



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Pētījums veikts ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” aktivitātes 16.6. “*Ex-ante* un *ex-post* izvērtējumi pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai” (Iepirkums Nr. LRLM2016/28-3-03/27ESF) ietvaros.

Par pētījuma saturu atbild Labklājības ministrija, un tajā nav atsoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.



SOCIĀLO DIENESTU VADĪTĀJU UN SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU APMIERINĀTĪBAS MĒRĪJUMI UN TO ANALĪZE PAR SOCIĀLĀ DARBA PRAKSI

2. starpzinojums

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

Izpildītājs:



Baltic
Institute
of Social
Sciences

2017. gada 29.maijs

(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2017.gada 14. jūlijā)

SATURS

IEVADS	4
PĒTĪJUMA DIZAINS	5
SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS.....	7
SOCIĀLĀ DIENESTA LOMA, TĒLS UN REPUTĀCIJA SABIEDRĪBĀ.....	13
Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā	13
Sociālo dienestu vadītāji.....	13
Sociālā darba speciālisti	25
Sociālā dienesta darba uzdevumu vērtējums.....	37
Sociālo dienestu vadītāji.....	37
Sociālā darba speciālisti	49
Sociālā dienesta tēls sabiedrībā.....	61
Sociālo dienestu vadītāji.....	62
Sociālā darba speciālisti	72
SOCIĀLĀ DARBA ORGANIZĀCIJA UN PRAKSES SATURS.....	85
Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējais vērtējums.....	85
Sociālā dienesta darba organizācija un vadība	95
Sociālo dienestu vadītāji.....	95
Sociālā darba speciālisti	106
Sociālā dienesta klientu raksturojums	116
Sociālo dienestu vadītāji.....	116
Sociālā darba speciālisti	131
Sociālā darba prakses saturs.....	141
Sociālo dienestu vadītāji.....	142
Sociālā darba speciālisti	156
SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA SLODZE	175
Sociālo dienestu vadītāji.....	175
Sociālā darba speciālisti	190
STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS VĒRTĒJUMS	200
Sociālo dienestu vadītāji.....	200
Sociālā darba speciālisti	215
SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJA UN PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE.....	229
Sociālo dienestu vadītāji.....	229
Sociālā darba speciālisti	264
SOCIĀLĀ DARBA REZULTĀTI UN ATALGOJUMA SISTĒMA	291

PIELIKUMS.....	299
Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu padziļināto interviju norises raksturojums.....	299
Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra	300
Sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra	301

IEVADS

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

Ņemot vērā iepriekš minēto, šī **pētījuma mērķis** ir, uzsākot projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” īstenošanu, iegūt kvalitatīvu un kvantitatīvu informāciju, kas raksturo šī brīža sociālo dienestu darbību. Pētījuma mērķa grupas aptver visas ieinteresētās puses.

Pētījuma mērķa grupas:

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

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

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

Šis **pētījuma rezultātu starpziņojums** ietver sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu sniegto pašnovērtējumu par jautājumiem, kas ietekmē sociālo dienestu darbu un sniegumu. Ziņojums sastāv no sešām apakšnodaļām, kurās ir aplūkoti šādi jautājumi: redzējums par sociālo dienestu lomu, tēlu un reputāciju sabiedrībā, sociālā darba organizāciju, vadības procesiem un prakses saturu, ieskaitot klientu raksturojumu, sociālā dienesta vadības un speciālistu slodzes izvērtējumu un kritērijiem, kas tiek izmantoti slodzes noteikšanā, starpinstitucionālās sadarbības izvērtējums, attieksme pret profesionālo pilnveidi un tās aktuālākās vajadzības, sociālā darba rezultātu izvērtējums un sociālā dienesta darbinieku atalgojuma sistēma. Ziņojums ir organizēts tā, lai par katru jautājumu tiktu sniegts gan sociālo dienestu vadītāju, gan sociālā darba speciālistu redzējums.

PĒTĪJUMA DIZAINS

Sociālā dienesta darba rezultātus, kuri atspoguļojas to klientu un pašvaldības iedzīvotāju kopumā vērtējumā, būtiski ietekmē sociālo dienestu sociālā darba prakse, darba organizācija un valsts, pašvaldības iestāžu un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju orientācija uz sadarbību. Šī ziņojuma uzdevums ir pētīt šos aspektus no pašu speciālistu perspektīvas, izmantojot gan kvalitatīvās, gan kvantitatīvās pētījumu metodes. Kvalitatīvo metožu pielietojums ļauj padziļināti raksturot sociālā darba procesu un praksi, argumentus, kāpēc sociālajā dienestā ieviesta šāda darba prakse, speciālistu attieksmes pret dažādiem jautājumiem, viņu tālākās profesionālās attīstības vajadzības un motivāciju pilnveidot savu darbu. Savukārt kvantitatīvais pētījums ļauj noteikt raksturīgākos sociālās darba prakses modeļus un izteikt galvenās tendences skaitliski. Lai iegūtu nepieciešamo informāciju, starpziņojuma izstrādei ir veiktas šādas aktivitātes attiecīgajās 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.

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

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

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

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

kvantitatīvajā aptaujā piedalījās **105** no 119, t.i., 88% **pašvaldību sociālo dienestu vadītāji**, un **744** no aptuveni 1389 jeb 54% **sociālā darba speciālisti**, kas nodarbināti sociālajos dienestos 2017. gada marta sākumā (skaitlis gada ietvaros ir svārstīgs darbinieku mainības dēļ). Ņemot vērā pašvaldību sociālo dienestu atšķirīgo struktūru, šī pētījuma vajadzībām tika noteiktas robežas, kuri sociālā darba speciālisti tika aicināti piedalīties aptaujā. Lai mērķa grupa būtu viendabīgāka un dati labāk salīdzināmi dažādu pašvaldību starpā, pētījumā piedalījās tikai tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālajos dienestos. Pētījumā nepiedalījās tie sociālā darba speciālisti, kas strādā sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās, kuras ir sociālā dienesta struktūrvienības (piemēram, dienas centri, patversmes un tml.). Aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un sociālo darba speciālistu sociāli demogrāfiskais raksturojums ir pievienots ziņojuma pielikumā.

Apakšaktivitātes pētījuma dizaina un instrumentārija izstrādi, kvalitatīvo un kvantitatīvo datu iegūšanu un datu analīzi veica līguma izpildītājs – nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences”.

Starpziņojumā izmantoto jēdzienu skaidrojums

Dalījums novados:

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

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

SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS

Kopumā lielākā daļa Latvijas pašvaldību sociālo dienestu, izņemot Rīgas reģionu, kā aktuālākās sociālās problēmas, kas ietekmē sociālo dienestu darba vidi, atzīst bezdarbu un darbavietu trūkumu un ar to saistītos nepietiekamos iedzīvotāju iztikas līdzekļus. Šajā kontekstā nozīmīga problēma ir otrās paaudzes pabalstu saņēmēju rašanās. Ekonomiskās situācijas radītās problēmas par visaktuālākajām atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji. Savukārt Rīgas reģionā sociālo dienestu vadītāju un speciālistu vērtējumā aktuālākas ir atkarības un bērnu uzvedības problēmas, kā arī nepietiekami iztikas līdzekļi kā situācija, kurā var nonākt arī strādājoši iedzīvotāji. Likumsakarīgas ir sociālo dienestu vadītāju atbildes, kas parāda, ka visbiežāk dienestā tiek nodrošināts atbalsts divām lielām klientu grupām – trūcīgiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem un ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (abas grupas ir nosaukuši 98% sociālā dienesta vadītāju).

Citas klientu grupas, kurām saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju tiek nodrošināts atbalsts 80-89% Latvijas pašvaldību sociālajos dienestos, ir: daudzbērnu ģimenes, audžuģimenes un aizbildņi, personas ar garīga rakstura traucējumiem, pirmspensijas vecuma cilvēki, personas ar atkarībām un personas ar fizisku invaliditāti. Visbiežāk sociālie dienesti nestrādā ar šādām potenciālajām klientu grupām: bēgļi un patvēruma meklētāji (71%), cilvēku tirdzniecības upuri (63%), romi (45%) un bezpajumtnieki (41%), vismaz daļēji arī tāpēc, ka nav ar tādām saskārušies savā ikdienas praksē.

Gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti uzskata, ka dienesta klientu motivācija sadarboties ir atkarīga no klienta sociāli demogrāfiskā raksturojuma un vēršanās iemesla sociālajā dienestā. Ja sociālo pakalpojumu saņēmējiem sadarbības motivācija ir salīdzinoši augsta, it sevišķi, ja klienti bijuši apmierināti ar saņemto atbalstu, tad ilgstošie bezdarbnieki, kas daļā pašvaldību veido ievērojamu dienesta klientu daļu, ir samērā maz motivēti sadarboties un uzlabot savu situāciju. Bieži vien ilgstošo bezdarbnieku situācijas uzlabošanas iespējas ierobežo gan ārējās vides apstākļi, piemēram, darbavietu trūkums, gan bezdarbnieka zemās prasmes, kā arī viņa specifiskās gaidas attiecībā pret iespējamo darbavietu. Klienta zemā motivācija un ārējās vides faktori laika gaitā mazina arī pašu darbinieku vēlmi meklēt jaunas pieejas darbā ar klientiem, pieņemot izveidojušos situāciju kā būtībā maz ietekmējamu.

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti līdzīgā mērā uzskata, ka sociālā dienesta darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, it sevišķi, ja ir pārliecināti par savām iespējām nodrošināt dažādus sociālos pakalpojumus. Vienlaikus abu mērķa grupu pārstāvji atzīst, ka sociālā dienesta darbā vienmēr iespējami uzlabojumi. Kā galvenos šķēršļus pašvaldības iedzīvotāju vajadzību nodrošināšanai sociālo dienestu vadītāji min speciālistu trūkumu, ierobežoto transporta pieejamību reģionos un finansiālo resursu, kurus piešķir pašvaldība, ierobežotību. Savukārt, vērtējot pašvaldības iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem, 53% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tā ir ļoti vai drīzāk laba, kamēr 40% – drīzāk vai ļoti slikta. Sociālā darba speciālistu viedoklis būtiski neatšķiras, lai gan novērojama neliela tendence vērtēt iedzīvotāju izpratni mazliet zemāk, salīdzinājumā ar dienestu vadītājiem. Viskritiskāk iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem vērtē Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, retāk atzīstot, ka izpratne ir laba. Kopumā abu mērķa grupu pārstāvji uzskata, ka sociālo dienestu darbs visvairāk tiek saistīts ar sociālās palīdzības sniegšanu un ka sociālajiem dienestiem nākas saskarties ar tādām iedzīvotāju gaidām, kas iziet ārpus sociālā darba prakses robežām. Tomēr vienlaikus arī pašu sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu sniegtās atbildes rāda, ka, informējot dienesta klientus un iedzīvotājus par atbalsta iespējām, visvairāk uzmanības tiek veltīts sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas noteikumu aprakstam. Šādi ievirzītās komunikācijas

dēļ iedzīvotājiem praktiski netiek sniegta informācija par sociālo darbu un iespējām saņemt psihosociālo konsultēšanu. Visbiežāk sociālie dienesti informē sabiedrību, izvietojot informāciju vietējās pašvaldības interneta mājas lapā, kā arī izplatot to plašsaziņas līdzekļos. Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu novērojumi liecina, ka iedzīvotāju informēšana klātienē arī ir veiksmīgs informācijas nodošanas veids, turklāt raksturīgs, ka dienestu klienti paši nodod šo informāciju tālāk viens otram.

Sniedzot pašnovērtējumu, cik labi viņu vadītie pašvaldību sociālie dienesti veic sociālā dienesta darba pamatuzdevumus, kas aplūkoti šajā pētījumā, dienestu vadītāji visaugstāk ir novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu un zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienas bērniem u.tml. nodrošināšanu. Lai gan kopumā visu sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējumā dominē pozitīvs novērtējums, sociālo dienestu vadītāji salīdzinoši kritiskāk ir vērtējuši šādu pakalpojumu sniegšanu: pirmkārt, palīdzība cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.), un, otrkārt, atbalsta sniegšana cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem. Kopumā pētījuma rezultāti ļauj secināt, ka Latvijas sociālajos dienestos joprojām galvenais akcents tiek likts uz sociālās palīdzības sniegšanu, nevis uz sociālā darba un citu sociālo pakalpojumu sniegšanu. Pētījuma rezultāti arī atklāj, ka tiesību aktos un politikas plānošanas dokumentos definēto pašvaldības sociālo dienestu funkciju izpildi ietekmē pašvaldības lielums, kas nosaka gan ārējās vides apstākļus, gan dienestam pieejamos resursus. Visplašākais sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu klāsts ir pieejams republikas nozīmes pilsētās. Kopumā šaurākas iespējas ir mazo novadu sociālajiem dienestiem.

Sniedzot dienesta tēla pašnovērtējumu, sociālo dienestu vadītāji vispārliecinātākie ir par sociālo dienestu pieejamību, kuru raksturo, pirmkārt, ērti klientu pieņemšanas laiki, otrkārt, iespēja iekļūt dienestā ģimenēm ar bērnu ratiņiem, cilvēkiem ar kustību traucējumiem, veciem cilvēkiem un tamlīdzīgi un, treškārt, sociālā dienesta izvietojums labi pieejamā vietā. Dienesta atrašanos labi pieejamā vietā neatzīst tikai atsevišķi mazie un vidējie novadi, kā arī atsevišķas Vidzemes reģiona pašvaldības.

Sociālo dienestu vadītāji kopumā ir pārliecināti, ka viņu vadītajos dienestos tiek nodrošināta klientu sniegtās informācijas konfidencialitāte, t.i., tās tālāka neizpaušana. Kvantitatīvajā pētījumā pārliecība par informācijas konfidencialitātes ievērošanu tika mērīta ar apgalvojuma, ka sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām, palīdzību, un šim izteikumam pilnīgi vai daļēji piekrita 95% sociālo dienestu vadītāju. Papildus tam arī kvalitatīvā izpēte rāda, ka sociālajos dienestos tiek īstenoti dažādi pasākumi, lai nodrošinātu klientu sniegtās informācijas aizsargāšanu. Neskatoties uz to, ēku tehniskais stāvoklis, nepietiekamā remontdarbu kvalitāte, kuras rezultātā nav pilnībā novērsta skaņas caurlaidība un atsevišķā kabinetā teiktais var būt dzirdams gaitenī savu rindu gaidošiem cilvēkiem, ietekmē sociālo dienestu vadības spēju pilnībā novērst informācijas nejaušu noplūdi un rast pārliecību par konfidencialitātes principu stingru ievērošanu.

Aplūkojot citus sociālā dienesta tēla parametrus, kas raksturo dienesta darbību un pārvaldību, dienestu kā darba vietu, inovācijas un ietekmi uz sabiedrību, redzams, ka arī tos sociālo dienestu vadītāji vērtē pozitīvi, kaut arī kopumā piesardzīgāk. Savukārt sociālā darba speciālisti sava dienesta tēlu sabiedrībā redz mazliet citādi nekā vadība un ir vispārliecinātākie par dienesta darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā.

Vērtējot sociālajiem dienestiem pieejamos resursus, redzams, ka kopumā dienestu vadītāji ir apmierināti ar pieejamajiem IT risinājumiem un piešķirto finansējumu, iespējams, nesaistot to tieši ar darbinieku atalgojumu, kurš vairākās pētījuma sadaļās atkārtoti ir atzīts par nepietiekošu. Liela daļa

sociālo dienestu vadītāju norāda uz infrastruktūras, personāla un laika resursu trūkumu, lai kvalitatīvi veiktu savus darba uzdevumus. Pētījuma rezultāti arī rāda, ka sociālo dienestu vadītāji tiek samērā aktīvi iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā, tomēr sadarbībā ar pašvaldības vadību pietrūkst regulāras informācijas apmaiņas par darba rezultāta vērtējumu, atzinības par labi veiktu darbu, kā arī atsaucības uz dienesta vadītāja idejām un ieteikumiem. Līdzīga tendence vērojama arī sociālā dienesta vadības attiecībās ar darbiniekiem. Šajā aspektā pētījuma dati rāda, ka sociālā darba speciālistiem ir skaidri viņu darba uzdevumi un dota noteikta rīcības brīvība, kā veikt savu darbu, tomēr sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā kopumā un pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē speciālisti tiek iesaistīti ievērojami mazāk, kas atklāj, ka sociālie dienesti ir samērā hierarhiskas organizācijas. Vienlaikus dienesta vadītāji darba vērtējumu un atzinību saviem darbiniekiem sniedz biežāk, nekā to dara pašvaldības vadība attiecībā pret pašiem sociālo dienestu vadītājiem.

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

Sociālā darba prakses satura izpēte atklāj, ka visbiežāk dienestos tiek praktizēta gadījuma vadīšana (*case management*), lai gan daļa sociālo darbinieku vēlētos un cenšas ieviest savā darba praksē vairāk elementu, kas raksturīgi darbam ar gadījumu (*case work*). Daļa sociālo darbinieku, vērtējot ikdienas darbu kritiski, uzskata, ka viņu dienestā principā tiek veikta tikai krīzes intervence. Vērtējot sociālo dienestu ikdienas darba procesu, sociālā dienesta vadītājiem un arī sociālajiem darbiniekiem kvantitatīvās aptaujas ietvaros, raksturīgs skatījums, ka dienestos tiek izmantotas visas trīs sociālā darba prakses metodes, t.i., gan notiek sociālo gadījumu vadīšana (*case management*), gan darbs ar gadījumu (*case work*), un sociālie darbinieki spēj veikt psihosociālo konsultēšanu, kas ir tā sastāvdaļa, gan tiek veikta krīzes intervence. Tā kā šīs sociālā darba prakses savā starpā atšķiras, nav loģiski, ka abu mērķa grupu pārstāvji norāda, ka visi šie procesi dienestā notiek „vienmēr”, un šo secinājumu apstiprina kvalitatīvās izpētes rezultāti. Tie parāda, ka dominējošā sociālajos dienestos pielietotā sociālā darba prakses forma ir gadījuma vadīšana, kad situācijas risināšanai tiek piesaistīti dažādi citi speciālisti, nevis darbs ar sociālo gadījumu, kad sociālais darbinieks pats veic psihosociālo konsultēšanu un ir galvenais pakalpojuma sniedzējs. Šeit gan jānorāda, ka daļa dienestu vadītāju biežāk nekā sociālie darbinieki mēdz lietot jēdzienus „darbs ar gadījumu” un „gadījuma vadīšana” kā sinonīmus. Gadījuma vadīšanu kā izplatītākās darba formas pielietojumu apstiprina arī citi pētījumā iegūtie dati, kuri raksturo starpinstitucionālās sadarbības intensitāti un sociālo pakalpojumu klāstu, kas pieejams dienestā. Tā kā gadījuma vadīšanai ir raksturīga citu speciālistu un resursu piesaiste, tad likumsakarīgi, ka citās šī pētījuma ziņojuma nodaļās ir redzams, ka šādu resursu piesaistei dienestos un sociālo pakalpojumu klāsta dažādošanai pēdējos gados tiek pievērsta liela uzmanība.

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

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

Saskaņā ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma ir sasniegta vismaz pusē aptaujāto pašvaldību. Visaugstākā relatīvā slodze ir Rīgas reģionā. Visbiežāk Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību ir izpildījuši Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldības, kur saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju normatīvā regulējuma prasība ir izpildīta 65-68% gadījumu. Aptaujas dati arī rāda, ka visretāk likuma prasība ir izpildīta republikas nozīmes pilsētās, visbiežāk – mazajos novados. Lai gan republikas nozīmes pilsētās šī prasība tiek izpildīta visretāk, tieši šo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji biežāk uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama. Arī Rīgas reģionā kopumā sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā citu reģionu pārstāvji uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama. Tas skaidrojams gan ar sociālo problēmu aktualitātes vērtējumu pašvaldībās, gan ar atšķirīgo sociālā darba organizāciju, piemēram, Rīgas pilsētā, kur sociālais darbs ar ģimenēm un bērniem un sociālie pakalpojumi tiek iepirkti no NVO. Savukārt Latgales reģionā, kurā dažādu sociālo problēmu aktualitāte sociālo dienestu vadītāju vērtējumā bija visaugstākā, visbiežāk tiek norādīts, ka normatīvajā regulējumā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits uz 1000 iedzīvotājiem ir nepietiekams. Lai gan daļa Latvijas pašvaldību sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka līdzšinējais Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaita pašvaldībā kritērijs būtu jāmaina, redzams, ka konkrētu priekšlikumu dienestu vadītājiem visbiežāk trūkst. Neskatoties uz to, sociālo dienestu vadītāji, kuriem bija viedoklis par alternatīviem slodzes noteikšanas kritērijiem, parasti uzskatīja, ka būtu jāpāriet uz klientu lietu skaita noteikšanu vienam sociālajam darbiniekam.

