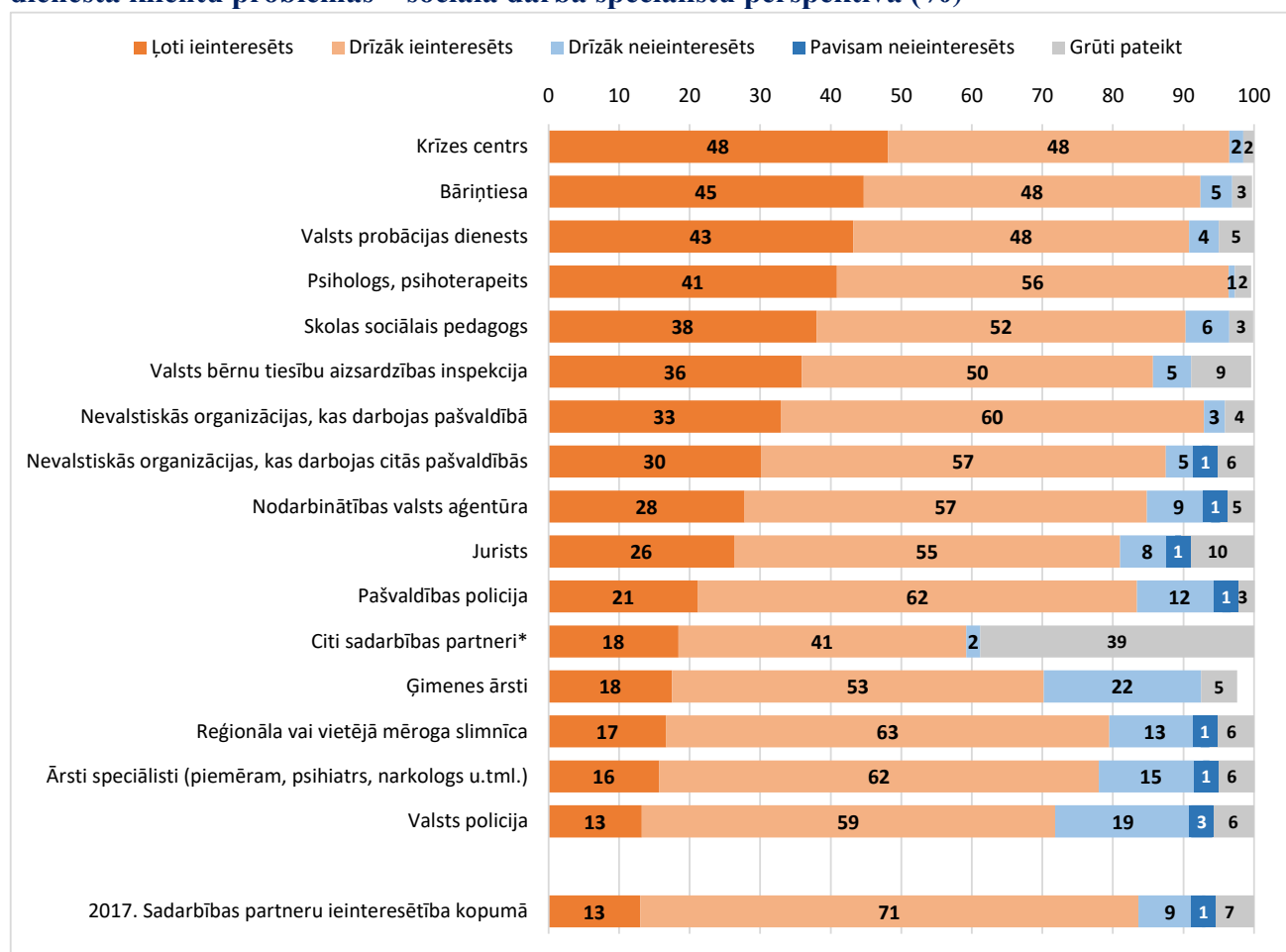


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

2017. gadā 71% sociālā darba speciālistu uzskatīja, ka sadarbības partneri ir drīzāk ieinteresēti, 13%, ka ļoti ieinteresēti, bet 10% – drīzāk un pavisam neieinteresēti palīdzēt risināt klientu situācijas/problēmas (58. attēls). Speciālisti lielākoties atzīmē, ka visas iestādēs ir drīzāk un ļoti ieinteresētas, bet neieinteresētākie sadarbības partneri speciālistu skatījumā ir ģimenes ārsti (22%), valsts policija (22%), ārsti speciālisti, piemēram, psihiatrs, narkologs (16%), reģionāla vai vietējā mēroga slimnīca (14%), pašvaldības policija (13%).

58. attēls. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)

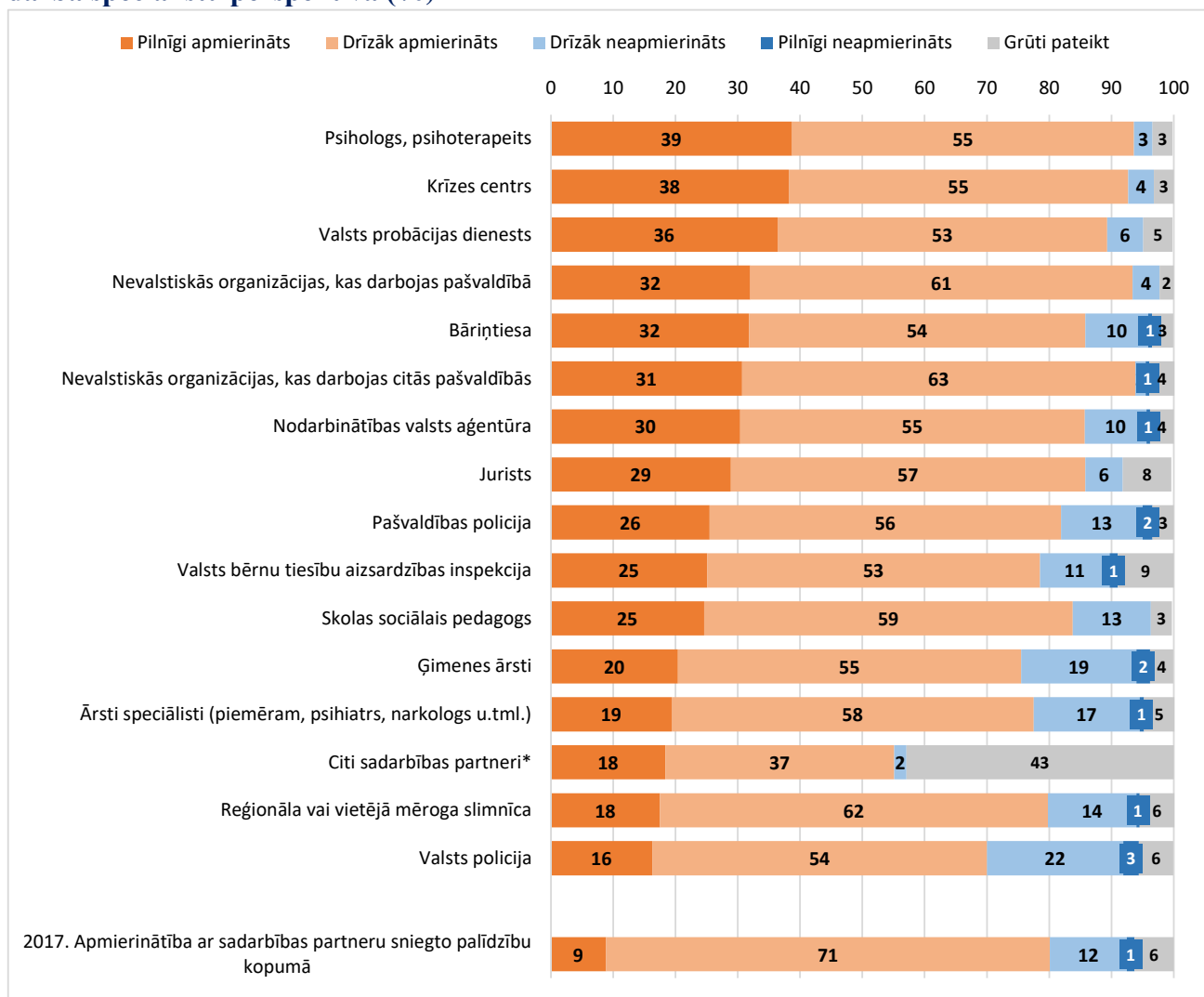


Bāze 2022: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Bāze 2017: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Vērtējums par apmierinātību ar sadarbības partneru sniegto palīdzību ir līdzīgs partneru ieinteresētības novērtējumam – 2017. gadā 80% speciālistu bija drīzāk un ļoti apmierināti, 13% drīzāk un pavisam neapmierināti (59. attēls). 2022. gada pētījumā speciālisti pamatā ir drīzāk un pilnīgi apmierināti ar visiem sadarbības partneriem. Vislielāko neapmierinātību speciālisti pauž par Valsts policijas (25%), ģimenes ārstu (21%) un ārstu speciālistu, piemēram, psihiatra, narkologa u.tml. (18%) sniegto palīdzību.

59. attēls. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



Bāze 2022: Visi sociālā darba speciālisti, N=705

Bāze 2017: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Saskaņā ar sociālā darba speciālistu pausto informāciju, pēdējo piecu gadu laikā starpinstitucionālā sadarbība ir uzlabojusies. Vienlaikus intervijās sniegtās atbildes parāda, ka pašvaldībās ir izveidojušies vai nostiprinājušies vairāki starpinstitucionālās sadarbības mehānismi:

- ir izveidotas bērnu tiesību aizsardzības komisijas, kuru ietvaros tiek rīkotas regulāras tikšanās;
- ir izveidotas vadības darba grupas, kurās ar noteiktu regularitāti vai pēc vajadzības tiek vadības līmeņa pārstāvji;
- tiek rīkotas divpusējas vai trīspusējas tikšanās;
- tiek rīkoti dažādi informatīvi un izglītojoši pasākumi vairākām institūcijām kopā.

Sadarbības partneru perspektīva

Raugoties uz starpinstitucionālo sadarbību no sociālo dienestu sadarbības partneru skatu punkta, redzams, ka tas notiek atbilstoši katras iestādes kompetencēm, un šīs kompetences nosaka arī mērķa

grupas, kuru situācijas risināšanai notiek sadarbība. Kopumā sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir balstīta uz kopīgu sociālo problēmu risināšanu, un to parādīšanās biežums nosaka sadarbības intensitāti. Galvenais ikdienas kopīgā darba pamats ir informācijas nodošana par identificētajiem problēmu gadījumiem un noteiktas intensitātes sadarbība gadījumu risināšanas procesā. Starpinstitucionālās sadarbības tiesiskais pamats visbiežāk ir nacionālais tiesiskais regulējums, kas nosaka katras institūcijas pienākumus un uzdevumus tām īstenot savas funkcijas sadarbībā ar citām iesaistītajām institūcijām. Attiecīgi visbiežāk FGD dalībnieki atsaucas uz Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumu, Bāriņtiesu likumu, pašvaldību saistošajiem noteikumiem u.tml. Sadarbības partneri arī norāda, ka tiesiskais regulējums pēdējo piecu gadu laikā (kopš ex-ante pētījuma) ir pilnveidots, kas ir veicinājis sadarbības attīstību. FGD iegūtais materiāls arī rāda, ka pašu sadarbības partneru informētība par tiesiskā regulējuma prasībām arī ir pieaugusi, viņi ir pārliecināti gan par savu pienākumu, gan par savām tiesībām sadarboties.

Visšaurākais mērķa grupu spektrs, taču salīdzinoši visintensīvākā sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir bāriņtiesām, kuras kopīgi ar sociālo dienestu sociālajiem darbiniekiem risina jautājumus saistībā ar situāciju ģimenēs ar bērniem, ja vecākiem trūkst bērnu aprūpes prasmes, nepilngadīgo interešu aizstāvību u.tml. Līdzīgs sadarbības mērķis ar sociālajiem dienestiem ir VBTAI, taču sadarbības intensitāte ir retāka. Citu institūciju sadarbība var būt situatīva, tāpēc retāka vai sezonāla (noteiktos gadalaikos intensīvāka), taču kopumā tās intensitāti nosaka pašvaldību lielums, katras institūcijas darba specifika u.tml. raksturlielumi. Attiecīgi stacionāri sadarbojas ar sociālajiem dienestiem, lai risinātu jautājumus saistībā ar sociālo palīdzību vai sociālajiem pakalpojumiem pacientiem, pacientu transportēšanu u.tml. Šajā gadījumā biežākie klienti ir seniori, personas ar invaliditāti, bērni, kā arī trūcīgas personas vai personas, kuras varētu pretendēt uz trūcīgā statusu, taču kaut kādu iemeslu dēļ to nav nokārtojušas. Policija parasti sadarbojas ar sociālajiem dienestiem, nododot informāciju, ja ģimenēs fiksēta vardarbība un (pašvaldību policijas gadījumā) bērnu un jauniešu administratīvie pārkāpumi, NVA – saistībā ar bezdarbniekiem, VSAA – saistībā ar jebkuru savu klientu, taču biežāk saistībā ar atsevišķi dzīvojošajiem pensionāriem, izglītības iestādes – saistībā ar izglītības iestāžu apmeklējuma kavējumiem un vardarbības/ konfliktu situāciju risināšanu, NVO – saistībā ar dažādu sociālo pakalpojumu nodrošināšanu pašvaldībā.

Lai gan tiesiskais regulējums vispārīgi nosaka noteiktu iestāžu pienākumu sadarboties (bāriņtiesas, sociālie dienesti, policija, izglītības iestādes, NVA), tomēr praktiskie sadarbības modeļi un intensitāte atšķiras. Blakus starpinstitucionālajām sanāksmēm un informācijas apmaiņai, ko nosaka tiesiskais regulējums, daļa bāriņtiesu norāda, ka tām ir svarīgi pieaicināt sociālo dienestu pārstāvjus uz bāriņtiesas sēdēm, lai nodrošinātu vispilnīgāko informāciju par izskatīto klienta lietu.

[...] mēs aicinām sociālo dienestu arī piedalīties bāriņtiesas sēdēs, kad skatām lietu. Mums sociālā dienesta dalība bāriņtiesas sēdēs ir ļoti būtiska, par to bieži ir diskusija, dažkārt sociālajiem dienestiem šķiet, ka tas nav korekti, ka viņi tiek aicināti uz bāriņtiesas sēdēm, bet mūsu ieskatā viņi ir svarīga, viņu klātesamība ir būtiska. Citreiz informācija nesakrīt – klients saka kaut ko citu, atsaucoties uz to, ka tajā brīdī šis sociālais darbinieks nav klāt, skaidrība ir iegūstama tieši tad, kad speciālisti ir klāt, to mēs novērtējam. Mēs novērtējam to, ka sociālais dienests jau pirms bāriņtiesas sēdes sniedz savus atzinumus, zinu, ka ziņojumi atšķiras atkarībā no tā, kurš darbinieks ir gatavojis šo dokumentu. Ir darbinieki, kuri nesniedz atzinumus, lai gan normatīvais akts pagaidām paredz, ka sociālais darbinieks sniedz atzinumus lietās, kuras ir par aizgādības tiesību atjaunošanu un prasības celšanu tiesā.

Cits nozīmīgs sadarbības aspekts ir kopīgi apsekojumi, lai nodrošinātu skaidru un vienotu informāciju par klienta situāciju, un sociālo dienestu sniegtie sociālie pakalpojumi, kuru vērtību ir atzinuši sadarbības partneri, kā arī pašvaldību brīvās iniciatīvas pabalsti (veselības aprūpes pabalsts u.tml.).

Mums ir iespēja dabūt mūsu klientiem bezmaksas psihologa konsultācijas. Tieši tā pat sadarbībā ar sociālo dienestu mēs veicam apsekojumu. Un sociālais dienests ir viens no tiem, kas mūsu klientiem uzdod uzdevumus, un mēs vēl papildus motivējam, lai šos uzdevumus izpildītu. Tas mums ir ļoti, ļoti svarīgs sadarbības partneris, bet es šeit vairāk runāju kontekstā ar nepilngadīgajiem.

Veselības aprūpes iestāžu pārstāvji atzīst, ka visbiežāk sadarbība ar sociālajiem dienestiem notiek attālināti, sazinoties pa tālruni, jo galvenais uzdevums ir sakoordinēt pacienta transportēšanu, saņemt vajadzīgos dokumentus un apliecinājumus, lai samazinātu pacienta izdevumus par uzturēšanos un ārstēšanos stacionārā, kā arī lai informētu par to, kādi sociālie pakalpojumi būtu nepieciešami pacientam turpmāk. Tomēr sadarbība var ietvert arī klātienes tikšanās īpaši sarežģītos gadījumos, it īpaši tas bija nepieciešams Covid-19 pandēmijas laikā.

Šobrīd varbūt tādas vajadzības nav. Vienīgi tikai tad, ja mēs vienojamies, ka ir jāatbrauc uz medicīnas iestādi apraudzīt kādu pacientu. Piemēram, mēs kopā aizejam novērtēt situāciju. Tad, kad bija kovidlaiks vai es kā medicīnas darbinieks eju kopā ar sociālo darbinieku, lai nebūtu nekādu pretenziju no medicīnas personāla, ka mēs tiešām ejam risināt situāciju, nevis tikai apciemot, ka šeit tiešām ir vajadzība.

VSAA pārstāvji FGD atzīst, ka, pakalpojumiem kļūstot pieejamiem tiešsaistē (e-pakalpojumu formā), šīs institūcijas sadarbība ar sociālo dienestu laika gaitā ir palikusi retāka. Tomēr VSAA sazinās ar sociālo dienestu un atzīst, ka tas ir nozīmīgs sadarbības partneris situācijās, kad nav pieejama klienta (piemēram, vecuma pensijas saņēmēja) tiešā kontaktinformācija. Tādā gadījumā ar sociālā dienesta starpniecību tiek noskaidrots, kāds ir klienta stāvoklis (ilgstoši slimo, miris).

Mūsu jautājumi, par ko mēs griežamies un jautājam sociālajā dienestā, piemēram, pensija nav saņemta vairākus mēnešus, klienta numurs... ar piegādi mājās ir vairāk vecāka gadagājuma cilvēkiem, 80 uz augšu, telefons arī nav mūsu rīcībā, tad mēs meklējam palīdzību sociālajā dienestā, griežamies pēc palīdzības, lai noskaidrotu, vai tā persona ir dzīva.

NVA sadarbojas ar sociālajiem dienestiem divos veidos. Pirmkārt, līdzīgi kā VSAA, sociālais dienests ir nozīmīgs NVA informācijas avots jautājumos par klienta situāciju, ja viņam nav tālruņa numura ātrākai saziņai. Otrkārt, NVA sadarbojas ar sociālo dienestu bezdarbnieku situācijas uzlabošanai, gan nosūtot aktuālo informāciju par brīvajām vakancēm pašvaldībā, gan organizējot pagaidu algotos sabiedriskos darbus.

Arī NVO sadarbojas ar sociālajiem dienestiem divējādi – kā tieši sociālo pakalpojumu sniedzēji, balstoties uz iepirkumā iegūtajām tiesībām vai deleģējuma līgumu (vai citādu līdzīgu sadarbības formu, kad NVO ir uzņēmušās konkrētu funkciju veikšanu), vai kā organizācijas, kurp sociālie dienesti var nosūtīt savus klientus plašāka spektra sociālās palīdzības saņemšanai (ne tikai pārtikas un higiēnas preces, bet arī apģērba un dažādu sadzīves preču saņemšanai, kā arī vides pieejamības nodrošināšanai). Sadarbības intensitāte starp NVO un sociālajiem dienestiem ir visatšķirīgākā, kas atkarīgs gan no sociālā dienesta lēmumiem sadarboties, gan no NVO pārklājuma Latvijā. Daļā pašvaldību sadarbību starp NVO un sociālajiem dienestiem ir veicinājis Ukrainas civiliedzīvotāju pieplūdums, 2022. gadā eskalējoties karadarbībai Ukrainā. Šajā situācijā NVO bija nozīmīgs resurss dažādu sociālo

pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanā, pieprasījums pēc kura 2022. gada pirmajā pusgadā pieauga ļoti strauji.

FGD ar sadarbības partneriem ļāva identificēt arī tās jomas, kurās nepieciešama turpmākā sadarbības organizācijas pilnveidošana, lai gan dalībniekiem nebija vienota viedokļa, vai tās būtu nostiprināmas ar nacionāla līmeņa tiesību aktu palīdzību vai sadarbības līgumiem pašvaldību un citu iestāžu starpā.

Kā pirmā būtiskā problēma, kura, balstoties tās aprakstā, ir salīdzinoši aktuāla kopš ex-ante pētījuma, jāmin sadarbība starp sociālajiem dienestiem un veselības aprūpes iestādēm. Visbiežāk problēmas būtība ir lēnā, nepilnīgā vai smagnējā informācijas apmaiņa par pacientiem/ klientiem (piemēram, viņu trūcīgā vai maznodrošinātā statusu, invaliditātes grupu u.tml.). Atsevišķi stacionāru sociālie darbinieki ir bijuši proaktīvi un vēlējušies iegūt piekļuvi SOPA, kas atvieglotu informācijas saņemšanu, tomēr saņēmuši atteikumu. Citiem stacionāru sociālajiem darbiniekiem šādas situācijas radīja mazākas problēmas, attiecīgi ir grūti izvērtēt problēmas aktualitāti, tomēr tā rosina izvērtēt, vai lietderīgi būtu rosināt tādu tiesību aktu grozījumus (vai skaidrot esošo regulējumu), lai nodrošinātu stacionāriem iespēju izgūt informāciju no SOPA.

Nākamā būtiskā problēma, kas var radīt pārpratumus bāriņtiesu un sociālo dienestu sadarbībā, ir pretruna, kas netieši izriet no tiesiskā regulējuma un sociālā darba prakses, kā arī atšķirīgās sadarbības pieredzēs balstītas prakses piesardzīgi izturēties pret sociālā darba procesu ar konkrēto gadījumu un sociālā darbinieka kompetenci. Problēmas raksturu skaidro vairāki FGD dalībnieki:

[...] sociālais darbs ir ilgstošs process. Ja sociālais darbs ar ģimeni ar bērniem var ilgt gadu, trīs, četrus gadus, piecus gadus, un ar kāpumiem un kritumiem. Tad, piemēram, lietās par aizgādības tiesību pārtraukšanu vai pārtraukto atjaunošanu, bāriņtiesai Civillikums dod gada laiku. Gads tas ir maksimums, kurā bāriņtiesai ir jālemj.

Valsts policijas (un probācijas dienesta pārstāvji) akcentē atgriezeniskās saites trūkumu par viņu sniegto informāciju saistībā ar nelabvēlīgiem apstākļiem ģimenē. Jāatzīmē, ka policijas pārstāvju starpā nav vienota viedokļa, cik lielā mērā šāda atgriezeniskā saite ir noderīga viņu ikdienas darbā. Daļa uzskata, ka tāda nav nepieciešama, bet citi uzskata un sniedz pamatojumu, kāpēc viņiem būtu nepieciešama atgriezeniskā saite. FGD policijas pārstāvji arī norāda, ka pašu sociālo dienestu rīcība, reaģējot uz iesniegto informāciju atšķiras – vieni dienesti paši informē policiju, bet citi – neinformē.

Partneri vērtē sadarbību ar sociālo dienestu pamatā pozitīvi, tomēr daļā gadījumu vērtējums ir kritiskāks. Kopumā, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ir pamats uzskatīt, ka sadarbība noteiktās jomās ir uzlabojusies, vismaz informācijas apmaiņas līmenī. Tāpat sadarbības partneru paustais viedoklis liek domāt, ka ir samazinājies to gadījumu skaits, kad citām institūcijām nav izprotama vajadzība un sadarbības mērķis. Tomēr līdzīgi kā ex-ante pētījumā, viennozīmīgu vērtējumu FGD dalībniekiem ir grūti sniegt, jo sadarbības kvalitāti nozīmīgi ietekmē katra konkrētā sociālā dienesta vadība, sociālais darbinieks, kā arī iepriekšējās sadarbības pieredzes ilgums.

Pozitīvo vērtējumu pamatā, līdzīgi kā ex-ante pētījumā, tiek minēti šādi argumenti: laba komunikācija, savlaicīga informācijas apmaiņa, ieinteresēta attieksme, sociālo darbinieku profesionalitāte, spēja visiem iesaistītajiem dienestiem mobilizēties konkrētas neierastas krīzes situācijas risināšanai (piemēram, kāda izveidojās, intensificējoties karadarbībai Ukrainā). Savukārt negatīvo vai piesardzīgo vērtējumu pamatā ir augstākas gaidas pret sociālo darbinieku sniegumu, piemēram, kā nozīmīgu un

vērtīgu izvirzot interesi iedziļināties katra individuālā klienta situācijā, spēju iejusties sadarbības partnera situācijā, komunikācijas prasmes un stilu, interesi veidot jaunas sadarbības formas, ārpus tiesiskā regulējuma obligāti noteiktajām sadarbības formām.

Atsevišķi aplūkojot ATR ietekmi, sadarbības partneru viedoklis par tās iespaidu uz sadarbību ar sociālo dienestu ir atšķirīgs. Pirmkārt, būtisks apstāklis ir tas, kādā apjomā katrā no reģioniem ir īstenota ATR, cik pašvaldības ir apvienojušās un kādas sociālā dienesta struktūras un personāla izmaiņas tāpēc ir notikušas. Biežāk sadarbības partneri ir uzskatījuši, ka ATR ir radījusi sadarbības grūtības, retāk – ka ATR rezultātā notikušie pārkārtojumi sociālajos dienestos ir devuši pozitīvu rezultātu, piemēram, uzlabojuši informācijas apmaiņu dažādu institūciju starpā.

ATR ir sarežģījusi attiecības un daudzus momentus, jo lemtspējīgai pašvaldībai un sociālajiem darbiniekiem gan darba, izmaiņu ziņā, tas kavē daudzas lietas, tehniski noformējot līgumus, kaut kādus procesus. Varētu teikt, ka ATR visu padara vēl lēnāku un nepieejamāku.

Pozitīvais ir tas, ka ir centralizācija. [...] novada sociālā dienesta vadītājai tiek sūtīta dokumentācija, viņa savukārt tālāk deleģē uz pārējiem darbiniekiem. [Iepriekš bija tā, ka] Tālākais novada reģioniņš ir nerasniedzams, viņi nevar, nespēj, nav šo līdzekļu. Ja pilsētas vidē mēs varam atrisināt ļoti ātri, tad novadā, kamēr aiziet tas dokuments, pieņemšana ir trīs reizes nedēļā, noteiktās stundās, un, nedod dievs, man tajās stundās nav darbalaiks, tad var zvanīt pēc nedēļas. Līdz ar to centralizētā pieeja ir ļoti laba. [...] Informācijas apmaiņas ziņā mums ir pat vieglāk.

Covid-19 pandēmijas laikā pastāvošo distancēšanās noteikumu ietekme uz starpinstitucionālo sadarbību raksturojuma divējādi. Pirmkārt, tā ir veicinājusi dažādu attālināto saziņas formu izplatību, kuru lietošana turpinās pēc noteikumu atcelšanas. Sadarbības partneru vērtējumā tas ir veicinājis arī starpinstitucionālās sadarbības efektivitāti. Otrkārt, Covid-19 pandēmijas laikā pastāvošo distancēšanās noteikumu rezultātā pieauga sociālā dienesta kā starpnieka loma starp citām institūcijām un sociālā dienesta klientiem, piemēram, NVA:

Kad mēs klientus klātienē vispār nepieņemām, visas konsultācijas notika attālināti. Tad atsevišķiem klientiem, kuriem nav telefona, tad tā komunikācija tika organizēta caur sociālo dienestu. Tad arī sociālais darbinieks varēja palīdzēt piekļūt elektroniski nosūtītiem dokumentiem vai nodot informāciju par iespējamām vakancēm. Kovida laikā būtībā sociālais dienests bija starp mums un klientu. Man šķiet, ka tā sadarbība bija veiksmīga.