Šobrīd dienestos dažādās situācijās tiek izmantoti atšķirīgi slodzes noteikšanas kritēriji, un vidēji trešajā daļā gadījumu nav noteikti nekādi kritēriji. Darbā ar pirmreizējiem klientiem visbiežāk kā slodzes noteikšanas kritērijs tiek lietots saņemto iesniegumu skaits, apkalpoto cilvēku skaits vai lietu skaits. Darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā visbiežāk minētais kritērijs ir lietu skaits, kā papildinošs kritērijs tiek minēts arī apkalpoto cilvēku skaits. Veicot sociālo darbu ar klientu grupu, visbiežāk slodzes kritēriji nav noteikti. Organizējot sociālo palīdzību, visbiežākais slodzes noteikšanas kritērijs ir iesniegumu skaits, kam seko apkalpoto cilvēku skaits. Savukārt, organizējot sociālo aprūpi, visbiežāk minētais kritērijs ir apkalpoto cilvēku skaits, un nākamais – iesniegumu skaits. Sociālo dienestu vadītāji ir vienprātīgi, ka pašreizējie slodzes mērīšanas paņēmieni tikai formāli parāda darbinieku noslodzi.

Pētījuma dati rāda, ka pastāv atšķirības, kā sociālā dienesta vadītāji un sociālā darba speciālisti redz specializācijas esamību darbā ar noteiktām klientu grupām. Ja vairums (80%) sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos pastāv noteiktas darbinieku specializācijas darbā ar noteiktām klientu grupām, tad tāpat domā tikai puse sociālā darba speciālistu. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka specializācija var būt gan formāla, gan neformāla, un, vērtējot savu dienestu darbu, vadītāji biežāk nekā speciālisti atsaucas uz abām specializācijas formām. Runājot par formālo specializāciju, sociālo dienestu vadītāji visbiežāk norāda, ka dienesta darbs ir sadalīts nodaļās, vai ka dienestā pastāv specializācija darbā ar ģimenēm ar bērniem, kas savukārt izriet no normatīvā regulējuma prasībām. Pētījuma dati arī atklāj, ka, neskatoties uz specializāciju, sociālo dienestu ikdienas darba praksē tā ne vienmēr tiek ievērota, kas rada situācijas, ka sociālais darbinieks, kas sniedz konsultācijas klientiem, vienlaikus pastāvīgi vai uz laiku var būt arī sociālās

palīdzības organizators, kas lemj par sociālās palīdzības piešķiršanu vai nepiešķiršanu klientam. Šāda prakse ir vērtējama kā traucēklis profesionāla sociāla darba attīstīšanai pašvaldībās, jo tā kavē uzticēšanās veidošanos starp sociālo darbinieku un klientu sociālā darbinieka dažādo lomu un varas attiecību dēļ.

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti atzīst, ka sadarbojas ar plašu sadarbības partneru loku. Gan kvantitatīvās aptaujas dati par pēdējo divu gadu sadarbības partneriem, gan kvalitatīvās izpētes rezultāti liecina, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija (ja tāda ir pašvaldībā), Valsts policija, izglītības iestādes un veselības aprūpes iestādes. Tiek pieminēti arī tādi partneri kā Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, kā arī Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA un citas pašvaldības iestādes vai NVO. Gadījumu apspriešana un izvērtēšana notiek gan telefoniski, gan apmainoties ar dokumentiem, gan tiekoties starpprofesionāļu sanāksmēs, kas tiek organizētas gan ar noteiktu regularitāti, piemēram, vienu reizi mēnesī, gan arī pēc vajadzības.

Kvantitatīvie dati rāda, ka kopumā sadarbība ar citām institūcijām Latvijas reģionos notiek līdzīgā apmērā, izņemot to, ka Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk kā sadarbības partnerus norāda skolas sociālos pedagogus (mazliet biežāk – citas atbildes, kas ietver izglītības iestādes kopumā) un pašvaldības policiju. Aplūkojot datus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji retāk atzīst sadarbību ar citu pašvaldību NVO, savukārt mazo novadu sociālie dienesti retāk atzīst sadarbību ar Valsts policiju, pašvaldības policiju, NVO kopumā, juristiem, skolas sociālajiem pedagogiem, Valsts probācijas dienestu un Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju. Pētījuma dati atklāj, ka, neskatoties uz pastāvošo normatīvo regulējumu, ļoti būtisks starpinstitucionālās sadarbības pamats ir mutiskās norunas un vienošanās speciālistu starpā, kā arī personiskā ieinteresētība sociālo problēmu risināšanā.

Vērtējot starpinstitucionālās sadarbības partneru – dažādu iestāžu, organizāciju vai speciālistu – ieinteresētību palīdzēt risināt sociālā dienesta klienta problēmas, visbiežāk dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti uzskata, ka partneri ir „drīzāk ieinteresēti” tās risināt (tā domā 71% abu mērķa grupu aptaujāto). Līdzīgi tiek vērtēta apmierinātība ar sadarbības partneru sniegto palīdzību sociālā dienesta klientu problēmās – 73% dienestu vadītāju un 71% sociālā darba speciālistu ir „drīzāk apmierināti” ar partneru sniegto palīdzību.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji kopumā ļoti atzinīgi vērtē sava sociālā dienesta speciālistu profesionālās kompetences, taču arī uzskata, ka profesionālā pilnveide nevar apstāties un zināšanas nepieciešams nemitīgi atsvaidzināt un papildināt. Šādu nostāju atbalsta arī sociālā darba speciālisti, un nav nepieciešama īpaša darbinieku motivēšana, lai speciālisti apmeklētu apmācības, norāda dienestu vadītāji.

Kopumā kā vissvarīgākos savai personīgajai profesionālajai pilnveidei gan sociālo dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti atzīst apmācības (78% dienestu vadītāju un 82% sociālā darba speciālistu tās uzskata par ļoti svarīgām), salīdzinoši vismazāk svarīgie pasākumi ir ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai (attiecīgi 28% un 30% abu mērķa grupu aptaujāto tos atzīst par ļoti svarīgiem). Pētījuma dati rāda, ka nepietiekama ir abu mērķa grupu apzināšanās attiecībā uz nepieciešamību saņemt konsultatīvu profesionālu atbalstu, stresa faktoru un izdegšanas profilaksi, ko sniedz supervīzija. Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka supervīziju par ļoti svarīgu savai personīgajai profesionālajai izaugsmei atzīst tikai 58% sociālā dienesta vadītāju un 57% sociālā darba speciālistu, turklāt to par ļoti svarīgu abas mērķa grupas atzīst būtiski retāk nekā kovīziju (sociālo darbinieku neformālo savstarpējo atbalstu, kuram nav tik konkrēti mērķi kā supervīzijai).

Vērtējot sociālā darba speciālistu tālākizglītības vajadzības, visbiežāk mērķa grupai trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem, kā arī personām ar invaliditāti – gan ar garīga rakstura traucējumiem, gan ar fizisku invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes u.tml.) traucējumiem. Blakus šīm mērķa grupām, tiek minēti arī ilgstošie bezdarbnieki, vardarbībā cietušas personas un citas specifiskas grupas, piemēram, bērni un pusaudži ar deviantu uzvedību. Visas šīs grupas tiek uzskatītas par sarežģītām, ar kurām strādājot nepieciešamas specifiskākas iemaņas un prasmes, vai arī ar tām līdz šim nav bijusi saskarsme, un tādēļ sociālā darba speciālisti izjūt nepieciešamību iegūt un papildināt zināšanas. Nepieciešamību papildināt iemaņas darbā ar personām ar garīga rakstura traucējumiem sociālā darba speciālisti (it īpaši dienestu vadītāji) min saistībā ar deinstitucionalizācijas projekta īstenošanu, jo tiek sagaidīts, ka turpmāk sociālā darba speciālistiem ikdienas darbā būs daudz biežāk jāsaskaras ar šo klientu grupu.

Kopumā 72% sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos tiek veikta darba izpildes novērtēšana. Galvenā pieeja atalgojuma noteikšanai pašvaldību sociālajos dienestos ir ieņemamais amats (90%). Runājot sīkāk par darba izpildes novērtēšanu, kvalitatīvajā izpētē iegūtā informācija atklāj, ka darba izpildes novērtēšanai nav vienotas sistēmas. Lielo pašvaldību (dažkārt arī vidējo) sociālajos dienestos visbiežāk tiek izmantotas domes izveidotas darba kvalitātes novērtēšanas sistēmas, kamēr vidējo un mazāko pašvaldību sociālajos dienestos sociālo dienestu vadītāji pēc saviem ieskatiem izvēlas veidus kā novērtēt sociālā darba speciālistu darba rezultātus. Kā rāda kvantitatīvās aptaujas dati, darba izpildes novērtēšanas rezultāti atsaucas uz sociālā darba speciālistu atalgojuma lielumu 35% pašvaldību sociālo dienestu. Darba algas mainīgās daļas ieviešanu, kura būtu atkarīga no darba novērtējuma rezultātiem, atbalsta 58% sociālo dienestu vadītāju. Sociālo dienestu vadītāji, kuri atbalsta dalītā atalgojuma likmes ieviešanu, kā galveno argumentu tam min iespēju motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57%), savukārt vadītāji, kuri iebilst pret dalītā atalgojuma ieviešanu, visbiežāk pauž šaubas par iespējām veikt objektīvu izvērtējumu (37%), kā arī norāda, ka šobrīd nav pieejams vienots un ērts izvērtēšanas instruments (13%) un izvērtēšana radīs papildu administratīvo slogu (10%).

SOCIĀLĀ DIENESTA LOMA, TĒLS UN REPUTĀCIJA SABIEDRĪBĀ

Atbilstoši šī pētījuma mērķiem un uzdevumiem pirmais šajā pētījumā aplūkots tēmu loks ļauj izprast pašvaldības sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu izpratni un viedokli par sociālā dienesta vietu un lomu sabiedrībā, dienesta tēlu un reputāciju, viedokli par sabiedrības vajadzībām un to atbilstību sociālā darba mērķiem. Šajā ziņojuma apakšnodaļā tiks aplūkotas vairākas ar sociālā dienesta darbību un reputāciju sabiedrībā saistītas tēmas. Pirmkārt, viedoklis par aktuālākajām sociālajām problēmām attiecīgajā pašvaldībā, kas, līdztekus pašvaldības vadības un iedzīvotāju gaidām, ietekmē pašvaldības sociālo dienestu darbu – sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu un sociālā darba piedāvājumu. Kopā ar šo tēmu ir pētītas metodes, kuras sociālais dienests ir pielietojis, lai noskaidrotu iedzīvotāju vajadzības. Otrkārt, pašnovērtējums, kāda ir iedzīvotāju izpratne par pašvaldības sociālā dienesta darbu, kā tā veidojas un kādas metodes līdz šim ir lietojuši sociālā dienesta darbinieki, lai informētu sabiedrību par sava darba uzdevumiem. Šajā apakšnodaļā ietverts arī pašnovērtējums, kā pašvaldības sociālais dienests šobrīd pilda konkrētus, tiesību aktos noteiktos nozīmīgākos uzdevumus. Treškārt, šajā nodaļā ir aplūkots sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu pašnovērtējums par to, kāds ir sociālā dienesta tēls.

Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā

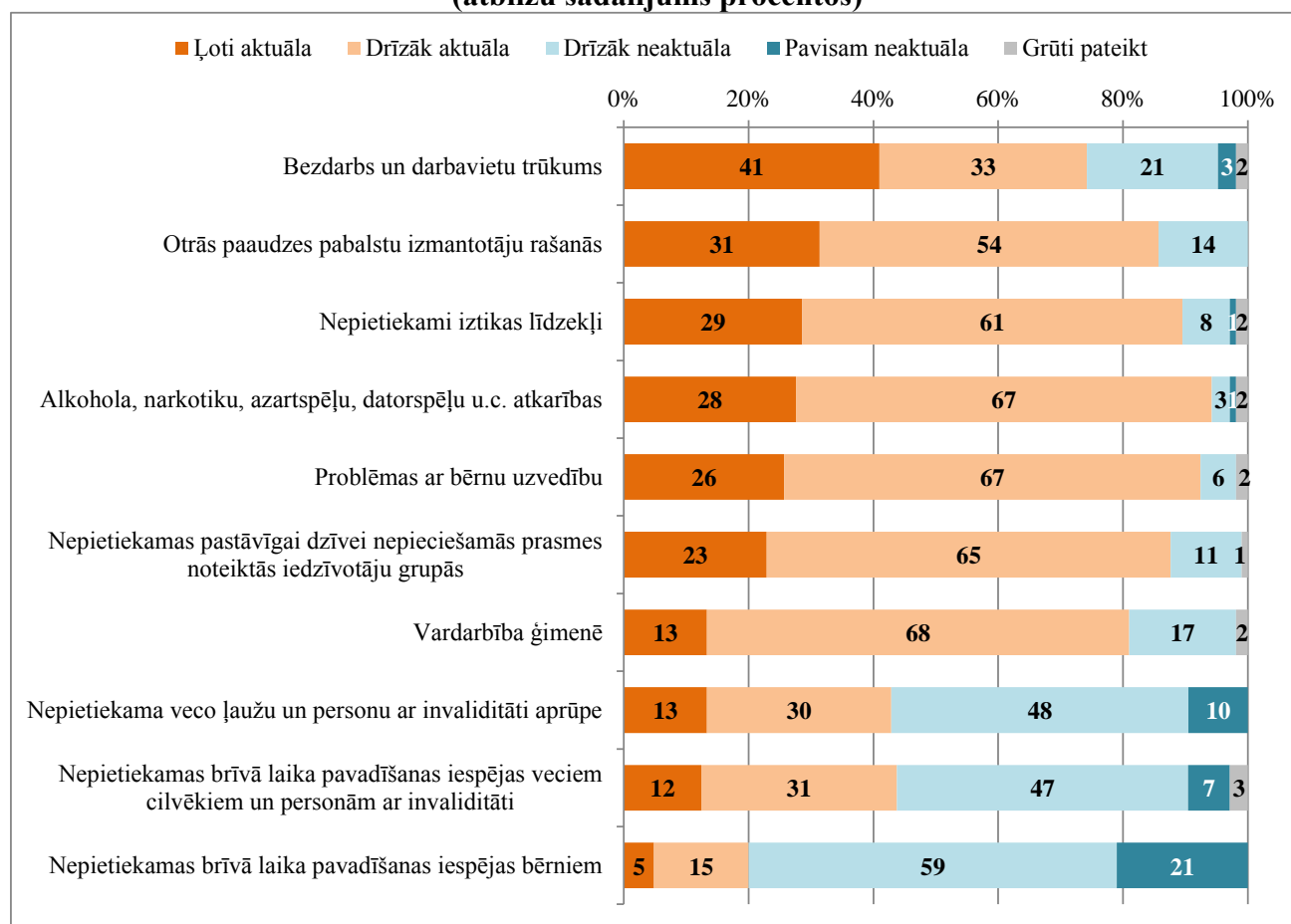
Lai noteiktu dažādu sociālo problēmu aktualitāti pašvaldībās, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu kvantitatīvajai aptaujai tika noformulētas un vērtējumam piedāvātas desmit sociālās problēmas. Šo mērījumu papildina kvalitatīvās izpētes rezultāti. Savukārt, lai izprastu, kā pašvaldību sociālie dienesti uzzina par savas teritorijas iedzīvotāju vajadzībām un cik lielā mērā, viņuprāt, sociālā dienesta darbs tām atbilst, sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu kvantitatīvajai aptaujai tika noformulētas un aptaujāto izvēlei tika piedāvātas izplatītākās informācijas ieguves metodes, ar kvalitatīvo datu palīdzību ilustrējot mērķa grupas argumentāciju, kāpēc izvēlētas metodes ir efektīvas.

Sociālo dienestu vadītāji

Sociālo dienestu vadītāju vērtējumā būtiskākā sociālā problēma ir bezdarbs un darbavietu trūkums (1.A. zīmējums) – to par ļoti aktuālu atzina 41% un par drīzāk aktuālu – 33% respondentu. Vienlaikus 24% sociālo dienestu vadītāju to atzina par drīzāk vai pavisam neaktuālu problēmu. Šajā jautājumā būtiskas viedokļu atšķirības ir novērojamas plānošanas reģionu griezumā, kas rāda, ka problēmas aktualitāte ir cieši saistīta ar reģiona ekonomisko situāciju. Ņemot vērā, ka, sadalot sociālo dienestu vadītājus dažādās apakšgrupās, respondentu skaits katrā no tām ir mazāks par 50 aptaujājajiem, tātad viena aptaujātā atbilde veido vairākus procentus, visi dati apakšgrupās tiks izteikti gan viedokli izteikušo respondentu skaitā, gan procentos. Visretāk problēmu par aktuālu (un attiecīgi – biežāk par neaktuālu) atzina Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji (11 respondenti jeb 42%), visbiežāk to par aktuālu atzina Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (20 respondenti jeb 100%, no tiem 17 respondenti jeb 85% – par ļoti aktuālu problēmu). Tāpat šo problēmu par aktuālu biežāk atzina mazo novadu sociālo dienestu vadītāji (19 respondenti jeb 53%), savukārt par drīzāk vai pavisam neaktuālu to biežāk atzina republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji (4 no 8 respondentiem šajā apakšgrupā jeb 50%). Tāpat iezīmējas tendence, ka, jo jaunāks ir sociālā dienesta vadītāja vecums, mazāks tā kopējais darba stāžs sociālā darba jomā, attiecīgā pašvaldībā un īsāks ir sociālā dienesta vadīšanas ilgums, jo biežāk respondents uzskata, ka bezdarbs un darbavietu trūkums ir ļoti aktuāla problēma pašvaldībā.

Nākamā būtiskākā sociālā problēma pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās (1.A. zīmējums) – to par ļoti vai drīzāk aktuālu atzina 85% aptaujāto, tomēr vērtējumā dominē „drīzāk aktuāla” problēma vērtējums (54%). Reģionālajā griezumā šo problēmu par ļoti aktuālu biežāk atzina Vidzemes reģiona pašvaldību sociālā dienesta vadītāji (10 respondenti jeb 48%), kamēr citu reģionu sociālā dienesta vadītāji to biežāk uzskatīja par drīzāk aktuālu problēmu. Pašvaldības lieluma griezumā problēmu par ļoti aktuālu biežāk atzina vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji, kamēr republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālo dienestu vadītāji to biežāk atzina par drīzāk aktuālu problēmu. Aplūkojot otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās problēmas aktualitāti atkarībā no tā, cik aktuāla sociālā dienesta vadītāju vērtējumā pašvaldībā ir bezdarba un darbavietu trūkuma problēma, redzams, ka saistība starp šīm divām atbildēm ir tikai daļēja. Lai gan kopumā otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās ir ļoti aktuāla problēma, ja pašvaldībā ir ļoti vai drīzāk aktuāls bezdarbs un darbavietu trūkums, tomēr otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās tikai daļēji zaudē savu aktualitāti pašvaldībās, kurās bezdarbs un darbavietu trūkums ir drīzāk vai pilnīgi neaktuāla problēma.