Savukārt karadarbība Ukrainā un Latvijas dienestu rīcība, lai atbalstītu Ukrainas civiliedzīvotājus, kuri, bēgot no kara, ieradās Latvijā, arī ir rosinājusi noteikta veida sadarbības intensificēšanos, tomēr lielākā mērā – aktīvākajā bēgļu pieplūduma posmā, respektīvi, 2022. gada pirmajā pusgadā. Šajā gadījumā pieauga sadarbība dažādu NVO un sociālo dienestu starpā, lai nodrošinātu Ukrainas iedzīvotājiem sociālo palīdzību. Savukārt Rīgā tika gūta unikāla pieredze, izveidojot “Rīgas atbalsta centru Ukrainas iedzīvotājiem”. Tā aktīvākajā darba posmā vienā ēkā bija izvietotas dažādu valsts un Rīgas pašvaldības iestāžu filiāles, kā arī NVO informatīvais punkts un atsevišķi pakalpojumi (bērnu istaba, ēdamzāle, psihologa konsultatīvais punkts, informācija par veselības aprūpi Latvijā u.tml.), kā rezultātā Ukrainas civiliedzīvotāji visu galveno informāciju, nepieciešamo reģistrāciju un palīdzību varēja veikt vienā iestādē. Sadarbības partneri šo atzīst par veiksmīgu sadarbības piemēru, akcentējot to, kādā veidā tika organizēta informācijas apmaiņa, kā arī izsaka gandarījumu par šo sadarbības pieredzi.

Vērtējot sadarbību ar sociālajiem dienestiem, FGD redzams, ka noteikti sadarbības partneri (veselības aprūpes iestādes, Valsts probācijas dienests, noteiktas specializācijas NVO), kuri ir, pirmkārt, ir citu nozaru ministriju pakļautībā un sadarbību ar kuriem mazākā mērā regulē tiesību akti, atrodas mazāk izdevīgā pozīcijā tad, ja rosina jaunas sadarbības jomas vai sadarbību, lai preventīvi strādātu ar citām mērķa grupām. Viņu pieredze rāda, ka liela daļa sociālo dienestu ir neatsaucīgi uz viņu ierosinājumiem, tāpēc paliek situācijā, kad “*mums praktiski nav sadarbības ar sociālajiem dienestiem, kaut gan ļoti gribētos.*” Šādas neīstenotas sadarbības vērojamas personu ar GRT (t.sk. pacientu ar psihiskām saslimšanām) aprūpē un preventīvo darbu ar jauniešiem ar deviantu uzvedību.

Pašvaldības vadības perspektīva

Starpinstitucionālā sadarbība pašvaldību vadītāju vērtējumā pēdējo piecu gadu laikā ir būtiski uzlabojusies, īpaši bērnu tiesību aizsardzības ziņā, un to ir sekmējusi tiesiskā regulējuma maiņa 2017. gadā. Lai stiprinātu iestāžu savstarpējo sadarbību, atbilstoši 2017.gada 2.marta grozījumiem Bērnu tiesību aizsardzības likuma¹² 6.panta trešajā daļā, tika izdoti Ministru kabineta noteikumi “Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā”¹³, nosakot institūciju sadarbības organizēšanu un kārtību, kādā īstenojama bērnu tiesību aizsardzība. Līdz ar to spēkā esošais normatīvais regulējums, īstenojot bērnu tiesību aizsardzību, paredz tādu atbildīgo institūciju kā bāriņtiesu, pašvaldības sociālo dienestu, pašvaldības policijas, izglītības iestāžu, bērnu aprūpes iestāžu un citu institūciju pienākumu savstarpēji sadarboties. Minētie Ministru kabineta noteikumi nosaka, ka bērnu tiesību aizsardzības nodrošināšanai pašvaldības veido bērnu tiesību aizsardzības sadarbības grupas, kas ir konsultatīvas koleģiālas institūcijas un kuras organizē sanāksmes ne retāk kā četras reizes gadā. Pašvaldību vadītāju vērtējums par šo sadarbības grupu darbu kopumā ir ļoti pozitīvs, uzsverot, ka šīs sadarbības grupas risina gan individuālus problemātiskus gadījumus, gan arī sniedz priekšlikumus preventīvo pasākumu ieviešanai:

Ļoti vērtīgi, un arī ļoti vērtīgi, ka šī informācija tiek novadīta horizontāli dažādajās iestādēs vai struktūrvienībās. Un tādā nelielā novadā kā mūsu tas ir ļoti personalizēti, un tas strādā ļoti labi. To mēs vērtējam ļoti augstu. Mēs arī ļoti rūpīgi atlasām pārstāvjus, par to lemj dome. Jāsaka godīgi, tagad apvienotajā novadā sanāk arī diezgan intensīvi strādāt komisijai, un tomēr tas ir ļoti labi. [...] To es noteikti vērtēju kā ļoti efektīvu un labu, gan tajā ziņā, ka tā problēma nekur nav paslaucīta, par viņu runā un meklē, kā to labāk risināt, gan arī tālāk prevencijai no turienes izriet ļoti labas rekomendācijas un priekšlikumi.

Atbilstoši tiesiskajam regulējumam pašvaldībā izveidotās sadarbības grupas saņem arī uzdevumus no domes vadības, piemēram, vienā no pašvaldībām domes vadība ir lūgusi sadarbības grupai izstrādāt apvienotajam novadam bērnu tiesību aizsardzības stratēģiju:

Jā, mums ir! Un tas ir normatīvajos aktos arī noteikts. Mums ir bērnu tiesību aizsardzības sadarbības grupa. Tāda bija arī vēsturiskajos novados iepriekš. [...] Tur, protams, ir pārstāvēts gan sociālais dienests, gan bāriņtiesa, gan pašvaldības policija, gan izglītības pārvalde. Es ceru, ka nevienu neaizmirsu. Un tas, ko es esmu lūgusi šai sadarbības grupai, tas bija jau pagājušā gadā, bet diemžēl tas ir vēl kaut kādā procesā, izstrādāt bērnu tiesību aizsardzības stratēģiju /attīstības konceptu.

¹² 1998. gada 19. jūnija Bērnu tiesību aizsardzības likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 8.07.1998., Nr. 199/200 <https://www.vestnesis.lv/ta/id/49096>.

¹³ Ministru kabineta 2017.gada 12.septembra noteikumi Nr.545 “Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā”. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/293496-noteikumi-par-instituciju-sadarbibu-bernu-tiesibu-aizsardziba>.

Vienlaikus jānorāda, ka arī pirms Ministru kabineta 2017.gada 12.septembra noteikumiem Nr.545 "Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā" pastāvēja likuma normas, kas noteica, ka ir jānodrošina starpinstitucionālā un starpprofesionālā sadarbība. Piemēram, jau sākotnējā redakcijā Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma¹⁴ 4. panta trešajā daļā tika noteikts, ka, sniedzot sociālos pakalpojumus, institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību. Šī likuma norma arī veido galveno tiesisko pamatu sociālā dienesta sadarbībai ar citām pašvaldības un valsts institūcijām, kā arī ar sabiedriskajām organizācijām.

Jāatzīmē, ka sadarbības prasības ir iestrādātas arī citos likumos, kas nosaka dažādu sociālā dienesta sadarbības partneru atbildību un pienākumus. Piemēram, Bāriņtiesu likuma¹⁵ 17. panta 4. punktā noteikts, ka, lai nodrošinātu bērna vai aizgādībā esošās personas tiesību un interešu aizsardzību, bāriņtiesa sadarbojas ar citām bāriņtiesām, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju, ilgtermiņa sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, veselības aprūpes un izglītības iestādēm, sociālajiem dienestiem, policijas iestādēm, Valsts probācijas dienestu un tiesu izpildītājiem. Savukārt, 17. panta 5. punktā noteikts, ka bāriņtiesa informē pašvaldības sociālo dienestu vai citu atbildīgo institūciju par ģimenēm, kurās netiek pietiekami nodrošināta bērna attīstība un audzināšana un kurām nepieciešama palīdzība.

Tas nozīmē, ka lielā daļā pašvaldību starpinstitucionālā un starpprofesionālā sadarbība pastāvēja arī pirms Ministru kabineta 2017.gada 12.septembra noteikumu Nr.545 pieņemšanas. Kā norāda viens no intervētajiem pašvaldību vadītājiem, viņu pašvaldībā jau iepriekš pastāvēja bērnu tiesību aizsardzības komisija, kas darbojās, pamatojoties uz Bērnu tiesību aizsardzības likuma¹⁶ 58. panta pirmās daļas, kas nosaka likumpārkāpumu profilakses darba organizāciju un paredz, ka to veic pašvaldība sadarbībā ar bērnu vecākiem, izglītības iestādēm, valsts policiju, VPD, ja bērns ir probācijas klients, sabiedriskajām organizācijām un citām iestādēm. Šīs intervijas citāts atklāj, ka konkrētā pašvaldība gan paplašināja sadarbības grupas sastāvu, gan arī pozitīvi vērtē to, kā šī sadarbības grupa strādā. Sadarbības grupas viens no galvenajiem ieguldījumiem ir vairāku sadarbības procesu un informācijas aprites sakārtošana:

Jau pirms pieciem gadiem bija bērnu tiesību aizsardzības komisija, kas ir pašvaldības veidota komisija. Komisija izskatīja individuālos gadījumus, arī pēc Bērnu tiesību aizsardzības likuma 58. panta, veidoja lietas. Bet tad tika ieviests regulējums, šie MK noteikumi, ka pašvaldībā ir jābūt bērnu tiesību sadarbības grupai, kurā iekļaujas gan sociālā dienesta vadība, bāriņtiesa vadība, pašvaldības policija. Var pieaicināt arī citus speciālistu, bet tas jau ir pēc nepieciešamības. Mēs mazliet to paplašinājām, mēs šai grupai piešķirām mazliet lielāku svaru ar to, ka šīs grupas priekšsēdētājs ir Sociālo lietu komitejas vadītājs, kas arī ir būtiski. Tāpat mēs vienojāmies arī ar Valsts policiju. It kā tur nebija jābūt VP pārstāvim, bet mēs vienojāmies, ka viņi deleģē darbinieku, kas pārrauga nepilngadīgo lietas. Tāpat mēs grupā ielikām cilvēku, kas pārrauga jaunatnes un veselības jomu pašvaldībā. Tāpat tur ir arī vadība no Izglītības pārvaldes, sociālā dienesta un bāriņtiesas. [...] Grupas vadībā daudzas lietas tika sakārtotas, piemēram, kā pašvaldībā notiek aprīte un izpilde lēmumiem, kas ir audziņoša rakstura, piemēram, piespiedu līdzekļu piemērošana pašvaldībā, jo bija neskaidrs par to, kur komisija sūta, kāda ir atgriezeniskā saite. Respektīvi, bija tāds neliels haoss, bet caur šo komisiju šī sistēma pašvaldībā ir

¹⁴ 2002. gada 31. oktobra Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 19.11.2002., Nr. 168 <https://www.vestnesis.lv/ta/id/68488> .

¹⁵ 2006. gada 22. jūnija Bāriņtiesu likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 7.07.2006., Nr. 107 <https://www.vestnesis.lv/ta/id/139369-barintiesu-likums> .

¹⁶ 1998. gada 19. jūnija Bērnu tiesību aizsardzības likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 8.07.1998., Nr. 199/200 <https://www.vestnesis.lv/ta/id/49096> .

sakārtota. Es zinu, ka šobrīd komisija, sadarbība grupa strādā pie bērnu tiesību aizsardzības programmas pašvaldībā nākamajam periodam.

Viens no intervētajiem pašvaldību vadītājiem stāsta, ka pirmā starpinstitucionālā sanāksme viņu pašvaldībā ir notikusi pirms kādiem četriem gadiem, un tajā visas iesaistītās iestādes esot vienojušās par to, kādās situācijās sanāksmes jāorganizē, kā notiek ikdienas saziņa, kā arī kuros gadījumos kādas iestādes tiek iesaistītas. Kopš šī laika starpinstitucionālā sadarbība ir būtiski uzlabojusies, problēmjautājumi tiek risināti, un vairs nav bieži sastopama negatīvā prakse, kad iestādes tikai apmainās garām vēstulēm. Vienlaikus pašvaldības vadītājs arī uzsver, ka par starpinstitucionālās sadarbības nozīmi pašvaldību iestāžu darbiniekiem ik pa laikam ir jāatgādina:

Šķiet, ka trīs vai četrus gadus atpakaļ pirmo sanāksmi es pats vadīju, kur visus saaicinājām kopā un izrunājām, kādās situācijās, kā tā saziņa notiek, kuru reizi kādas institūcijas tiek iesaistītas. Vairāk vai mazāk tas strādā. Ik pa laikam ir jāatgādina, jo tomēr raksturīgi ir, ka daļa arvien grib uzrakstīt papīru un ar to savu iesaisti izbeigt. Ik pa laikam jāpasauk kopā un jāpasaka tas, ka tā tomēr nevar būt, ir visiem jāsadarbojas. Kopumā salīdzinoši, kad visi sākām, kad faktiski pat nelietoja telefonu, tikai apmainījās ar garām vēstulēm, tie laiki ir beigušies, un daudzas lietas atrisina, arī nerakstot baigi garus papīrus.

Kopumā pašvaldību vadītāji pozitīvi vērtē to, ka starpinstitucionālās sadarbības rezultātā ir samazinājusies tendence apmainīties ar garām vēstulēm un dokumentiem, bet tikšanās laikā notiek aktīvs darbs ar konkrēto gadījumu risināšanu un plašāk – ar noteiktu problēmu risināšanu. Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji runā nevis par sadarbības grupu, bet starpinstitucionālo komisiju, kas apspriež problēmjautājumus un vienojas par tālākajām darbībām, kā katrā konkrētajā gadījumā rīkoties.

Vienlaikus starpinstitucionālās sadarbības kontekstā izgaismojas problēma, kas saistīta ar iestāžu atsevišķu darbinieku zemo motivāciju profesionāli un ar labiem rezultātiem paveikt savus darba pienākumus. Intervijās pašvaldību vadītāji atzīst, ka starpinstitucionālā sadarbība vienmēr ir atkarīga no konkrētiem profesionāļiem un viņu personiskajām īpašībām. Vienā no intervijām tika norādīts, ka katrā iestādē ir gan labi un motivēti darbinieki, gan arī kāds, kurš darba pienākumus veic formāli un tikai gaida darba laika beigas. Biežāk problēmas ar motivācijas trūkumu vērojamas gados vecāku darbinieku vidū, kas tikai gaida, kad pienāks pensijas vecums, un neko savās darba rutīnās mainīt negrib. Vienlaikus šos speciālistus nav iespējams arī atlaist no darba, jo, pirmkārt, tam nav juridiska pamata, un otrkārt, ir ļoti sarežģīti atrast jaunus darbiniekus:

Es teiktu, ka kopumā ir samērā labi, bet es gribētu, lai ir labāk. Redziet, problēma ir tāda, ka gandrīz katrā institūcijā ir kāds cilvēks, kurš tur strādā tādēļ, ka ilgu gadu viņš tur ir bijis, viņš astoņas stundas nostrādā, saņem savu atalgojumu, ir tādos gados, ka vairs dzīvē neko mainīt nevēlas, bet neiet laikam līdz. Principā es kā pašvaldības vadītājs saprotu, ka viņa vietā vajadzētu citu cilvēku, kas ir ar lielāku iniciatīvu, kas domā tādās šodienas kategorijās, gatavs ieklausīties, kuram nav ļoti ciets kaut kāds rāmis, instrukcija.

Vairāki pašvaldību vadītāji norāda, ka starpinstitucionālā sadarbība ir izveidota, sanāksmes notiek, speciālisti apmainās ar informāciju, bet rezultātu šai darbībai nav. Galvenais iemesls, kādēļ rezultāti nav tik labi, kā būtu nepieciešams, ir speciālistu trūkums, un visvairāk trūkst tieši skolu psihologu:

*To resursu vajadzētu lielāku. Izglītības pārvaldē mums stāv vakances uz sociālās jomas speciālistiem, psihologiem, **bet nav šo speciālistu**. Tas jau arī rezultējas tajā, ka nevar tikt ar aktuālo galā, kur nu vēl preventīvi tā kvalitatīvi pastrādāt. Resursu nav.*

*Sadarbība ir, viss notiek, mēs tiekamies. [...] Bet diemžēl nav to rezultātu. [...] Bet es tur nevainoju sociālos darbiniekus, es uzskatu, ka tur ir tas, ko es jau sākumā minēju – **resursu trūkums**. Reāli nav resursu! Ja mēs runājam par iekļaujošo izglītību, tā viennozīmīgi ir atbalstāma utt., līdz mirklim, kad es pati esmu skolas direktore, un es sēžu klāt vienam bērnam visu dienu, jo viņš apdraud pārējos, sociālais darbinieks sēž klāt otram bērnam visu dienu, bet vietnieks sēž klāt trešajam bērnam. Man skolā ir 700 bērnu. Mums finansējums atļauj, mēs varam paņemt speciālistu, bet mums viņu nav. Izglītības psihologu lielai skolai ar 40 stundu likmi un ļoti labu algu mēs meklējam divus gadus. Līdz mēs tiešā nozīmē pārvilinājām no viena cita novada.*

Apkopojot padziļināto interviju ar pašvaldību vadītājiem rezultātus jautājumā par starpinstitucionālo un starpprofesionālo sadarbību, var secināt to, ka pašvaldību vadītāju skatījumā starpinstitucionālā sadarbība pēdējos gados ir būtiski uzlabojusies un tā tiek vērtēta pozitīvi. Pozitīvās sadarbības priekšnoteikums pašvaldību vadītāju vērtējumā ir pietiekami cilvēkresursi un konkrēto speciālistu motivācija sadarbībai, attieksme pret darbu un komunikācijas prasmes.

Kopsavilkums

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, starpinstitucionālā sadarbība starp sociālo dienestu un citām valsts un pašvaldības institūcijām ir uzlabojusies, īpaši bērnu tiesību aizsardzības ziņā. Savstarpēji visapmierinātākie ar sadarbību un ieinteresētību risināt klientu problēmas ir sociālie dienesti un bāriņtiesas. Sadarbības uzlabošanas pētījuma mērķa grupu pārstāvji saista ar 2017. gadā pieņemtajiem tiesiskā regulējuma grozījumiem, kas nosaka vairāku institūciju (bāriņtiesu, sociālo dienestu) sadarbības pienākumu, arī citi tiesību aktu grozījumi (piemēram, attiecībā uz ziņošanu par vardarbību ģimenē) ir uzlabojuši valsts policijas un sociālo dienestu sadarbības intensitāti. Vienlaikus redzams, ka saglabājas vāja starpinstitucionālā sadarbība situācijās, kuras nav skaidri definētas tiesiskajā regulējumā, it sevišķi, starp sociālajiem dienestiem un veselības aprūpes iestādēm. Tas kavē jaunu sociālo pakalpojumu piedāvājuma attīstību un pieejamību, kā arī preventīvo darbu ar potenciālajiem klientiem.

Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence

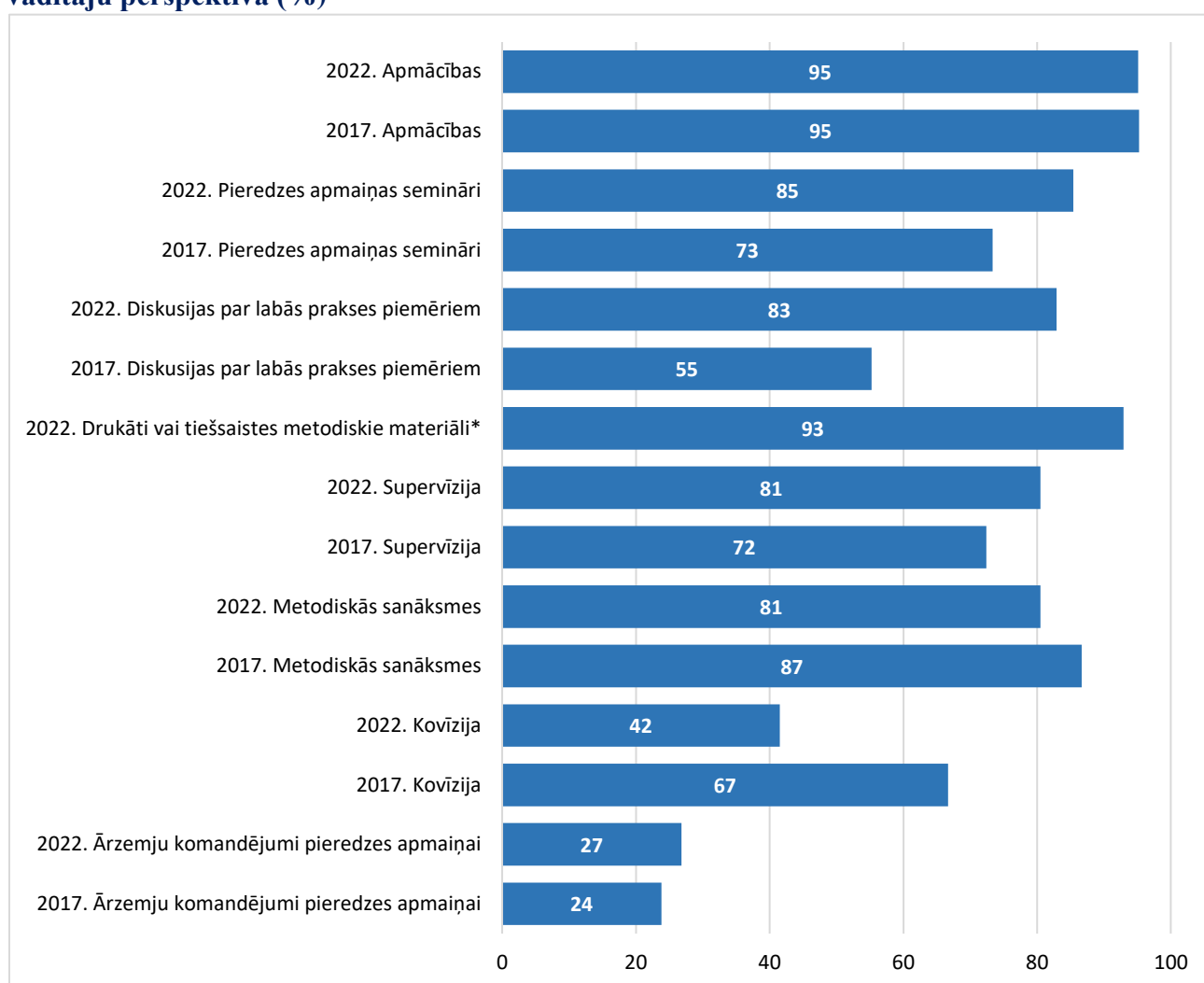
Sociālā darba kvalitāti būtiski ietekmē speciālistu zināšanas, iespējas sekot jaunākajām sociālā darba tendencēm. Kopš ex-ante pētījuma nozīmīgu ieguldījumu sociālā darba speciālistu tālākizglītībā ir devis ESF projekts “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās”. Attiecīgi ex-post pētījumā, aplūkojot sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu profesionālās pilnveides jautājumus, aplūkota projekta ietekme uz kvalifikācijas paaugstināšanas iespēju paplašināšanos.

Sociālā dienesta vadītāju perspektīva

Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība

Ex-post pētījumā sociālo dienestu vadītāji norāda, ka pēdējo 12 mēnešu laikā visbiežāk ir apmeklējuši šādus pasākumus savai profesionālajai pilnveidei (60. attēls): apmācības (95%), lietojuši drukātus vai tiešsaistes metodiskos materiālus (93%), pieredzes apmaiņas semināri (85%), diskusijas par labās prakses piemēriem (83%), supervīzijas un metodiskās sanāksmes (81%). Retāk vadītāji piedalījušies kovīzijās (42%) un ārzemju komandējumos pieredzes apmaiņai (27%). Kopš ex-ante (2017. gada) pētījuma ievērojami biežāk dienestu vadītāji piedalās diskusijās par labās prakses piemēriem (par 28% biežāk), bet par 25% retāk atzīmē dalību kovīzijās.

60. attēls. Tālākizglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



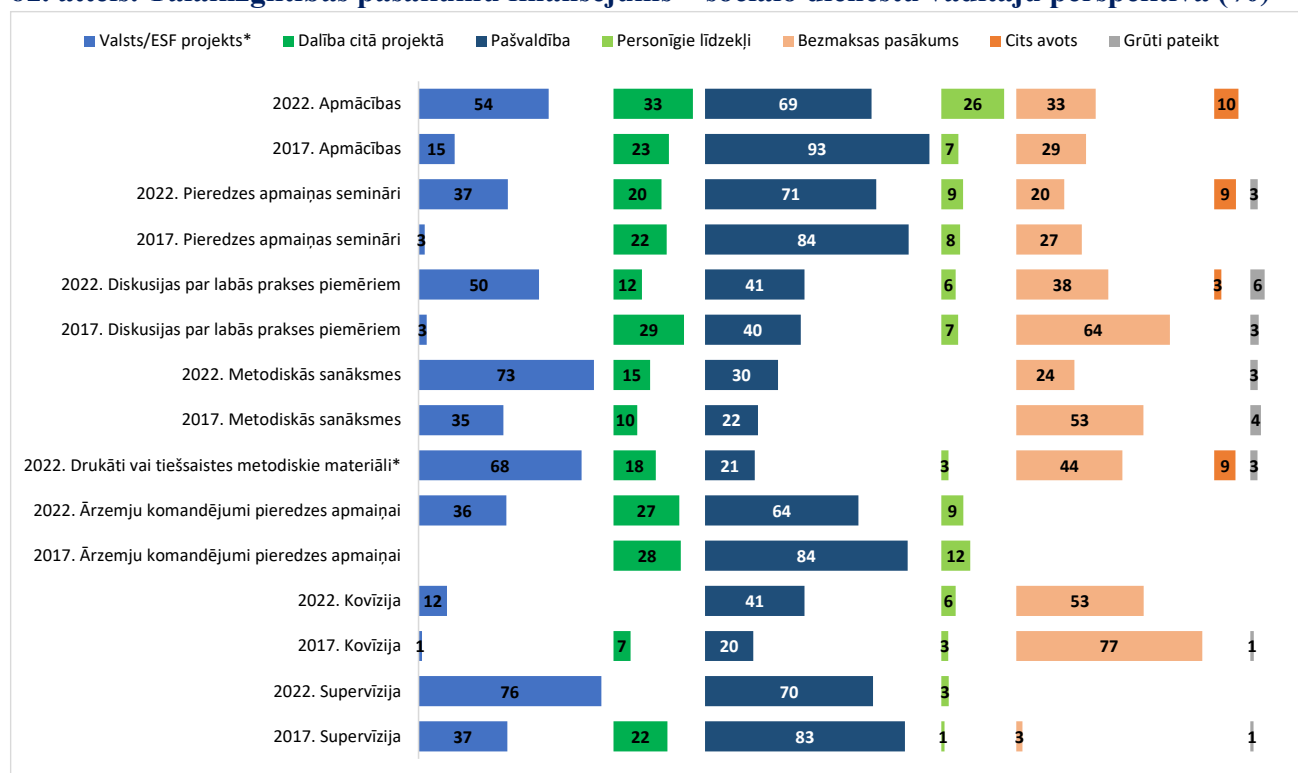
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Piezīme: * Drukāti tiešsaistes metodiskie materiāli kā atbilžu variants tika iekļauts tikai 2022. gada pētījumā.

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju tālākizglītības finansējumu, redzams, ka tāpat kā ex-ante (2017. gada) aptaujā visbiežāk tālākizglītības pasākumus finansē pašvaldība (61. attēls). Pasākumi, kurus visbiežāk finansē pašvaldība, ir: apmācības (69%), pieredzes apmaiņas semināri (71%), ārzemju

komandējumi pieredzes apmaiņai (64%). Valsti vai ESF projektu kā galveno finansētāju vadītāji norāda diskusijām par labās prakses semināriem (50%), metodiskajām sanāksmēm (73%), drukātiem vai tiešsaistes metodiskajiem materiāliem (68%) un supervīzijām (76%). Bezmaksas pasākums visbiežāk ir bijusi kovīzija (53% dienestu vadītāju atbildēs). Redzams, ka, salīdzinot ar ex-ante (2017. gadu) pētījumu, pieaudzis valsts/ESF projekta finansēto sociālo dienestu vadītāju tālākizglītības pasākumu īpatsvars, bet dažos gadījumos samazinājies pašvaldības finansējuma izmantošanas biežums.

61. attēls. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri apmeklējuši konkrēto tālākizglītības pasākumu pēdējo 12 mēnešu laikā

Piezīme: * Drukāti tiešsaistes metodiskie materiāli kā atbilžu variants tika iekļauts tikai 2022. gada pētījumā.

Sociālā dienesta vadītājiem komentējot ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” aktivitātes kvalitatīvā pētījuma ietvaros, bieži pozitīvi tika novērtēta projektā piedāvāto pasākumu veidu un tēmu daudzveidība, kvalitāte un līdzfinansējums. Pasākumu daudzveidība sociālo dienestu speciālistiem deva iespēju izvēlēties, kādas zināšanas un prasmes papildināt. Projektā piedāvātie profesionālās pilnveides pasākumi tiek novērtēti kā kvalitatīvi, ko nodrošināja profesionālu mācībspēku rekrutēšana projekta pasākumu vadīšanā. Kā rāda arī aptaujas rezultāti, ESF projektā sniegtais atbalsts sociālajiem dienestiem deva iespēju ietaupīt pašvaldības finansējumu. Pozitīvi sociālo dienestu pārstāvji vērtē arī to, ka Latvijas Pašvaldību sociālo dienestu vadītāju apvienībai tika piešķirts finansējums. Tāpat vadītāji pozitīvi vērtē to, ka LM projekta atbalsts sociālo dienestu speciālistiem ļauj piedalīties tajos pasākumos, kuros viņi patiešām vēlas iesaistīties, ne tikai tajos, kurus var atļauties. Atzinīgi tiek vērtēta arī iespēja piedalīties apmācībās attālināti, bet galvenais visu pasākumu ieguvums ir zināšanu, prasmju atjaunošana un tīklošanās ar citiem jomas profesionāļiem. Atsevišķi dienestu vadītāji norāda, ka viņiem nebija informācijas, ka projekts attiecināms arī uz sociālo dienestu vadītājiem. Viņu skatījumā tiešais darbs viņiem prasa pārāk daudz laika resursus, lai būtu iespējams iesaistīties šādās papildu aktivitātēs.

Lai gan vairāki vadītāji atzīst, ka precīzi neatceras, tieši kura projekta un kuras aktivitātes ir vērtīgākās, vienlaikus atminoties ESF projektā vai pēdējā laikā apmeklētos pasākumus, vadītāji norāda uz šādiem ieguvumiem visiem attiecīgā pasākuma apmeklētājiem:

- pilnveidota pašanalīzes prasme;
- dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas iemaņu pilnveide;
- profesionālās pieredzes atjaunošana, piemērošana sociālā darba aktualitātēm (“noturēšana tonusā”);
- vienotas izpratnes veidošana par sociālo darbu valsts līmenī;
- komunikācijas prasmju pilnveide, jaunu darba prakšu iemācīšanās.

Sociālo dienestu vadītāji bieži piemin visa veida projektā izstrādātos materiālus un rīkotos pasākumus, tostarp:

- metodikas (dažāda veida, bet it sevišķi, par darbu ar jauniešiem, personām ar GRT, ģimenēm ar bērniem);
- apmācības (it sevišķi, par darbu ar personām ar GRT);
- vasaras skolas;
- diskusijas pa labās prakses piemēriem (it sevišķi, par asistentiem).

Attiecībā uz metodiskajiem materiāliem vadītāji atzinīgi novērtē ne tikai saturisko skaidrību, precizitāti, bet arī vizuālo noformējumu, kā arī materiālu pieejamību gan internetā, gan drukātā formātā.

Savukārt ieguvumi no izstrādātajām metodikām ir daudzveidīgi: tās tiek izmantotas augstskolās, apmācot jaunus sociālos darbiniekus, un tās ir pamats specializāciju izveidei, par kurām vadītāji jau iepriekš izteikušies atzinīgi. Metodikas sniedz jaunu skatījumu uz risku izvērtējumu, starpinstitucionālo sadarbību, komunikācijas īpatnībām darbā ar dažādām klientu grupām, attīsta sociālā darbinieka pašanalīzi, jo sniedz iespēju kritiski reflektēt par sociālo darbu, izvērtēt savas darbības, veikt salīdzināšanu. Kā norāda kāds sociālā dienesta vadītājs, sociālie darbinieki darbā ar ģimenēm ar bērniem metodikas iespaidā ir kļuvuši pašpārliecinātāki – zina, kā rīkoties, kādi ir pareizie lēmumi. Tādējādi metodika kļūst par sociālā darbinieka vienu no rīcības pamatojumiem, un speciālisti uztver to kā atbalstu.

Metodikas ir pavērušas pilnīgi citu skatījumu uz mērķa grupu, piemēram, uz personām ar GRT. Manuprāt, tā metodika, materiāli ir ļoti konkrēti, jo īpaši tāpēc, ka pirms pieciem, desmit gadiem, mēs zinājām, ka šāda grupa eksistē, bet šobrīd mēs zinām, ko var darīt, ar kādiem resursiem. [...] Tas pats arī ar atbalstu ģimenēm ar bērniem. Man liekas, ka tajā metodikā ir pilnīgi cits skatījums, kā vērtēt riskus un pieiet pie tām problēmām, kā sadarboties ar citām institūcijām. Tās metodikas iedod citu skatu punktu. Varbūt ne vienmēr tas ir labs un pareizs, bet tas ļauj izvērtēt esošo situāciju un saprast, kā strādāt tālāk [...]. Apmācības par personām ar GRT bija vērtīgas [...]. Par komunikāciju ar šīm personām, par to, kā runāt, kā nerunāt, kā skatīties vai neskatīties. “Zeldas” pārstāvji to ļoti uzskatāmi arī izstāsta un parāda.

Darbinieki ģimenēm ar bērniem ir ļoti apmierināti ar jauno metodiku, iegūtajām zināšanām. Viņi saprot soļus, viņi zina, kā kurā brīdī rīkoties. Viņiem ir skaidras vadlīnijas. Viņiem vairs nav tik liela spriedze par to, ka pieņems nepareizu lēmumu, un no tā lēmuma būs kaut kas atkarīgs. Jo iepriekš vērtējot riskus, tas lēmums bija vairāk uz darbinieku. Bet šobrīd viņiem ir vieglāk strādāt pie skaidrām vadlīnijām.

Mēs tur mācījāmie dažādas komunikācijas prasmes, dažādus komunikācijas stilus, komunicēt ar dažādiem cilvēkiem. Kā komunicēt tā, lai tevi saklausītu. Tas ir bijis vērtīgs. Ļoti vērtīgas bija pēdējās sociālo dienestu vadītāju, arī LM organizētās. Man liekas, ka tas bija ar biedrības vai LM atbalstu, tās bija Pērnavā, bet nosaukumu arī nezinu. Runājām par dažādām stratēģijām. Man nav tādu, par ko es varētu pateikt, ka man nav bijušas vērtīgas. Komunikācija man bija ļoti vērtīga, kā komunicēt ar cilvēkiem, kuriem ir dažādi uztveres veidi, kā aiznest savu vēsti līdz deputātiem, kuru šo lauku vispār ierauga savādāk. Kā aiznest savu vēsti līdz darbiniekam, kas ir praktiķis darbā. Komunikācijas stratēģijas ir tiešām svarīgas.

Par asistenta pakalpojumiem bija interesanti, par iespējamo vides pieejamību, kas varētu būt finansēta no struktūrfonda... Bija ļoti interesantas diskusijas. Tas ir tāds pēdējais, kas man liekas tāds interesants [..]. Pilotprojektā mēs nebijām, jo mums nebija kapacitātes, jo mēs jau esam veselības un DI projektos. Trešo mēs vairs nevarējām paņemt. Protams, ļoti vērtīgi bija tas, ka nāca sociālo darbinieku žurnāli. Tur bija tie raksti. Tas bija tāds ļoti vērtīgs, ka atnāca tā paciņa, un visi var palasīt. Tur bija tie raksti un pieredze. Es to gribētu... Viņš pat var nebūt drukāts, viņš varētu būt arī elektronisks. Tāda informācijas platforma.

Pozitīvi sociālo dienestu vadītāji novērtē ESF projekta īstenošanas rezultātā pieejamās tīklošanās iespējas ar citiem speciālistiem no citām pašvaldībām, jo tās veicina: (1) informācijas apmaiņu par citu veiksmīgo praksi, (2) rada apziņu, ka “tu neesi viens ar savām problēmām”, jo kolēģiem citos sociālajos dienestos ir līdzīgi sarežģījumi, (3) domu apmaiņu diskusijās, refleksijas uzlabošanu.

Tas uzreiz dod tādu vēlmi uzlabot, pārskatīt, ko tu esi darījis, piemēram, elementāri, ņemot klienta lietu. Klientu lietā tas, tas, tas. Tagad es apskatos – ā, tie citi dara tā, ieteikumos, metodikā ir šitā, varbūt varam to kaut kā salikt un pārveidot, ka tas atvieglos darbu. Tad tu klausies, kā citās pašvaldībās sadarbojas, dažreiz tu saproti, ka tu neesi nemaz tik slikts. Tas dod tādu gandarījumu, jo reizēm tu vāries pats savā sulā, un tev liekas, ka tu neko nezini, neko nevari, kad aizbrauc un paklausies, ka nemaz tik traki nav, ka citiem arī ir problēmas, ir stress un nogurums. Tas dod tādu stimulu pārskatīt savu darbu un meklēt labākas pieejas, kaut ko pamainīt [..]. Jo tu vairāk kur brauc, iepazīsties ar citu novadu, novadi ir izmainījušies, vadītājiem, darbiniekiem utt., tas ir tavš tiešais kontakts, ko tu apgūsti un redzi.

Par sociālo darbinieku profesionālās pilnveides efektivitāti liecina arī tas, ka aug pieprasījums pēc speciālistiem, kas ir piedalījušies apmācībās. Šādi speciālisti dažkārt pat tiek pārvilināti darbā no vienas pašvaldības uz otru. Tāpat sociālā darba speciālisti, kas piedalījušies projekta pasākumos, sniedz atbalstu arī citiem kolēģiem dienestā par tēmām, kuras apguvuši.

Visu laiku nāk piedāvājumi, bet mēs piedalāmies tikai vienā projektā, tas ir par kopienas speciālistu. Izgāja apmācību ģimenists ģimenēm ar bērniem. Bet viņš palika tik vērtīgs darbinieks, ka viņu pārvilināja Rīgas Labklājības departaments. Man tiešām ir ļoti labi un profesionāli darbinieki, un es redzu, ka Rīga pēc viņiem snaikstās, jo es tās meitenes kādreiz esmu noņēmusi nost Rīgai. Tagad, kad viņas ir palikušas vēl gudrākas un labākas, Rīga viņas vilina atpakaļ. Cīnāmies.

Vienlaikus sociālo dienestu vadītāji norāda uz vairākiem ESF projekta īstenoto pasākumu trūkumiem, piemēram, saturiska nepiemērotība mazāku pašvaldību situācijai, neziņa par metodiku ieviešanas termiņu, problēmas ar finansējumu, piemēram, rēķina saņemšanu, jo darbinieks piedalījies apmācībās ar lielāku stundu skaitu, nekā viņam būtu jāiziet, vērtējot pēc ieņemamā amata. Dienestu vadītāji norāda, ka visiem attiecīgajiem dienesta speciālistiem nav iespējams iziet šīs apmācības, iespējams, tas ir saistīts ar to, ka mazākās teritorijās darbiniekiem ir mazākas iespējas specializēties.

Tu dažreiz skaties, domā, ka mans skatiens ir tāds, un tur ir savādāks. Tu sāc analizēt un ne vienmēr liekas, ka tur ir pareizi, ne vienmēr tas ir pieņemams, jo liekas, ka tas domāts lielākām pašvaldībām, kur vairāk resursu, bet tieši šie informatīvie materiāli man ļoti patīk [..]. Bija skaists plāns un doma par atkarīgajiem pēc grāmatas strādāt, pēc metodikas, bet vēl šobrīd tas nav realizējies, bet neviens nav teicis, ka tas vēl nerealizēsies. Varbūt tāpēc, ka nav darbiniekam tikai viena šī specifika – atkarīgie. Šobrīd tas darbinieks, kas izgāja šīs apmācības, un bija doma, ka turpinās, viņa ir DI projektā kā koordinatore, kas aizņem daudz laika. Varbūt pēc DI projekta realizācijas varēsīm arī pievērsties šim jautājumam.

Ja mēs runājam par metodiku, tad ir tā... Piemēram, ģimenisti. Metodika ir izstrādāta, bet nav vēl noteikti termiņi, ar kuriem būtu jāsāk strādāt tikai ar jauno metodiku. Tāda virziena mums nav, un atkal mums ir dažāda pieeja. Lai mēs varētu īstenot, ka mēs tagad visi strādājam ar jauno metodiku, ir jābūt pilnīgi nodrošinātai iespējai, ka darbinieki var iziet šo apmācību metodikas pielietošanai. Jo mēs tagad arī gribējām kolektīvi, bet nesanāk. Gribējām visi kopā, piemēram, nodaļa.

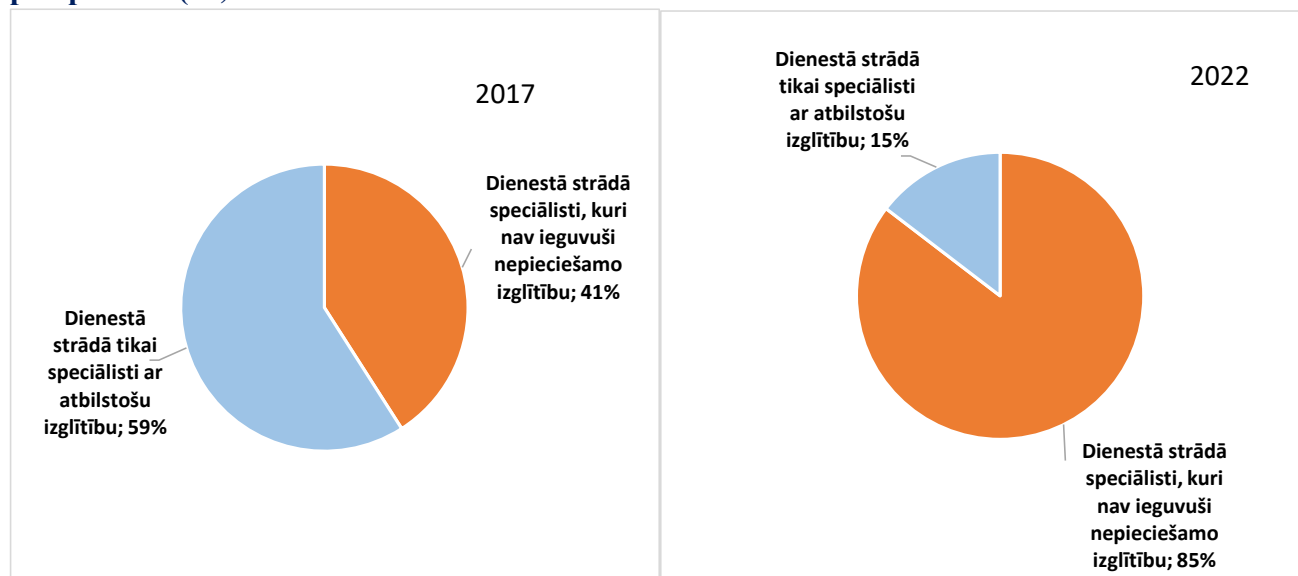
Mani uztrauc tas, ka nav tāda teritoriālā pārklājuma. Mums ir ļoti daudz darbinieku, kas tieši no pilsētas ir izgājuši metodikas, bet pagastā nav neviena [..]. Mēs gribējām izmantot šo apmācību iespēju, bet ņemot vērā, ka ir šausmīgā birokrātija, lai mēs tiktu pie apmācībām, tad mēs neesam pavierzījušies. Piemēram, ka projekts finansē apmācības par konkrēto tēmu... Kādu firmu vai uzņēmumu. Ja nemaldos, tad projekta ietvaros ir pieejams 100% vai 50% finansējums, man liekas, ka 100%. Bet ņemot vērā, ka tur vispirms ir jāslēdz līgums ar ministriju, pēc tam ir jātaisa cenu aptauja, pēc tam ir jātaisa izvērtējumi un kas tik tur nav jādara, tad mēs beigām sapratām, ka mums ir vienkāršāk kā pašvaldībai samaksāt. Mēs ļoti gribējām darbu ar gadījumu, jo mums tā ir, kā man viena kolēģe saka, ka ar tām mums ir absolūti nulle. Es gan tam nepiekrītu, tik traki nav, bet tiešām sociālais darbs ar gadījumu ir pats pamats. Bet mums ir diezgan liela klibošana pie paša pamata. Un tāpēc mēs gribējām iziet šo apmācību. Visu dienestu kopā sasaukt un iziet pa soļiem, kā nu apmācību vadītājs to piedāvā. Šo mēs gribējām.

Projekts ir apmaksāts darbiniekiem ar noteiktajiem diplomiem. Mums bija arī gadījums, kad darbiniece, kurai bija 16 stundas, viņa izgāja 24 stundas, un LM mums uzreiz piestāda rēķinu, ka ir jāsamaksā par to dienu.

Sociālā dienesta speciālistu izglītības atbilstība prasībām

Aplūkojot sociālajā dienestā strādājošo sociālā darba speciālistu kompozīciju, redzams, ka ex-ante (2017. gada) pētījumā 41% sociālo dienestu vadītāju norādīja, ka viņu vadītajā dienestā strādā arī tādi speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību, savukārt ex-post (2022. gada) pētījumā šis rādītājs ir būtiski pieaudzis un veido 85% (62. attēls). Tas nozīmē, ka Latvijā ir būtiski pieaudzis to dienestu īpatsvars, kuros strādā kādi darbinieki vai darbinieku grupas, kuriem nav atbilstošas izglītības. Šeit jāuzsver, ka pētījums mēra tikai šādu darbinieku sastopamību kopumā, bez to skaita precizēšanas attiecībā pret visu sociālā darba speciālistu skaitu dienestā. Tas nozīmē, ka, sastopoties ar cilvēkresursu trūkumu, sociālie dienesti ir samazinājuši prasības pret speciālistu sākotnējo profesionālo sagatavotību, pieņemot darbā arī sociālā darba studentus, ieviešot atbalsta personālu, kas pilda sociālās palīdzības organizatora funkcijas u.tml.

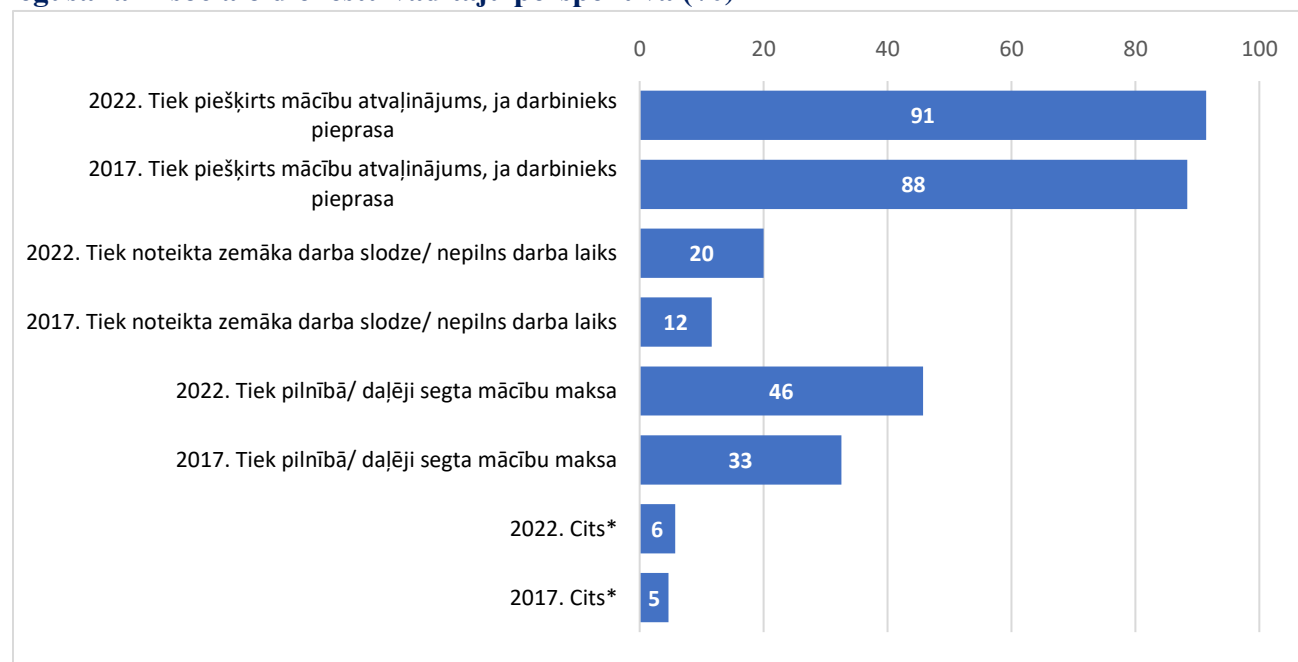
62. attēls. Dienestu īpatsvars, kurā visiem strādājošajiem speciālistiem izglītība atbilst Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

63. attēls. Sociālo darba speciālistiem piedāvātās atbalsta metodes likumā noteiktās izglītības iegūšanai – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuru dienestos strādā speciālistu, kuri nav ieguvuši likumā noteikto nepieciešamo izglītību N=35

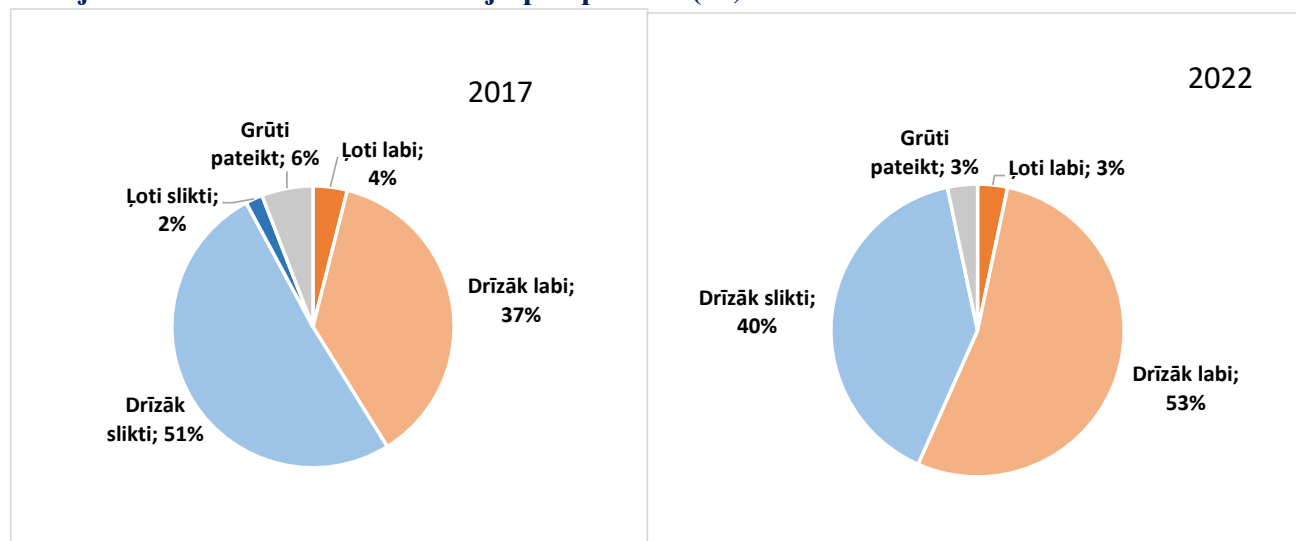
Dati rāda, ka gan ex-ante, gan ex-post pētījumā visbiežāk piedāvātās atbalsta metode, lai sociālā darba speciālisti iegūtu likumā noteikto izglītību (63. attēls), ir bijusi mācību atvaļinājuma piešķiršana, ja darbinieks to pieprasa (91% 2022. gadā un 88% 2017. gadā). Savukārt, kā rāda iepriekš aplūkoti pašvaldības vadības interviju dati, ex-post pētījums parāda, ka ir pieaugusi mācību maksas segšanas

pilnībā vai daļēji kā atbalsta metodes izplatība (46%). Vēl ex-post pētījums rāda, ka 20% sociālajos dienestos tiek noteikta zemāka darba slodze/nepilns darba laiks, kas arī ir biežāk, nekā ex-ante pētījuma laikā. Kā citas atbalsta metodes (6%) ex-post pētījumā vadītāji piemin mācību apmeklējumu darba laikā, saglabājot darba algu.

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības vērtējums

Ex-post pētījums rāda, ka kopumā 83% dienestu strādā speciālisti, kuri pēdējo divu gadu laikā absolvējuši mācību iestādi, salīdzinājumam ex-ante pētījumā (2017. gadā) – 49%. Vērtējot absolventu sagatavotību sociālā dienesta praksei, dienestu vadītāji sliecas uzskatīt, ka absolventi ir labi sagatavoti (56% atzīmē, ka drīzāk labi un ļoti labi); 2017. gadā – 41%. 2017. gadā nedaudz vairāk nekā puse (53%) vērtēja absolventu sagatavotību negatīvi, bet 2022. gadā 43% (64. attēls).

64. attēls. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



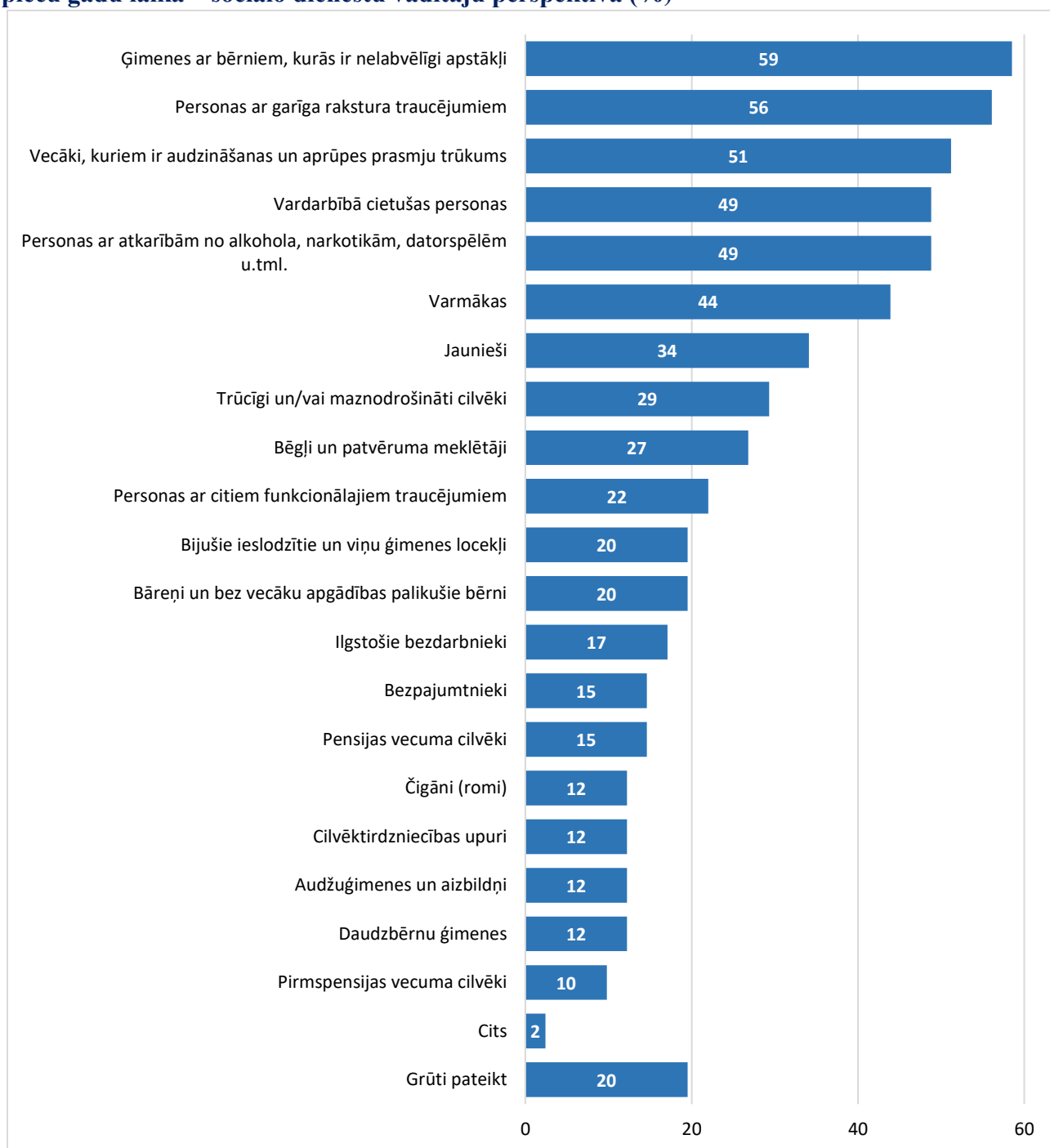
Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējums

Runājot par sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences paaugstināšanu, sociālo dienestu vadītāji visbiežāk atzīmē šādas mērķa grupas, ar kurām viņu darbinieki pēdējo piecu gadu laikā ir pilnveidojuši savas prasmes: ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, personas ar GRT, vecāki, kuriem ir bērnu audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums (51-59%) (65. attēls). Tāpat 34-49% vadītāju norāda, ka sociālā dienesta speciālisti pilnveidojuši prasmes ar vardarbībā cietušām personām, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., kā arī vardarbību veikušām personām un jauniešiem. Klientu grupas, kuras visretāk tiek norādītas, atbildot par sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences paaugstināšanu (zem 20%), ir: ilgstošie bezdarbnieki, bezpajumtnieki, pensijas vecuma cilvēki, romi, cilvēktirdzniecības upuri, audžuģimenes un aizbildņi, daudz bērnu ģimenes un pirmspensijas vecuma cilvēki. Savukārt 20% vadītāju ir norādījuši, ka viņiem ir grūti pateikt, ar kurām klientu grupām speciālisti ir pilnveidojuši prasmes pēdējo piecu gadu laikā. Klientu grupa, kura sarakstā netika minēta, bet vadītāji norādījuši, ir personu ar funkcionālajiem traucējumiem ģimenes locekļi.

65. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti pilnveidojuši prasmes pēdējo piecu gadu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



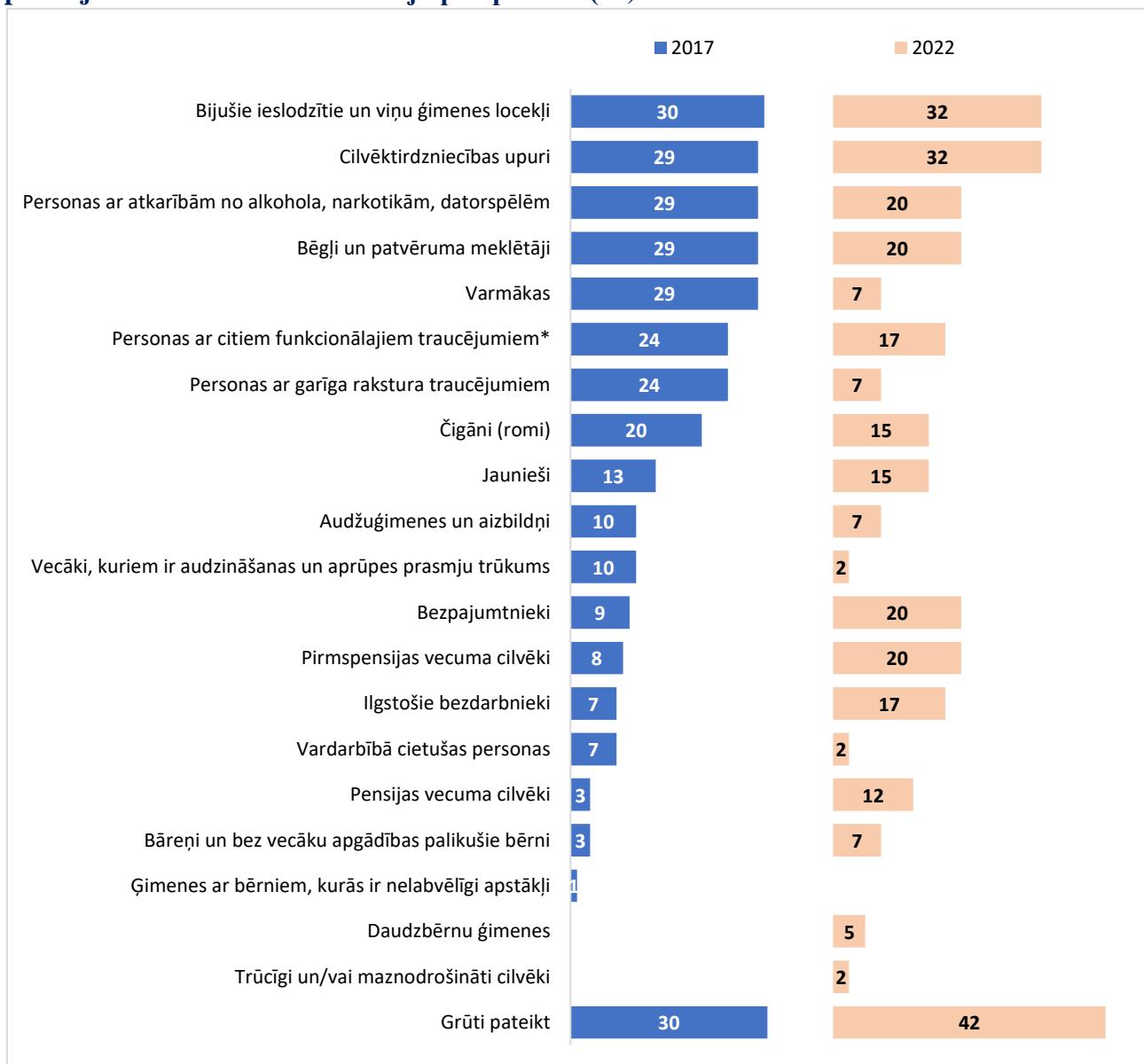
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros sociālo dienestu vadītājiem tika uzdots jautājums, darbam ar kurām klientu grupām viņu dienesta sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju. Redzams (66. attēls), ka visbiežāk vadītāju skatījumā speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju darbā ar personām, kuras atbrīvotas no ieslodzījuma vietām (bijušajiem ieslodzītajiem), un viņu ģimenes locekļiem, cilvēktirdzniecības upuriem (32% vadītāju), personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm un bēgļiem un patvēruma meklētājiem, kā arī bezpajumtniekiem un pirmspensijas vecuma

cilvēkiem (visas minētās grupas atzīmējuši 20% vadītāju). Kā nākamās tiek minētas personas ar cita veida traucējumiem, t.sk., kustību, redzes, dzirdes traucējumiem, un ilgstošie bezdarbnieki (17%). Dati rāda, ka vadītāju skatījumā vismaz par 10% palielinājusies vajadzība pilnveidot zināšanu un prasmju trūkumu darbā ar bezpajumtniekiem, pirmspensijas vecuma cilvēkiem un ilgstošajiem bezdarbniekiem. Savukārt retāk ir atzīmēts zināšanu un prasmju trūkums darbā ar vardarbību veikušām personām (atzīmē par 22% retāk) un personām ar GRT (atzīmē par 17% retāk).

66. attēls. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (%)



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

Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

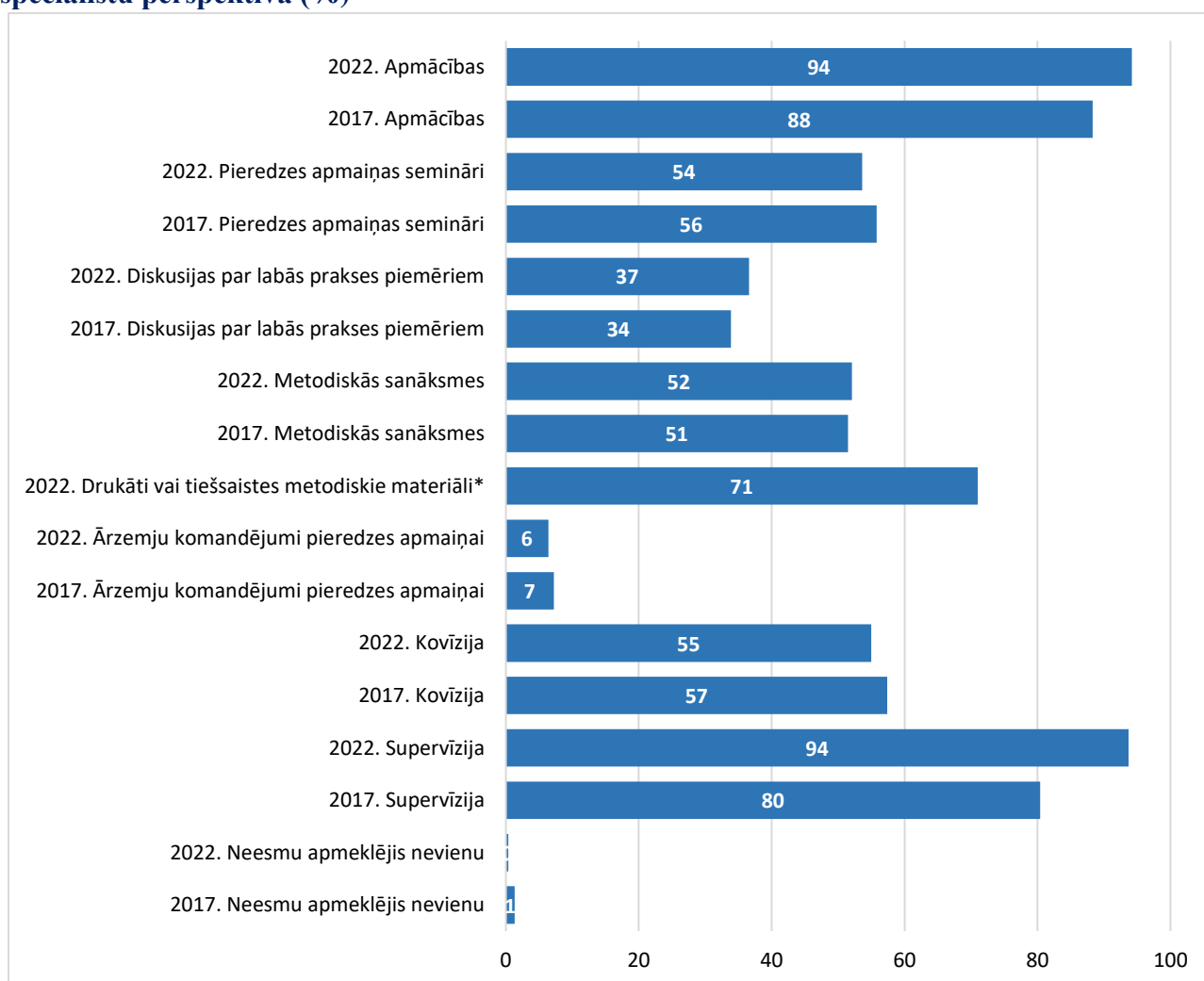
Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālā darba speciālistu perspektīva

Profesionālās kompetences pilnveides pasākumu apmeklētība

No profesionālās pilnveides pasākumiem, kuri apmeklēti pēdējo 12 mēnešu laikā, ex-post pētījumā sociālā darba speciālisti visbiežāk min apmācības (94%) un supervīzijas (94%), bet 52-55% aptaujāto ir piedalījušies pieredzes apmaiņas semināros, metodiskajās sanāksmēs un kovīzijā (67. attēls). Diskusijās par labās prakses piemēriem ir piedalījušies 37% aptaujāto, bet ārzemju komandējumos pieredzes apmaiņai devušies 6%. Salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu, visvairāk palielinājusies sociālā darba speciālistu dalība supervīzijās (par 14%).

67. attēls. Tālākizglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



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

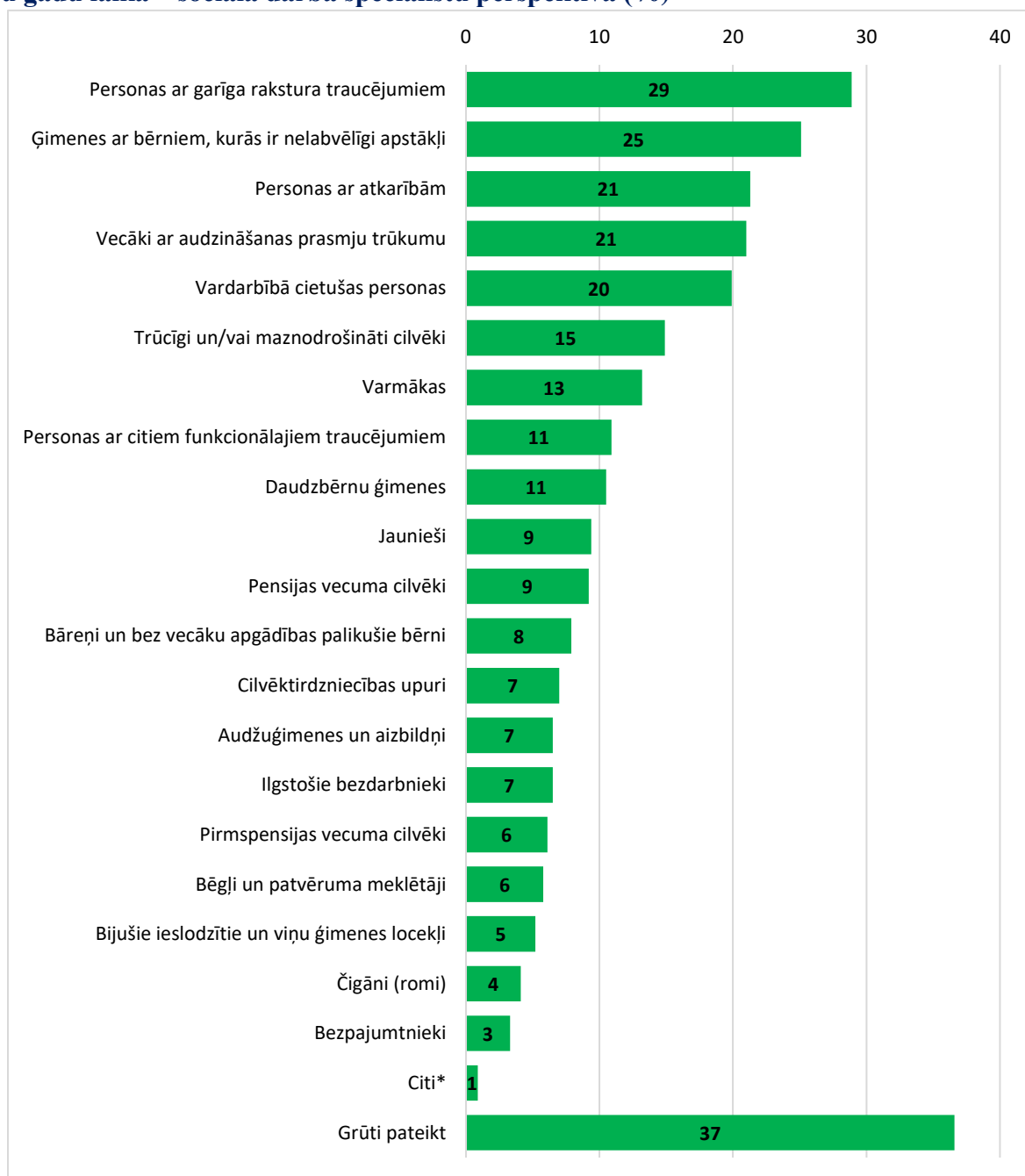
Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Piezīme: * Drukāti tiešsaistes metodiskie materiāli kā atbilžu variants tika iekļauts tikai 2022. gada pētījumā.

Personas ar GRT ir visbiežāk minētā klientu grupa, ar kuru sociālā dienesta speciālisti ir pilnveidojuši savas prasmes pēdējo piecu gadu laikā (29%) (68. attēls), kas var būt saistīts arī ar vajadzību pēc jaunām zināšanām, paralēli ieviešot DI projektu. Nākamās grupas pēc biežuma, ar kurām speciālisti ir pilnveidojuši prasmes, ir: ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (25%), personas ar

atkarībām (21%), vecāki ar audzināšanas prasmju trūkumu (21%), vardarbībā cietušas personas (20%). 11-15% speciālistu ir uzlabojuši savu profesionālo kompetenci darbam ar trūcīgiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem, vardarbību veikušām personām, personām ar citiem funkcionālajiem traucējumiem (kustību, redzes, dzirdes u.tml.) un daudz bērnu ģimenēm. Klienti, ar kuriem speciālisti visretāk pilnveidojuši prasmes (bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, romi, bezpajumtnieki) ir arī tie, ar kuriem speciālisti darbā biežāk jūtas nepārlicināti.

68. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti pilnveidojuši prasmes pēdējo piecu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)

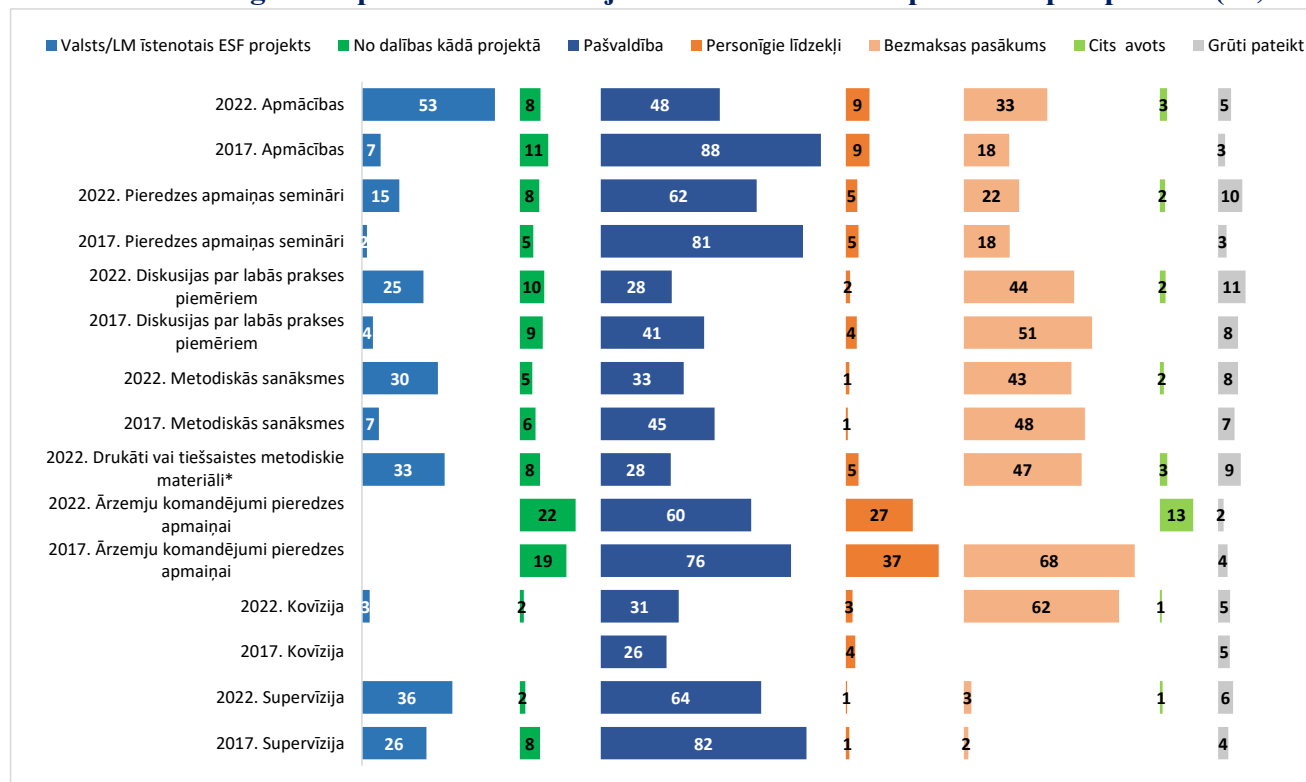


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Pieredzes apmaiņas semināru, supervīziju apmeklētāji, kā arī speciālisti, kuri devušies ārzemju komandējumos, kā biežāko pasākuma finansējuma avotu min pašvaldības finansējumu (>60%; 69. attēls). Supervīzijas gadījumā 36% speciālistu min arī valsts finansējumu; visbiežāk (53%) valsts finansējums tiek piešķirts apmācībām. Pēc speciālistu vērtējuma diskusijas par labās prakses piemēriem (44%), metodiskās sanāksmes (43%) un kovīzijas (62%) galvenokārt ir bezmaksas pasākumi. Personīgos līdzekļus speciālisti visbiežāk izlemj ieguldīt ārzemju komandējumos – raksturīgs 27% speciālistu, 2017. gadā – 37% speciālistu. Finansējums, kas iegūts no dalības kādā projektā, visbiežāk ir mērķēts ārzemju komandējumiem (22%), kā arī citu finansējumu visbiežāk norāda ārzemju komandējumiem, t.i., 13%. Runājot par visiem tālākizglītības pasākumiem, izņemot ārzemju komandējumus, ir palielinājies valsts finansējums (sākot ar 3% pieaugumu kovīzijām, beidzot ar 46% pieaugumu apmācībām pēc speciālistu vērtējuma). Palielinoties valsts lomai kā izglītības pasākumu finansētājam, samazinās pašvaldības loma attiecībā uz visiem pasākumiem, izņemot kovīziju.

69. attēls. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



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

Bāze: sociālā darba speciālisti, kuri apmeklējuši konkrēto tālākizglītības pasākumu pēdējo 12 mēnešu laikā

Piezīme: * Drukāti tiešsaistes metodiskie materiāli kā atbilžu variants tika iekļauts tikai 2022. gada pētījumā.

Lielākā daļa sociālā darba speciālistu ir informēti par ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” aktivitātēm. Pamatā informācija tiek iegūta no (1) sociālā dienesta vadītāja vai nodaļas vadītāja, (2) saņemta e-pastā vai (3) izlasīta LM īstenotā ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” “Facebook” lapā. Sociālo darba speciālistu sniegtās atbildes rāda, ka viņi tiek regulāri informēti par gaidāmajām aktivitātēm, taču aktīvākie speciālisti arī paši seko līdzi jaunumiem projekta “Facebook” lapā.

Tomēr ir arī daļa sociālā darba speciālistu, kuri ir salīdzinoši maz informēti par ESF projektu un tā aktivitātēm. Kā liecina sniegtās atbildes, tas lielā mērā ir atkarīgs no sociālā dienesta vadītāja, cik aktīvi viņš informē, un sociālā darba speciālista personiskās intereses sekot līdzi jaunumiem un profesionāli pilnveidoties. Piemēram, viena no sociālā darba speciālistēm norāda, ka daļa informācijas par gaidāmajām aktivitātēm ir palaista garām saistībā ar dienesta vadības maiņu. Pēc viņas domām, vadībai vajadzētu aktīvāk informēt darbiniekus par šāda veida pasākumiem.

Tomēr es uzskatu, ka vadībai mūs vajadzēja vairāk informēt par šiem pilotprojektiem, dot atļauju iesaistīties, bet [pilsētas nosaukums] mums bija tā situācija, ka vadība mainījās, vadītāja mainījās. Mēs bijām kā pabērnu lomā.

Tāpat ir daļa sociālā darba speciālistu, kas īpaši nepievērš uzmanību tam, kas tieši organizē aktivitātes un kas ir to finansējuma avots. Līdz ar to ir speciālisti, kas, iespējams, ir piedalījušies noteiktās ESF projekta aktivitātēs, taču to nesaista ar konkrēto projektu. Piemēram, viena no sociālā darba speciālistēm atzīst, ka viņa ir daļēji informēta par ESF projektu un norāda, ka parasti viņa pievērš uzmanību apmācību tēmai, nevis projekta nosaukumam.

Nē, par aktivitātēm īpaši nē, biju tikai uz vieniem kursiem. Sociālā darba žurnāls sociālajiem darbiniekiem ir saistībā ar to projektu, tad "Facebook" kaut ko es esmu redzējusi. Nu tā – es informēta esmu, bet baigi neiespringstu uz tām aktivitātēm, ka tas ir tieši zem tā nosaukuma [ka noteikta aktivitāte ir nākusi no tā projekta], es vispārīgi interesējos. (LM_EX_S4)

Sociālie darbinieki ESF projekta "Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" ietvaros ir piedalījušies dažādās aktivitātēs. Kvalitatīvā pētījuma ietvaros ir piemētas šādas: apmācības (klātienē un attālinātās); metodikas izstrāde un aprobācija; informatīvās sanāksmes par metodikām; vasaras skola; supervīzijas; konferences.

Speciālistu domas dalās par klātienē un attālinātajām mācībām, daļa dod priekšroku klātienē apmācībām, bet daļa – attālinātajām. Tie, kuri atzīst klātienē apmācības, uzskata, ka tajās, pirmkārt, ir iespējams padziļinātāk apgūt apmācību vielu, otrkārt – nodibināt un uzturēt kontaktus ar kolēģiem no citām pašvaldībām. Savukārt tie, kuri dod priekšroku attālinātajām mācībām, par priekšrocību uzskata to, ka var mācīties sev ērtā laikā, piemēram, pēc darba laika beigām. Viena no sociālā darba speciālistēm norāda, ka viņa augstāk minēto iemeslu dēļ izvēlas tikai klātienē apmācības. Taču cita sociālā darbiniece pretēji, jo viņai patīk mācīties sev ērtā laikā, nevis tad, kad tās ir iekārtotas visiem kopā. Jāatzīmē, ka viņa ir no attālāka reģiona, līdz ar to viņai šādā veidā arī nav jāpatērē laiks ceļā uz un no apmācībām. Šī sociālā darbiniece arī norāda, ka arī attālinātajās apmācībās mācību saturs ir ļoti kvalitatīvs, jo ir pieejami izdales materiāli un prezentācijas.

Man patika, ka es varu mācīties nevis konkrētajā darba laikā, bet es varu arī pēc darba noklausīties. Man tas apmācību stils patīk. Tātad formāts. Jā. Attālinātās mācības man ērtā laikā. Es katru dienu pa stundiņai mācījos. Man tas patika. Un tas saturs? Ļoti vērtīgs! Es esmu vairākos piedalījies, un arī izdales materiāli bija fantastiski, arī prezentācijas.

Pēc sociālā darba speciālistu domām, iespēja profesionāli pilnveidoties par ESF fonda līdzekļiem pati par sevi ir lieliska iespēja, jo līdz ar to nav jāreķinās ar pašvaldības budžeta iespējām un domes vadības izpratni par nepieciešamajām apmācībām. Sociālā darba speciāliste skaidro, ja pasākums kaut vai daļēji ir finansēts no ārēja finanšu avota, tas veicina speciālistu iespēju tajā piedalīties, jo nav

nepieciešams domes vadībai paskaidrot, kāpēc konkrētais pasākums ir nepieciešams un kāpēc nevar izmantot citu lētāku alternatīvu.

Kaut vai tas, ka daļēji finansē, tas ir ļoti svētīgi, jo tas domei ietaupa budžetu, un nav vajadzīgs prasīt: "Lūdzu, palaidiet, tas maksā tik un tik". Un tad nav pretī jautājums: "Kāpēc tik dārgi?" Jā, tas, ka tas ir apmaksāts pasākums. Jā, tie divi. Kaut vai ja tas ir daļēji apmaksāts, tas ir lieliski. (LM_EX_S2)

Saskaņā ar sociālā darba speciālistu teikto, visi līdz šim īstenotie pasākumi ir bijuši vērtīgi un noderīgi, jo no katra pasākuma iespējams kaut ko iegūt – ja ne jaunas zināšanas, tad tā vienmēr ir iespēja nodibināt jaunus kontaktus ar kolēģiem un paskatīties uz sevi un savām zināšanām no malas. Taču tas, cik lielā mērā tās tiks izmantotas ikdienas darbā, ir atkarīgs no katra speciālista individuāli. Piemēram, divas no intervētajām sociālajām darbiniecēm stāsta, ka neatkarīgi no tā, vai informācija ir jauna, vai jau iepriekš zināma, tā ir vērtīga, jo tā vai nu papildina jau esošo zināšanu bāzi, vai arī tā atsvaidzina atmiņu un liek paskatīties no cita rakursa. Viena no speciālistēm arī piebilst, ka iegūto zināšanu izmantošana praksē nereti ir arī atkarīga no darbinieka personības un ieinteresētības savā ikdienas darbā ieviest kādas izmaiņas.

Jebkura jauna informācija vai jebkura vecās informācijas atkārtošana, uzzināšana ir noderīga, bet jautājums ir, cik mēs to pielietojam savā darbā, kas arī ir atkarīgs no darbinieka, no viņa ieinteresētības darbā, no viņa vērtību sistēmas, kas ir svarīgs. Es varu pateikt, ka jebkurā jaunā situācijā vai apmācībā es kaut ko gūstu sev, ja es arī neko jaunu neuzzinu, tad es pārdomāju to, kā es rīkojos kaut kādās lietās. Cilvēkam ir jādomā jebkurā gadījumā, ko viņš dara, ko viņš var izdarīt.

Būtiski norādīt, ka kvalitatīvās izpētes laikā nav iespējams noteikt, kuri no pasākumiem ir bijuši paši vērtīgākie, jo to piedāvājums ir bijis ļoti plašs. Tomēr, aplūkojot sniegtās atbildes, iespējams redzēt, ka sociālā darba speciālisti, pirmkārt, ļoti atzinīgi vērtē iespēju piedalīties vasaras skolā un supervīzijās, jo gan vienā, gan otrā pasākumā ir iespējams veidot un uzturēt profesionālos kontaktus. Kā skaidro divas no intervētajām sociālajām darbiniecēm, tad viņām pats vērtīgākais visos pasākumos ir tieši tīklošanās un pieredzes apmaiņa, jo pēc tam var jebkurā laikā brīvi piezvanīt un pakonsultēties par sev aktuālajiem jautājumiem.