1.A. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Trešā aktuālākā sociālā problēma, sarindojot pēc „ļoti aktuāla” atbilžu īpatsvara vērtējumā, ir nepietiekami iedzīvotāju iztikas līdzekļi, kas ir daļēji saistīta ar bezdarbu un darbavietu trūkumu, tomēr liecina arī par nodarbināto iedzīvotāju finanšu resursu trūkumu (1.A. zīmējums). Kopumā 90% pašvaldību sociālo dienestu vadītāju uzskata nepietiekamus iztikas līdzekļus par ļoti vai drīzāk aktuālu problēmu (t.sk., 61% to uzskata par „drīzāk aktuālu”). Problēmas lielo aktualitāti biežāk akcentē Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (12 respondenti jeb 60%), kamēr visretāk to par

ļoti aktuālu atzīst Vidzemes sociālo dienestu vadītāji (2 respondenti jeb 10%). Lai gan bezdarbu un darbavietu trūkumu kā ļoti aktuālu problēmu biežāk minēja mazo pašvaldību sociālā dienesta vadītāji, nepietiekamus iztikas līdzekļus viņi lielā mērā atzīst tikai par drīzāk aktuālu problēmu (26 respondenti jeb 72%). Tas, iespējams, ir tāpēc, ka mazās pašvaldības parasti ir ciematu vai lauku teritorijas, kurās iedzīvotājiem ir piemājas saimniecības, kas daļēji ļauj nodrošināt iztiku.

Nākamo trīs sociālo problēmu vērtējums ir samērā līdzīgs – tās par ļoti aktuālām atzīst aptuveni ceturtdaļa sociālo dienestu vadītāju un vēl aptuveni divas trešdaļas – par drīzāk aktuālām problēmām (1.A. zīmējums). Tās ir: pirmkārt, alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības, otrkārt, problēmas ar bērnu uzvedību, un, treškārt, nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās. Attiecībā uz alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarībām to kā ļoti aktuālu sociālo problēmu biežāk atzina Latgales reģiona sociālā dienesta vadītāji (9 respondenti jeb 45%). Kopumā republikas nozīmes pilsētu, lielo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji šo problēmu ir atzinuši par ļoti vai drīzāk aktuālu, un tikai daži mazo novadu dienestu vadītāji šo problēmu ir atzinuši par drīzāk vai pavisam neaktuālu (4 respondenti jeb 11%).

Attiecībā uz problēmas ar bērnu uzvedību aktualitāti reģionu un pašvaldības lielumu griezumā pastāv būtiskas, taču grūti interpretējamās sociālo dienestu vadītāju viedokļu atšķirības. Visbiežāk kā ļoti aktuālu šo problēmu minēja Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (11 respondenti jeb 52%), kamēr citu reģionu pārstāvji to biežāk uzskatīja par drīzāk aktuālu problēmu. Tāpat problēmas ar bērnu uzvedību kā ļoti aktuālas biežāk novērtēja lielo novadu sociālo dienestu vadītāji (5 respondenti jeb 42%), kamēr vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāju vidū ir arī tādi, kas šo problēmu atzīst par drīzāk neaktuālu. Savukārt nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās kā sociālu problēmu biežāk atzīst Vidzemes reģiona un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji.

Vardarbību ģimenē sociālo dienestu vadītāji kopumā uzskata par drīzāk aktuālu sociālo problēmu Latvijas pašvaldībās – 13% to uzskata par ļoti aktuālu un 68% par drīzāk aktuālu (1.A. zīmējums). Dati rāda, ka republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālo dienestu vadītāju vardarbību ģimenē biežāk atzīst par ļoti aktuālu problēmu nekā mazo novadu dienestu vadītāji (republikas nozīmes pilsētās to par aktuālu atzīst 2 respondenti jeb 25%, mazajos novados – 3 respondenti jeb 8%). Tam par pamatu var būt gan problēmu aktualitātes salīdzinājums, piemēram, bezdarbs tiek uzskatīts par daudzu problēmu cēloni (sk. turpinājumā kvalitatīvās izpētes rezultātus), gan arī grūtības atpazīt vardarbību ģimenē.

Trīs no pētījuma vērtējumam piedāvātajām sociālajām problēmām sociālo dienestu vadītāji uzskata par mazāk aktuālām (1.A. zīmējums). Tās ir: pirmkārt, nepietiekama veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpe, otrkārt, nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti un, treškārt, nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem. Nepietiekama veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpe un nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti ir aktuālākas problēmas vidējo un mazo pašvaldību sociālo dienestu vadītāju vērtējumā. Līdzīga tendence novērojama arī attiecībā uz tādas problēmas kā nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem vērtējumu. Tā arī salīdzinoši biežāk aktuāla šķiet vidējo un mazo novadu, kā arī visu reģionu, izņemot Rīgas reģionu, sociālo dienestu vadītājiem.

Kvalitatīvā izpēte rāda, ka sociālo dienestu vadītāji visbiežāk kā aktuālākās sociālās problēmas pašvaldībās min bezdarbu, atkarību no alkohola, kā arī iedzīvotāju novecošanos un ar to saistītās problēmas – ierobežoto piekļuvi veselības un sociālajai aprūpei un sagaidāmo sloga pieaugumu šīm

nozarēm nākotnē (sociālo pakalpojumu pieprasījuma pieaugumu, attiecīgi – nepieciešamo sociālās jomas budžeta pieaugumu u.tml.). Daļa sociālo dienestu vadītāju mēdz uzskatīt, ka bezdarbs kā sociāla problēma kopā ar dažādiem tā ietekmi pastiprinošiem faktoriem (piemēram, zemu izglītības līmeni) rada virkni citu sociālo problēmu.

Vislielākā sociālā problēma ir bezdarbs, bet gribētu teikt, ka visām sociālajām problēmām ir cēloņu un seku mijiedarbība. Pamatā, kā cēloņi ir zemās pamatprasmes, zemais izglītības līmenis, kas tālāk iet roku rokā gan ar vardarbību ģimenē, gan ar alkoholismu, gan ar sliktiem dzīves apstākļiem. Tas viss ir viens otram pakārtoti. (vidējs novads)

Tā ir medicīna. Iedzīvotāji nespēj apmaksāt medicīnas pakalpojumus. Tas ir augstais bezdarbs, un no tā izriet gan trūcīgie, gan maznodrošinātie. Varētu saukt vairāk problēmu, jo mūsu pilsēta atrodas tādā vietā, kur kādreiz bija attīstīta rūpniecība. Līdz ar to cilvēki aizbrauc prom, kas saasina ģimenes problēmas, kuras jārisina sociālajam dienestam. Un tie, kas ir palikuši, arī vairāk vai mazāk ir trūcīgi, un viņiem pienākas maznodrošināto pabalsts. (republikas nozīmes pilsēta)

Viena no galvenajām problēmām ir veco cilvēku, cilvēku ar invaliditāti un attiecīgām veselības problēmām aprūpe. Tā nav runa par medicīnisko, bet sociālo aprūpi, kas sevī ietver cienīgus dzīves apstākļus. Ja dzīvojam ilgāk, tas nenozīmē, kas esam možāki, bet, pateicoties medicīnas sasniegumiem, mūs pie dzīvības uztur ilgāk. (republikas nozīmes pilsēta)

Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji norāda, ka bezdarbs ir veicinājis darbaspējīgo iedzīvotāju emigrāciju, kuras rezultātā ir radusies sabiedrības depopulācija, kas arī ir uzskatāma par nozīmīgu sociālo problēmu.

Vēl arvien ļoti daudzi aizbrauc. Mums piecus gadus atpakaļ bija vilnis, kad brauca prom zemākas izglītības pārstāvji un ģimenes, tieši sāka braukt prom ar ģimenēm, kas tobrīd bija Anglijas pabalstu ietekmē. (liels novads)

Tāpat vairākās intervijās izskan, ka par arvien aktuālāku kļūst pieaugušo ģimenes locekļu savstarpējās un vecāku un bērnu attiecību un/vai aprūpes problēmas. Šo problēmu izpausmes ir dažādas, tomēr savstarpēji saistītas. To skaitā ir vardarbība ģimenē, krīzes situācijas, kas saistītas ar vecāku laulības šķiršanu, nepietiekamas noteiktu iedzīvotāju grupu sociālās prasmes, piemēram, cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem un pilngadību sasniegušiem bāreņiem un pieaugušajiem, kas uzauguši vai ilgstoši uzturējušies ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās. Turklāt, ja bezdarbs vairāk bija raksturīgs lauku apvidiem, tad sociālās problēmas ģimenēs ir sastopamas dažāda lieluma pašvaldībās, tomēr biežāk tās piemin Rīgas reģiona pašvaldību sociālo dienestu vadītāji. Savukārt, ja vecāku šķiršanās rezultātā izveidojas viena vecāka ģimenes, tām rodas papildu grūtības nodrošināt nepieciešamos līdzekļus bērnu aprūpei.

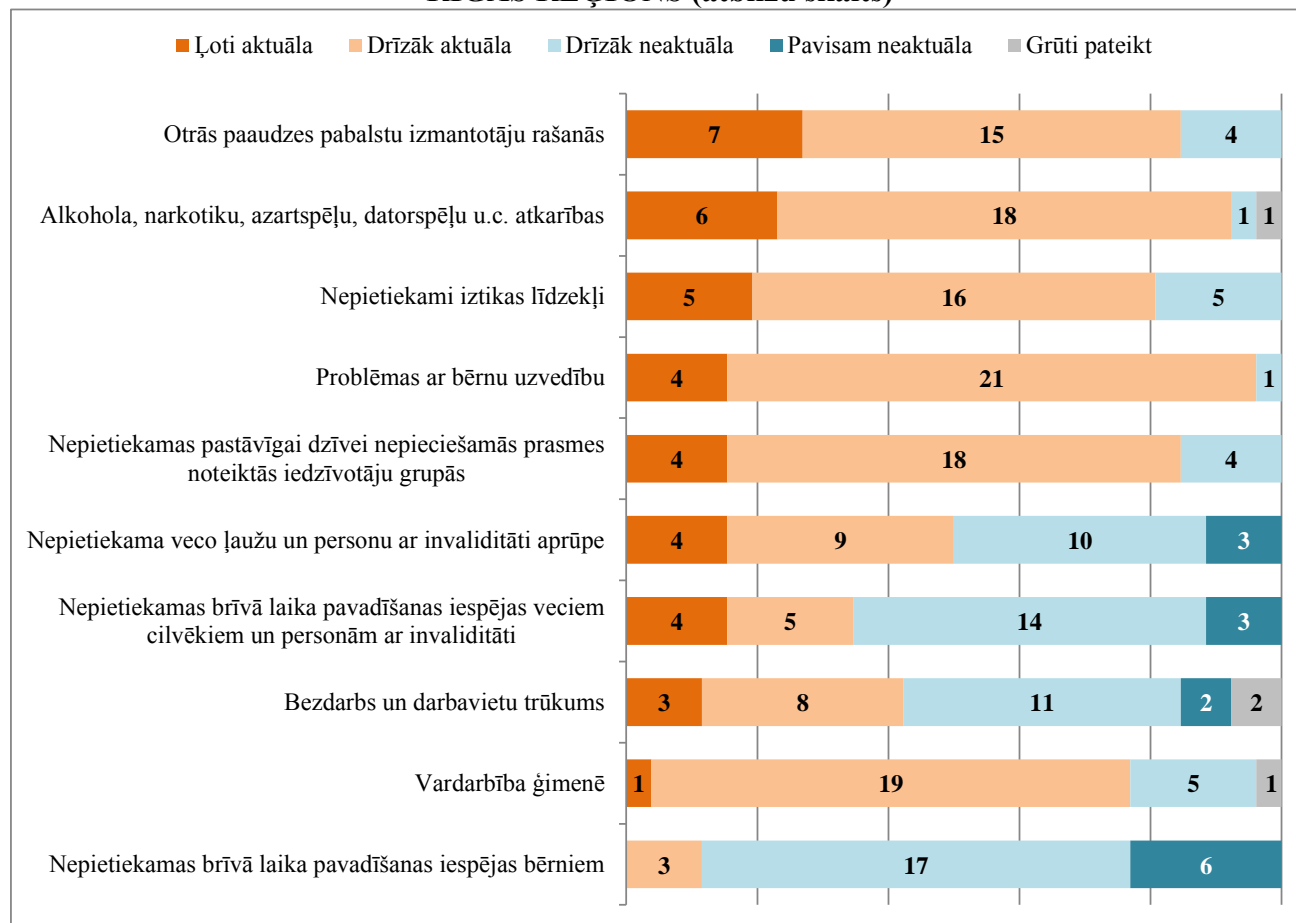
Ir smagas situācijas ģimenēs, kurās vecāki šķiras, kurās mums jāpalīdz ar padomu un pakalpojumiem kā psihologs un ģimenes asistents. (liels novads)

Varbūt tā ir sakritis, bet šogad ir ļoti daudz ģimeņu vardarbības. Šobrīd tas vairāk ir emocionāli un tas ir grūti pierādāms. Mēs šogad saskārāmies ar to, ka ir pirmie gadījumi, kad mums nav materiālu kā strādāt. Paši darbinieki mēģina sazināties, meklēt un iesaista policiju, lai atrisinātu šīs lietas. (vidējs novads)

Šobrīd [problēma ir] ģimenes, kas audzina bērnus, un, ja audzināšanā piedalās viens no vecākiem, tad tā arī ir liela grūtība šiem vecākiem, jo līdz ar to, ka viņiem ir ļoti mazi ienākumi, pakārtojas daudzas citas problēmas, līdz ar to rodas grūtības nomaksāt par dzīvokli, grūtības kvalitatīvu pārtiku nopirkt, grūtības palaist bērnu ekskursijās, veselības aprūpe, zobārstniecība un viss tālāk, ko tas nes līdz. (republikas nozīmes pilsēta)

Iepriekš aplūkotais sociālo problēmu aktualitātes vērtējums rāda, ka kopumā reģionālajā griezumā pastāv būtiskas atšķirības, tādēļ nodaļas turpinājumā ir aplūkots sociālo problēmu vērtējuma sarindojums katram plānošanas reģionam atsevišķi. Kvantitatīvajā aptaujā iegūto sociālo problēmu aktualitātes vērtējums sociālo dienestu vadītāju vērtējumā reģionālajā griezumā attēlots 1.B. – 1.F. zīmējumos.

1.B. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu skaits)



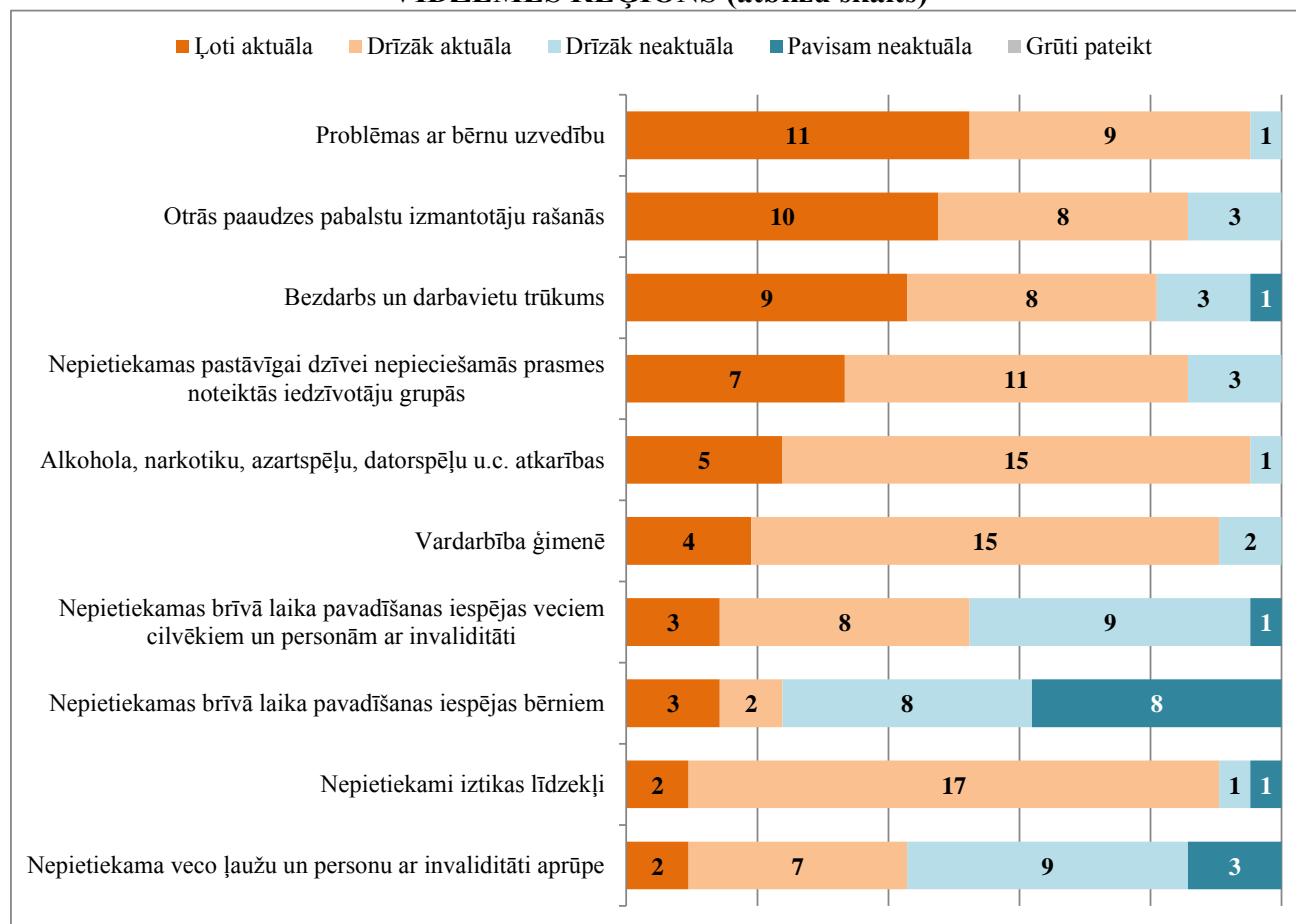
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

Aplūkojot Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli (1.B. zīmējums), redzams, ka, pirmkārt, problēmu aktualitātes vērtējumā visbiežāk dominē viedoklis „drīzāk aktuāla” problēma, un, otrkārt, aktuālākās ir atkarības problēmas to plašākā izpratnē – otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās un alkohola, narkotiku, azartspēļu u.tml. atkarības. Papildus tam kā drīzāk aktuālas tiek atzītas tādas sociālas problēmas kā nepietiekami iztikas līdzekļi, problēmas ar bērnu uzvedību, nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās un vardarbība ģimenē. Nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji atzīst par lielākā vai mazākā mērā neaktuālu problēmu (23 respondenti jeb 89%).

Aplūkojot Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli (1.C. zīmējums), redzams, ka to trīs sociālo problēmu skaitā, kuras visbiežāk ir atzītas par ļoti aktuālām reģionā, ir problēmas ar bērnu uzvedību (11 respondenti jeb 52%), otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās (10 respondenti jeb 48%) un bezdarbs un darbavietu trūkums (9 respondenti jeb 43%). Šīm problēmām seko nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās (to par ļoti aktuālu uzskata 7 respondenti jeb 33%). Visbiežāk kā drīzāk aktuālas sociālās problēmas Vidzemes

reģiona sociālo dienestu vadītāji atzīst alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības, vardarbību ģimenē un iedzīvotāju nepietiekamos iztikas līdzekļus. Drīzāk vai pavisam neaktuāla problēma Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem.