Man visvērtīgākie liekas kontakti, ko tu iegūsti. Tu vari sazvānīties, pajautāt, kā jūs darāt. Man ir ļoti svarīgi uzturēt ar kolēģiem kontaktu – kā jūs rīkojaties, vai jums ir kāds līdzīgs gadījums, ko jūs piedāvājat, kādi ir risinājumi. Vienkārši aprunāties, jo mēdz būt dažādi tie gadījumi. (LM_EX_S3)

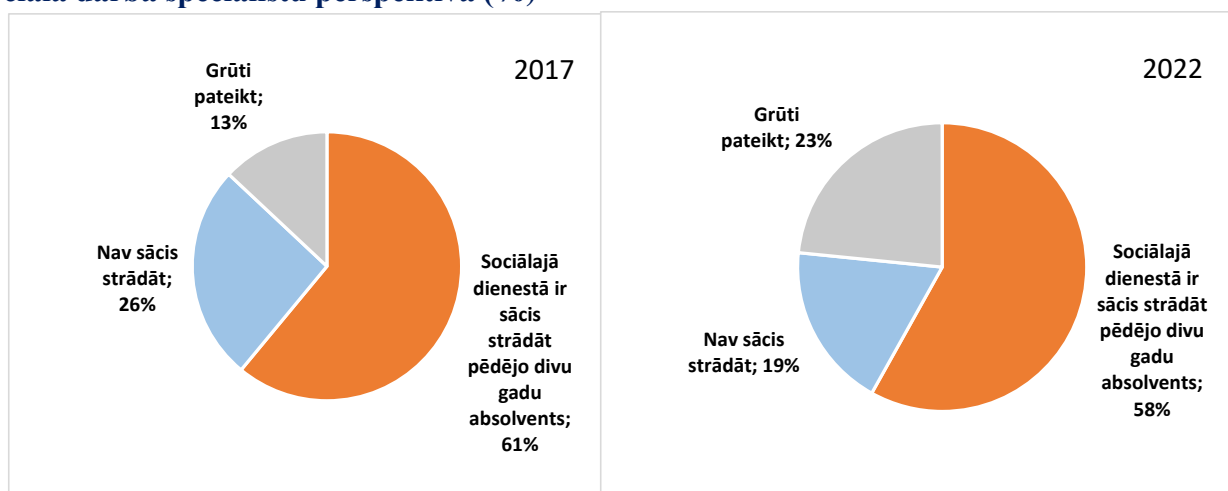
Klātienē apmācībās tas ir viss – šī kolēģu pieredzes apmaiņa. Šobrīd apmācībās par atkarīgām personām cilvēki ar atkarības problēmām arī ir klātesoši ar mums kopā, stāsta par savu pieredzi, tā pieredze, daudz interesantu lietu.

Tāpat katrs pasākums savā veidā sniedz iespēju mazināt emocionālo slodzi un sevi profesionāli un garīgi pilnveidoties. Attiecībā uz supervīzijām, jāatzīmē, ka ļoti nozīmīgs faktors ir supervizors – cik viņš ir profesionāls un cik labi viņam izdodas nodibināt kontaktu ar grupu un/vai katru individu atsevišķi. Piemēram, viena no sociālā darba speciālistēm atklāti stāsta, ka viņa diemžēl nesaņem no supervīzijām to, ko vēlētos, jo viņai ar izvēlēto supervizoru nav labs kontakts. Pēc viņas domām, supervizoru vajadzētu reizi divos gados mainīt. Taču sociālā darba speciālisti, kuri ir apmierināti ar savu supervizoru, šo pasāku vērtē ļoti atzinīgi. Jāatzīmē, ka supervizora izvēle un maiņa ir atkarīga no sociālā dienesta spējas atrast piemērotu supervizoru, nevis projekta nosacījumiem.

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavošanas vērtējums

Atbildot uz jautājumu, vai pēdējo divu gadu laikā sociālajā dienestā ir sācis strādāt pastāvīgā darbā kāds speciālists, kas pēdējo divu gadu laikā absolvējis mācību iestādi, 58% ex-post aptaujātie sociālā darba speciālisti atzīmē, ka sociālajā dienestā ir sācis strādāt absolvents, 19% norāda, ka nav, bet 23% ir atzīmējuši, ka viņiem ir grūti pateikt (70. attēls). Redzams, ka no ex-ante līdz ex-post pētījumam ir pieaudzis to speciālistu īpatsvars, kuriem grūti pateikt, vai pēdējo divos gados dienestā ir sākuši strādāt absolventi. Šeit, iespējams, atspoguļojas arī ATR rezultātā notikušās dienestu pārreorganizācijas sekas, kas samazinājušas esošo darbinieku zināšanas par situāciju dienestā kopumā.

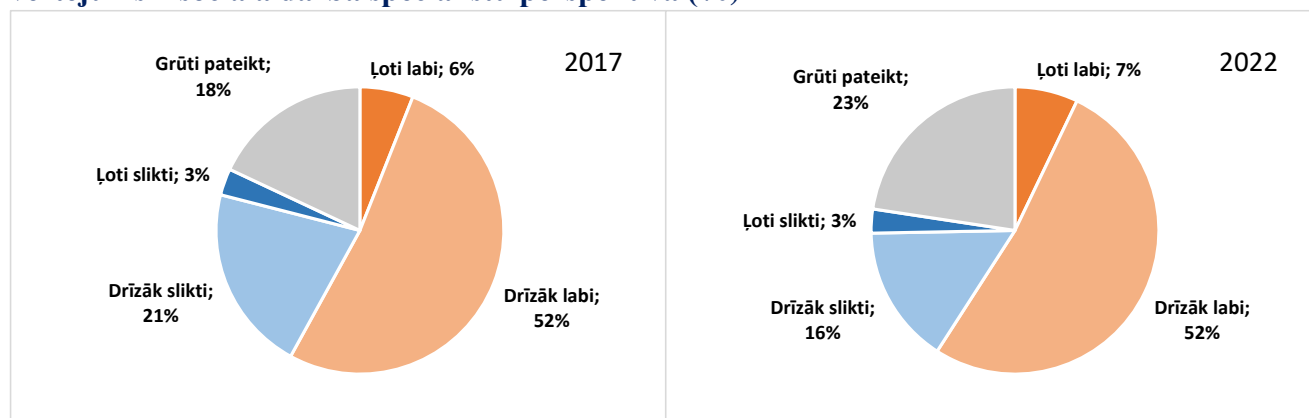
70. attēls. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Gan 2017., gan 2022. gada aptaujā vairāk nekā puse sociālā darba speciālistu vērtē absolventu sagatavoību kā labu (59%; 71. attēls), bet kritiski uz to raugās 19% aptaujāto. Tajā pašā laikā ex-post pētījumā 23% ir grūti izvērtēt sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavoību. Salīdzinot 2017. gada un 2022. gada aptauju datus, absolventu sagatavoība tiek vērtēta visai līdzīgi.

71. attēls. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavošanas sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)

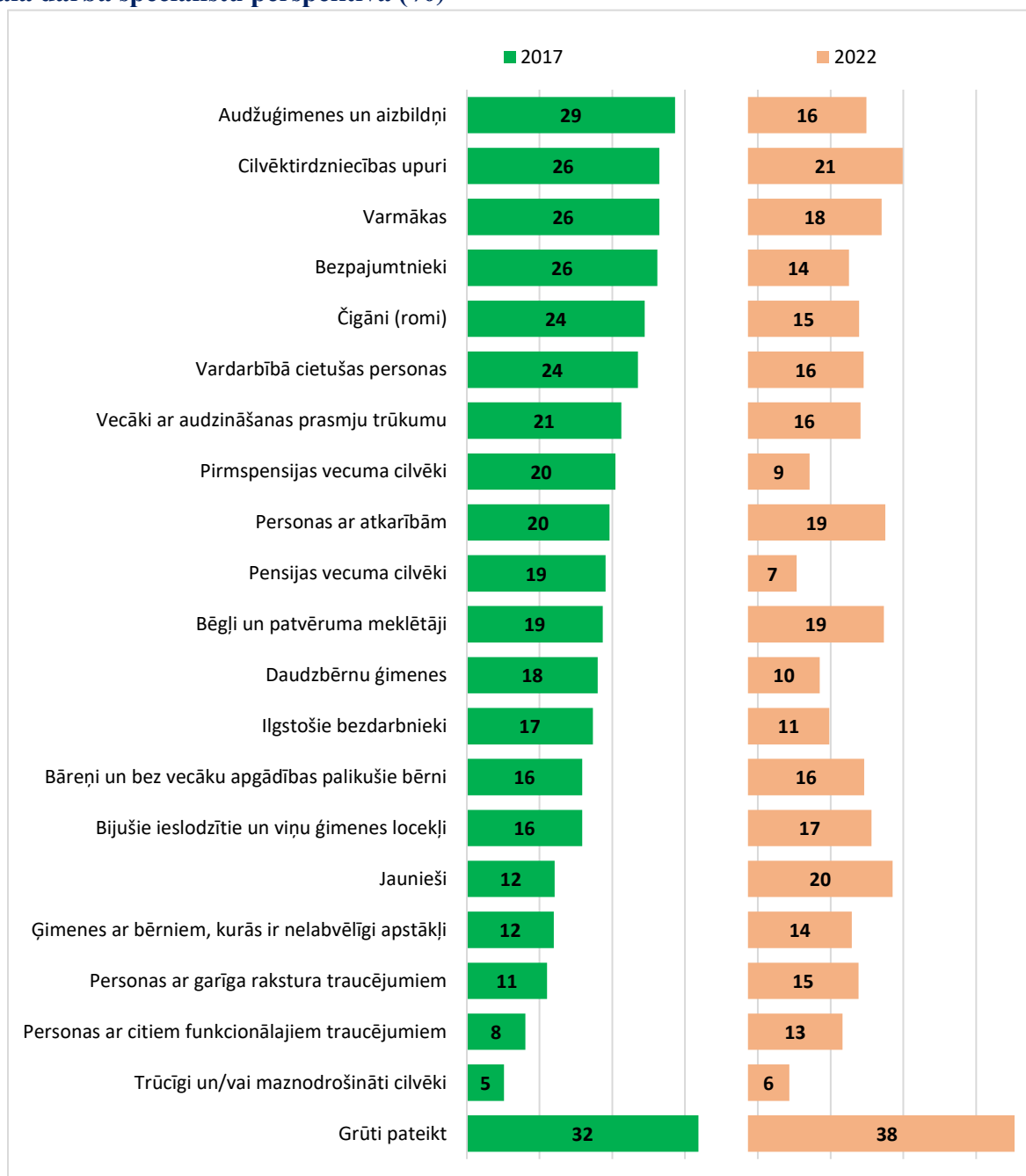


Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

Sociālā dienesta speciālistu kompetences vērtējums

2022. gadā visbiežāk minētās klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālisti vēlas turpmāk uzlabot savas prasmes (72. attēls), ir: cilvēktirdzniecības upuri (21%), jaunieši (20%), personas ar atkarībām, bēgļi un patvēruma meklētāji (19%). Vienlaikus jāatzīst, ka cilvēktirdzniecības upuri un bēgļi un patvēruma meklētāji, izņemot Ukrainas civiliedzīvotājus, šobrīd ir Latvijā samērā reta klientu grupa, attiecīgi, plānojot apmācības, ir rūpīgi jāizvērtē to mērķis un lietderība.

72. attēls. Klientu grupas, ar kurām sociālā dienesta speciālisti vēlētos uzlabot savas prasmes – sociālā darba speciālistu perspektīva (%)



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

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=705

No kvalitatīvajā pētījumā sniegtajām atbildēm izriet, ka sociālā darba speciālisti vēlētos uzlabot vai papildināt savas prasmes un iemaņas par:

- stresa menedžmentu profesionālajā darbā;
- to, kā strādāt ar bērniem un jauniešiem, kuriem ir kādas uzvedības problēmas;
- to, kā veiksmīgi sarunāties ar personu, kurai ir GRT;
- to, kā konfrontēt vardarbību veikušu personu;
- to, kā palīdzēt atkarīgai personai atzīt problēmu un motivēt to sākt risināt.

Divas no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka gribētu uzlabot savas komunikācijas prasmes, viena no speciālistēm vēlētos iemācīties nodot vēstījumu personai ar GRT, tā, lai tas būtu pēc iespējas vieglāk uztverams, bet cita – iemācīties konfrontēt vardarbību veikušu personu un panākt tā piekrišanu pakalpojuma saņemšanai. Savukārt cita speciāliste atzīst, ka gribētu iemācīties atpazīt atkarīgu personu, lai arī ar tām ikdienā nestrādā.

Ar GRT tieši vairāk, padziļinātāk tās prasmes, ne tik daudz komunikācijā, izpratnē, bet, kā vairāk viņiem aiznest šo informāciju vieglākā formā, darbībā, metodēs, lai viņiem pašiem būtu vieglāk funkcionēt.

Tur ir tā, ka viena lieta ir nedrošība tieši runāt šo tēmu, runāt ar vainīgo, norādīt uz viņa vainu, kas tu tiešām esi bijis tas, kas ir darījis ko nedrīkst. Tā konfrontēšana, tas ir tas īstais vārds – konfrontēt to, kam būtu jāsaņem pakalpojums sakarā ar to, ka viņš ir veicis vardarbību pret kādu citu. Tā ir problemātiskā lieta, tur pieredze, prakse ir mazāk, tas arī ir tas, kas mācībās noteikti noderētu – runāt ar šādu, varbūt pat brīžiem agresīvu klientu, kurš jānovirza, lai viņš saņemtu kādu pakalpojumu.

Tāpat sociālie darbinieki norāda uz dažām prasmēm un iemaņām, kas nav tik tieši saistītas ar sociālo darbu kā profesiju – pirmās palīdzības sniegšana un padziļinātāka izpratne par iespējām, ko piedāvā dažādie mākslas terapiju veidi. Jau augstāk pieminētā sociālā darbiniece, kura dod priekšroku darbam ar senioriem, bet nelabprāt strādā ar ģimenēm ar bērniem, atzīst, ka gribētu uzlabot savas zināšanas par to kā sniegt palīdzību personai ar GRT, ja tai pēkšņi kabinetā paliek slikti, kā arī kā palīdzēt pašai sev stresa situācijās un kādu mākslas terapiju rekomendēt saviem klientiem.

Medicīniskā ziņā, kā rīkoties, ja uznāk kabinetā sliktumi. Reāli kā tas ir, kādas zāles jālieto, kā man uzvesties, kur man stāvēt, kā man būt, ko man darīt, vai man viņu saķert, vai man viņu neķert, pieskarties vai nepieskarties. [...] Protams, ka gribas kaut ko jaunmodīgu, sev gribas. Ja tu sev mācies, tad arī klientiem labi. Kā iziet no stresa... Kaut ko par terapijām - par mākslas, mūzikas terapijām, ar suņiem. Pati negribētu vadīt grupas, bet gribētu iepazīties ar to, kas tas ir, tas nav mans lauciņš.

Balstoties uz sniegtajām atbildēm, iespējams secināt, ka kopumā sociālā darba speciālisti vēlas padziļināt savas komunikācijas prasmes darbā ar noteiktām mērķa grupām, paplašināt savas metodes darbā ar senioriem un ģimenēm ar bērniem, kā arī uzlabot savas zināšanas par to kā sev palīdzēt stresa situācijā.

Sadarbības partneru perspektīva

Būtiskākais novērojums, noskaidrojot sadarbības partneru viedokli par sociālo dienestu sociālo darbinieku kompetencēm, ir tas, ka daļa partneru bija samērā labi informēti par apmācību un metodisko materiālu klāstu, kas izstrādāti un pieejami sociālajiem darbiniekiem ar LM īstenotā ESF projekta

“Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” atbalstu. Attiecīgi, atzīstot sociālo darbinieku kompetences pilnveidošanos, šie sadarbības partneri to saista tieši ar LM īstenoto projektu.

Sadarbības partneri atzīmē, ka nozīmīgs resurss ir arī sociālo darbinieku sanāksmes, t.sk. regulāras sanāksmes ar Labklājības ministrijas piedalīšanos. Tas nodrošina kā metodisko vadību, informācijas apmaiņu par nozares aktualitātēm, kā arī kopības sajūtu – sajūtu, ka sociālo dienestu problēmas tiek uzklautas un ka iespējams nodot informāciju tieši politikas veidotājiem. Partneri uzskata, ka šādas sanāksmes ir turpināmas arī pēc ESF projekta noslēguma.

Saistībā ar sociālo dienestu kompetencēm visbūtiskākās diskusijas raisījās par ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros izstrādāto jauno metodiku darbam ģimenēm ar bērniem. Trīs reģionālajās grupās, t.sk., Rīgas un Pierīgas reģiona FGD, kurā piedalījās vairāku nacionāla līmeņa sadarbības partneru pārstāvji, šis jautājums izrādījās īpaši būtisks.

Sadarbības partneri norāda uz divām problēmām, ar kurām viņi ir sastapušies kopš brīža, kad sociālo dienestu sociālie darbinieki ir sākuši šo metodiku pielietot darbā. Abas problēmas kaut kādā mērā ir savstarpēji saistītas. Pirmā problēma ir pieeja, kādu sociālais darbinieks lieto darbā ar klientu, šajā gadījumā – ģimeni ar bērniem. Sadarbības partneri pauž bažas, ka sociālie darbinieki ir pārpratuši metodikā pausto ideju par to, kādai ir jābūt klienta motivācijai un vēlmei sadarboties un par to, ka klientam ir jāizrāda iniciatīva. Pārpratums izpaužas apstākļi, ka daļa sociālo darbinieku uzskata, ka klienta vēlmei sadarboties ir jābūt tik lielā mērā brīvprātīgai, ka sociālajam darbiniekam nav jāizrāda nekāda iniciatīva, nav jāizsaka piedāvājumi un nav jāuzmeklē klients, ja viņš pats pēc citu institūciju ieteikuma nav vērsies sociālajā dienestā. Atsevišķi sadarbības partneru pārstāvji uzsver, ka šāda interpretācija ir pretrunā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 7. pantā noteikto klienta pienākumu sadarboties un izmantot iespējas saņemt sociālos pakalpojumus. Viņuprāt, šāda likuma redakcija netieši ļauj sociālajam darbiniekam arī uzstāt uz vai pārliecināt klientu par vajadzību saņemt noteiktus sociālos pakalpojumus vai klientam iesaistīties noteiktās sociālās rehabilitācijas programmās. Redzams, ka šeit sadarbības partneri ignorē situāciju, ka klientam, neievērojot likumu un nesadarbojoties ar sociālo darbinieku, neiestājas nekādas sekas, kā rezultātā, ņemot vērā sociālo dienestu slodzi, darbinieki ir motivēti strādāt pirmām kārtām ar tiem klientiem, kas vēlas sadarboties un uzlabot savu situāciju.

Otrā problēma, kuru akcentē sadarbības partneri, īpaši, bāriņtiesu pārstāvji, ir pretrunas starp to, kā sociālie darbinieki interpretējuši metodikā darbam ģimenēm ar bērniem noteikto ar Latvijas tiesisko regulējumu – Bāriņtiesu likuma 17. un 22. pantā un Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 12. panta 2.¹, 2.³ un 2.⁴ daļās noteiktajiem informācijas apmaiņas pienākumiem. Turpinājumā ir sniegti citāti, kas parāda sadarbības partneru redzējumu par to, kādas problēmas sadarbībā ar sociālajiem dienestiem ir radījusi jaunās metodikas darbam ģimenēm ar bērniem interpretācija.

Pēdējo gadu laikā aizvien vairāk ir tendence, ka sociālais darbs var notikt tikai ar tiem, kuri paši vēlas, lai ar viņiem strādā, ka tādi obligātie klienti vairs nav. Dažkārt tāda tendence ir jūtama. Bāriņtiesām tas, protams, ir apgrūtinājoši, jo tad jau nekas nevarēs notikt bērna situācijas uzlabošanai, ja iniciatīva tiks gaidīta no klienta. Pagaidām sociālais dienests cenšas strādāt ar visiem tiem gadījumiem, kad bāriņtiesa lūgusi iesaistīties vai pēc savas iniciatīvas šo darbu veic, pat ja vecāks nav aktīvs. Tas ir pozitīvi, bet vispārīgi Latvijas mērogā es aizvien biežāk dzirdu šo – tas mums nav jādara. Ja klientam vajag, tad viņš nāk, lūdz, prasa, mēs atbalstīsim, bet paši viņam pakaļ neskriesim. [...] ļoti skaļi ir ienākusi šī jaunā metodika, par ko visi runā, tas ir tas, kas bāriņtiesu mazliet satrauc. Varbūt tāpēc, ka

mēs tik labi nezinām šo jauno metodiku, nesaprotam, kāda ir tālākā sadarbība plānota šajās lietās, ja būs tikai brīvprātīgais darbs, bet ar pārējiem nestrādāsim.

Jaunā metodika nosaka to, ka darbiniekiem nav tiesību sniegt atzinumu, viņiem tas nav jādara, savukārt normatīvajā regulējumā ir rakstīts, ka sociālais dienests sniedz atzinumu bērnu tiesai. [...] Es zinu, ka ir darbinieki Latvijā, kas ir uzrakstījuši bāriņtiesām tieši tādu atbildi, kad bāriņtiesa prasījusi sniegt atzinumu – sakarā ar metodikas noteikto tādā un tādā lappusē, bet mums atzinums nav jāsniedz. Nav jāsniedz arī papildus nekāda informācija par ģimeni kā tādu arī par veikto sociālo darbu. Ja tāda rodas darbiniekiem izpratne, mācoties šo jauno metodiku, tad kaut kas nav kārtībā, tā nedrīkstētu būt. Tādā gadījumā šāds sadarbības partneris vispār nekādā veidā bāriņtiesai nav palīdzošs.

Sadarbības partneru šaubas par jaunās sociālā darba metodikas darbam ģimenēm ar bērniem atbilstību Latvijas realitātei parāda vajadzību iepazīstināt ar jaunās metodikas saturu un skaidrot tās piemērošanas kārtību arī citām institūcijām, it īpaši attiecībā uz informācijas apmaiņu un sadarbību dažādu institūciju starpā.

Saistībā ar intensīvo apmācību procesu, kurš ESF projekta ietvaros ir vērts uz sociālo dienestu kapacitātes stiprināšanu, sadarbības partneri piemin arī negatīvas sociālo darbinieku attieksmes pret sadarbības partneriem pieaugumu. Tas izpaužas kā valdonīgas, augstprātīgas attieksmes savstarpējā komunikācijā. Sadarbības partneri šo attieksmi saista ar sociālo darbinieku apmācībām tāpēc, ka šajā komunikācijā daļa sociālo darbinieku demonstrē savu zināšanu un kompetences pārākumu pār sadarbības partneru zināšanām, tādējādi noniecinot citu iestāžu darbu.

Aicinājums būtu, vadot apmācības vai jebkurus citus pasākumus, sociālajiem darbiniekiem neuzsvērt, ka sociālais darbs ir kaut kas, kas stāv [pāri visam]. [...] Ka tas ir kaut kas tāds, kam ir tāda nozīme, kam ir tāds ieguldījums, kam ir tādas apmācības, tādas metodikas. Savukārt citiem gan nav nekā, ka citi gan pa lielai daļai nekam neder un nesaprot, kā šai dzīvē būtu jādzīvo. [...] Es cenšos pateikt, ka nepaceļ pāri, pasakot, ka visur citur to, ko dara [citas iestādes], ka tas ir itin nekas uz sociālā darba fona. Tas tomēr ļoti, ļoti [negatīvi] ietekmē savstarpējo sadarbību. [...] [Vajag] saprast, ka mēs visi šajā posmā esam sadarbības partneri, un te nav kāds gudrāks.

Tādējādi šī situācija iezīmē pirmo no sadarbības partneru minētajām tēmām, kurās būtu jāturpina sociālo dienestu profesionalitātes stiprināšana. Sadarbības partneri uzskata, ka valdonīga komunikācija liecina, ka to demonstrējošie sociālie darbinieki nav pietiekami izpratuši, kā izpaužas cieņpilna saskarsme, turklāt pastāv risks, ka, ja šādi sociālie darbinieki vērsas un izturas pret sadarbības partneriem, tad līdzīgi viņi izturas arī komunikācijā ar klientiem.

Valdonīgas komunikācijas ietvaros no sociālo dienestu puses sadarbības partneri ir saņēmuši norādījumus, ka noteiktas klientu grupas (personas ar alkohola atkarībām vai bez noteiktas dzīves vietas) ir “mazāk vērtīgas” par citām, cenšoties izvairīties piešķirt tām sociālos pakalpojumus, vai uzdevumus, ka stacionāru pārstāvjiem būtu jāiepazīstas ar viņu pašvaldības saistošajiem noteikumiem, piemēram:

Bet periodiski no ārpus Rīgas sociālajiem dienestiem parādās doma – jūs taču esat slimnīcas sociālie darbinieki, jums ir jādara viss, jāaizpilda tādi un tādi dokumenti, skatieties tajos noteikumos. Lai gan tie ir viņu pašvaldības noteikumi. Mēs esam pretimnākoši, bet mēs arī paskaidrojam, ka mēs slimnīcā neturam katras pašvaldības saistošo noteikumus. Mēs tīri fiziski netiekam galā ar to apjomu, lai skatītu katras pašvaldības saistošos noteikumus.

Papildus sociālo darbinieku komunikācijas prasmju vērtējumam, sadarbības partneri vērš uzmanību uz dažādu sociālo dienestu sagatavoto dokumentu kvalitāti – sniegtās informācijas apjomu un tās mērķtiecīgumu. Bāriņtiesu pārstāvji šeit norāda, ka daļā sociālajiem darbiniekiem trūkst prasmju strukturēt atzinumus, kas tiek sniegti uz bāriņtiesu pieprasījumiem. Šeit kritika ir vērsta uz to, ka sociālajiem darbiniekiem ir jāprot paraudzīties uz sniegto informāciju ne tikai no procesa – veiktā sociālā darba – viedokļa, bet arī prast novērtēt, secināt un sniegt pierādījumus un dokumentos uzskatāmi raksturot, kā psihosociālā darba vai saņemto sociālo pakalpojumu rezultātā ir uzlabojušās kādas noteiktas klienta sociālās prasmes.

Atzinumu kvalitāti mēs gribētu daudz, daudz labāku, kolēģi vēl diezgan pieklājīgi izteicās. [...] tad, kad no bāriņtiesas nāk lūgums sniegt atzinumu par aizgādību, saskarsmi, jebkuru lietu no dienesta, dienests pazaudējas tajā, ka mūsu fokuss ir bērns. Tas, ka vecāks ir atradis darbu, kā dzīvs piemērs, man neko neizsaka par viņa prasmēm audzināt vai rūpēties par bērnu atbilstoši bērna interesēm. Tas neko nenozīmē, tieši tāpat kā tas, ka viņš saņem pabalstus. Ienākumi nav raksturojošais, tas, ka viņš ir apmeklējis psihologu vai moderno BEA grupu – tas nekādā veidā neko neliecina par viņa prasmju izaugsmi.

Runājot par dažādām mērķa grupām, darbā ar kurām sociālo dienestu sadarbības partneri redz nepieciešamību uzlabot sociālo darbinieku kompetences, tiek minētas tikai dažas grupas, un pamatojums bieži ir saistīts ar noteiktu sociālo problēmu aktualitātes pieaugumu. Sadarbības partneri visbiežāk min vajadzību uzlabot saskarsmes prasmes un kompetences darbā ar jauniešiem (nepilngadīgajiem), tostarp tādām sarežģītām grupām kā jaunieši ar atkarības problēmām, jaunieši ar noslieci uz vardarbību u.tml. Otra mērķa grupa, darbā ar kuru sadarbības partneru vērtējumā sociālajiem darbiniekiem pietrūkst prasmju, ir personas ar GRT, it īpaši, ar psihiskām saslimšanām.

Bijuši tikai pāris tādi gadījumi, ka vecākās paaudzes pārstāvjiem ir grūti kontaktēties ar jaunatni, ja ir vecāks sociālais darbinieks – es jau to jaunatni nesaprotu, mēs jau no 14 gadiem paši mācījāmies dzīvot. Ar tādām frāzēm, ar mūsdienu jaunatni viņš nespēj tā īpaši saprasties, varbūt tas ir viens, ar ko darbā esmu saskārusies.

Apkopojot sadarbības partneru vērtējumus par sociālo darbinieku prasmēm un kompetencēm un salīdzinot tos ar ex-ante pētījumu, secināms, ka līdzīgi kā iepriekš, sadarbības partneri uzskata, ka augstu profesionālo kompetenci nodrošina atbilstoša izglītība, tostarp, daļība ESF projekta īstenotajos apmācību pasākumos un supervīzijās, uzkrātā praktiskā darba pieredze, kā arī profesionālā piemērotība. Tā rezultātā vairāki sadarbības partneri norāda, ka augstskolās sagatavotajiem sociālajiem darbiniekiem trūkst prakses, kuru viņi iegūst, uzsākot darbu sociālajā dienestā. Nepilnīgas zināšanas un prasmes, līdzīgi kā iepriekš, visbiežāk novērotas savstarpējās komunikācijas jomā. Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, sadarbības partneri praktiski nav minējuši, ka sociālajiem darbiniekiem trūkst zināšanu darbā ar vardarbības upuriem un personām ar varmācīgu uzvedību, bet joprojām par nepietiekamām tiek uzskatītas zināšanas un prasmes darbam ar jauniešiem un personām ar GRT.

Kopsavilkums

ESF projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” atbalstu, kas piedāvāja apmācības, supervīzijas un jaunas sociālā darba metodikas darbā ar noteiktām klientu grupām, atzinīgi vērtē kā sociālie darbinieki, tā viņu sadarbības partneri. Sociālie darbinieki atzīst, ka projektā izstrādātās metodikas ir sniegušas jaunu skatījumu uz risku izvērtējumu, starpinstitucionālo sadarbību, dažādu

klientu grupu komunikācijas īpatnībām, attīstījušas speciālista pašanalīzes prasmes u.tml. Būtisks resurss, kā paaugstināt sociālo darbinieku informētību un veidot saikni ar politikas veidotājiem ir sanāksmes ar Labklājības ministrijas piedalīšanos. Vienlaikus ex-post pētījuma rezultāti rāda, ka saglabājas sociālo darbinieku vajadzība pēc apmācību turpināšanas un jaunām sociālā darba metodikām darbā ar konkrētām klientu grupām, jo daļai no tām raksturīgas kompleksas un sarežģītas sociālās problēmas un situācijas, tāpēc profesionālā pilnveide notiek ilgākā laika posmā.

Sociālo darbinieku darba rezultāti un atalgojuma sistēma

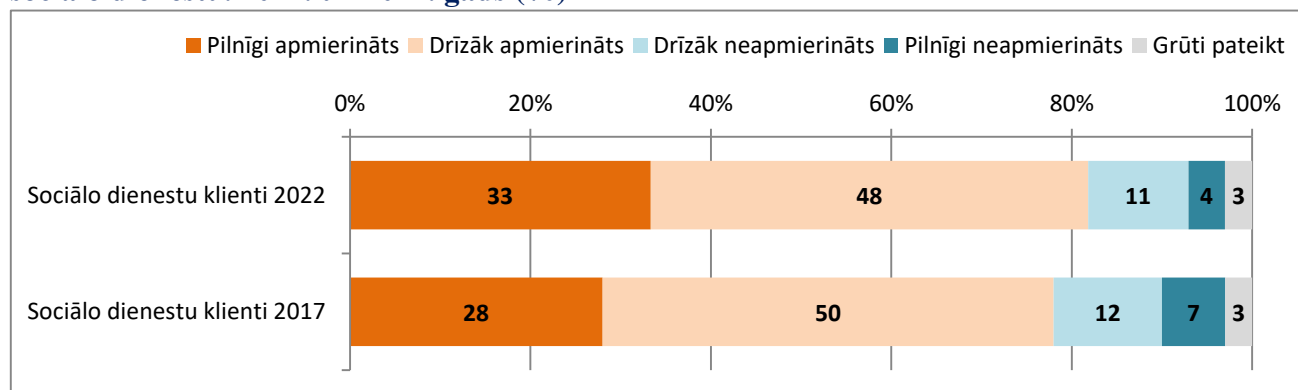
Noslēdzošā sadaļa, izvērtējot sociālo dienestu darbu, ir veltīta pašvaldībā praktizētas sociālo darbinieku darba rezultātu novērtējuma sistēmai, kāda pastāv pašvaldībā, izpētei, un darbinieku atalgojuma sistēmu raksturojumam. Šie ir būtiski sociālo dienestu darba efektivitātes novērtējuma jautājumi, sevišķi, raugoties no iepriekšējās nodaļas konstatētās augstās darbinieku slodzes un kopējā cilvēkresursu trūkuma viedokļa.

Iedzīvotāju perspektīva

Apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu un sociālo darbinieku sniegumu

Gan ex-post (2022. gada), gan ex-ante (2017. gada) iedzīvotāju aptaujās atsevišķi tika vērtēta sociālo dienestu klientu apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu un sociālo dienesta speciālistu profesionālais sniegums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta sociālo darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru. Sociālo dienestu klientu vērtējums attiecībā uz vispārēju apmierinātību par sociālā dienesta palīdzību ir salīdzināts ar “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” noteikto politikas rezultatīvo rādītāju par iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātību ar sociālā dienesta sniegto atbalstu. Salīdzinājumam ir izmantots kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs, kur apkopotas atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”.

73. attēls. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu. 2017. un 2022. gads (%)



Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.

Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683.

Kopumā 2022. gada aptaujas Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, atbildes uz jautājumu par to, cik apmierināti viņi ir ar sociālā

dienesta palīdzību viņu ģimenes situācijā, parāda, ka 33% ir pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta sniegto palīdzību, 48% ir drīzāk apmierināti, 11% ir drīzāk neapmierināti, bet 4% ir pilnīgi neapmierināti (73. attēls). Salīdzinājumam 2017. gadā 28% sociālo dienestu klientu bija pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta sniegto palīdzību, 50% bija drīzāk apmierināti, 12% bija drīzāk neapmierināti, bet 7% bija pilnīgi neapmierināti. Tas parāda, ka kopumā pēdējo piecu gadu laikā ir mazliet pieaudzis to klientu īpatsvars, kas ir pilnīgi apmierināti, un samazinājies to skaits, kas ir drīzāk neapmierināti vai pilnīgi neapmierināti.

“Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādņēs 2014.-2020.gadam” noteiktais politikas rezultatīvais rādītājs “iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu”, plānotais rādītāja lielums bija 75%, un šī vērtība tika pārsniegta jau 2017. gada ex-ante mērījumā. Ja 2017. gadā sociālo dienestu klientu summārais apmierinātības rādītājs (atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”), bija 78% (28% pilnīgi apmierināti un 50% drīzāk apmierināti), tad 2022. gada aptaujā šis rādītājs ir pieaudzis līdz 81% (33% “pilnīgi apmierināti” un 48% “drīzāk apmierināti”).

Sociālo darbinieku profesionālā snieguma vērtējums

Saskaņā ar 2022. gada aptaujas rezultātiem tajos gadījumos, kad konkrētā persona pati personīgi ir vērsusies sociālajā dienestā, 72% gadījumu sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku. Redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gadu, pēdējo piecu gadu laikā personisku klātienas konsultāciju vai sarunu ar sociālo darbinieku īpatsvars ir samazinājies (no 81% 2017. gadā līdz 72% 2022. gadā). Tas skaidrojams, ar Covid-19 pandēmijas ierobežojumu ietekmi, kad dokumenti sociālajā dienestā tika kārtoti arī bez tieša klātienas kontakta (piemēram, atstājot pastkastītē).

Sadarbību ar sociālo dienestu gan ex-ante, gan ex-post pētījumā klienti ir vērtējuši 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālo darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru. Šos aspektus ir izvērtējuši tie sociālā dienesta klienti, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku.

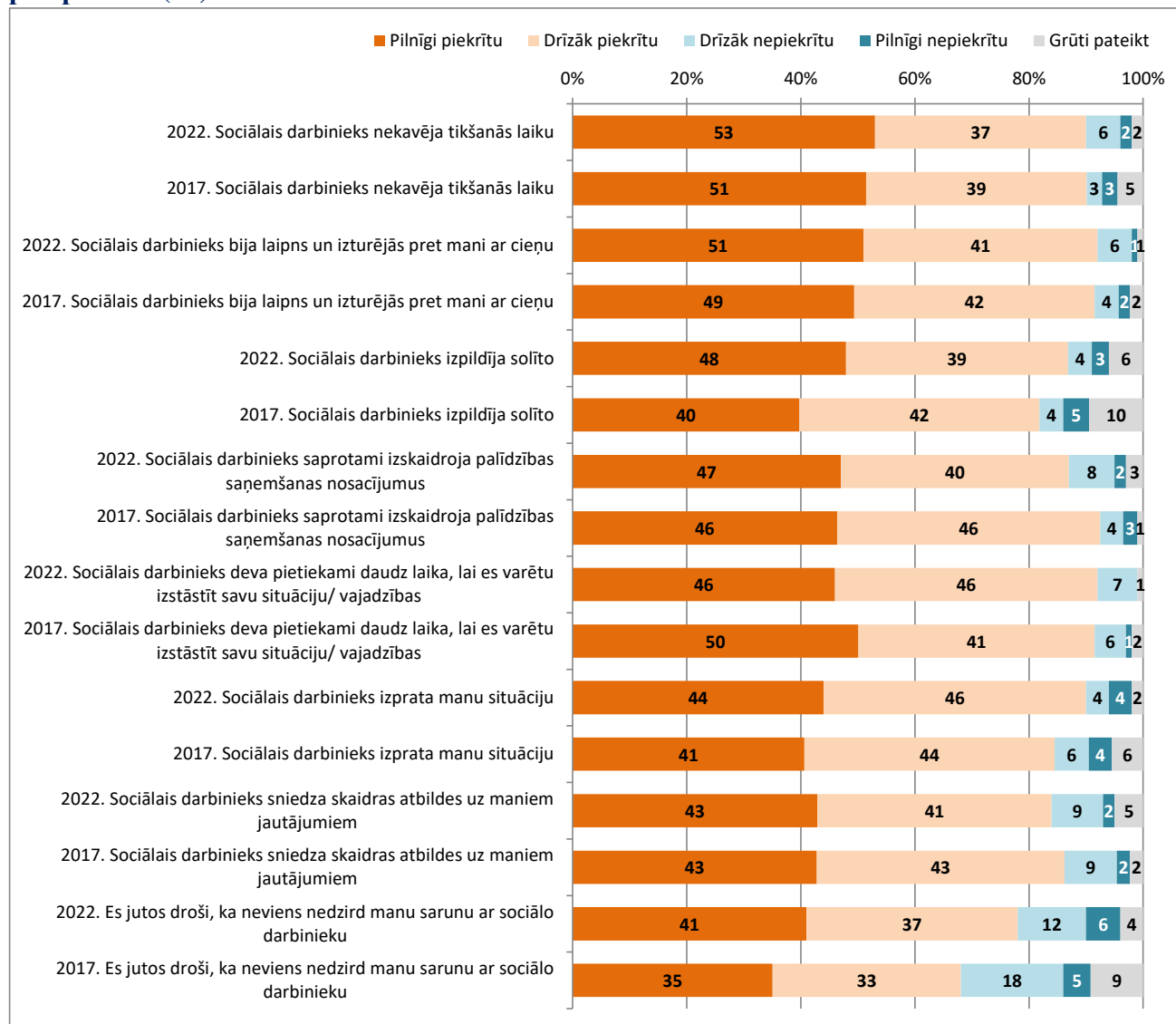
Sniegtie vērtējumi gan 2017. gadā, gan 2022. gadā liecina, ka kopumā sociālo darbinieku darbs tiek vērtēts ļoti pozitīvi, jo neviens no vērtējumā iekļautajiem aspektiem nesaņēma ļoti negatīvu vērtējumu. 2022. gada aptaujā pilnīgi visos aspektos pozitīvais vērtējums pārsniedz 70% (2017. gadā – 63%). Tas nozīmē, ka vairāk nekā divas trešdaļas sociālo dienestu klientu ir apmierināti ar sociālo darbinieku darbu un profesionalitāti, kompetencēm un saskarsmes kultūru, kā arī to, ka pozitīvais vērtējums pēdējo piecu gadu laikā ir pieaudzis.

Aplūkojot atsevišķi dažādos sadarbības ar sociālo darbinieku aspektus gan 2017. gada, gan 2022. gada aptaujas vērtējumos, redzams, ka sociālie darbinieki plānotajā saziņā ar klientiem ir precīzi. Gan 2017. gada, gan 2022. gada aptaujā 90% sociālo dienestu klientu atzīst, ka sociālais darbinieks nekavēja tikšanās laiku (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”) (74A. attēls).

Saskaroties ar grūtībām un vērsoties pēc palīdzības, cilvēkiem ir īpaši svarīgi, lai pret viņiem izturētos laipni un ar cieņu. 2022. gada aptaujā 92% sociālo dienestu klientu piekrīt, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās ar cieņu (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”), un tikai 7% aptaujāto nepiekrīt izteikumam, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās ar cieņu. 2017. gadā šis

rādītājs bija līdzīgs – 91%. 2022. gada aptaujā 87% sociālo dienestu klientu atzīst, ka sociālais darbinieks izpildīja solīto. 2017. gadā šādu atbildi sniedza 82% aptaujāto. Būtisks komunikācijas aspekts ir tas, ka sociālais darbinieks saprotami izskaidro palīdzības saņemšanas nosacījumus. 2022. gada aptaujā šo aspektu pozitīvi vērtēja 87% aptaujāto, bet negatīvu vērtējumu sniedza 10%. Salīdzinājumam 2017. gadā šo aspektu pozitīvi vērtēja 92% aptaujāto, bet negatīvu vērtējumu sniedza tikai 7%. Sociālie darbinieki prasmīgi plāno savu laiku un paredz sarunai ar klientu pietiekami daudz laika. 2022. gada aptaujā 92% sociālo dienestu klientu (2017. gadā – 91%) piekrita, ka sociālais darbinieks deva pietiekami daudz laika, lai klients varētu izstāstīt savu situāciju vai vajadzības (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”). 2022. gada aptaujā 90% Latvijas iedzīvotāju, kas tikušies ar sociālo darbinieku klātienē, uzskata, ka konkrētajā gadījumā sociālais darbinieks izprata personas situāciju; tam nepiekrīt 8% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 85%, bet nepiekrita 10% aptaujāto (74.A. attēls).

74.A. attēls. Sociālo darbinieku profesionālā snieguma vērtējums – sociālo dienestu klientu perspektīva (%)

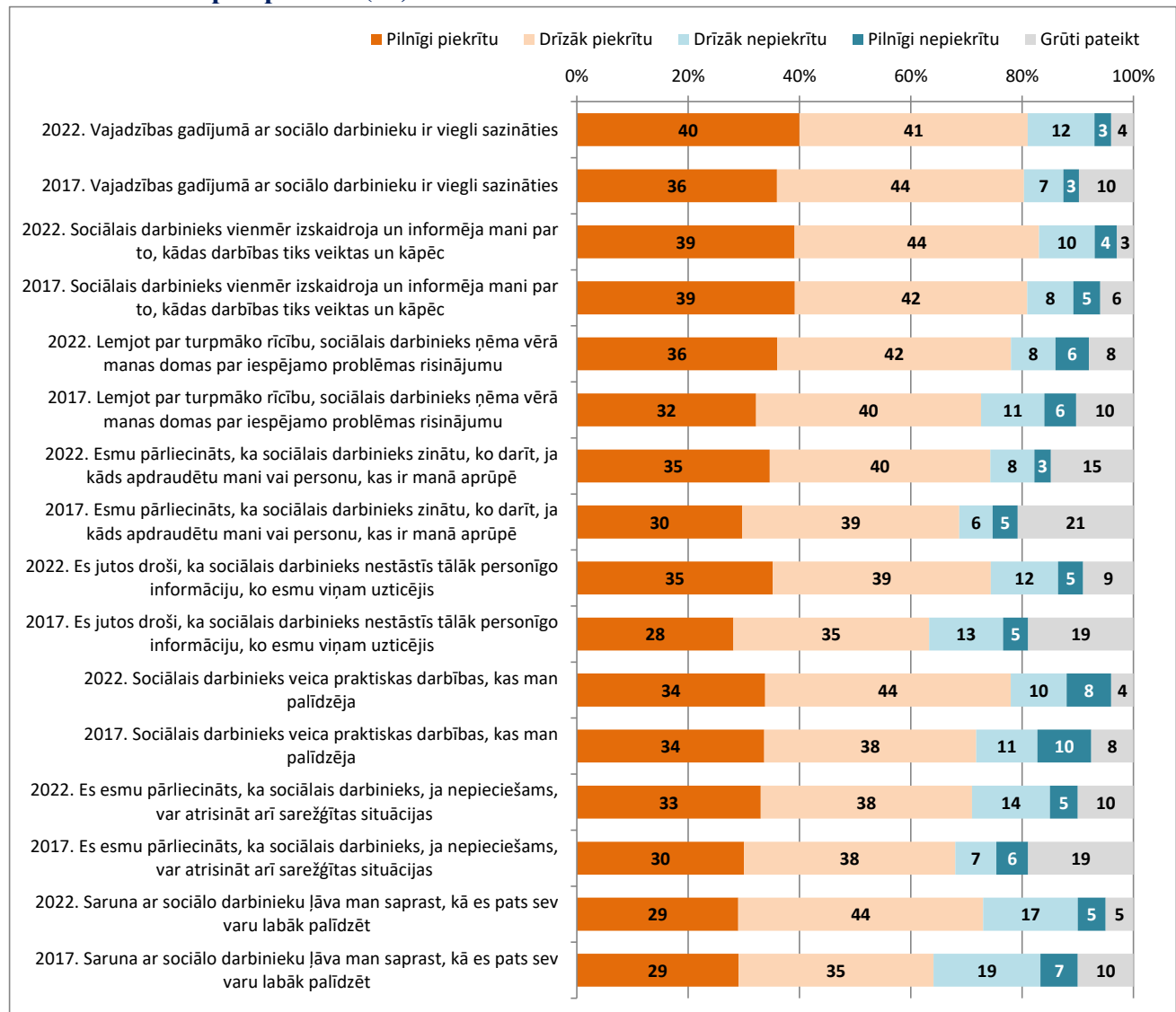


Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku, N=246.

Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienē konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku, N=399.

Apgalvojumam “Sociālais darbinieks sniedza skaidras atbildes uz maniem jautājumiem” 2022. gada aptaujā piekrīt 84% (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”), bet nepiekrīt 11% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 86%, bet nepiekrita 11% aptaujāto. Savukārt apgalvojumam “Es jutos droši, ka neviens nedzird manu sarunu ar sociālo darbinieku” 2022. gada aptaujā piekrīt 78%, bet nepiekrīt 18% aptaujāto. 2017. gada aptaujā tam piekrita 68%, bet nepiekrita 23% aptaujāto (74.A. attēls).

74.B. attēls. Sociālo dienestu sociālo darbinieku profesionālā snieguma vērtējums – sociālo dienestu klientu perspektīva (%)



Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku, N=246.

Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku, N=399.

Apgalvojumam “Vajadzības gadījumā ar sociālo darbinieku ir viegli sazināties” 2022. gada aptaujā piekrīt 81%, bet nepiekrīt 15% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo darbinieku ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku (74.B. attēls). 2017. gadā tam piekrita 80%, bet nepiekrita 10%.

Apgalvojumam “Sociālais darbinieks vienmēr izskaidroja un informēja mani par to, kādas darbības tiks veiktas un kāpēc” 2022. gada aptaujā piekrīt 83%, bet nepiekrīt 14% to Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku (74.B. attēls). 2017. gadā tam piekrita 81%, bet nepiekrita 13%.

Apgalvojumam “Lemjot par turpmāko rīcību, sociālais darbinieks ņēma vērā manas domas par iespējamo problēmas risinājumu” 2022. gada aptaujā piekrīt 78%, bet nepiekrīt 14% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 72%, bet nepiekrita 17% aptaujāto.

Apgalvojumam “Esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks zinātu, ko darīt, ja kāds apdraudētu mani vai personu, kas ir manā aprūpē/ apgādībā” 2022. gada aptaujā piekrīt 75%, bet nepiekrīt 11% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 69%, bet nepiekrita 11% aptaujāto.

Ar bažām par konfidencialitātes neievērošanu saistīts salīdzinoši augstais negatīvo atbilžu skaits attiecībā uz apgalvojumu “Es jutos droši, ka sociālais darbinieks nestāstīs tālāk personīgo informāciju, ko esmu viņam uzticējies”. Šim apgalvojumam 2022. gada aptaujā piekrīt 74%, nepiekrīt 17%, bet grūti pateikt bija 9% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 63%, nepiekrita 18% aptaujāto, bet grūti pateikt bija 19% aptaujāto. Redzams, ka kopumā piecu gadu laikā ir palielinājusies uzticēšanās sociālajiem darbiniekiem un pārliecība, ka viņi neizpaužīs tālāk cilvēka personisko informāciju.

2022. gada aptaujā 78% piekrīt, bet 18% nepiekrīt apgalvojumam, ka “Sociālais darbinieks veica praktiskas darbības, kas man palīdzēja”. 2017. gada aptaujā tam piekrita 72%, bet nepiekrita 21%.

Apgalvojumam “Es esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks, ja nepieciešams, var atrisināt arī sarežģītas situācijas” 2022. gada aptaujā piekrīt 71%, bet nepiekrīt 19% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienas konsultācijas vai sarunas ar sociālo darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 68%, bet nepiekrita 13% aptaujāto.

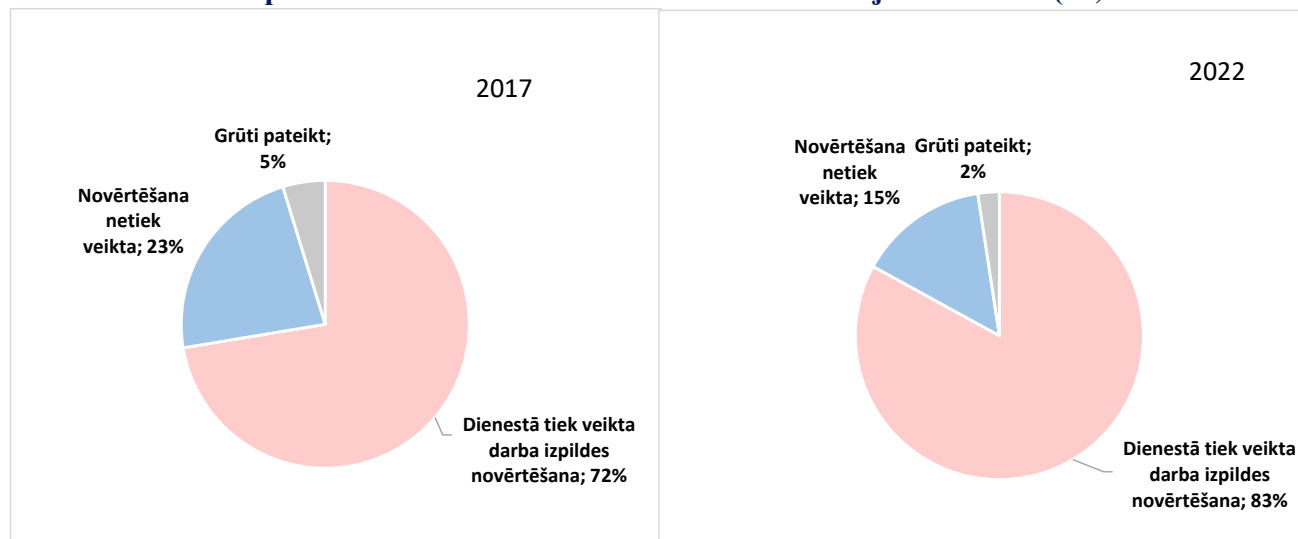
Negatīvs vērtējums gan 2022. gada, gan 2017. gada aptaujā biežāk sniegts attiecībā uz apgalvojumu “Saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt”. 2022. gadā šim apgalvojumam piekrīt 73%, nepiekrīt 22%, gūti pateikt bija 5%. 2017. gadā šim apgalvojumam piekrita 64%, nepiekrita 26%, bet grūti pateikt bija 10% aptaujāto.

Kopumā pētījuma kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs (atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”) par sociālo dienestu sniegto palīdzību ir augsts un sasniedz 81%, kas ir augstāks rādītājs nekā 2017. gadā. Vienlaikus jāuzsver, ka pilnīgi apmierināti ir tikai 33% to Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā. Tas nozīmē, ka kopumā sociālo dienestu darbs un sniegtais atbalsts tiek vērtēts pozitīvi, taču ir arī daudz aspektu, ko iespējams uzlabot. Sociālo darbinieku vērtējums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālo darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru, atklāj, ka vislielākais skaits sociālo dienestu klientu nepiekrīt apgalvojumam, ka “saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt”. Tas ļauj secināt, ka joprojām sociālajos dienestos nepieciešams pilnveidot sociālo darbu ar klientu, jo īpaši, klienta spēcīnāšanas rīcībspējai aspektā.

Sociālo dienestu vadītāju perspektīva

Ex-post pētījuma sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka kopumā 83% sociālajos dienestos tiek veikta darba izpildes novērtēšana, 15% tas nenotiek, bet 2% aptaujāto ir grūti pateikt (75. attēls). Redzams, ka, salīdzinot ar ex-ante pētījumu, dienestu pārklājums, kuros notiek darba izvērtēšana, ir pieaudzis (no 72% līdz 83%). Iespējams, ka šīs izmaiņas notikušas arī ATR rezultātā, sociālajiem dienestiem apvienojoties un pārskatot līdzšinējās darba prakses.

75. attēls. Darba izpildes novērtēšanas sistēmas esamība sociālajos dienestos (%)

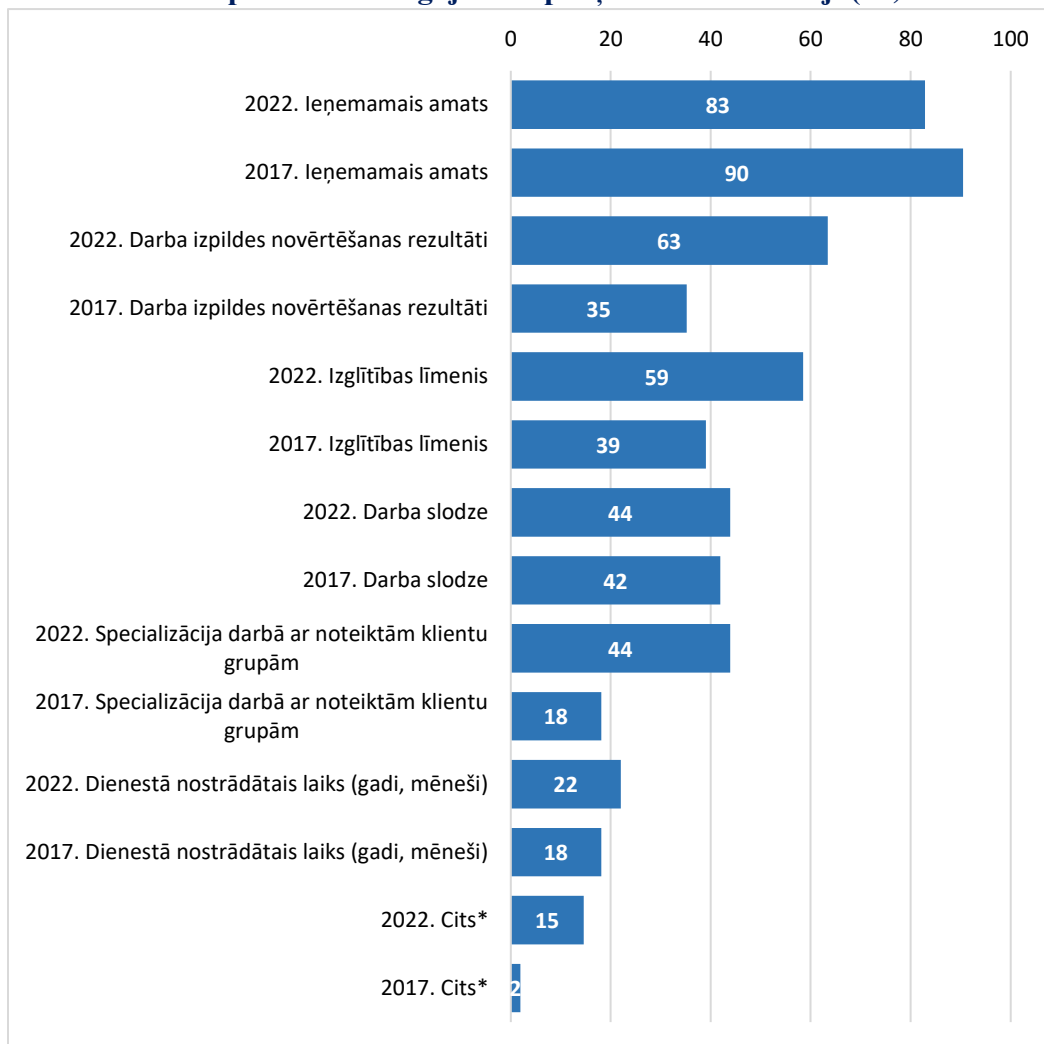


Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kā rāda ex-post pētījums, darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti 63% sociālo dienestu, t.i., par 28% biežāk nekā ex-ante (2017. gada) pētījuma laikā (76. attēls). 2022. gadā visbiežāk iegūta sociālo dienestu vadītāju atbilde, ka atalgojumu nosaka ieņemamais amats (83%). Tāpat bieži tiek ņemts vērā speciālista izglītības līmenis (59%), darba slodze, kā arī specializācija darbā ar noteiktām mērķa grupām (44%). Visretāk kā atalgojuma aprēķināšanas kritērijs tiek izmantots dienestā nostrādātais laiks (22%). Pie citiem kritērijiem (15%) tiek iekļautas atbildes, ka speciālistu atalgojumu nosaka pašvaldība un sociālajā dienestā nav izstrādātas atalgojuma sistēmas. Kā citus atalgojuma aprēķināšanas kritērijus vadītāji norāda iesaistīšanos projektu realizēšanā, speciālistu komunikācijas prasmi un pašnovērtējumu.