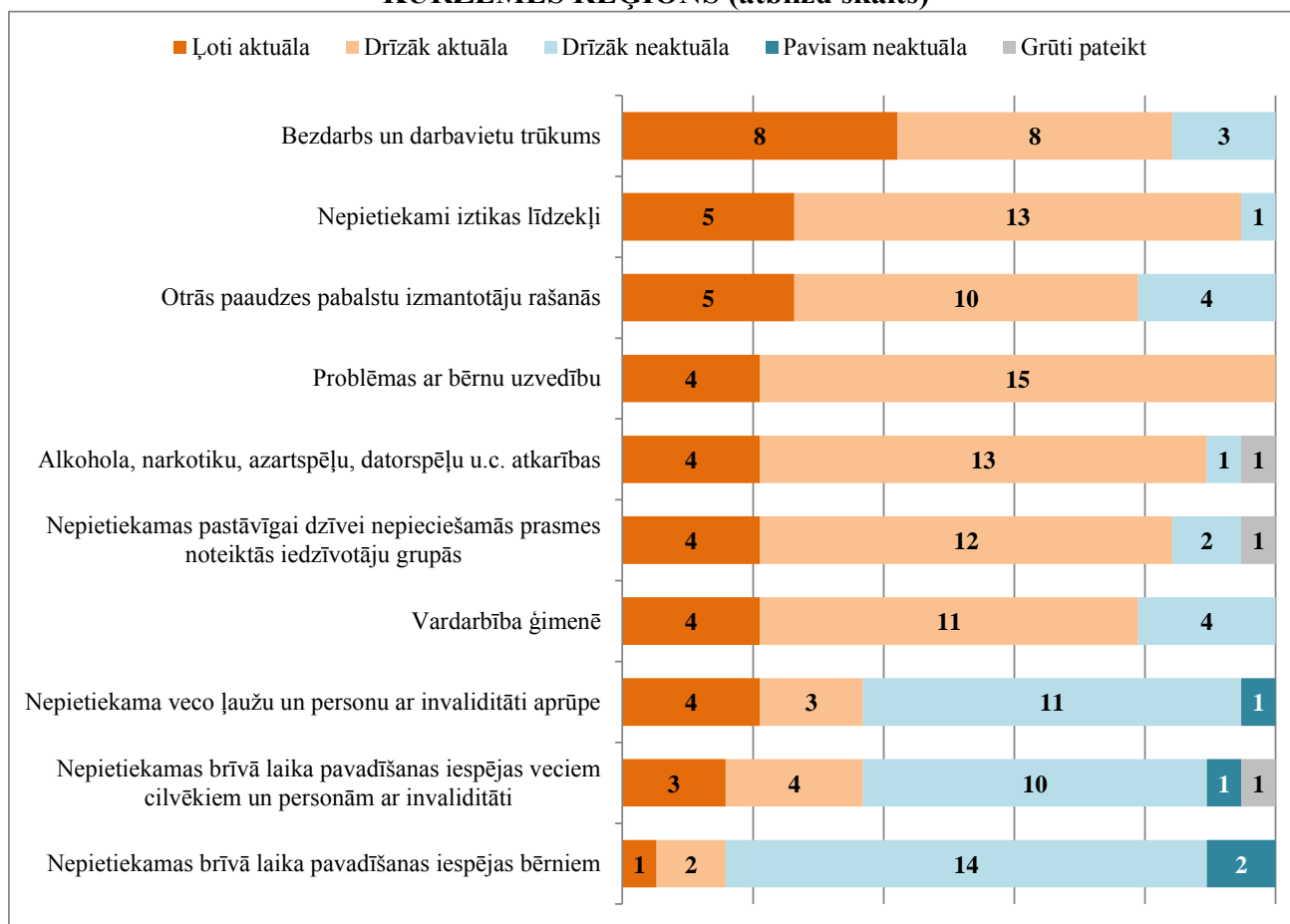
1.C. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

Aplūkojot Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli (1.D. zīmējums), redzams, ka par visaktuālāko reģiona pašvaldību sociālo dienestu vadītāji atzīst bezdarbu un darbavietu trūkumu (8 respondenti jeb 42% to uzskata par ļoti aktuālu), kā nākamo – ar bezdarbu zināmā mērā saistītos nepietiekamos iztikas līdzekļus (attiecīgi – 5 respondenti jeb 26%). Trešā svarīgākā sociālā problēma, sarindojot pēc „ļoti aktuāla” atbilžu īpatsvara, ir otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās (5 respondenti jeb 26% to atzīst par ļoti aktuālu un 10 respondenti jeb 53% – par drīzāk aktuālu problēmu). Tām seko četras problēmas, kuras Kurzemes sociālo dienestu vadītāji viennozīmīgi atzīst par drīzāk aktuālām. Tās ir: pirmkārt, problēmas ar bērnu uzvedību, otrkārt, alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības, treškārt, nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās un, ceturtkārt, vardarbība ģimenē. Trīs problēmas Kurzemes reģionā tiek vērtētas kā aktuālas dažām pašvaldībām, kamēr lielākajai daļai – kā drīzāk vai pavisam neaktuālas. Tās ir nepietiekama veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpe, nepietiekamas šo personu un arī bērnu brīvā laika pavadīšanas iespējas.

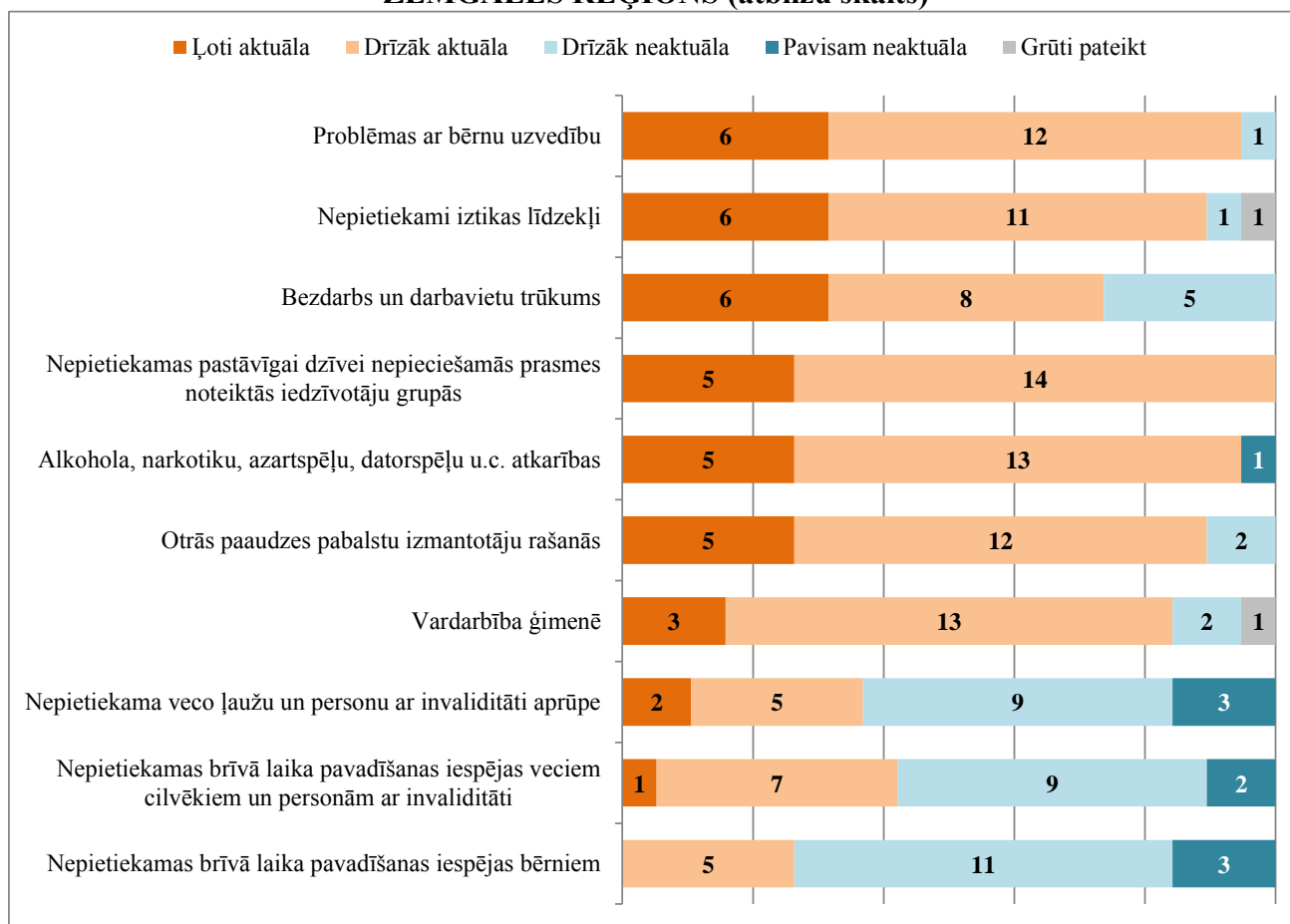
1.D. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

Zemgales reģiona pašvaldību sociālo dienestu vadītāji trīs sociālās problēmas ir atzinuši vienādi „ļoti aktuālas” (1.E. zīmējums). Tās ir: pirmkārt, problēmas ar bērnu uzvedību, otrkārt, nepietiekami iztikas līdzekļi un, treškārt, bezdarbs un darbavietu trūkums (pēdējā ir arī „drīzāk neaktuāla” 5 Zemgales reģiona pašvaldībās). Kopumā aktuālas, taču ar nedaudz mazāku „ļoti aktuāla” problēma vērtējumu īpatsvaru, ir arī nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās, alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības, otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās un vardarbība ģimenē. Līdzīgi kā citos iepriekš aplūkotajos reģionos, trīs sociālās problēmas ir atzītas kā drīzāk vai pilnīgi neaktuālas. Tās tāpat kā iepriekš ir: nepietiekama veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpe, nepietiekamas šo personu un arī bērnu brīvā laika pavadīšanas iespējas.

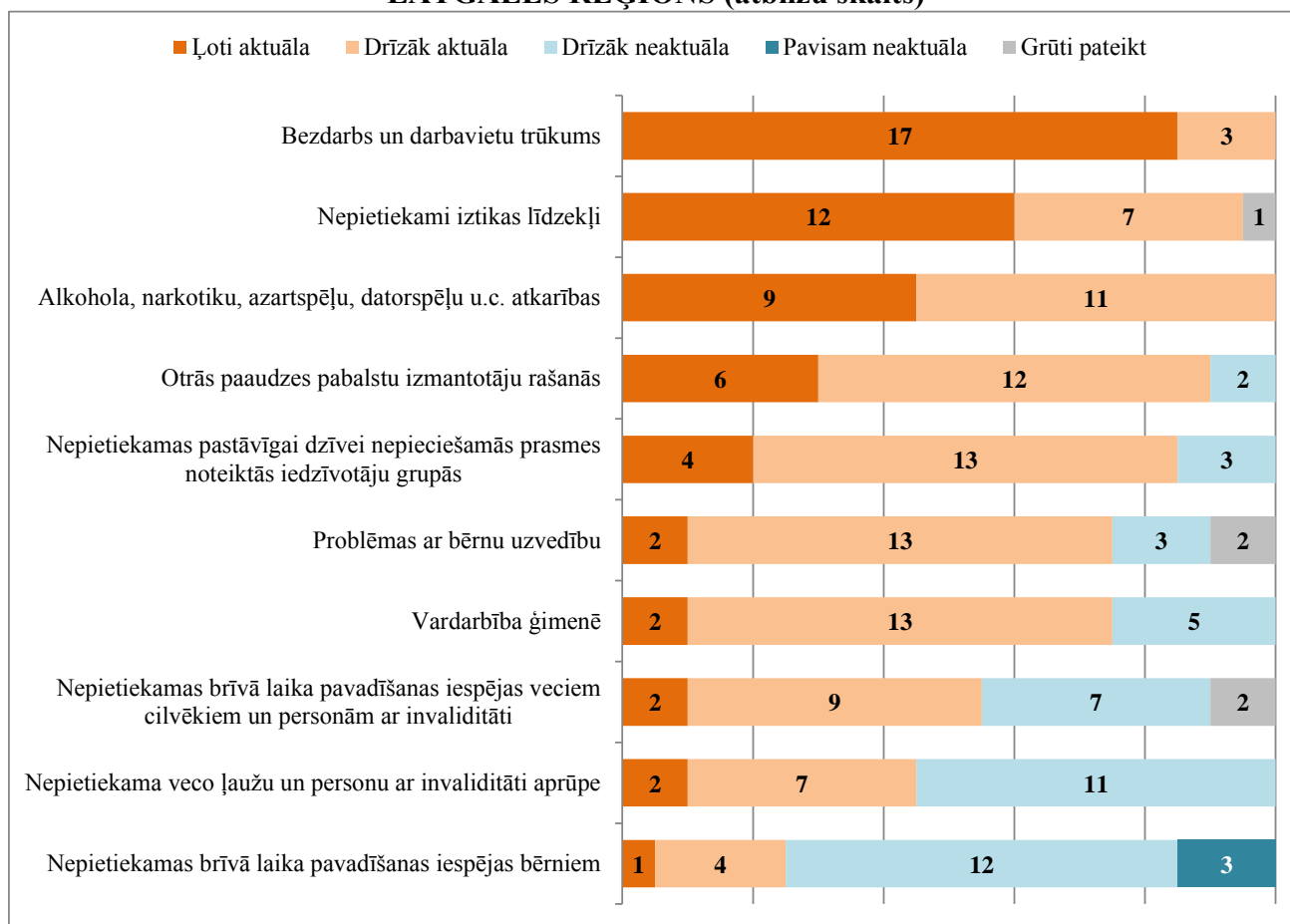
1.E. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

Aplūkojot Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli (1.F. zīmējums), redzams, ka visas vērtētās sociālās problēmas tiek atzītas par aktuālākām nekā citos reģionos. Visaktuālākās problēmas reģiona sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir saistītas ar ekonomisko situāciju – bezdarbs un darbavietu trūkums (17 respondenti jeb 85% to atzīst par „ļoti aktuālu”) un nepietiekami iztikas līdzekļi (12 respondenti jeb 60% to atzīst par „ļoti aktuālu”). Kā aktualitātes ziņā nākamā svarīgā problēma tiek atzīta alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības (9 respondenti jeb 45% to atzīst par „ļoti aktuālu”). Citas sociālās problēmas Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst par drīzāk aktuālām, uz kura fona, līdzīgi kā iepriekš, trīs problēmas, kas saistītas ar veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpi, kā arī šo personu un bērnu brīvā laika pavadīšanas iespējām, ir uzskatāmas par mazāk svarīgām.

1.F. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



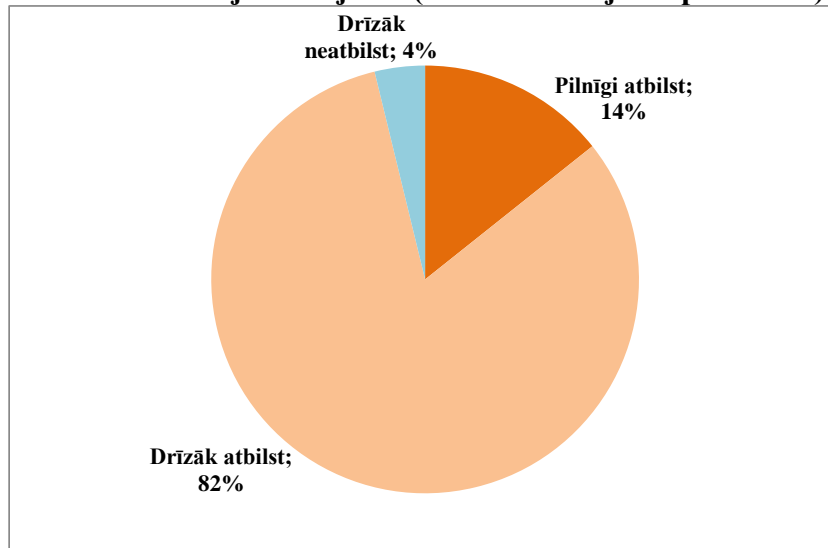
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

Lai gan kopumā Latvijā vairums pašvaldību sociālo dienestu vadītāju par aktuālākajām sociālajām problēmām savā teritorijā atzīst tās, kas izriet no ekonomiskās situācijas (bezdarbs un darbavietu trūkums, nepietiekami iztikas līdzekļi) un tās radītajām sekām (otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās), kvantitatīvajā pētījumā piedāvāto sociālo problēmu aktualitāte reģionos atšķiras. Ekonomiskās situācijas radītās problēmas par visaktuālākajām atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, savukārt Rīgas reģionā aktualizējas atkarības un bērnu uzvedības problēmas, kā arī nepietiekami iztikas līdzekļi kā situācija, kurā var nonākt arī strādājoši iedzīvotāji. Trīs sociālās problēmas šobrīd sociālo dienestu vadītāji atzīst par salīdzinoši mazāk aktuālām. Tās ir: nepietiekama veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpe, nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas veciem cilvēkiem, personām ar invaliditāti un bērniem. Savukārt kvalitatīvā izpēte papildus akcentē, ka veco ļaužu aprūpes problēma nākotnē kļūs arvien aktuālāka, palielinoties dzīves ilgumam un demogrāfiskajai slodzei.

Pašvaldību sociālo dienestu vadītāju pašnovērtējumā par sociālā dienesta darba atbilstību pašvaldību iedzīvotāju vajadzībām (2.A. zīmējums) dominē viedoklis, ka dienesta darbs drīzāk atbilst šīm vajadzībām (tā atbildējuši 82%). 14% pašvaldību sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka viņu dienesta darbs pilnībā atbilst iedzīvotāju vajadzībām, to skaitā biežāk ir republikas nozīmes pilsētu pārstāvji. Savukārt 4% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka viņu dienesta darbs drīzāk neatbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, to skaitā ir tikai vidējo un mazo novadu pārstāvji. Sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds un arī otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā uzrāda tendenci būt gan pārliecinātāki par savu darbu, gan kritiskāki pret to. Šie aptaujātie biežāk atzīst, ka dienesta darbs

pilnīgi atbilst iedzīvotāju vajadzībām, vai arī biežāk atzīst, ka dienesta darbs drīzāk neatbilst iedzīvotāju vajadzībām.

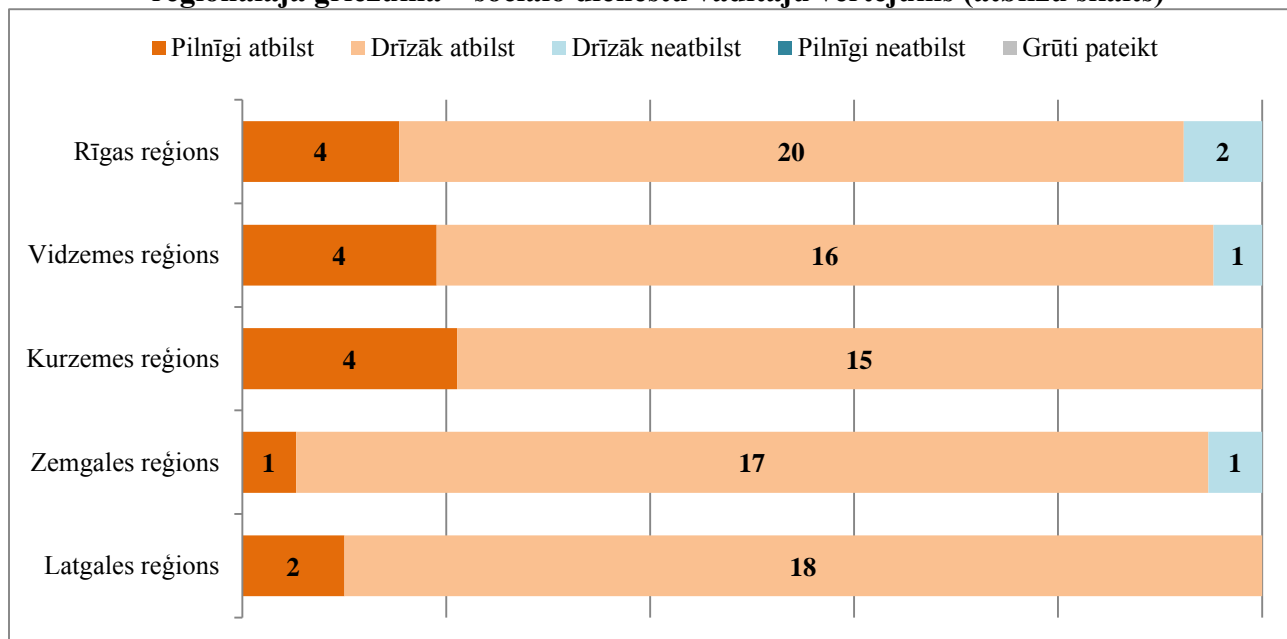
2.A. zīmējums. Sociālo dienestu darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām – sociālo dienestu vadītāju vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Salīdzinot sociālo dienestu vadītāju viedokli par viņu dienesta darba atbilstību pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām reģionālajā griezumā (2.B. zīmējums), redzams, ka, no vienas puses, Rīgas, Vidzemes un Kurzemes reģiona dienestu vadītāji biežāk ir pārliecināti par savu sniegumu (lielāks atbilžu „pilnīgi atbilst” īpatsvars). No otras puses, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji Rīgas, Vidzemes un Zemgales reģionos ir arī kritiski par savu darbu, atzīstot, ka dienesta darbs drīzāk neatbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām.

2.B. zīmējums. Sociālo dienestu darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām reģionālajā griezumā – sociālo dienestu vadītāju vērtējums (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Savukārt kvalitatīvajā izpētē intervētie sociālo dienestu vadītāju atbildes kopumā atbilst kvantitatīvās aptaujas rezultātiem, jo visbiežāk sociālā dienesta iespējas nodrošināt pašvaldības iedzīvotāju vajadzības tiek vērtētas apstiprinoši vai raksturotas ar izteicieniem „lielā mērā spēj”, „daļēji” u.tml. Ja sociālo dienestu vadītāji ir pārliecināti par sava vadītā dienesta darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, tad visbiežāk viņi to pamato ar savu atsaucību uz esošo un potenciālo jauno klientu pieprasījumu, kā rezultātā ir papildināts piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts.

Domāju, ka, jā [atbilst iedzīvotāju vajadzībām]. Visu laiku cenšamies uzlabot savus pakalpojumus. Ja nāk klienti ar īpašām vajadzībām, cenšamies pielāgot budžeta iespējas un saistošos noteikumus. Klienti to ir sapratuši. Pēdējos gados esam paplašinājuši pakalpojumu klāstu bērniem invalīdiem. [..] Nāca priekšlikums no vecākiem paplašināt šo pakalpojumu, jo bērniem vajag hidroterapiju, ergoterapiju, kanisterapiju. Šogad jauns ierosinājums ir, ka vajadzētu pabalstu aizgādņiem, tikko gatavojam jaunus saistošos noteikumus par aizgādņiem. Visu laiku cenšamies iet līdz vajadzībām, mainīt un papildināt. (liels novads)

Noteikti, jā [atbilst iedzīvotāju vajadzībām]. Jo mūsu dienests ir tā vieta, kur jebkurš klients savā krīzes situācijā var griezties un saņemt palīdzību. Tā kā es domāju, ka noteikti atbilst. (mazs novads)

Ja sociālo dienestu vadītāji iespējas nodrošināt pašvaldības iedzīvotāju vajadzības vērtē kritiskāk, tad šo savu vērtējumu viņi pamato ar grūtībām nodrošināt sociālos pakalpojumus pieprasītajā apmērā. Šādos gadījumos dienestu vadītāji norāda, ka vajadzību nodrošināšanu negatīvi ietekmē speciālistu trūkums, ierobežota transporta pieejamība un kopumā ierobežoti finanšu resursi.

Daļēji, vienmēr var vēlēties, lai būtu kvalitatīvāk, pilnveidoties. Viss mums atduras pret resursiem. Esam liela pašvaldība teritoriālā ziņā, bet ne iedzīvotāju ziņā. Rezultātā mēs nevaram visu nodrošināt uz vietas. Mums ir jāskatās tuvākā pilsēta, kas arī ir 50 km, mums ir jāskatās tā cilvēka iespējas nokļūt pie pakalpojuma un to nodrošināt. Lielākā problēma ir tā, ka nevaram visu uz vietas, speciālistu pietrūkst. Līdz ar to arī pakalpojumi nav pieejami. Mēs nevaram nodrošināt vietējo pakalpojumu pāri pa ielai. Autobusi nekursē noteiktos laikos, kas ietekmē darba jautājumus, lai viņš varētu pilsētā strādāt. Autobusu kursēšanas laiki nesaskan ar darba laiku un iespējām nokļūt mājās. (mazs novads)

Pilnībā noteikti nē, jo mums ir par maz to pakalpojumu, kas būtu vajadzīgas [atbilstoši] iedzīvotāju vajadzībām, kas palīdzētu viņiem atgriezties normālā dzīves aprītē. Šobrīd ir tā, ka mēs ļoti daudz pārkam ārpaakalpojumu. Tam ir vajadzīgs finansējums, līdz ar to lielāks budžets sociālajā jomā. Bieži vien šī nepietiekamā finansējuma dēļ mēs esam ierobežoti, lai sniegtu kvalitatīvu palīdzību. Lielākās pašvaldībās varbūt ir situācija, ka tas [personu] skaits, kam tas pakalpojums ir vajadzīgs, ir mazskaitlīgs. Līdz ar to pašvaldībai nav pamatojuma slēgt regulārus līgumus vai pieņemt darbā cilvēkus, kas nodarbojas ar to jomu. Varbūt pa gadu ir divi, trīs cilvēki, kam šāds pakalpojums ir vajadzīgs. Citiem cilvēkiem ir cits pakalpojums vajadzīgs. Līdz ar to pietrūkst to resursu. (vidējs novads)

Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka sociālais dienests nekad nespēs pilnībā nodrošināt visu iedzīvotāju sociālās vajadzības, jo tās ir atšķirīgas un mainīgas, piemēram, attīstoties sociālajiem pakalpojumiem, var pieaugt iedzīvotāju pieprasījums pēc tiem, tādējādi rodoties jaunām neapmierinātām vajadzībām.

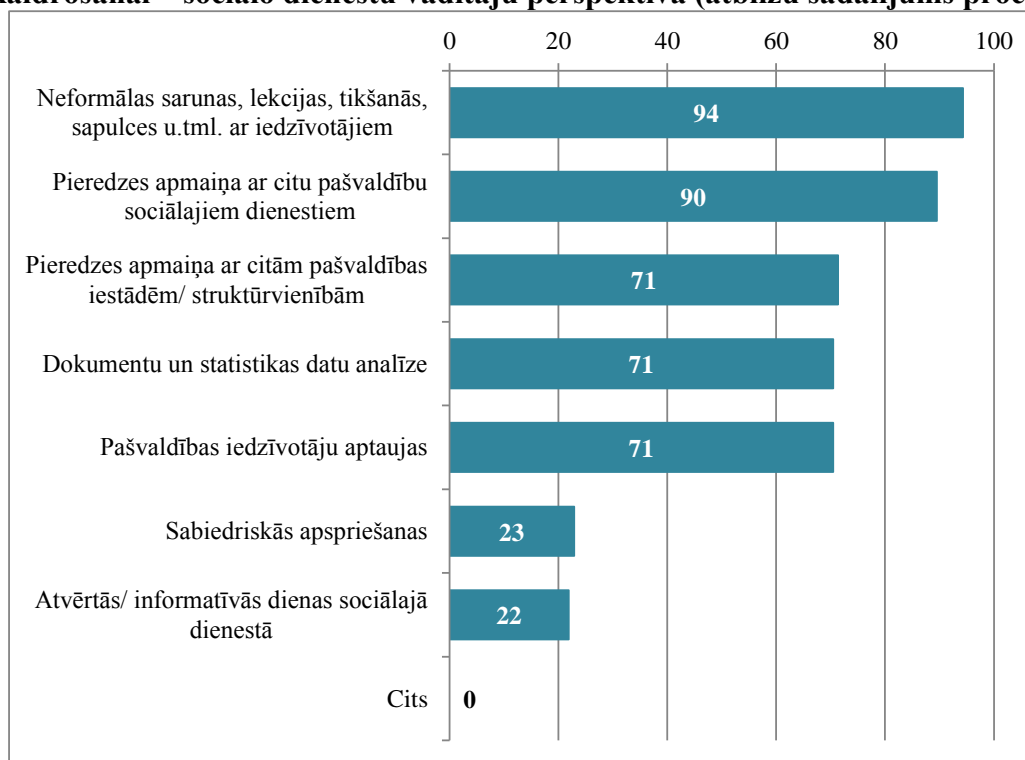
Lielā mērā spēj [nodrošināt iedzīvotāju vajadzības]. No otras puses, sociālo pakalpojumu klāsts arvien aug, un aug arī iedzīvotāju vēlmes, nevaru teikt, ka apmierinām iedzīvotāju vajadzības pilnā mērā, klientu vēlmes. Ja runājam par cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, tad redzam, ka viņi kļūst arvien aktīvāki, līdz ar to ir vajadzīgs arī vairāk atbalsta, vajag pielietot dažādākas darba metodes. Ir virzieni, kuros varam augt un attīstīties, jo nevaram teikt, ka varam apmierināt visu iedzīvotāju

vajadzības. Jāsaprot, ka dažkārt arī iedzīvotāju gaidas no sociālā dienesta ir tādas, kas neatbilst sociālā dienesta funkcijām. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālais dienests strādā saskaņā ar [...] pilsētas domes saistošajiem noteikumiem, kur [...] pilsētas domes deputāti pieņem šos atbalsta vai pabalsta veidus iedzīvotājiem, izejot no pašvaldības budžeta iespējām. Manuprāt, neviens dienests un neviens cilvēks nepateiks, ka viņa vajadzības ir 100% nodrošinātas. Tas ir atkarīgs gan no izglītības līmeņa, gan pārticības līmeņa, gan no Maslova piramīdas pēc katra vajadzību līmeņa. Jo augstāk attīstīts cilvēks ar labāku izglītību, jo viņa vajadzības būs vērstas uz citām jomām un mazāk uz primitīvajām jomām. Jo cilvēka līmenis ir zemāks, jo viņa vajadzības arī ir zemākas. Pašvaldība cenšas, tai skaitā arī Sociālais dienests, nevis 100%, bet turēt kaut kādā balansā, lai cilvēkam būtu nodrošinātas pamatvajadzības. Tas izriet arī no Sociālās palīdzības un pakalpojumu likuma. Pamatvajadzībām ir jābūt nodrošinātām. (republikas nozīmes pilsēta)

Papildus iepriekš minētajam, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji norāda, ka iedzīvotāju izpratnē sociālā dienesta funkcijas ir daudz plašākas, nekā tās ir noteiktas normatīvajā regulējumā, tāpēc iespējamās situācijas, kad iedzīvotāju paustās sociālās vajadzības neattiecas uz sociālo dienestu darbu.

3. zīmējums. Pēdējo divu gadu laikā lietotās metodes pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālo dienestu vadītāji visbiežāk min divas metodes, kuras pēdējo divu gadu laikā ir lietojis viņu vadītais sociālais dienests, lai noskaidrotu pašvaldības iedzīvotāju sociālās vajadzības (3. zīmējums). Tās ir: pirmkārt, neformālas sarunas, lekcijas, tikšanās, sapulces u.tml. ar iedzīvotājiem (t.i., iedzīvotāju izvirzītajiem pārstāvjiem, interešu grupām, nevalstiskajām organizācijām) un, otrkārt, pieredzes apmaiņa ar citu pašvaldību sociālajiem dienestiem (attiecīgi 94% un 90% dienestu ir izmantojuši šīs metodes). Šīs metodes ir vienlīdz bieži lietotas visu reģionu sociālajos dienestos, taču attiecībā uz neformālu sarunu, tikšanos u.tml. ar iedzīvotājiem izmantošanu ir novērota tendence, ka,

jo mazāka pašvaldība, jo pieaug šīs metodes lietošanas īpatsvars (piemēram, republikas nozīmes pilsētās to lietojuši 7 respondenti jeb 88%, mazajos novados – 35 respondenti jeb 97%).

Trīs citas vienādi bieži lietotas metodes pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai ir (3. zīmējums): pirmkārt, pieredzes apmaiņa ar citām pašvaldības iestādēm un struktūrvienībām, otrkārt, dokumentu un statistikas datu analīze un, treškārt, pašvaldības iedzīvotāju aptaujas (71% sociālo dienestu vadītāji ir atzinuši, ka pēdējo divu gadu laikā lietojuši šīs metodes). To izmantošana reģionu un pašvaldības lieluma griezumā mazliet atšķiras, un šīs atšķirības labi izskaidro pašvaldības lielums. Pieredzes apmaiņa ar citām pašvaldības iestādēm un struktūrvienībām ir metode, kuras biežāk nosauca republikas nozīmes pilsētu (7 respondenti jeb 88%) un lielo novadu dienestu vadītāji (12 respondenti jeb 100%, kamēr vidējie un mazo novadi – 65-67% īpatsvarā). Dokumentu un statistikas datu analīzes biežums samazinās, samazinoties pašvaldības lielumam (to veic 8 jeb 100% republikas nozīmes pilsētu dienestos un 23 jeb 64% mazo novadu sociālajos dienestos). Pašvaldību iedzīvotāju aptaujas vienlīdz bieži nosauc republikas nozīmes pilsētu, lielo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji, retāk – mazo novadu sociālo dienestu vadītāji (attiecīgi 75-80% un 56%).

Sabiedriskās apspriešanas un atvērtās vai informatīvās dienas sociālajā dienestā ir metodes, kuras sociālo dienestu vadītāji atzīst kā visretāk lietotas pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai (attiecīgi 23% un 22%). Sabiedriskās apspriešanas ir metode, kuras biežāk lietojušas lielākās pašvaldības. Līdzīgi kā iepriekš šīs metodes lietošanas intensitāte samazinās, samazinoties pašvaldības lielumam (to nosaukuši 3 jeb 38% republikas nozīmes pilsētu un 5 jeb 14% mazo novadu sociālo dienestu vadītāji). Savukārt atvērtās vai informatīvās dienas sociālajā dienestā visbiežāk rīko lielie novadi (5 respondenti jeb 42%), kamēr citās pašvaldības lieluma grupās pēdējo divu gadu laikā šī ir bijusi reti lietota metode pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai.

Sociālā darba speciālisti

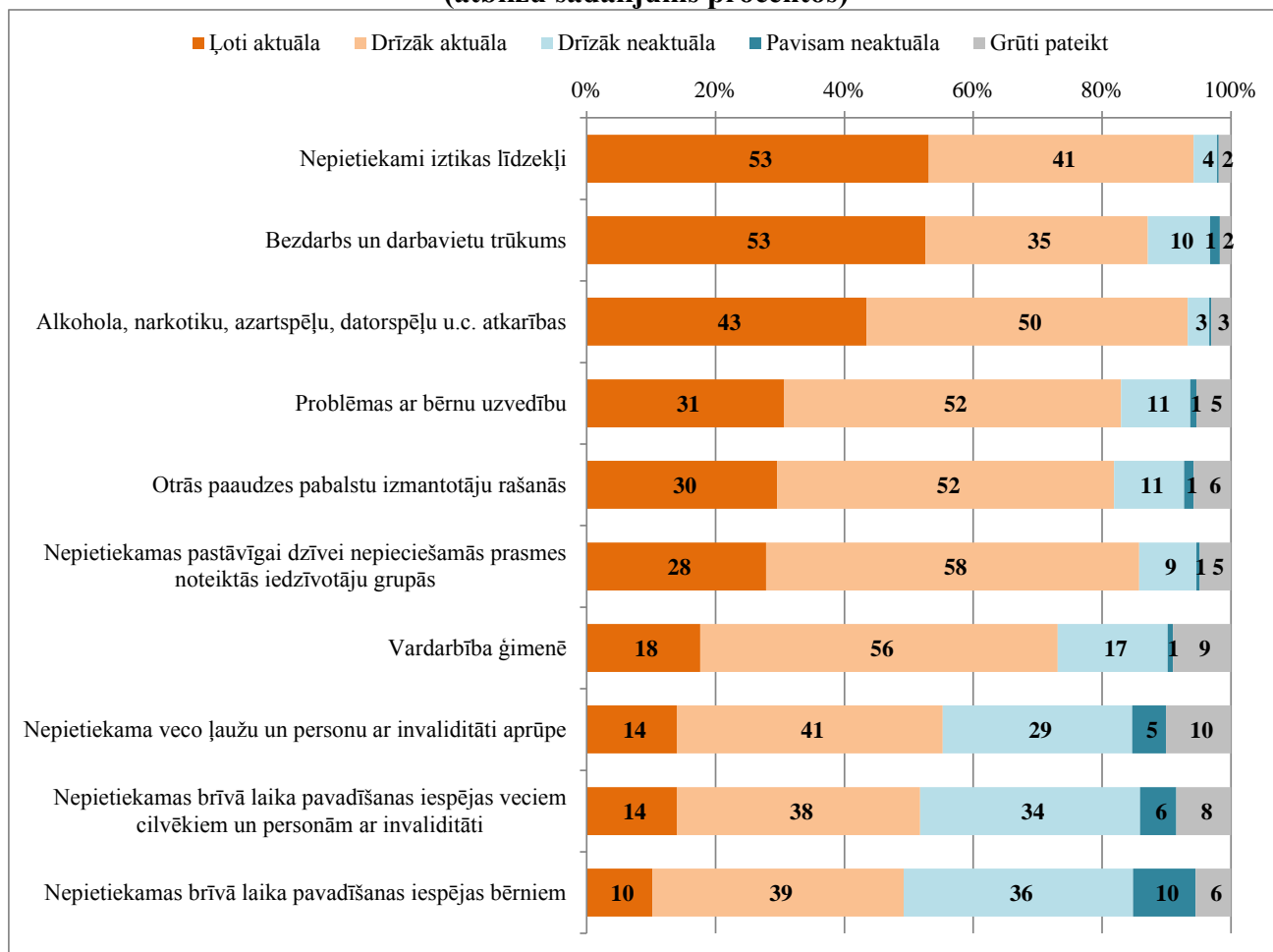
Vērtējot sociālo problēmu aktualitāti pašvaldībā sociālā darba speciālistu skatījumā, par būtiskāko tika atzīts iztikas līdzekļu trūkums: 53% aptaujāto to novērtējuši kā ļoti aktuālu un 41% – kā drīzāk aktuālu (4.A.zīmējums). Visās respondentu grupās šo problēmu kā būtisku kopumā vērtē vairāk nekā 90% sociālā darba speciālistu, taču jāatzīmē, ka Latgales reģions izceļas ar vislielāko respondentu īpatsvaru, kas iztikas līdzekļu nepietiekamību vērtē kā ļoti aktuālu (68%). Savukārt Zemgales, Vidzemes un Rīgas reģionā to par ļoti aktuālu sociālā darba speciālisti atzīst retāk (45%-48%).

Bezdarbs un darbavietu trūkums ir otrā problēma, kas visbiežāk tika novērtēta kā ļoti aktuāla (53%), vēl 35% to vērtē kā drīzāk aktuālu. Šī aspekta vērtējumā arī pastāv ievērojamas reģionālās atšķirības, kas ir cieši saistītas ar ekonomisko situāciju dažādos Latvijas novados: kamēr Latgalē bezdarbu un darbavietu trūkumu uzskata par ļoti būtisku 81% aptaujāto sociālā darba speciālistu un Kurzemē – 69%, Rīgas reģionā šādu vērtējumu snieguši tikai 28% sociālā darba speciālistu. Kopumā republikas nozīmes pilsētās strādājošie relatīvi mazākā mērā uzskata bezdarba problēmu par ļoti aktuālu (44%), savukārt mazo novadu pārstāvji to vērtē viskritiskāk (vērtējumu „ļoti aktuāla” snieguši 69%).

Alkohola, narkotiku, spēļu u.tml. atkarības ierindošanas trešajā vietā aktuālo problēmu sarakstā: 43% uzskata, ka tā ir ļoti aktuāla, un 50% – kā drīzāk aktuāla. Atkarību aktualitātes vērtējums korelē ar pašvaldību lielumu: republikas nozīmes pilsētās un lielajos novados tas ir visaugstākais (46% atzina atkarības par ļoti aktuālu problēmu), kamēr mazajos novados aktualitātes līmenis ir zemāks (32%). Pieaugot respondentu vecumam un darba stāžam sociālā darba jomā, atkarību aktualitātes vērtējums

samazinās: piemēram, no speciālistiem, kas strādā ilgāk par 20 gadiem, tikai 30% uzskata, ka tā ir ļoti aktuāla problēma.

4.A. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Ceturtajā vietā pēc aktualitātes vērtējuma ir problēmas ar bērnu uzvedību (4.A. zīmējums): kā ļoti aktuālas tās novērtēja 31% sociālā darba speciālistu un kā drīzāk aktuālas – 52%. Šo problēmu vērtējumā iezīmējas atšķirības atkarībā no respondenta izglītības līmeņa: sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, biežāk piešķir tām lielāku nozīmi (49% vērtē bērnu uzvedības problēmas kā ļoti aktuālas), savukārt citi sociālā darba speciālisti ar atbilstošu izglītību šādu vērtējumu snieguši ievērojami retāk (13%). Salīdzinot vērtējumu reģionu griezumā, Rīgas reģionā bērnu uzvedības problēmu aktualitātes līmenis ir visaugstākais (40%), kamēr Latgales un Vidzemes reģionā – viszemākais (attiecīgi, 19% un 22%).

Otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanos kā ļoti aktuālu problēmu vērtē 30% aptaujāto un kā drīzāk aktuālu – 52%. Speciālisti, kas strādā attiecīgās pašvaldībās sociālajā dienestā ilgāk par 15 gadiem, uzsver šo biežāk (34% uzskata, ka tā ir ļoti aktuāla). Analizējot reģionālās atšķirības, Zemgales un Latgales reģionos otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanos kā ļoti aktuālu problēmu nosauc biežāk (attiecīgi, 35% un 33%), savukārt Vidzemes reģionā – relatīvi retāk (21%).

Nepietiekamas pastāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes noteiktās iedzīvotāju grupās par ļoti aktuālu problēmu uzskata 28% sociālā darba speciālistu, par drīzāk aktuālu – 58%. Zemgales reģionā

problēmas vērtējums ir visaugstākais (38% domā, ka tā ir ļoti aktuāla), savukārt Latgalē un Vidzemē tā satrauc mazāku respondentu skaitu (attiecīgi, 22% un 24%).

Vardarbība ģimenē ne tik bieži tiek uzskatīta par ļoti aktuālu problēmu (18%), taču kā drīzāk aktuālu to vērtē 56%. Lielāku nozīmi tai piešķir sociālie darbinieki ar maģistra grādu (35% vērtējumu „ļoti aktuāla”), kā arī gados jaunākie (24%), Rīgas reģiona un lielo pilsētu pārstāvji (22-23%). Latgales reģionā tikai 9% uzskata, ka vardarbības ģimenē ir ļoti aktuāla sociāla problēma, mazajos novados – 6%.

Viedokļi par nepietiekamu veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpi dalās: 14% uzskata to par ļoti aktuālu problēmu, 41% – par drīzāk aktuālu, kamēr 34% domā, ka šī problēma viņu pašvaldībā nav tik aktuāla (apkopojot vērtējumus „drīzāk neaktuāla” un „pavisam neaktuāla”). Kā ļoti būtisku problēmu aprūpes nepietiekamību biežāk vērtē Rīgas reģiona pārstāvji, sociālie darbinieki ar maģistra grādu, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (abas grupas – 19%), kā arī respondenti vecumā virs 55 gadiem (18%) neatkarīgi no sociālā darba speciālista ieņemamā amata sociālajā dienestā.

Vērtējot nepietiekamas veco ļaužu un personu ar invaliditāti brīvā laika pavadīšanas iespējas, 14% domā, ka šī problēma ir ļoti aktuāla, 38% – ka tā ir drīzāk aktuāla, 40% – ka kopumā neaktuāla. Vērtējumi ievērojami atšķiras dažāda lieluma pašvaldību grupās: mazajos novados 28% uzskata šādu iespēju nepietiekamību par ļoti aktuālu problēmu, kamēr republikas pilsētās un lielajos novados šādu vērtējumu sniedza 9-10% respondentu.

Kā problēma ar viszemāko aktualitātes pakāpi tika novērtētas nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem: tikai 10% uzskata, ka tā ir ļoti aktuāla, 39% – ka drīzāk aktuāla, un 46% – ka kopumā neaktuāla. Problēmas aktualitāte ir nedaudz lielāka mazajos novados (14% vērtē, ka tā ir ļoti būtiska), Latgales reģionā (13%), kā arī gados jaunāko darbinieku skatījumā (15%). Turpretim Vidzemes reģiona sociālā darba speciālisti visbiežāk izteikuši viedokli, ka bērnu brīvā laika problēma viņu pašvaldībās nav aktuāla (56%).

Savukārt kvalitatīvā izpēte rāda, ka neatkarīgi no pašvaldības lieluma un atrašanās vietas par vissvarīgākajām sociālajām problēmām pašvaldībās sociālā darba speciālisti atzīt bezdarbu, nabadzību un atkarību no alkohola. Tāpat tiek atzīmētas arī tādas sociālas problēmas kā vardarbība ģimenē, ierobežota piekļuve veselības aprūpei un dzīves prasmju trūkums starp jaunajām ģimenēm. Kopumā sociālā darba speciālistu minētās problēmas sasaucas ar dienestu vadītāju viedokli. Runājot par dažādu problēmu aktualitāti un savstarpējo saistību, sociālā darba speciālisti, līdzīgi kā dienestu vadītāji, uzskata, ka nabadzības, alkohola atkarības, kā arī vardarbības pamatā galvenokārt ir bezdarbs. Turklāt, kā uzsver vairāki sociālā darba speciālisti, bezdarbs un darbavieta trūkums bieži vien ierobežo sociālā darba īstenošanas iespējas, jo klientam ir objektīvi ierobežojumi izpildīt sociālā darbinieka uzdotos uzdevumus. Tādējādi, ja pat sociālajam darbiniekam izdodas klientu motivēt sākt meklēt darbu, viņš pieņem, ka klients to nespēs atrast, jo pašvaldībā nav brīvu darbavieta vai tās ir ļoti ierobežotā daudzumā, savukārt iespējas meklēt darbu pilsētās vai citās pašvaldībās bieži vien netiek izskatītas sabiedriskā transporta nepietiekamā nodrošinājuma, transporta izmaksu dārdzības u.c. līdzīgu iemeslu dēļ.

Galvenā problēma sākas ar bezdarbu, ar nabadzību, no kurām rodas atkarības un viss negatīvais, kas notiek ģimenēs. [Pašvaldībā] ir ļoti maz darbavieta. Man kā sociālajam darbiniekam ir jāslēdz vienošanās ar cilvēku, kā viņš uzlabos materiālo stāvokli ģimenē, bet reāli jau nav vietas, kur pieteikties darbā. Mans uzdevums ir iedot koordinātes, kur meklēt darbu, taču ar to visiem nepietiek. (vidējs novads)

Tā kā esam pietiekoši tālu no pilsētām, tad mums ir bezdarbs, ar ko saskaras ne tikai mūsu klienti, bet vispār sabiedrība. No tā izriet arī viss pārējais patiesībā – trūcīgums, līdz ar to arī vardarbība ģimenēs, atkarību problēmas. Bet svarīgākais ir tas, ka, ja arī mēs motivējam cilvēkus kaut ko mainīt, tad viņiem nav iespēju to algoto darbu atrast. Tāpat ir nesakārtotas lietas ar darba devējiem. Ļoti bieži ir, kad klienti cieš no negodprātīgas rīcības no darba devēju puses, kad tiek neizmaksātas darba algas, netiek samaksāti nodokļi par viņiem. (vidējs novads)

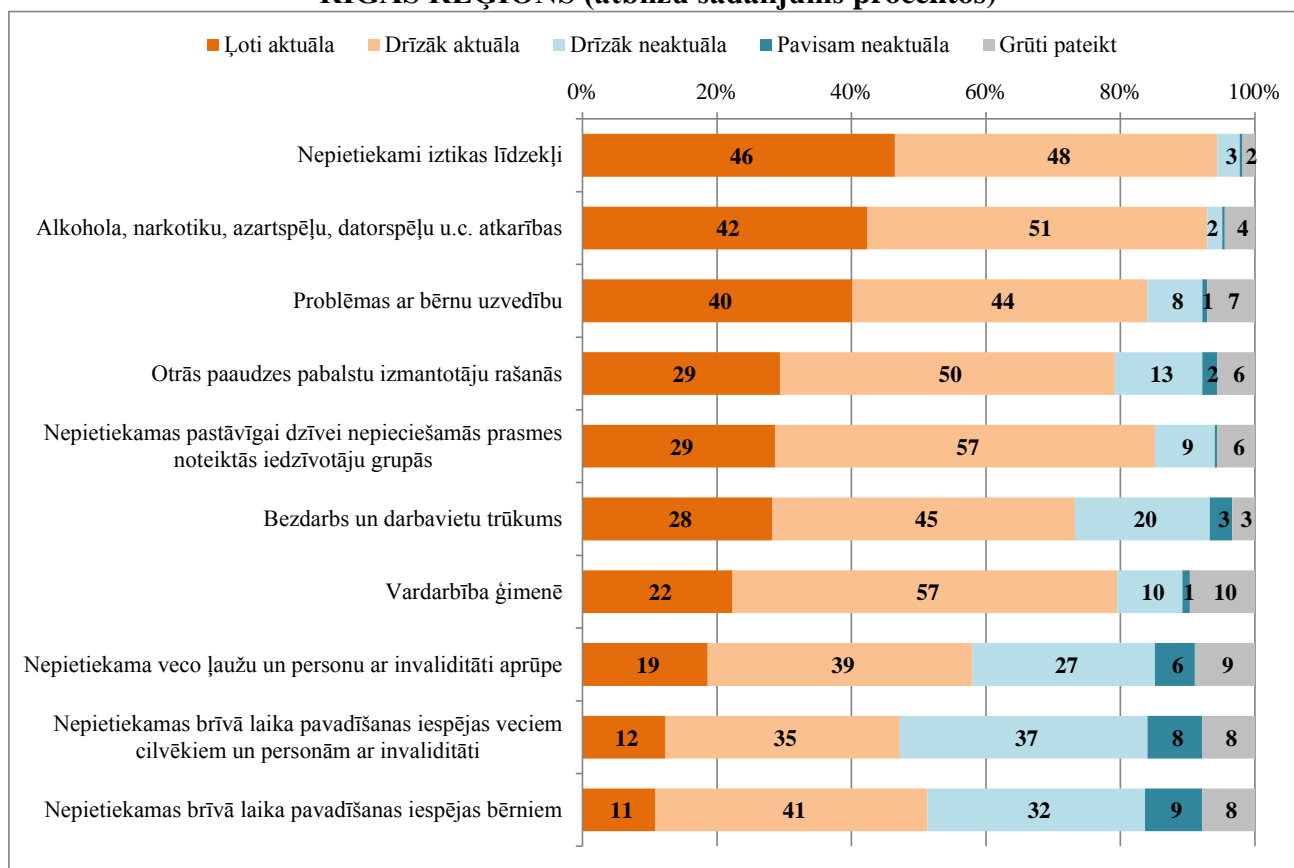
Lai gan ārpus sociālā dienesta kompetences, tomēr reģionu sociālā darba speciālisti kā pietiekami svarīgu sociālo problēmu norāda arī nelegālo nodarbinātību, kas īpaši aktuāla ir mazajās pašvaldībās. Proti, nereti darba devēji ļaunprātīgi izmanto bezdarba situāciju pašvaldībās, jo apzinās, ka darbinieki lielā mērā būs gatavi strādāt pie jebkuriem nosacījumiem un darba samaksas. Kā norāda sociālā darba speciālisti, mazajās pašvaldībās ziņot par šādām situācijām un aizstāvēt savas darba tiesības ir liels izaicinājums, jo tas būtiski nākotnē var apdraudēt personas iespējas atrast jebkādu darbu. Tomēr sociālā darba speciālisti arī apzinās, ka neziņojot tiek atbalstīta nelegālā nodarbinātība, un personai tiek liegtas sociālās garantijas, pakļaujot viņu nabadzības riskam arī nākotnē.

Nelegāla nodarbinātība. Ja ir daudz zemnieku saimniecības un cilvēks sezonās iet un kaut ko nopelna, arī lielie zemnieki nelabprāt viņus ņem oficiāli darbā. Tajā pašā laikā iespējams un ietekmēt ir ļoti grūti, dzīvojot vienā pagastā. Ja es pamudināšu vienu savu klientu sūdzēties VID, tad viņš darbu vairs nedabūs. Tā ir maza teritorija, kopiena, kur viens otru aizstās. Tas ir runājams kaut vai tajās pašās iedzīvotāju sapulcēs, es gan teicu, ka es uzprasīšos uz runu, un arī par šo. Bieži vien ir pārmetumi: jūsējie negrib strādāt, dzer. Bet tad ņemiet viņus oficiāli darbā. Tās tomēr viņam ir garantijas. Nevis tad, kad viņš vairs nevar, viņš ir slims, tad mums jādomā kā [palīdzēt]. (mazs novads)

Salīdzinot kvantitatīvajā aptaujā paustos sociālo darba speciālistu viedokļus Latvijas reģionu griezumā, redzams, ka Rīgas reģionā strādājošie speciālisti kā mazāk aktuālas vērtē bezdarba un iztikas līdzekļu nepietiekamības problēmas, savukārt ģimenes problēmu (vardarbība, bērnu uzvedība) un veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpes aktualitāte ir augstāka. Kopumā kā nozīmīgākās sociālās problēmas Rīgas reģiona sociālā darba speciālisti atzīmē nepietiekamus iztikas līdzekļus, atkarības un problēmas ar bērnu uzvedību (4.B. zīmējums). Šīs četras sociālās problēmas, tikai citādā secībā, kā nozīmīgākās ir atzinoši arī Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji (1.B. zīmējums). Tomēr atšķirībā no dienestu vadītājiem Rīgas reģiona sociālā darba speciālisti biežāk lieto apzīmējumu „ļoti aktuāla” sociālā problēma (dienestu vadītāji izvēlējās vairumu atzīt par drīzāk aktuālām problēmām).

Kvantitatīvajā aptaujā iegūto sociālo problēmu aktualitātes vērtējums sociālo darba speciālistu vērtējumā reģionālajā griezumā attēlots 4.B. – 4.F. zīmējumos.

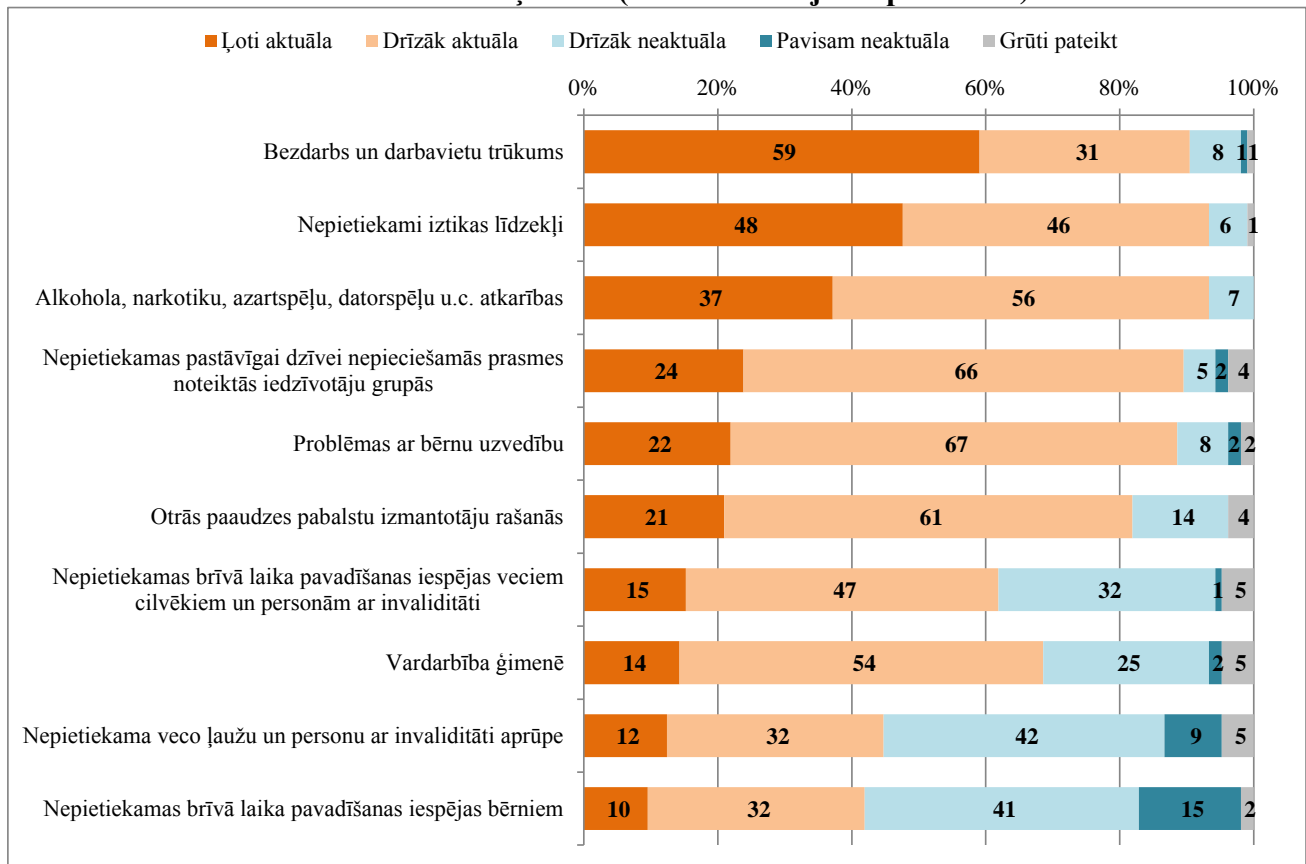
4.B. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālā darba speciālistu vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

Vidzemes reģiona sociālā darba speciālistu biežāk kā vidēji Latvijā kā ļoti aktuālu vērtē bezdarba problēmu (4.C. zīmējums), savukārt vairāku citu problēmu vērtējums (t.sk. bērnu uzvedība, atkarības, otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās) ir mazāk kritisks. Jāatzīmē, ka, salīdzinot Vidzemes reģiona sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokli, novērojamas būtiskas atšķirības to problēmu sarindojumā, kuras tiek uzskatītas par aktuālām. Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji kā aktuālāko atzīmējuši problēmas ar bērnu uzvedību (1.C. zīmējums), kamēr speciālistu vērtējumā tā ir tikai piektā, un retāk atzīta par „ļoti aktuālu”. Tāpat otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās vairāk satrauc dienestu vadītājus – viņi šo problēmu atzinuši par otru aktuālāko, kamēr reģiona sociālā darba speciālisti – tikai par sesto nozīmīgāko. Savukārt bezdarbs un darbavietu trūkums, kurš Vidzemes reģiona sociālā darba speciālistu vērtējumā ir visaktuālākā problēma, dienestu vadītāju vērtējumā ir tikai trešā pēc kārtas.

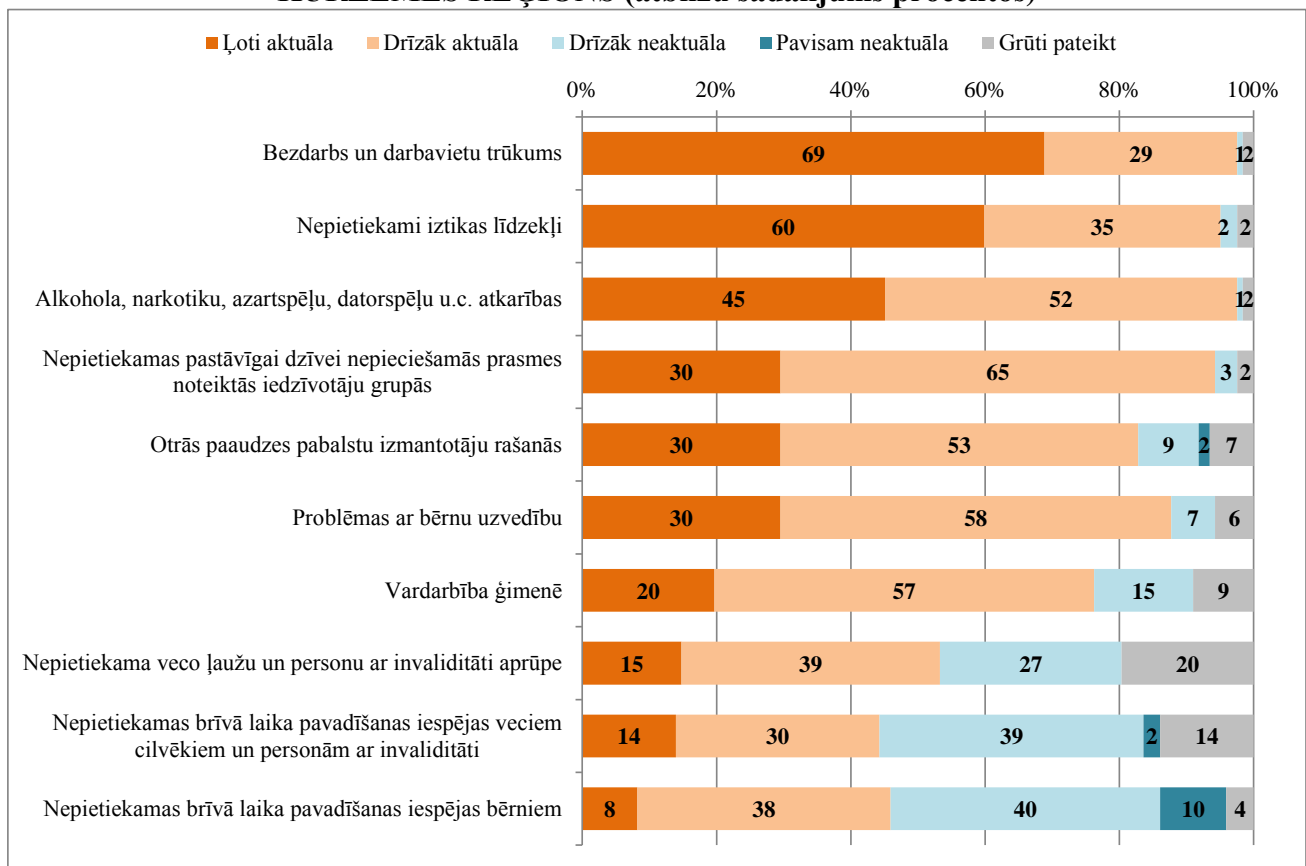
4.C. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālā darba speciālistu vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

Kurzemes reģiona sociālā darba speciālisti vērtē bezdarbu un iztikas līdzekļu trūkumu kā ļoti aktuālas problēmas biežāk nekā vidēji Latvijā (4.D. zīmējums). Lai gan šīs divas problēmas visbiežāk ir minējuši Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (1.D. zīmējums), tomēr retāk tās atzinuši kā „ļoti aktuālas”. Citu sociālo problēmu sarindojums pēc to aktualitātes Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējumā ir līdzīgs.