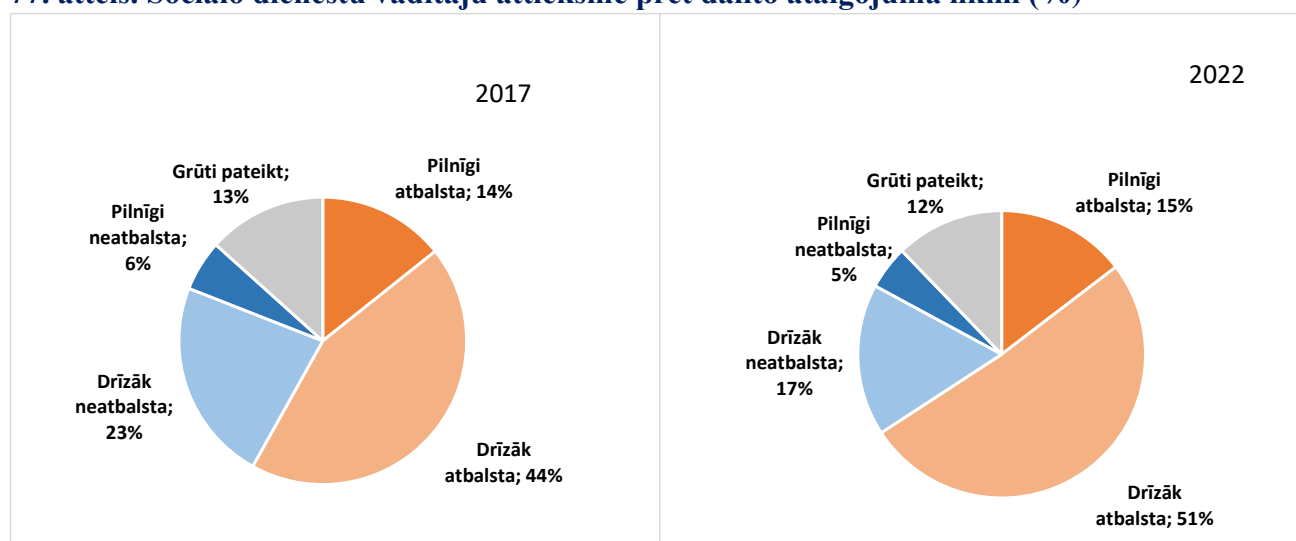
76. attēls. Sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanas kritēriji (%)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

77. attēls. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dalīto atalgojuma likmi (%)



Bāze 2022: visi sociālā dienesta vadītāji, N=41

Bāze 2017: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju attieksmi pret priekšlikumu ieviest sociālā darba speciālistu atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, redzams, ka lielāka daļa ex-post pētījumā aptaujāto pilnīgi vai drīzāk atbalsta šo priekšlikumu (77. attēls). To pilnībā atbalsta 15% un drīzāk atbalsta 51% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 22% aptaujāto (12% šo jautājumu ir grūtības izvērtēt). Salīdzinot ar ex-ante (2017. gada) pētījumu, sniegtajās atbildēs nav būtisku izmaiņu.

Sociālo dienestu vadītāju ex-post pētījumā visbiežāk paustais arguments dalītās atalgojuma likmes ieviešanas atbalstam ir iespēja motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (43%). 8-11% dienestu vadītāju uzskata, ka dalītā likme jāievieš, jo tas ir atbalsts aktīvajiem, radošajiem darbiniekiem (11%) un atalgojums ir labs motivators (8%). Vadītāji, kuri ir pret ieviešanu, uzsver vienota un ērta vērtēšanas standarta neesamību un šaubas veikt objektīvu novērtējumu (8%), citi argumenti tiek minēti retāk. Visretāk kā iemesls, kāpēc vadītāji noraida dalītās atalgojuma likmes ieviešanu, pieminēts administratīvais slogs (3%). No visiem aptaujātajiem 3% ir grūti sniegt konkrētu viedokli.

Sadarbības partneru perspektīva

Sociālo dienestu sadarbības partneri, vērtējot dienestu darba kvalitāti, norāda, ka pēdējo piecu gadu laikā (kopš ex-ante pētījuma) tā ir uzlabojusies, tomēr nav iespējams viennozīmīgi spriest par situāciju visā Latvijā. Būtiska ietekme ir katrai pašvaldībai, tās sociālā dienesta vadībai un atsevišķiem darbiniekiem. Attiecīgi ir vērojamas dienestu darba kvalitātes atšķirības, kuras nav iespējams klasificēt pēc reģiona vai pašvaldības lieluma.

Ja mēs skatāmies Latvijas līmenī, tad starp klientiem un sociālajiem dienestiem ļoti dažāda attieksme ir veidojusies, ļoti dažāda pieredze ir. Sākot no izcilas, kad sociālais darbinieks tik tiešām palīdz konkrētam cilvēkam iziet no sarežģītās dzīves situācijas, palīdz viņu ievirzīt tālāk, kurš skatās ārpus pašvaldības saistošo noteikumu rāmjiem.

Man ir grūti iezīmēt, vai pašvaldības sociālajam dienestam būtu viena vai otra nostāja, jo vienā sociālā dienestā ir vairāki sociālie darbinieki [...]. Man liekas, ka tas drīzāk ir konkrētā darbinieka izpratnes jautājums, attieksmes jautājums pret sociālo darbu, pret profesiju un šīs profesijas ētiku.

Būtiska nozīme sociālo dienestu darba kvalitātes vērtējumā ex-post pētījumā ir sociālo darbinieku spējai atrast katram individuālajam gadījumam piemērotus risinājumus, prast atrast risinājumus tiem gadījumiem, kas nav skaidri atrunāti tiesību aktos vai pašvaldību saistošajos noteikumos, atteikties no aizspriedumiem vai stereotipiem pret noteiktām klientu grupām. Redzams, ka sociālā dienesta darba kvalitātes vērtējumā šo aspektu nozīme pēdējo piecu gadu laikā ir pieaugusi.

Kopumā, protams, nevar teikt, ka sociālais darbinieks nav kompetents. Nē, nē, noteikti nē. Es pievienojos, [...] viens darbinieks teiks – okay, izskatās bezcerīgi, bet mēs pamēģināsim šo, šo, šo, mums ir šādi resursi. Un tu redzi, ka šis darbinieks redz cilvēku. Bet ir darbinieki, kas redz normatīvo aktu – nē, nē, viņš nenāks, viņš neietilpst šajā kategorijā, viņš iet cauri šai kategorijai. Un tu redzi, ka šis darbinieks redz tikai normatīvo aktu un skatās, zem kuras kategorijas cilvēks ies cauri.

Mēs zvanām vairāk sociālajam dienestam, es tagad runāju par visu Latviju, slimnīcas sociālie darbinieki ir vairāk ieinteresēti palīdzēt, mēs tuviniekiem iesakām sazināties ar sociālo dienestu... Un viņi tā arī pasaka – mums neko nepalīdzēs, varbūt jūs varat piezvaniet. Un mēs piezvanām, bet ir tāda

neieinteresētība. Es nesaku, ka tas ir visu laiku, bet periodiski ir. Ir tāds tonis – ko jūs gribat, viņi taču ir dzērāji, tāpat nav jēgas kaut ko palīdzēt.

Runājot par sociālo darbinieku aizspriedumiem pret noteiktām iedzīvotāju grupām, redzams, ka tie var būt šķēršļi arī sociālo pakalpojumu saņemšanā. Šo šķēršļu pārvarēšanā būtiska loma ir sadarbības partneru institūcijām, kuras darbojas kā vidutāji starp sociālo dienestu un potenciālajiem klientiem, pret kuriem dienesta darbinieki ir iepriekš izturējušies neiecietīgi.

Vienlaikus ir novērojamas arī pretējas situācijas, piemēram, sociālie darbinieki mēģina attaisnot savus klientus citu institūciju priekšā, tādējādi mazinot šo institūciju veiktā darba efektivitāti. Kā viens no spilgtākajiem piemēriem, ar kuriem sastopas NVA reģionālo FGD pārstāvji, ir dienesta klienta attaisnošana ar darba vietu trūkumu laukos, lai gan NVA ir aizdomas par nedeklarētu darbu vai personas iestigšanu noteiktā dzīvesveidā, kas ietver paļaušanos uz algotajiem pagaidu sabiedriskajiem darbiem kā normālu nodarbinātību aizvietojošu praksi, lai gan šo algoto pagaidu darbu mērķis ir cits – atbalstīt klientus bezdarba krīzes situācijā. Šeit NVA pārstāvji norāda, ka jebkuri centieni aktivizēt klientu, izmantojot arī piespiedu mehānismus, var atdurties pret sociālo darbinieku pretestību un pārmetumiem. Attiecīgo sadarbības partneru situācijas atstāstā redzams, ka par savu klientu materiālo nodrošinātību sociālie darbinieki domā īstermiņā – konkrētā brīdī, atstājot bez ievērības ilgtermiņa sekas, piemēram, risku saņemt zemu pensiju, kas padarīs šos klientus par atkarīgiem no sociālās palīdzības arī vecumdienās.

Pilsētā mēs to tiešām veiksmīgi izdarām [savu darbu], novadā darbinieki ir vairāk vērsti uz šo klientu attaisnošanu, ka viņš nevar [atrast darbu], labāk turpināt pašvaldības sniegtu finansiālu atbalstu, ko mēs nekā negribam pieņemt, un tad arī reizēm mums ir domstarpības par konkrētiem klientiem. Mēs arī tā ievērojam sarunās, tikšanās reizēs ar sociālajiem darbiniekiem, ka viņi vairāk vērtē kopumā ģimenes sociālo, ienākumu stāvokli, visi pabalsti, viss kopumā ir labi, viņš ilgstoši ir uzskaitē kā bezdarbnieks. Mums gan tas neliekas labi. Jo ir jāmeklē darbs, jāmeklē pastāvīgs darbs, nevis vienreiz gadā četrus mēnešus jāizmanto algotie sabiedriskie darbi, tas nav darbs, tas ir tikai palīgglīdzeklis, kad nevar tikt strādāt efektīvā darbā. Un vēl man ir tādas aizdomas, ka sociālie darbinieki, vairāk novadā, viņi zina, ka strādā nelegāli, un tāpat darbinieku argumentos tas neliekas nekas traks, viņi pasaka to, ka saņem tik un tik, ģimene ir nodrošināta.

Atsevišķi FGD dalībnieki, kuri sadarbojas ar visiem sociālajiem dienestiem Latvijā, izsaka arī pieņēmumu, ka sociālā darba kvalitāti, rezultātu un starpinstitūciju komunikāciju negatīvi ietekmē atsevišķu darbinieki ierobežotās latviešu valodas zināšanas. Viņu pieredze rāda, ka šādos gadījumos sociālie darbinieki ir iemācījušies izrādīt izpratni par situāciju, lai gan patiesībā nav uztvēruši sacītā nozīmi.

Mēs sadarbojamies ar visiem novadiem. Diemžēl ir jāatzīst, ka ir novadi, ar kuriem sazinoties var just, ka ir valodas barjera ar sociālajiem darbiniekiem, ka viņi neuztver vai neizprot stāstīto. Ir arī šādi gadījumi. Tas darbinieks klausās – jā, jā, jā, mēs visu zinām. Un es trešo un ceturto reizi pārjautāju, un es saprotu, ka nav izpratnes par to, kas tiek jautāts.

Lai gan šis aspekts ir daļēji saistīts ar sociālo dienesta darbinieku kompetencēm, tomēr, paužot viedokli par sociālo dienestu darba kvalitāti, sadarbības partneri pievērta uzmanību tam, cik plašs ir sociālo darbinieku zināšanu klāsts par sadarbības ar klientu veicināšanas metodēm, motivācijas rosināšanu u.tml.

Bieži vien liekas, ka sociālā darba metodes tiek ļoti ātri izsmeltas. Uzaicina uz sarunu – nerunā, īsti nomotivēt nevar, nu tad iesaistīties! Tas ir vienīgs tāds strīdus ābols, kurā brīdī mēs kā bāriņtiesa gaidām lielāku sociālo darbu. [...] Atraksta vienkārši informāciju, ka ar sociālā darba metodēm to nevar ietekmēt, savi resursi ir izsmelti, bet īsti nav tādas reālas darbības.

Kā būtisku problēmu darbā ar riska ģimenēm sociālo dienestu sadarbības partneri norāda savstarpēju informācijas apmaiņas trūkumu, ja ģimene ir mainījusi dzīvesvietu. Šeit FGD dalībnieki vērs uzmanību uz to, ka nepieciešams izveidot sistēmu (tiesību aktu līmenī noteikt pienākumu nosūtīt informāciju; nodrošināt iespēju uzzināt caur SOPA u.tml.), kas ļauj citas pašvaldības sociālajam dienestam savlaicīgi uzzināt, ja novadā deklarējas ģimene, kura citā pašvaldībā ir bijusi sociālā dienesta redzeslokā.

Sociālie dienesti nenodod informāciju kolēģiem uz citu reģionu tad, kad pārceļas [iedzīvotāju]. Tad, kad viņu pašvaldībā dzīvojošā ģimene, kurā īstenībā ir augsti riski un problēmas... Viņi maina dzīvesvietu, un tas dienests – nu viņi pārvācās, mēs neko vairs nezinām. [...] Man šķiet, ka šis ir ļoti nopietni jāatrunā. Tā informācija ir obligāti jānodod. Tā nevar būt, ka tad, kad tiešām ir riski, sadarbība beidzas, jo ģimene ir mainījusi dzīvesvietu.

Attiecībā uz karadarbības Ukrainā ietekmi uz pašvaldību sociālo dienestu darbu un tā kvalitāti, sadarbības partneri norāda, ka šie notikumi ir skāruši tikai daļu Latvijas pašvaldību. Tomēr šajā situācijā pašvaldību sociālie dienesti bija aktīvi iesaistīti sākotnējā atbalsta sniegšanā Ukrainas civiliedzīvotājiem, kuri ieradušies Latvijā, attiecīgi tajās pašvaldībās, kuras saskārās ar lielāko bēgļu pieplūdumu (Rīga, Pierīgas reģiona pašvaldības, Ventspils, Daugavpils u.tml.). Vajadzība risināt Ukrainas iedzīvotāju vajadzības samazināja iespēju atbalstīt vietējos iedzīvotājus. Tomēr, kā norāda sadarbības partneri, situācija nostabilizējās vairāku mēnešu laikā un FGD brīdī (2023. gada pavasaris) bija daļēji zaudējusi savu aktualitāti tādējādi, ka iepriekšējais būtiskais slogs uz pašvaldību sociālajiem darbiniekiem bija būtiski samazinājies.

Sociālais darbinieks bija tāds pirmais pārmijnieks, konstatējot par ukraiņiem, kuri ir mūsu teritorija un kuri izvēlas šeit palikt. Vismaz uz kādu brīdi palikt, iegūt izglītību un mācīties.

Tad runājot par Ukrainas iedzīvotājiem, bija posms, kad sociālie darbinieki uzsvēra, ka Latvijas iedzīvotājiem ir jāgaida, jo prioritāte ir Ukrainas iedzīvotāji. Tad mēs vairāk sajūtām no iedzīvotājiem pret mums vērstas pretenzijas, ka mēs strādājam lēni. Tā emociju gamma šajā ziņā bija tāda – tā jau trūkst darbinieku, bet prioritāri izvirza citus, citus ātri izdara, bet kāpēc tajā pašā laikā, kad nav Ukrainas iedzīvotāju, nevar mūsu cilvēkiem izdarīt ātrāk.

Kopumā secināms, ka sociālo dienestu sadarbības partneru pieredze rāda, ka pēdējo piecu gadu laikā dienestu darba kvalitāte ir uzlabojusies. Vienlaikus FGD ir atklājušas dažādas jomas, kurās nepieciešams turpināt sociālo pakalpojumu klāsta un sociālā darba prasmju attīstību. Tam ir jānotiek kopā ar sociālajiem dienestiem pieejamo resursu palielināšanu, t.sk., personāla atalgojuma pieaugumu, lai būtu iespējams aizpildīt arī brīvās vakances, jo darbinieku trūkums ir viens no iemesliem, kāpēc esošajiem sociālajiem darbiniekiem rodas pārslodze.

Pašvaldības vadības perspektīva

Pašvaldības vadības redzējumu uz sociālo dienestu darbinieku atalgojumu nosaka vispārējais nacionālais tiesiskais regulējums, respektīvi, pašvaldībās nodarbināto darbinieku atalgojumu nosaka Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likums¹⁷, kura 3.pielikums "Mēnešalgu grupas un intervāli" definē konkrētai mēnešalgu grupai piemērojamo koeficientu pret bāzes mēnešalgu. Grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā (turpmāk – Grozījumi)¹⁸, kas stājās spēkā 2022. gada 1. jūlijā, precizēja gan mēnešalgu grupas, gan bāzes mēnešalgu, gan piemērojamos koeficientus skalas minimumam, viduspunktam un maksimumam. Kā norādīts Grozījumu anotācijā,¹⁹ skalas minimums nozīmē, ka vēlams, lai amatpersonu (darbinieku) atlīdzība nebūtu zemāka par šo līmeni, tomēr to īstenot steidzami nepieprasa. Ja mēnešalga ir zemāka par šo līmeni, iestādei jāizstrādā plāns mēnešalgu pakāpeniskai iekļaušanai intervāla ietvaros. Skalas minimums ir par 30% zemāks par viduspunktu. Likuma pārejas noteikumi paredz, ka 3. pielikumā noteikto minimumu valsts un pašvaldību institūcijām jāsasniedz līdz 2027. gada 1. janvārim. Skalas viduspunkts ir kopumā vēlmais mēnešalgas līmenis, kas atbilst valsts pārvaldē nodarbināto mērķa mēnešalgas līmenim. Tam vajadzētu arī atbilst ap 80 % (vidēji) no līdzīgas vērtības amatu pamatalgas darba tirgū. Savukārt, skalas maksimums ir maksimālās iespējamās mēnešalgas līmenis, kuru nedrīkst pārsniegt, izņemot gadījumus, kad tiek piemērots tirgus koeficients. Vīrs viduspunkta, nepārsniedzot maksimumu, būtu jāatrodas augstākās kvalifikācijas speciālistu un vadītāju mēnešalgām, ieteicams – ne vairāk par 15-30% no kopējā nodarbināto skaita iestādē. Šeit jānorāda, ka vecākais sociālais darbinieks atbilst 10. mēnešalgu grupai; 2023. gadā 10. mēnešalgu grupas minimums ir EUR 1399, viduspunkts ir EUR 1999, maksimums – EUR 2499²⁰. Sociālais darbinieks ir 9. mēnešalgu grupā; 2023. gadā 9. mēnešalgu grupas minimums ir EUR 1157, viduspunkts ir EUR 1653, maksimums – EUR 2067. Jaunākais sociālais darbinieks vai vispārīgās prakses sociālais darbinieks ir 8. mēnešalgu grupā; 2023. gadā 8. mēnešalgu grupas minimums ir EUR 967, viduspunkts ir EUR 1388, maksimums – EUR 1796. Savukārt, sociālās palīdzības organizators, sociālais aprūpētājs, sociālais rehabilitētājs, ģimenes asistents/sociālais mentors ir 6. mēnešalgu grupā; 2023. gadā 6. mēnešalgu grupas minimums ir EUR 758, viduspunkts ir EUR 1081, maksimums – EUR 1406.

Pašvaldību sociālo dienestu speciālistu situācija šīs atalgojumu skalas piemērošanā ir atšķirīga. Daļai speciālistu atalgojuma līmenis vēl nesasniedz minimāli noteikto, citās pašvaldībās tas tiecas uz skalas viduspunktu. Jebkurā gadījumā jaunās atalgojuma noteikšanas skalas pašvaldību vadītāji kopumā vērtē pozitīvi, jo tās ļauj paaugstināt sociālā darba speciālistu atalgojumu un motivēt darbiniekus:

Mēs šogad arī ieviesām atlīdzību sistēmu atbilstoši šai jaunai sistēmai, ko mums valsts ir radījusi, līdz ar to arī atlīdzības ir paaugstinājušās. Bet pie visas inflācijas un visa pārējā... Mēs vismaz varam cilvēkiem pateikt paldies, ka viņi saņem vairāk, par smago darbu, ko viņi dara. Un es ceru, ka tas kaut cik atrisinās vakanču jautājumu.

¹⁷ 2009. gada 1. decembra Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likums. Publicēts oficiālajā laikrakstā "Latvijas Vēstnesis", 18.12.2009., Nr. 199. <https://www.vestnesis.lv/ta/id/202273>.

¹⁸ 2021. gada 16. novembra likums "Grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā". Publicēts oficiālajā izdevumā "Latvijas Vēstnesis", 4.12.2021., Nr. 234A. <https://www.vestnesis.lv/op/2021/234A.11>.

¹⁹ Tiesību akta projekta "Grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā" sākotnējās ietekmes (ex-ante) novērtējuma ziņojums (anotācija). Pieejams: <https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/0/706D13A3F45095C3C225876800457067?OpenDocument>.

²⁰ Labklājības ministrija. Aptauja par sociālā darba jomas speciālistiem sociālajā dienestā uz 01.02.2023. Npublicēts.

Veiktie grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā pašvaldību vadītāju ieskatā uzlabo pašvaldību iespējas speciālistu atalgojumu saskaņot ar darba ieguldījumu un motivēt strādāt pašvaldības sociālajā dienestā vai citās pašvaldības pakļautībā esošajās sociālās jomas iestādēs.

Valsts un pašvaldību sektorā strādājošajiem ir diezgan strikti noteikti atalgojuma griezti, kas šobrīd ir ar tādu labu tendenci, ka tur būs brīvāka iespēja kaut ko variēt atalgojuma skalā. Bet līdz šim mums bija diezgan skaidri noteikti atalgojuma griezti. Privātajā sektorā var daudz brīvāk apvienot kādas nepilnas likmes vai savienot slodzes. Bet pašvaldībā tomēr tas ir noteikts, strikts laiks, kurā ir jāpilda pienākumi. Atalgojuma loma ir diezgan liela. Un te es tiešām saskatu tādas pozitīvas iezīmes ar šo jauno atalgojuma skalu, kurā varētu jau operēt ar atalgojumu.

Decembra domes sēdē mēs pieņēmām lēmumu apstiprināt uz nākamo budžetu jaunās amatu saimes. Un mēs esam palielinājuši algas, nepateikšu precīzi procentus, bet vidēji par desmit procentiem. Sociālā dienesta vadītāja ir sagradējusi pēc saviem ieskatiem, kā nodarbinātajiem cilvēkiem šīs algas varētu palielināt. Tā kā ir progress, un ir kur tiekties.

Kopumā lielākā daļa pašvaldību vadītāju cenšas sociālo dienestu speciālistu atalgojumu palielināt, kaut vai nedaudz, jo apzinās, ka inflācijas rezultātā par esošo atalgojumu var nopirkt mazāk preču un pakalpojumu, un cilvēki zemā atalgojuma dēļ atstāj darbu dienestā. Lielākoties pašvaldību vadītāji plāno 2023. gadā palielināt atalgojumu par 7-10%.

Līdzīgi kā ex-ante pētījumā, arī 2022./ 2023. gadā pašvaldību vadītāju vērtējumā sociālā darba speciālistu algu apmērs salīdzinājumā ar citu pašvaldības iestāžu darbinieku algām atbilst vidējam algu līmenim pašvaldībā. Ja sociālā darba speciālistu algu apmērs tiek uzskatīts par konkurētspējīgu pašvaldību sektora ietvaros, tad tāds tas nav salīdzinājumā ar privāto sektoru, kā arī ESF fondu projektos paredzēto atalgojumu. Tādēļ, kā uzskata pašvaldību vadītāji, grūtības konkurēt ar atalgojumu privātā sektorā vai ESF projektos ir viens no iemesliem darbinieku mainībai un grūtībām aizpildīt vakances, īpaši tādiem speciālistiem kā psihologi:

Pirms DI projekta mums katrā skolā bija psihologs kā štata darbinieks, kurš strādāja ar bērniem skolā. Un viņš jau sākotnēji ķēra ārā problēmas, viņš jau sākotnēji saprata kur kas var veidoties. Attiecīgi pēc tam jau tālāk citi speciālisti sāka strādāt ar šīm ģimenēm. Projekts iesākās un mums visi psihologi aizgāja šajā DI programmā. Mēs šobrīd ar lielām pūlēm esam Izglītības pārvaldē dabūjuši vienu psihologu, kas brauks apkārt pa skolām. Un es domāju, ka šis arī radīs kādas problēmas ilgtermiņā, jo skolas šobrīd cīnās ar problēmām, jo nav cilvēku, kas var izķert tās problēmas sākotnējā stadijā, neielaižot to problēmu dziļāk.

Kopumā tomēr jāuzsver, ka pašvaldību vadītāju intervijas parāda pašvaldību labo gribu nodrošināt regulāru algu pieaugumu sociālās jomas darbiniekiem, apzinoties gan cilvēkresursu trūkumu, gan inflācijas ietekmi uz darbinieku pirktspēju, gan konkurenci par speciālistiem ar citām iestādēm vai organizācijām, kā arī citām pašvaldībām.

Pašvaldību vadītāju intervijas rāda, ka dažās pašvaldībās ir rūpīgi izstrādātas sociālā dienesta darba izvērtēšanas procedūras, un tās ietver dažādas metodes, bet citās pašvaldībās šādas rezultātu izvērtēšanas pieejas vai nu nav izveidotas, vai arī pašvaldību vadītāji par tām nav informēti. Vienā no pašvaldībām, kur novērtēšana tiek rūpīgi veikta, novērtē katra darbinieka darba rezultātus, kā arī pārskatīta un analizē sociālā dienesta pieņemtos lēmumus, ko iedzīvotāji ir pārsūdzējuši. Veiktā analīze

atklāj, ka visbiežāk sociālā dienesta pieņemtie lēmumi ir kvalitatīvi sagatavoti un pamatoti, un 99% sociālā dienesta lēmumu, kurus iedzīvotāji pārsūdzējuši, paliek spēkā. Tas, pašvaldības vadītāja pārstāvja vērtējumā, parāda, ka sociālais dienests strādā labi:

Sociālā dienesta darbinieki katru gadu tiek novērtēti, kā viņi ir veikuši savu darbu. Tas, protams, parāda, kā iestāde strādā kopumā. Tas ir viens rādītājs. Un otrs rādītājs, mēs analizējam vēstules no iedzīvotājiem, kas nāk par sociālā dienesta pieņemtajiem lēmumiem, jo sociālā dienesta pieņemtos lēmumus pārsūdz administrācijā. No tiem var spriest par sociālajā dienestā pieņemto lēmumu kvalitāti. Mēs redzam, ka 99% gadījumu šie lēmumi netiek atcelti. Var būt gadījumi, kad kādreiz pieņem klientam labvēlīgāku lēmumu, bet nevar teikt, ka tas lēmums nav bijis pareizs. Bet mēs redzam, ka sociālā dienesta pieņemtie lēmumi ir kvalitatīvi. Tas ir viens no rādītājiem.

Vairāk vai mazāk skaidra sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanas sistēma ir izveidota dažās no pētījumā iekļautajām pašvaldībām, un tā tiek veikta reizi gadā. Piemēram, vienā no pašvaldībām kopā ar sociālā dienesta vadītāju katru gadu tiek plānotas sociālā dienesta prioritātes, un atbilstoši pēc gada tiek izvērtēts, vai plānotais ir arī sasniegts:

Mums pašvaldībā ir novērtēšana. Mēs vērtējam dienesta vadību un mums vēl ir četras nodaļas, kuras mēs vērtējam. Attiecīgi tālāk nodaļu vadītāji vērtē paši savus darbiniekus. Mēs skatāmies par darba rezultātiem, vērtējot arī vadītāju. Mēs ar vadītāju kopīgi izrunājam, kādas ir nākošā gada prioritātes, un tad vērtējam, vai tās ir sasniegtas.

Vienlaikus arī pašvaldībā, kurā jau ilgstoši darbojas sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanas sistēma, tās vadītājs atzīst, ka pēdējie trīs gadi ir bijuši ļoti grūti, un nav bijis tāds mierīgs, plānveidīgs darbs, ko pēc tam izvērtēt. Pašvaldības, tajā skaitā sociālo dienestu darbu, satricināja Covid-19 pandēmija un ar to saistītie ierobežojumi, novadu apvienošana, kā arī karš Ukrainā ar Ukrainas civiliedzīvotāju uzņemšanu Latvijā un energoresursu krīzi:

Jāsaka, ka mums pēdējie trīs gadi visu laiku ir bijuši tādos kā kara apstākļos, nezinu, kā lai to savādāk nosauc. Mēs neesam mierīgi strādājuši, ieskaitot arī to, ka bija jāapvienojas. Es domāju, ka ar to visu esam diezgan veiksmīgi tikuši galā. Es teiktu tā, neskatoties uz visu, mēs esam diezgan veiksmīgi tikuši galā. Protams, ir sūdzības, bet vienmēr būs kāds, kuram nekad nekas nebūs labi.

Šī piecgade ir izaicinājumiem bagāta: saistībā ar pandēmiju, kur sociālais dienests diezgan lielu slodzi iznesa. Tad, protams, kara situācija un līdz ar to bēgļi, kas mums ir ļoti lielā daudzumā novadā. Un vēl arī ATR, kas ir ienesusi pilnīgi citas vēsmas.

2017. gada 13. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr. 338 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem" 2.7. punkts nosaka, ka vismaz reizi trijos gados sociālo pakalpojumu sniedzējs veic iekšējo pašnovērtējumu par nodrošināto sociālo pakalpojumu kvalitāti un atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, ja nav ieviesta un uzturēta kvalitātes vadības sistēma vai iegūts sociālo pakalpojumu kvalitātes EQUASS (*The European Quality in Social Services*) sertifikāts. Pašvaldību vadītāji, runājot par sociālā dienesta darba rezultatīvajiem rādītājiem un darba kvalitāti, šādām MK prasībām virumā gadījumu nepieskārās un tās nekomentēja. Tikai vienā intervijā pašvaldības vadības pārstāvis norādīja, ka sociālais dienests veic pašvērtējumu:

Dienestā darba izvērtēšanas sistēmas nav. Dienests veic nolikumā noliktās funkcijas un uzdevumus. Protams, katru gadu iziet caur tāmēm, budžeta sadaļām utt. attiecībā uz finansējumu. Vienu brīdi pašvaldībā bija jāiesniedz sociālā dienesta darba plāns – izpildītais iepriekšējā gadā un plānotie darba

uzdevumi nākošajā gadā. Šobrīd šis plāns no budžeta pakotnes ir izņemts. Bet tos darba rezultātus iestāde jau pati novērtē, jo ir jātaisa pašvērtējums.

Citā intervijā tika minēts, ka sociālā dienesta darba kvalitātes izvērtēšanai ir paredzēts iepirkt ārpalpojumu, kurā izvērtēs gan dienesta darbu kopumā, gan katra darbinieka darba ieguldījumu:

Ir plāns ņemt ārpalpojumu un veikt dienesta izvērtēšanu. Uz vietas darbinieku izvērtēšana ir notikusi, piemēram, ja ir kaut kāds gadījums un nav laicīgi nodotas vēstules, ziņas, tad konkrēti katru gadījumu atsevišķi izvērtē komisija, bet būšot ārpalpojums, un, tad tiks izvērtēts katrs attiecīgais speciālists.

Pašvaldību vadītāji atsaucas arī uz pašvaldībā veiktām aptaujām. Šeit jānorāda, ka pašvaldību iedzīvotāju aptaujas ir viens no instrumentiem, kas tiek izmantots pašvaldību darbā iedzīvotāju viedokļu ieguvei, vienlaikus, pašvaldībām ir atšķirīgas prakses iedzīvotāju aptauju organizēšanā. Ir pašvaldības, kas iedzīvotāju aptaujas organizē regulāri, bet citas pašvaldības aptauju datus izmanto retāk, proti, izstrādājot pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentus. Gan vienā, gan otrā gadījumā pašvaldību iedzīvotāju aptaujās tiek iekļauti jautājumi arī par sociālo jomu. Tie pašvaldību vadītāji, kas atsaucās uz aptauju datiem, norādīja, ka iedzīvotāju vērtējumā sociālo dienestu darbs pašvaldībā uzlabojas, un kopumā ir vērojama tendence, ka iedzīvotāji pozitīvi vērtē sociālo dienestu darbu:

Mans subjektīvs viedoklis, kas sakrīt arī ar pašvaldības veiktajām aptaujām, jo mēs katru gadu veicam aptauju par mūs iedzīvotāju apmierinātību ar pašvaldības darbu, kur ir arī jautājumi par sociālo darbu. Sociālā dienesta darbs un palīdzības jautājumi tikai uzlabojas.

Mēs redzam, ka ir pozitīvi, ka ir palielinājusies uzticēšanās pašvaldībai, t.sk. arī sociālajiem darbiniekiem. Līdz mums nonāk, ka ir tā pozitīvā atpakaļsaite. Un arī pakalpojumu kvalitāte, ko mēs šobrīd vērtējam, uzlabojas.

Cits sociālā dienesta darba kvalitātes rādītājs, ko piemin pašvaldību vadītāji, ir iedzīvotāju sūdzības. Viņi seko tam, vai par sociālo dienestu ir sūdzības no iedzīvotājiem un, ja ir sūdzības, tad cik daudz ir sūdzību un kādos jautājumos. Lai gan lielākoties sūdzību analīze pašvaldībās nav sistemātiska (tādā nozīmē, ka tiek veikta sistemātiska sūdzību uzskaitē un to saturisks izvērtējums pēc būtības vai sadalījumā pa klientu grupām), no atsevišķajiem gadījumiem, ar ko saskārušies, pašvaldību vadītāji secina, ka lielākoties sociālā dienesta lēmumi ir pamatoti (tas attiecas uz sūdzībām par kādu pabalstu vai atbalsta veida nepiešķiršanu), un sūdzības liecina tikai par to, ka, iespējams, nepieciešams veikt plašāku skaidrojumu par pieņemtajiem lēmumiem, jo iedzīvotāji neizprot, kāpēc viņu situācija konkrētajam atbalstam neatbilst. Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji slavē sociālo dienestu un viņu paveikto darbu, neskatoties uz sūdzībām, un norāda, ka sociālā darba speciālistiem ikdienā jāstāpjas ar ļoti daudz sūdzībām un negācijām, bet viņi lieliski tiek galā gan ar lielo darba apjomu, gan emocionāli grūtām situācijām:

Es šobrīd neredzu problēmas sociālā dienesta darbā. Protams, kādā brīdī kadru trūkuma dēļ ir pārslodze, varbūt ir kāds neizdarīts darbs, bet es uzskatu, ka sociālais dienests strādā atbilstoši. Es pat teiktu, ka bieži vien pāri saviem spēkiem. Tā ir tā lielākā problēma, jo sociālais darbs ir arī morāli ļoti smags, jo klients, kas ir nonācis grūtībās, viņš ne vienmēr ir tas dzīvespriecīgais klients. Līdz ar to diezgan daudz nāk pār viņu galvām dažādu negāciju un sūdzību. Viņi ir malači, viņi tur to visu un dara savu darbu. Paldies viņiem!

Mēs nevienu sliktu vārdu nevaram pateikt par mūsu sociālo dienestu, viss notiek, viss strādā. Bet mēs zinām, ka ne visi ir izmācāmi un izglābjami, lai cik arī ir žēl to dzirdēt. Galvenais sniegt atbalstu un sajūtu, ka kāds tevi saprot un palīdz, cik var.

Jāatzīmē, ka tikai vienā intervijā pašvaldību vadītājs sociālā dienesta darbu novērtēja kā neapmierinošu. Vienlaikus šis vērtējums nebija par sociālā darba speciālistu kompetenci, bet par nemitīgajam izmaiņām vadības līmenī, kas mazināja darba efektivitāti, un šīs vadības izmaiņas savukārt bija saistītas ar pašvaldības domes priekšsēdētāju maiņu:

Patiesībā tas ir sarežģīts stāsts par sociālā dienesta darba vērtējumu pēdējos piecos gados. Sociālo dienestu ir vadījuši pieci dažādi vadītāji. Diemžēl tas lielā mērā ir bijis neapmierinoši.

Cits aspekts, uz ko atkārtoti norāda viens pašvaldības vadītājs, ir iniciatīvas trūkums sociālā darba speciālistu vidū. Lai gan konkrētais vadītājs izprot to, ka bieži vien tieši laika trūkums un pārslodze ir iemesls tam, ka sociālā darba speciālists nestrādā aktīvi ar potenciālo klientu grupu pārstāvjiem, pašvaldības vadītājs vēlētos, lai aktīvāk un mērķtiecīgāk tiktu gan risinātas problēmsituācijas, gan arī sniegts nepieciešamais atbalsts iedzīvotājiem kritiskā situācijā:

Nevis, ka sociālais darbinieks sēž uz vietas un gaida, kad kāds atnāks, bet mēs vairāk individuāli strādājam, uz tām lietām, kas ir nepieciešamas, problēmsituāciju risināšanu, un arī uz mērķētu sociālā atbalsta sniegšanu. Ir jābrauc pie klienta, nevis jāgaida, ka tas klients pie mums atnāks.

Mēs nekad nevienam darbiniekam neesam pārmetuši, ka viņš nav laicīgi kādu atskaiti iesniedzis, taču viņi dabū pietiekoši nopietnu aizrādījumu, ja viņš nav laicīgi pamanījis un noreāģējis, ka kādā ģimenē ir krīze. Kaut vai elementāra situācija, kas var dzīvē gadīties, piemēram, ugunsgrēks. Nav jāgaida, kamēr ģimene, kas ir cietusi ugunsgrēkā, atnāk uz sociālo dienestu. Līdz ko parādās ziņa, ka ir ugunsgrēks, tad gan sociālajam darbiniekam, gan attiecīgās teritorijas pārvaldniekam ir jānododas pie šīs ģimenes, un uz karstām oglēm jārisina jautājums, kā palīdzēt. Un šādai ugunsgrēka pieejai ir jābūt ne tikai tieši ugunsgrēka gadījumā. Ja notika nelaimes gadījums un bojā gāja ģimenes apgādnieks, atkal – nav jāgaida, kad nāks un ar mums runās. Mums ir jānododas pie cilvēkiem un jāstāsta par iespējām un ceļu, pa kuru būtu jāiet citiem ģimenes locekļiem, lai ar mazākiem zaudējumiem izietu laukā no šīs situācijas.

Es pašvaldībā strādāju pietiekoši ilgi un es saprotu, ka no gada uz gadu cilvēki kļūst... Kā lai to pasaka? Dzīve viņus droši vien ir mācījusi, ja tu negribi problēmas, tad nelien risināt jautājumus. Diemžēl ar katru gadu tas parādās aizvien spilgtāk. Diemžēl bieži nākas stāstīt, ka tas, ka nav ierakstīts tavā amata aprakstā, tas nenozīmē, ka tu uz to vari neskatīties un paiet garām.

Intervijās norādīts, ka sociālā dienesta darba rezultātus ir sarežģīti izvērtēt, jo sociālo dienesta darbu ietekmē daudz ārēju faktoru, piemēram, tiesiskā regulējuma izmaiņas. Piemēram, klientu skaita izmaiņas noteiktā grupā dažkārt parāda nevis sociālā dienesta darba rezultātus, bet to, ka ir mainīti atbalsta sniegšanas kritēriji:

Protams, viens kritērijs ir klientu skaita izmaiņas kādās mērķa grupās. Bet tur tiešām ir jāiet dziļumā, jo katrām izmaiņām ir savi iemesli. Piemēram, ja mēs skatāmies, kāpēc samazinājās sociālo pabalstu saņēmēju skaits. Valsts pie mājokļa pabalsta aprēķina izmainīja aprēķina mehānismu, un ļoti daudzi cilvēki nekvalificējās mājokļa pabalstam. Bet vai tāpēc viņi palika turīgāki? Nē! Viņi palika tādi pat, vienkārši viņi pēc jaunās formulas vairs nekvalificējās.

Vienlaikus tomēr fakts, ka sociālais dienests seko līdzī klientu skaitam noteiktās mērķa grupās, ir bijis par pamatu jaunu pakalpojumu izveidei, lai labāk risinātu kādas problēmas. Intervijā tiek minēts piemērs, kad pieaugošu problēmu ar jauniešiem dēļ izveidots mentora pakalpojums, kas palīdz jauniešiem sekmīgi pabeigt noteiktu izglītības līmeni un sniedz atbalstu kādu problēmu risināšanā:

Sociālais dienests seko līdzī klientu skaitam noteiktās klientu mērķa grupās, lai saprastu to vajadzību. Piemēram, aizvien vairāk sadzirdot problemātiku ar jauniešiem, pieņemot lēmumu, ka mums ar to kaut kas ir jādara, ka mums ir jāveido jauns sociālais pakalpojums. No sākuma bija izmēģinājuma projekts, bet no pagājušā gada jūlija tas ir jau pieejams saistošajos noteikumos. Tas ir mentora pakalpojums "problemātiskajiem" jauniešiem. Viņi saņem mentora atbalstu savu situāciju risināšanai. Es teiktu, ka tas bija izcils brīdis, kad palaidām izmēģinājuma projektu. Tas notika pandēmijas laikā. Tas mums daudzkārt palīdzēja, daudzi jaunieši arī saņēma mentora atbalstu, pabeidza skolas, lai arī bija pilnīgi bezcerīgi gadījumi, kur skolotāji bija novērsušies un pateikuši, ka šitas jau nekad. Visiem kopā kaut kas izdevās.

Apkopojot šajā sadaļā aplūkotos padziļināto interviju ar pašvaldību vadītājiem rezultātus, secināms, ka daļa pašvaldību vadītāju ir ļoti vispārīgi un nepilnīgi informēti par sociālā dienesta darba izvērtēšanas procedūram un darba rezultatīvajiem rādītājiem. Savā subjektīvajā vērtējumā pašvaldību vadītāji atsaucas uz sociālo dienestu plānu izstrādi un to novērtēšanu kopā ar sociālā dienesta vadītājiem, iedzīvotāju aptaujām un sūdzībām, un priekšstatiem par sociālo pakalpojumu attīstību pašvaldībā. Lielākoties pašvaldību vadītāji ļoti atzinīgi novērtē sociālo dienestu darbu. Izņēmums ir pašvaldība, kurā pēdējo piecu gadu laikā piecas reizes mainījusies sociālā dienesta vadība, kā arī gadījums, kad pašvaldības vadītājs vēlētos redzēt sociālā dienesta aktīvāku iesaisti problēmu risināšanā.

Kopsavilkums

Salīdzinot ar ex-ante pētījumu, ir pieaudzis sociālo dienestu skaits, kuros tiek veikta darba izpildes novērtēšana, tomēr novērtējuma rezultātu ietekme uz darbinieku atalgojumu ir ierobežota. Visbūtiskākais kritērijs ir darbinieka ieņemtais amats, pašvaldību budžeta iespējas un nacionālā līmeņa tiesību aktu noteiktās prasības. Ex-post pētījumā konstatēts, ka daļā pašvaldību sociālā darba speciālistu atalgojuma līmenis vēl nesasniedz Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā minimāli noteikto likmi, kamēr citās tā tuvojas noteiktajam skalas viduspunktam. Tas nozīmē, ka pastāv būtiskas atšķirības pašvaldību spējā nodrošināt sociālo dienestu speciālistiem viņu kvalifikācijai un darba slodzei atbilstošu atalgojumu, kas savukārt negatīvi atsaucas uz šo pašvaldību iespējām piesaistīt sev darbiniekus un attīstīt efektīvu sociālo darbu, t.sk., preventīvu sociālo darbu kopienā.

Izmantotās literatūras saraksts

Baltic Institute of Social Sciences (2017). *Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu apmierinātības mērījumi un to analīze par sociālā darba praksi. 2. starpziņojums*. Rīga, Labklājības ministrija. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/3460/download?attachment>

Baltic Institute of Social Sciences (2022). *Ikgadējs nabadzības un sociālās atstumtības mazināšanas rīcībpolitikas izvērtējums (t.sk. padziļināts izvērtējums par maznodrošinātām personām)*. Pieejams: <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3937>

Bela, B., & Rasnača, L. (zin. red.). (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds.

Labklājības ministrija (2013). *Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/262647-par-socialo-pakalpojumu-attistibas-pamatnostadnem-20142020gadam>

Labklājības ministrija (2013). *Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/263299-par-profesionala-sociala-darba-attistibas-pamatnostadnem-2014-2020-gadam>

Labklājības ministrija (30.09.2020.). *Deinstitucionalizācijas process*. <https://www.lm.gov.lv/lv/deinstitucionalizācijas-process>

Labklājības ministrija (2021). *Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņēm 2021.-2027. gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>

Labklājības ministrija (n.d.). *Aptauja par sociālā darba jomas speciālistiem sociālajā dienestā uz 01.02.2023*. Npublicēts.

Ministru kabinets (13.06.2017.) Ministru kabineta noteikumi Nr. 338 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem.” Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>

Ministru kabinets (12.09.2017.) Ministru kabineta noteikumi Nr.545 “Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā”. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/293496-noteikumi-par-instituciju-sadarbibu-bernu-tiesibu-aizsardziba> .

Ministru kabinets (07.12.2021.) Ministru kabineta rīkojums Nr. 911 “Par Latvijas Republikas statistiskajiem reģioniem un tajos ietilpstošajām administratīvajām vienībām”. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328252-par-latvijas-republikas-statistikajiem-regioniem-un-tajos-ietilpstosajam-administrativajam-vienibam>

Ministru kabinets (26.04.2022.) Ministru kabineta noteikumi Nr. 262 “Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs, amatu klasifikācijas un amatu apraksta izstrādāšanas kārtība”. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/332122-valsts-un-pasvaldibu-instituciju-amatu-katalogs-amatu-klasifikācijas-un-amatu-apraksta-izstradasanas-kartiba>

Saeima (19.06.1998.). *Bērnu tiesību aizsardzības likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/49096-bernu-tiesibu-aizsardzibas-likums>

Saeima (31.10.2002.). *Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68488-socialo-pakalpojumu-un-socialas-palidzibas-likums>

Saeima (22.06.2006.) *Bāriņtiesu likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/139369-barintiesu-likums>

Saeima (01.12.2009.). *Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/202273-valsts-un-pasvaldibu-instituciju-amatpersonu-un-darbinieku-atlidzibas-likums>

Saeima (10.06.2020). *Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/315654-administrativo-teritoriju-un-apidzivotu-vietu-likums>

Saeima (16.11.2021.) *Grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā*. Pieejams: <https://www.vestnesis.lv/op/2021/234A.11>

Saeima (03.03.2022.) *Ukrainas civiliedzīvotāju atbalsta likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/330546-ukrainas-civiliedzivotaju-atbalsta-likums>

Tiesību akta projekta “Grozījumi Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā” sākotnējās ietekmes (ex-ante) novērtējuma ziņojums (anotācija). Pieejams: <https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/0/706D13A3F45095C3C225876800457067?OpenDocument>.

Pielikumi

1. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu kvantitatīvās aptaujas sasniegtās izlases raksturojums

	Respondentu īpatsvars (%) pēc svēršanas	Respondentu skaits izlasē (N) pirms svēršanas
KOPĀ (18-75)	100.00	3003
VECUMS 1		
18-64	84.2	2528
65-74	15.8	475
VECUMS 2		
18-29	16.7	502
30-49	38.8	1164
50-75	44.5	1337
REĢIONS		
Rīgas (Rīga + Pierīgas reģions)	52.9	1589
Vidzeme	9.5	284
Kurzeme	12.3	371
Zemgale	11.7	351
Latgale	13.6	408
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS		
Rīga	33.1	995
Cita valstspilsēta	21.5	646
Cita pilsēta	14.7	441
Lauki	30.7	921
DZIMUMS		
Vīrieši	48.4	1452
Sievietes	51.6	1551
TAUTĪBA		
Latvieši	59.3	1781
Krievi	31.8	955
Citi	8.9	268
IZGLĪTĪBA		
Pamatizglītība	8.1	242
Vidējā	24.2	728
Vidējā speciālā/ profesionālā	40.0	1201
Augstākā	27.5	825
IENĀKUMI		
Zemi	15.6	467
Vidēji zemi	17.0	510
Vidēji	15.0	450
Vidēji augsti	15.6	468
Augsti	14.4	433
Nezina/ NA	22.4	674
SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTI		
Bijis klients pēdējo 2 gadu laikā	16.5	496
Nav bijis klients	83.5	2507

2. Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu padziļināto interviju norises raksturojums

Nr.	Reģions	Pašvaldības lielums	Pašvaldība, kurā tika veikta intervija
1.	Rīgas	Valstspilsēta	Jūrmala
2.	Vidzemes	Valstspilsēta	Valmiera [kopā ar novada teritoriju]
3.	Kurzemes	Valstspilsēta	Liepāja
4.	Zemgales	Valstspilsēta	Jēkabpils [kopā ar novada teritoriju]
5.	Latgales	Valstspilsēta	Daugavpils
6.	Rīgas	Novads	Ādažu novads
7.	Rīgas	Novads	Ogres novads
8.	Vidzemes	Novads	Madonas novads
9.	Vidzemes	Novads	Valkas novads
10.	Kurzemes	Novads	Kuldīgas novads
11.	Kurzemes	Novads	Dienvidkurzemes novads
12.	Zemgales	Novads	Jelgavas novads
13.	Zemgales	Novads	Aizkraukles novads
14.	Latgales	Novads	Rēzeknes novads
15.	Latgales	Novads	Krāslavas novads
<i>Interviju ar bijušajiem sociālā darba speciālistiem raksturojums:</i>			
16.	Rīgas	Novads	<i>Sīkāka informācija netiek izpausta, nodrošinot dalībnieku anonimitāti</i>
17.	Rīgas	Valstspilsēta	
18.	Vidzemes	Novads	
19.	Zemgales	Valstspilsēta	
20.	Rīgas	Valstspilsēta	

3. Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra

Parametrs	Respondentu skaits izlasē	Respondentu īpatsvars (%)
KOPĀ	41	100,0
REĢIONS		
Rīgas reģions	13	31,7
Vidzemes reģions	8	19,5
Kurzemes reģions	7	17,1
Zemgales reģions	4	9,8
Latgales reģions	9	22,0

4. Sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra

Parametrs	Respondentu skaits izlasē	Respondentu īpatsvars (%)
KOPĀ	705	100,0
REĢIONS		
Rīgas reģions	275	39,1
Vidzemes reģions	90	12,8
Kurzemes reģions	121	17,2
Zemgales reģions	102	14,5
Latgales reģions	115	16,3
PASVALDĪBAS LIELUMS		
Valstspilsēta	238	33,8
Novads	465	66,1
IZGLĪTĪBA		
Sociālais darbinieks ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā	45	6,4
Sociālais darbinieks ar maģistra grādu sociālajā darbā un augstāko izglītību citā profesijā	86	12,2
Sociālais darbinieks ar otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā	342	48,6
Sociālais aprūpētājs, sociālais rehabilitētājs, sociālās palīdzības organizators ar atbilstošu izglītību	38	5,4
Sociālā darba speciālists ar citu augstāko izglītību un/vai bez attiecīgās izglītības	193	27,4
SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTA VECUMS		
Līdz 35 gadiem	103	14,6
36 - 45 gadi	181	25,7
46 - 55 gadi	223	31,7
56 un vairāk gadu	197	28,0
KOPĒJAIS DARBA STĀŽS SOCIĀLĀ DARBA JOMĀ		
Līdz 5 gadiem	130	18,5
6 - 10 gadi	147	20,9
11 - 15 gadi	165	23,5
16 - 20 gadi	135	19,2
21 un vairāk gadu	125	17,8
DARBA ILGUMS ATTIECĪGĀS PASVALDĪBAS SOCIĀLAJĀ DIENESTĀ		
Līdz 5 gadiem	236	33,6
6 - 10 gadi	151	21,5
11 - 15 gadi	158	22,5
16 un vairāk gadu	158	22,5

5. Padziļināto interviju ar pašvaldības domes vadību raksturojums

Nr.	Plānošanas reģions	Pašvaldības lielums	Pašvaldība, kurās veiktas intervijas ar domes vadības pārstāvi
1.	Rīgas	Valstspilsēta	Jūrmala
2.	Vidzemes	Valstspilsēta	Valmiera [kopā ar novada teritoriju]
3.	Kurzemes	Valstspilsēta	Liepāja
4.	Zemgales	Valstspilsēta	Jēkabpils [kopā ar novada teritoriju]
5.	Latgales	Valstspilsēta	Daugavpils
6.	Rīgas	Novads	Ādažu novads
7.	Rīgas	Novads	Ogres novads
8.	Vidzemes	Novads	Madonas novads
9.	Vidzemes	Novads	Valkas novads
10.	Kurzemes	Novads	Kuldīgas novads
11.	Kurzemes	Novads	Dienvidkurzemes novads
12.	Zemgales	Novads	Jelgavas novads
13.	Zemgales	Novads	Aizkraukles novads
14.	Latgales	Novads	Rēzeknes novads
15.	Latgales	Novads	Krāslavas novads

6. FGD ar sociālo dienestu sadarbības partneriem raksturojums

1. FGD, Kurzeme

Nr.	Iestāde/organizācija
1.	Liepājas pilsētas bāriņtiesa
2.	Liepājas pilsētas Pašvaldības policija
3.	Ventspils pilsētas bāriņtiesa
4.	Nodarbinātības valsts aģentūras Liepājas filiāle
5.	Liepājas pilsētas Izglītības pārvalde
6.	Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūra Liepājas reģionālā nodaļa
7.	Valsts policija Kurzemes reģiona pārvalde (5 pārstāvji)
8.	SIA Liepājas reģionālā slimnīca
9.	Mamma mammai fonds

2. FGD, Zemgale

Nr.	Iestāde/organizācija
1.	Jēkabpils reģionālā slimnīca
2.	Dobeles novada pašvaldības policija
3.	Dobeles novada bāriņtiesa
4.	Jelgavas pilsētas bāriņtiesa
5.	Dobeles, Auces, Tērvetes novadu pedagogiski medicīniskā komisija
6.	Jēkabpils 2. vidusskola
7.	VSIA Slimnīca „Ģintermuiža”

3. FGD, Latgale

Nr.	Iestāde/organizācija
1.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
2.	Rēzeknes novada pašvaldības Izglītības un sporta pārvalde (2 pārstāvji)
3.	Nodarbinātības valsts aģentūra Preiļu filiāle
4.	Preiļu novada Izglītības pārvalde
5.	Valsts probācijas dienests Preiļu teritoriālā struktūrvienība
6.	Preiļu novada bāriņtiesa
7.	Rēzeknes novada bāriņtiesa
8.	Nodarbinātības valsts aģentūras Daugavpils filiāle
9.	Daugavpils reģionālā slimnīca
10.	Preiļu novada pensionāru biedrība
11.	Latvijas Sarkanais krusts Latgales komiteja
12.	Preiļu 2. vidusskola

4. FGD, Vidzeme

Nr.	Iestāde/organizācija
1.	Madonas novada pašvaldības SIA „Madonas slimnīca”
2.	Latvijas Sarkanais Krusts Madonas komiteja
3.	Biedrība “Ģimenes centrs TuTi”
4.	Madonas pilsētas 1. vidusskola
5.	SOS Bērnu ciemats Valmierā
6.	Nodarbinātības valsts aģentūras Madonas filiāle
7.	Madonas novada bāriņtiesa
8.	Cēsu novada bāriņtiesa
9.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Valmieras reģionālā nodaļa
10.	Valmieras slimnīca

5. FGD, Rīga un Pierīgas reģions

Nr.	Iestāde/organizācija
1.	VSIA Bērnu klīniskā universitātes slimnīca
2.	VSIA P.Stradiņa klīniskā universitātes slimnīca
3.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
4.	Valsts probācijas dienests
5.	Rīgas bāriņtiesa
6.	Olaines bāriņtiesa
7.	Jūrmalas bāriņtiesa
8.	Nodarbinātības valsts aģentūra Rīgas reģionālā filiāle
9.	Nodarbinātības valsts aģentūra
10.	Rīgas domes Izglītības, kultūras un sporta departaments
11.	Invalīdu un viņu draugu apvienība Apeirons