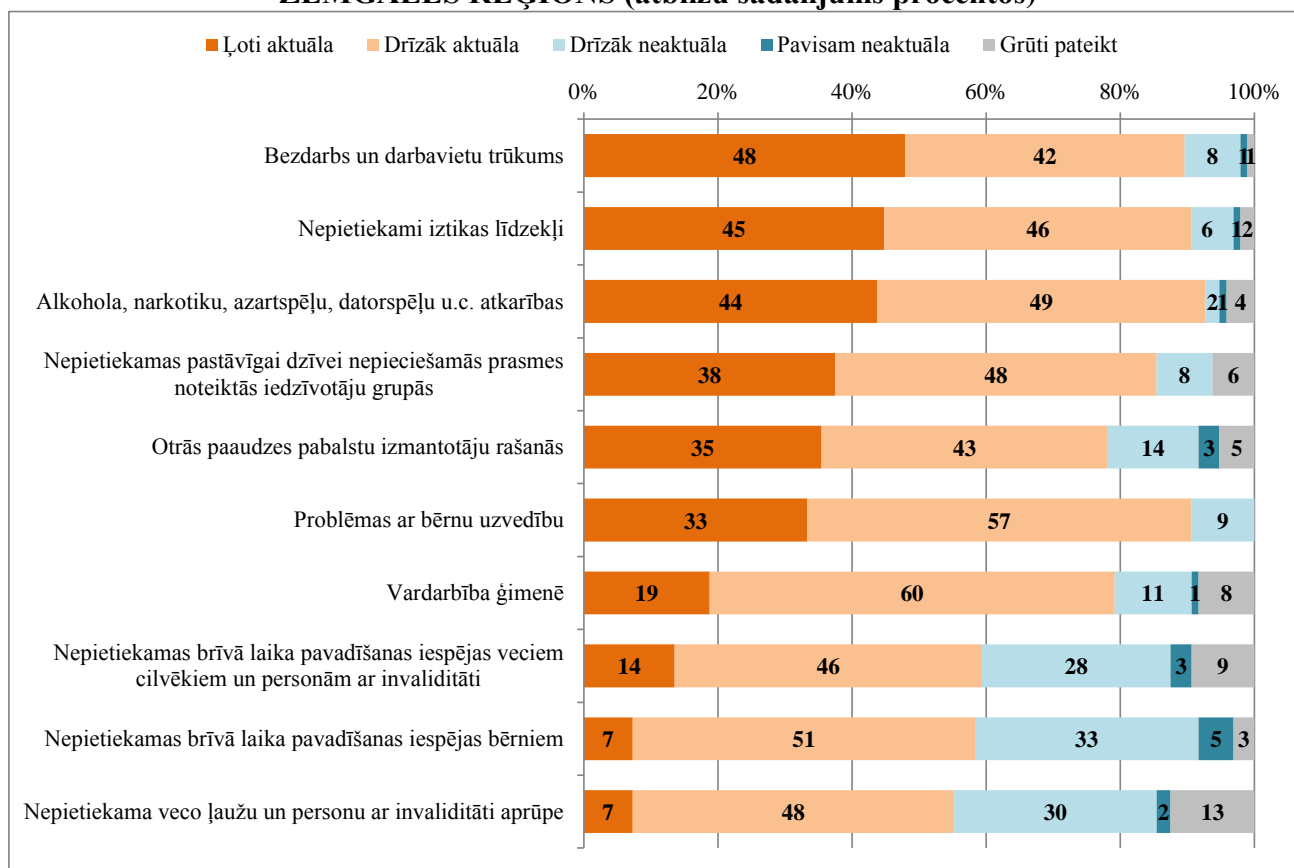
4.D. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālā darba speciālistu vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

Lai gan darbavietu trūkumu un iztikas līdzekļu nepietiekamība arī Zemgales reģionā ierindojas problēmu saraksta sākumā, reģionā strādājošie sociālā darba speciālisti tās novērtējuši kā mazāk aktuālas kā citur Latvijā (4.E. zīmējums). No otras puses, ar lielāku aktualitātes pakāpi izceļas nepietiekamās patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas noteiktās iedzīvotāju grupās un otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanās. Kopumā Zemgales reģiona sociālā darba speciālistu kā aktuālākās atzītās problēmas ir līdzīgas reģiona sociālo dienestu vadītāju viedoklim (1.E. zīmējums), izņemot problēmas ar bērnu uzvedību – šo problēmu dienesta vadītāju vērtējums ir ierindojis pirmajā vietā, kamēr sociālā darba speciālistu vērtējumā tā ir tikai sestā aktuālākā problēma.

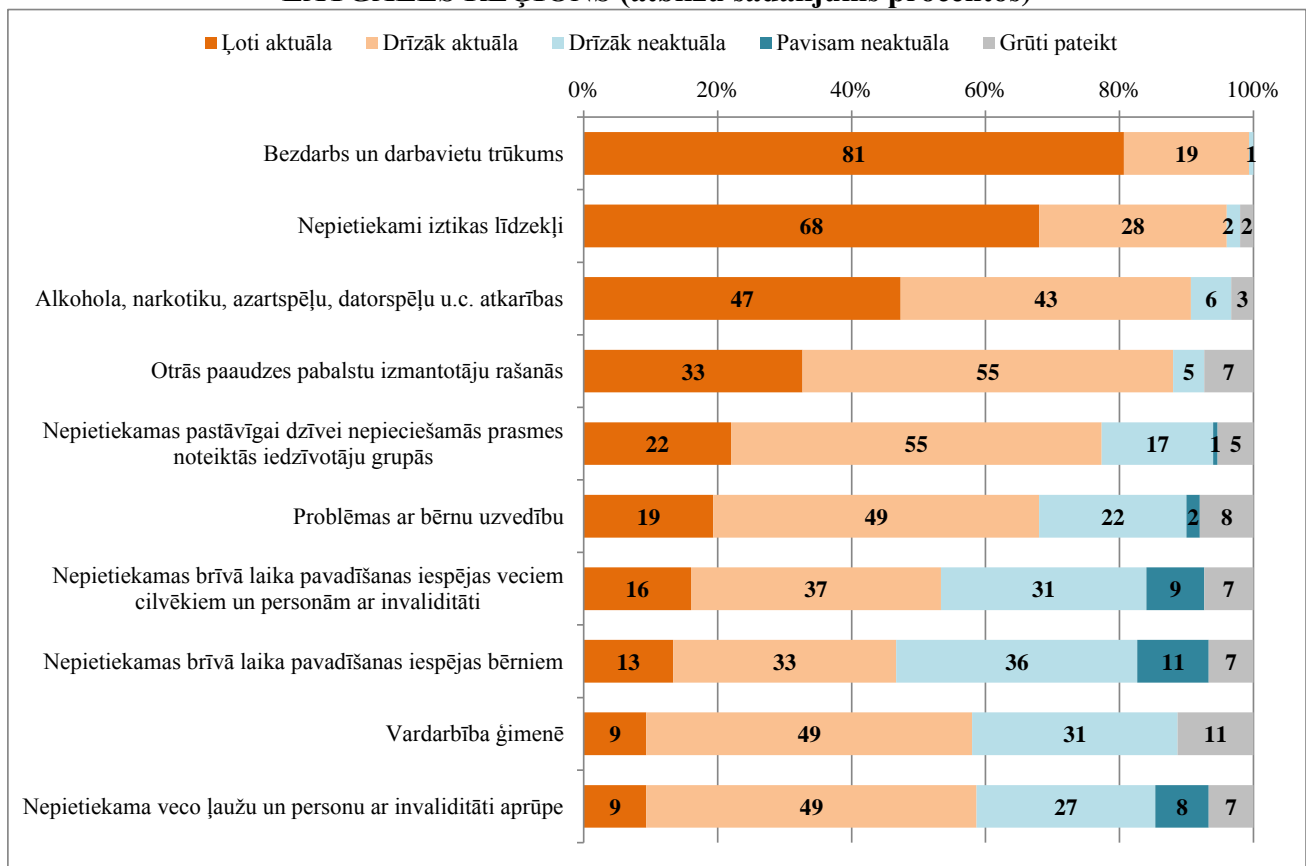
4.E. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālā darba speciālistu vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

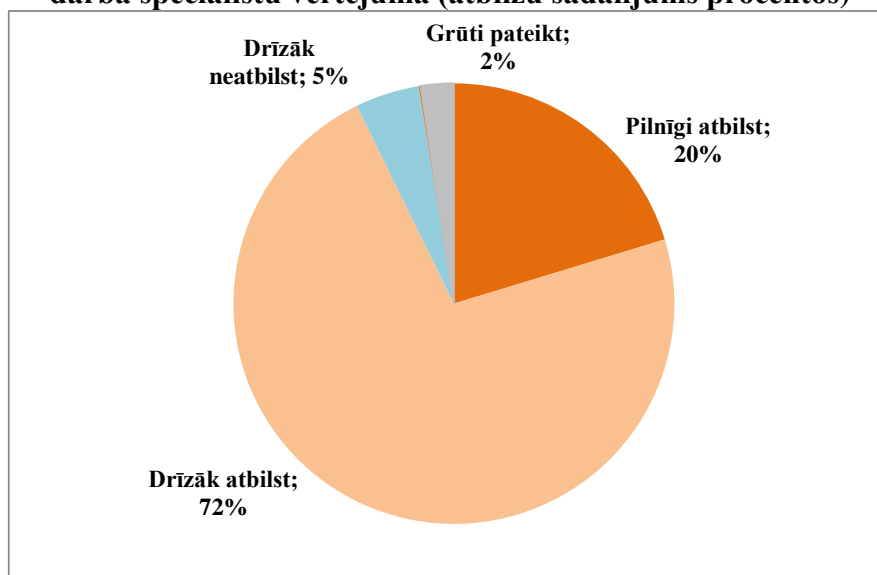
Vērtējot divas aktuālākas problēmas (bezdarbu un iztikas līdzekļu trūkumu), Latgales reģiona sociālā darba speciālisti daudz biežāk kā pārējie pauduši viedokli, ka tās ir ļoti aktuālas (4.F. zīmējums). Savukārt bērnu uzvedība un vardarbība ģimenē satrauc reģionā strādājošos nedaudz mazākā mērā kā Latvijā kopumā. Salīdzinot Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāju (1.F. zīmējums) un sociālā darba speciālistu viedokli, redzams, ka pirmo sešu, viņuprāt, aktuālāko problēmu sarindojums abos vērtējumos ir nemainīgs. Vardarbību ģimenē sociālā darba speciālisti vērtē kā nedaudz mazāk aktuālu, salīdzinot ar dienestu vadītāju vērtējumu, savukārt nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas bērniem – kā aktuālāku problēmu, salīdzinot ar dienestu vadītāju viedokli.

4.F. zīmējums. Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībās sociālā darba speciālistu vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

5.A. zīmējums. Sociālā dienesta darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

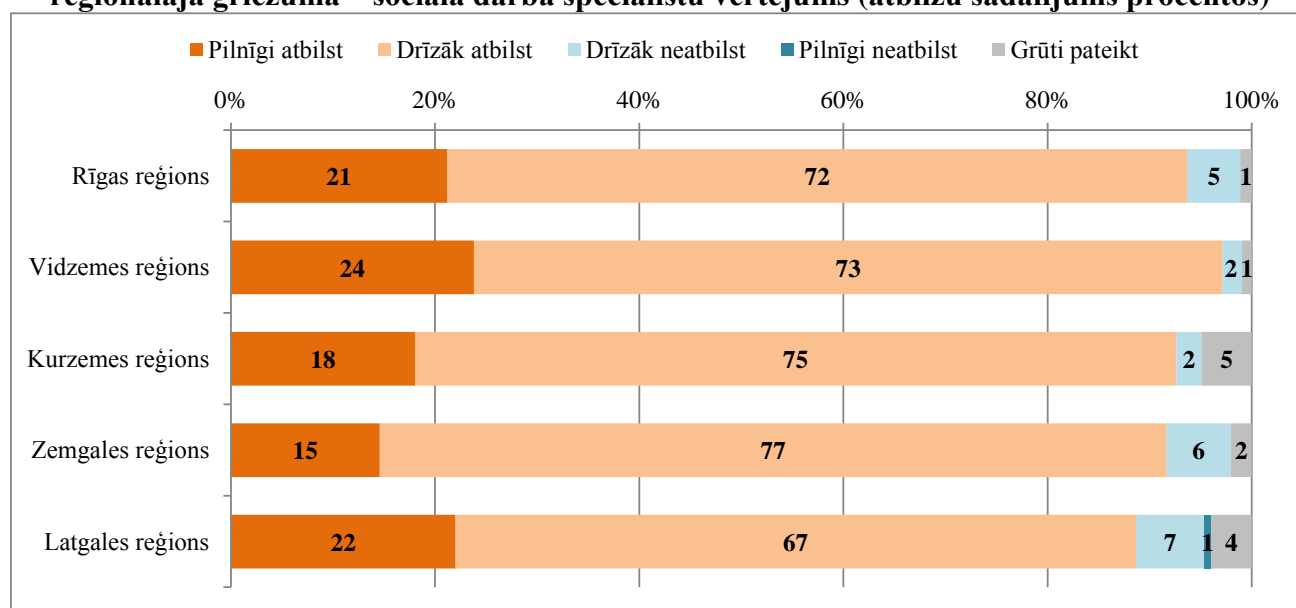
Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji, vairākums aptaujāto sociālā darba speciālistu uzskata, ka viņu pārstāvētā sociālā dienesta darbs kopumā atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām: 20% snieguši vērtējumu „pilnīgi atbilst” (5.A. zīmējums), taču daudz vairāk izplatīts viedoklis, ka darbs „drīzāk

atbilst” iedzīvotāju vajadzībām (72%). Salīdzinot ar dienestu vadītājiem, sociālā darba speciālisti nedaudz biežāk atzīst, ka dienesta darbs pilnīgi atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, taču summārais atbilžu „pilnīgi atbilst” un „drīzāk atbilst” atbilžu īpatsvars abās mērķa grupās ir līdzīgs. Tāpat kā dienestu vadītāju, arī sociālo darba speciālistu vidū ir arī tādi, kuri uzskata, ka dienesta, kurā viņi strādā, darbs drīzāk neatbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām (5%). Vērtējums ir atšķirīgs dažāda lieluma pašvaldību grupās: republikas pilsētās strādājošie biežāk ir pilnīgi pārliecināti, ka dienesta darbs atbilst vajadzībām (27%) un vēl 68% domā, ka tas drīzāk atbilst. Mazajos novados ir novērojama plašāka viedokļu dažādība: ir vairāk gan tādu respondentu, kas vērtē sociālā dienesta darbu kā pilnīgi atbilstošu, gan kritisku vērtējumu (7% uzskata, ka dienesta darbs „drīzāk” vai „pilnīgi” neatbilst vajadzībām), gan nenoteikto atbilžu „grūti pateikt” (6%).

Kritisks pašvērtējums par sociālā dienesta atbilstību pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām pieaug līdz sociālā darba speciālista ar darba stāžu attiecīgās pašvaldības sociālajā dienestā: ja to speciālistu grupā, kas strādā mazāk nekā 5 gadus, 25% vērtē, ka dienesta darbs pilnīgi atbilst vajadzībām, tad respondentu grupā ar darba stāžu virs 15 gadiem šādu vērtējumu skaits samazinās līdz 16%.

Salīdzinot sociālā darba speciālistu viedokli reģionālajā griezumā, redzams, ka Vidzemes reģions izceļas ar vispozitīvāko sociālā dienesta darba atbilstības vērtējumu (24% snieguši vērtējumu „pilnīgi atbilst”), savukārt Zemgales reģionā šādu vērtējumu ir snieguši retāk (15%). Latgales reģiona sociāla darba speciālistu viedokļi ir vairāk polarizēti: relatīvi daudz gan ļoti pozitīvu vērtējumu (22%), gan tādu respondentu, kas vērtē sociālā dienesta darbu kā neatbilstošu pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām (8%) (5.B. zīmējums). Salīdzinot ar sociālā dienesta vadītāju vērtējumu reģionālajā griezumā (2.B. zīmējums), sociālā darba speciālisti relatīvi biežāk atbildējuši, ka sociālā dienesta darbs drīzāk neatbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām – šādas atbildes sastopamas visos reģionos, kamēr dienestu vadītāju skaitījumā – Rīgas, Vidzemes un Zemgales reģionā. Tādējādi Kurzemes un Latgales reģionu sociālā darba speciālistu un sociālo dienestu vadītāju vērtējumos ir novērojamas lielākās viedokļu atšķirības.

5.B. zīmējums. Sociālā dienesta darba atbilstība pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām reģionālajā griezumā – sociālā darba speciālistu vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

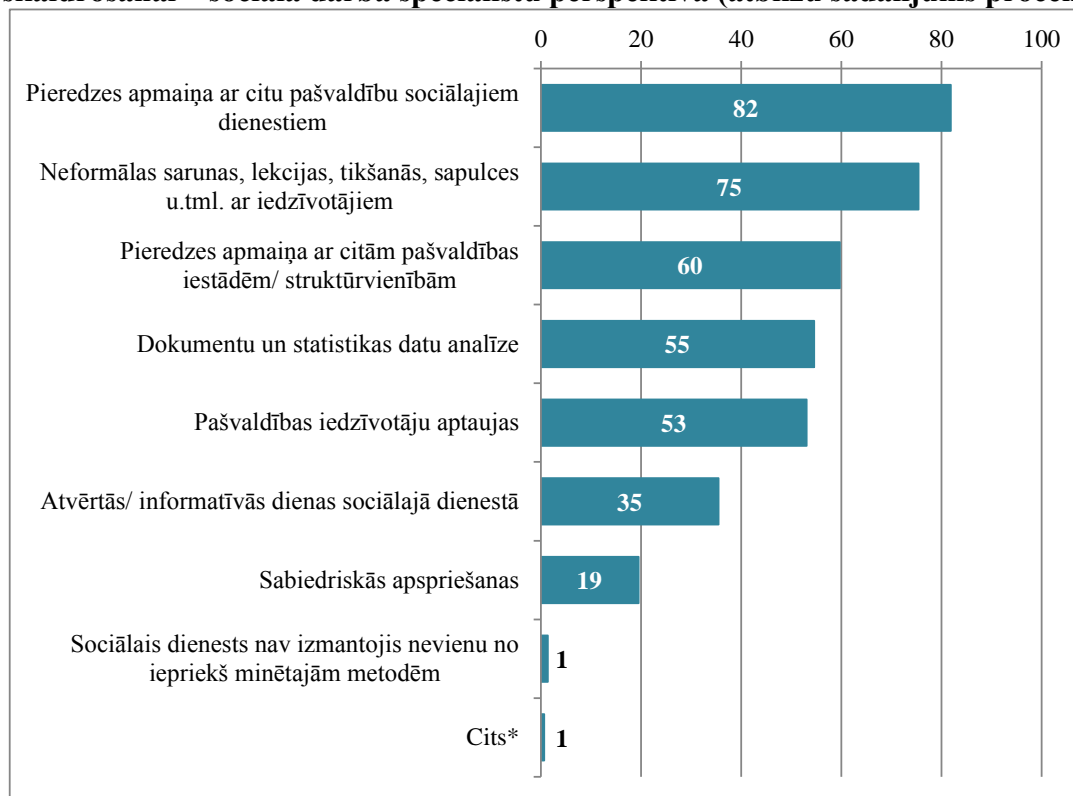
Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji, sociālā darba speciālisti kvalitatīvās izpētes ietvaros par sociālā dienesta darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, visbiežāk pauž izpratni par savu resursu

ierobežotību, tāpēc atbild, piemēram, šādi: „dara visu iespēju robežās”, „mēs cenšamies darīt, cik vien ir iespējams”, „vienmēr var uzlabot” u.tml. Tādējādi šīs atbildes, nostādot tās attiecībā pret kvantitatīvajā pētījumā lietoto vērtējuma skalu, visbiežāk pārvēršas daļējas, taču pozitīvas atbilstības vērtējumā. Vienlaikus tas neizslēdz, ka darbinieks izjūt satraukumu un emocionālu spriedzi par savu resursu ierobežojumiem, kā arī apkārtējās vides radītajiem objektīvajiem ierobežojumiem sniegt klientiem adekvātu atbalstu. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka jūtas vainīga savu klientu priekšā, jo nespēj sniegt nepieciešamo atbalstu.

Mēs cenšamies darīt, cik vien ir iespējams. Dažreiz es jūtos vainīga, to cilvēku priekšā, kuru labā es nevaru neko mainīt. Saka, ka jāiedod cilvēkam maksājere, bet es saprotu, ka viņam ir bezizejas stāvoklis. Nu, iedos sociālais dienests mazu pabalstiņu, un tagad nu visa dzīve viņam mainīsies. Dabū cilvēks gadījuma darbu, bet kas nodrošinās viņa sociālās garantijas? (vidējs novads)

Saskaņā ar kvantitatīvās aptaujas rezultātiem, pašvaldības iedzīvotāju vajadzību noskaidrošanai sociālā darba speciālisti izmanto gan komunikāciju ar pašiem iedzīvotājiem (sarunas, lekcijas u.tml. – 75%), gan pieredzes apmaiņu ar citu pašvaldību sociālajiem dienestiem (82%) un citām iestādēm un struktūrvienībām pašvaldības ietvaros (60%, 6. zīmējums). Salīdzinot ar sociālo dienestu vadītāju atbildēm, sociālā darba speciālisti retāk min neformālas sarunas, lekcijas, tikšanās un sapulces ar iedzīvotājiem kā metodi pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai.

6. zīmējums. Pēdējo divu gadu laikā lietotās metodes pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Piezīme: Cits: sociālais darbinieks nezina, kādas metodes tiek izmantotas*

Vairāk kā puse aptaujāto sociālā darba speciālistu norādījuši, ka izmanto dažādu datu analīzi, t.sk. 55% analizējuši pieejamos dokumentus un statistiku, savukārt 53% veikuši iedzīvotāju aptaujas (6. zīmējums). Retāk informācijas iegūšana notiek atvērtās vai informatīvās dienas ietvaros (35%) vai

sabiedriskās apspriešanas gaitā (19%). Šo pārējo izmantoto metožu pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanai sarindojums sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu minēšanas biežumā sakrīt.

Analizējot metožu izmantošanu dažādos teritoriālajos segmentos, jāatzīmē, ka neformālās tikšanās ar iedzīvotājiem retāk kā citur notiek Rīgas reģionā (65%) un republikas pilsētās kopumā (59%). Taču šādos sociālajos dienestos kā informācijas avots biežāk tika minētas atvērtās dienas (45-48%).

Iedzīvotāju aptaujas kā informācijas iegūšanas metodi visbiežāk min Vidzemes reģiona sociālā darba speciālisti (71%). Dokumentu un statistikas datu analīzi biežāk pielieto lielāku pašvaldību sociālajos dienestos – republikas nozīmes pilsētās, lielajos un vidēja lieluma novados. Savukārt Latgales reģiona sociālā darba speciālisti retāk kā pārējie iegūst informāciju, apmainoties pieredzē ar citu pašvaldību sociālajiem dienestiem (67%) un arī savas pašvaldības citām struktūrvienībām (53%). Pieredzes apmaiņa gan ar citu pašvaldību dienestiem ir sevišķi nozīmīga speciālistiem ar lielu kopējo darba stāžu sociālā darba jomā: no respondentiem ar darba stāžu virs 20 gadiem to minēja 90%.

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokli par pašvaldībā nozīmīgākajām sociālajām problēmām, redzams, ka bezdarbs un darbavietu trūkums, iedzīvotāju nepietiekamie iztikas līdzekļi tiek atzīti par visaktuālākajām problēmām, turklāt tādām, kuras lielā mērā sekmē arī citu sociālo problēmu rašanos. Sociālo dienestu vadītāji kā vienu no aktuālajām problēmām norādījuši arī otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanos, savukārt sociālā darba speciālisti uzskata, ka par to aktuālākas ir alkohola, narkotiku, azartspēļu u.c. atkarības. Sociālo problēmu aktualitātes vērtējums atšķiras reģionu griezumā, piemēram, Rīgas reģionā strādājošie dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti par mazāk aktuālām atzīst bezdarbu un darbavietu trūkumu un nepietiekamos iedzīvotāju iztikas līdzekļus. Savukārt tās visaktuālākās ir Kurzemes un Latgales reģiona dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējumā. Kopumā retāk par aktuālām problēmām sociālo dienestu vadītāji uzskata nepietiekamu veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpi, nepietiekamas brīvā laika pavadīšanas iespējas veciem cilvēkiem, personām ar invaliditāti un bērniem.

Kopumā sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti līdzīgā mērā uzskata, ka sociālā dienesta darbs atbilst pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, it sevišķi, ja ir pārliecināti par savām iespējām nodrošināt dažādus sociālos pakalpojumus. Vienlaikus abu mērķa grupu pārstāvji atzīst, ka sociālā dienesta darbā vienmēr iespējami uzlabojumi. Kā galvenos šķēršļus pašvaldības iedzīvotāju vajadzību nodrošināšanai sociālo dienestu vadītāji min speciālistu trūkumu, ierobežoto transporta pieejamību reģionos un finansiālo resursu, kurus piešķir pašvaldība, ierobežotību.

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka dažādas metodes, kuras tiek lietotas pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību apzināšanai, sociālo dienestu vadītāji uzskaita lielākā intensitātē nekā sociālā darba speciālisti. Turklāt metodes, kuras visbiežāk min sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, nedaudz atšķiras. Sociālo dienestu vadītāji kā pirmo metodi norāda neformālās sarunas, lekcijas, tikšanās, sapulces u.tml. ar pašvaldības iedzīvotājiem, kamēr sociālā darba speciālisti – pieredzes apmaiņu ar citu pašvaldību sociālajiem dienestiem un informācijas apmaiņa ar citām pašvaldības iestādēm un institūcijām. Abas šīs metodes dienestu vadītāji min tikai kā nākamās biežāk lietotās pēc informācijas ieguves no iedzīvotājiem.

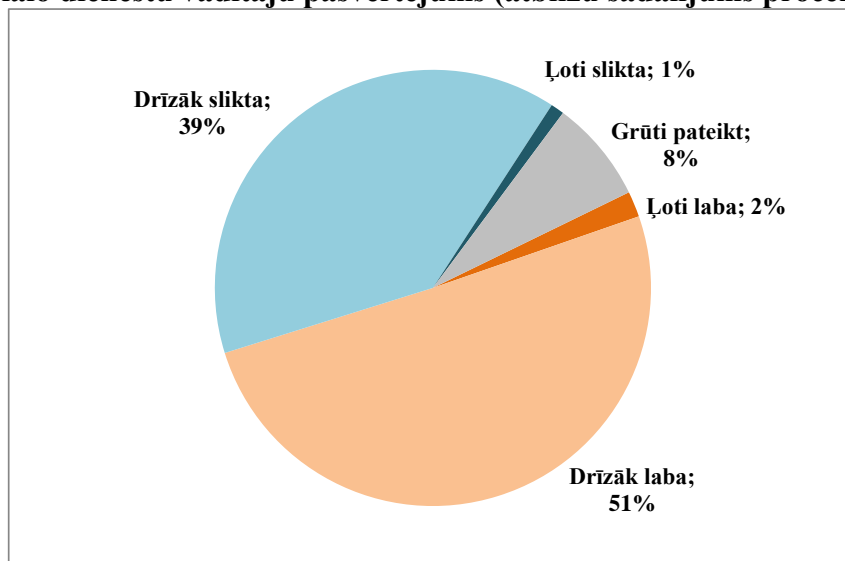
Sociālā dienesta darba uzdevumu vērtējums

Lai noskaidrotu sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu priekšstatus, kāda ir iedzīvotāju izpratne par pašvaldības sociālā dienesta darbu, kā tā veidojas un kādas metodes līdz šim ir lietojuši sociālā dienesta darbinieki, lai informētu sabiedrību par sava darba uzdevumiem, šajā nodaļā ir aplūkotas atbildes uz attiecīgiem kvalitatīvajā un kvantitatīvajā pētījumā uzdotajiem jautājumiem. Tie netieši rāda darba sociālajā dienestā gaisotni, jo vāja iedzīvotāju informētība var apgrūtināt darbu un radīt pārpratumus starp pakalpojuma sniedzēju (dienestu) un tā klientiem (pašvaldības iedzīvotājiem). Apakšnodaļā aplūkots arī pašnovērtējums, kā pašvaldības sociālais dienests šobrīd pilda konkrētus, tiesību aktos noteiktos nozīmīgākos uzdevumus. Šim nolūkam sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptaujas anketās ir ievietots tāds pats jautājums kā pašvaldības iedzīvotāju kvantitatīvajā pētījumā, kas rezultātā ļauj salīdzināt visu mērķa grupu viedokli. Kopumā aptaujas dalībniekiem vērtēšanai tika piedāvāti 16 dažādi atbalsta veidi, ko sniedz sociālie dienesti. Sociālā dienesta darba uzdevumu formulējumam ir izmantots Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.- 2020.gadam un Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam, kā arī saistošie ES dokumenti.

Sociālo dienestu vadītāji

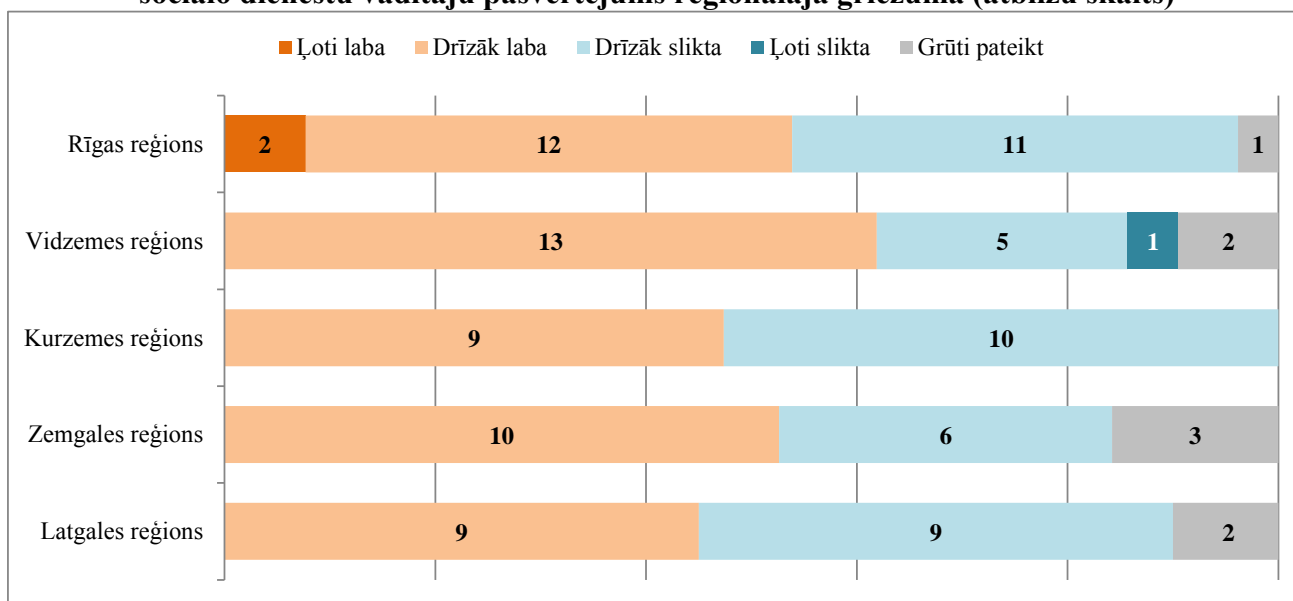
Aplūkojot pašvaldības iedzīvotāju izpratnes par sociālā dienesta darba uzdevumiem vērtējumu, redzams, ka kopumā 53% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tā ir ļoti vai drīzāk laba (7.A. zīmējums), 40% uzskata, ka tā ir drīzāk vai ļoti slikta, un 8% bija grūtības novērtēt iedzīvotāju izpratni. Sīkāku ieskatu sociālo dienestu vadītāju argumentācijā sniedz kvalitatīvās izpētes rezultāti (sk. turpinājumā). Pašvaldības sociālo dienestu vadītāju viedoklis par iedzīvotāju izpratni atšķiras atkarībā no reģiona un pašvaldības lieluma. Pārlicinātāki par iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem ir Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji (7.B. zīmējums). Lai gan kopumā republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāju vērtējums par pašvaldības iedzīvotāju izpratni ir polarizētāks (biežāk sastopamas atbildes „drīzāk slikta” izpratne), vienlaikus viņi biežāk atzīst, ka izpratne ir „ļoti laba” (1 respondents jeb 13%), kamēr citu pašvaldību dienestu vadītāji to vērtē piesardzīgāk, t.i., kā „drīzāk laba”.

7.A. zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo dienestu vadītāju pašvērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

7.B. zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo dienestu vadītāju pašvērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Iepriekš minētie kvantitatīvie dati sasaucas ar kvalitatīvās izpētes rezultātiem. Sociālo dienestu vadītāji pauž viedokli, ka, viņuprāt, iedzīvotājiem ir daļēja izpratne par sociālā dienesta lomu un funkcijām sabiedrībā. Viņuprāt, sociālā dienesta darbs parasti tiek asociēts ar pabalstu izsniegšanu un kaut ko sodošu. Šādi iedzīvotāju priekšstati ir uzskatāmi par likumsakarīgiem, jo sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka informācija, kura regulāri tiek sniegta iedzīvotājiem ar dažādu plašsaziņas līdzekļu vai neformālās komunikācijas palīdzību, visbiežāk atspoguļo sociālās palīdzības vai sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumus vai arī sniedz atskaites par šiem pakalpojumiem izlietotajiem līdzekļiem. Sociālo dienestu vadītāji arī atzīst, ka iedzīvotāji, jo īpaši tie, kuri iepriekš nav saskārušies ar sociālo dienestu, mēdz pārvērtēt sociālā dienesta iespējas vai arī sagaida, ka sociālais dienests uzņemsies tādas vecu cilvēku aprūpes funkcijas, kuras nevēlas uzņemties paši. Savukārt labāka izpratne par sociālā dienesta darbu ir sociālā dienesta klientiem, kuri ir iepazīstināti ar darba kārtību un atbalsta saņemšanas nosacījumiem.

Ir daļēja izpratne, bet situācija mainās. Ja atceras sākotnējo laiku, kad cilvēks atnāca uz sociālo dienestu, un, ja viņam neiedeva pabalstu naudas veidā, tad bija uzskats, ka viņam te nav, ko darīt. Šī situācija ir mainījusies, varbūt ne visos gadījumos, bet ir, un sociālo pakalpojumu klāsts ir kļuvis plašāks. Bažas rada tas, ka pēdējā laikā, un jo īpaši gadījumos ar ģimenēm un bērniem, un to uzsver arī mediji, sociālais dienests tiek pozicionēts kā policija, kurai visur jābūt klāt. Jāsaprot, ka sociālais dienests ir atbalstoša iestāde, nevis sodoša un žēl, ka sabiedrības viedoklis veidojas tikai no vienas puses, un nav vēlmes noskaidrot līdz galam patieso situāciju. (republikas nozīmes pilsēta)

Es domāju, ka tā [informētība] ir dažāda. Tā nav viennozīmīga. Tie, kas ir mūsu klienti ilgāku laiku, tiem tā ir vairāk objektīva un saprotama, bet tie, kas nāk pirmo reizi, protams, mūsu iespējas pārspīlē. Domā, ka mēs daudz vairāk varam izdarīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Es domāju, ka daļēja izpratne ir tiem, kas ir pie mums vērsušies, bet iedzīvotāju, kuri nezina, ko mēs darām, gaidas ir daudz lielākas, nekā mēs spējam darīt. To redz arī presē, ka cilvēkiem liekas, ka sociālais dienests var visas problēmas atrisināt. Mani pārsteidz, ka cilvēki dzīvo ģimenē un kaut kas notiek ar tajā dzīvojošo veco cilvēku, piemēram, jāpārved no kaut kurienes, tad viņi domā, ka tās risinās sociālais dienests, kaut arī ģimenē ir vairāki bērni un mazbērni. Tās gaidas ir lielākas. (liels novads)

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju vērtējumus, cik lielā mērā iedzīvotāji izprot sociālā dienesta darba uzdevumus, redzams, ka viedoklis kaut kādā mērā ir atkarīgs no tā, kā problēmas, ar kādām iedzīvotāji vēršas dienestā, saskan ar pašu dienestu vadītāju uzskatu par sociālā darba robežām, vērtību sistēmu un subjektīvajiem priekšstatiem, kādai jābūt esošo un potenciālo klientu vēlamajai uzvedībai.

Komentējot iedzīvotāju izpratni par dienesta darbu, sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka ir novērojuši arī pozitīvu tendenci, proti, ka pamazām iedzīvotāju izpratne par dienesta lomu un funkcijām uzlabojas. To netieši ilustrē iedzīvotāju paradumu maiņa, kad vērsties vai nevērsties sociālajā dienestā, piemēram, dienestu vadītāji atzīst, ka vairs netiek saņemti iedzīvotāju zvani pēc palīdzības par novārtā atstātiem mājlopiem un uz ielas guļošiem cilvēkiem, kā arī pieaugoša, jo īpaši gados jaunāko iedzīvotāju, interese par iespējām saņemt sociālos pakalpojumus vai sociālā darbinieka atbalstu savas ģimenes situācijas uzlabošanai.

Sociālajam dienestam vairs nav jādara tādi darbi, kādi bija jāveic iepriekš, kuri nav sociālā darba kompetencē. Piemēram, ir zvans, ka nav izslauktas govīs, un sociālajam dienestam jābrauc skatīties, kas par lietu un sniegt palīdzību. Veica pienvedēja darbu. Šobrīd, arī ja lopiņam iet slikti, mēs zinām, kur zvanīt. Vēl ir zvani uz sociālo dienestu par to, ka kāds piedzēries guļ uz ielas. Diemžēl es nevaru pateikt, vai viņš ir dzērājs vai slims. (mazs novads)

Pamatā mūsu klienti ir vecāka gadagājuma cilvēki, kas ir padomju gadus izgājuši cauri. Viņiem dienests asociējas tikai ar pabalstu, naudu. Tie, kas tagad nāk, kas ir jaunāki klienti ar ģimenēm, viņi tomēr grib arī citu atbalstu – konsultāciju no sociālā darbinieka, kas palīdz atrast un piesaistīt vēl citus speciālistus, kas palīdz risināt lietas. Pamatā visi uzskata, ka dienestam pienākas izsniegt naudu. (vidējs novads)

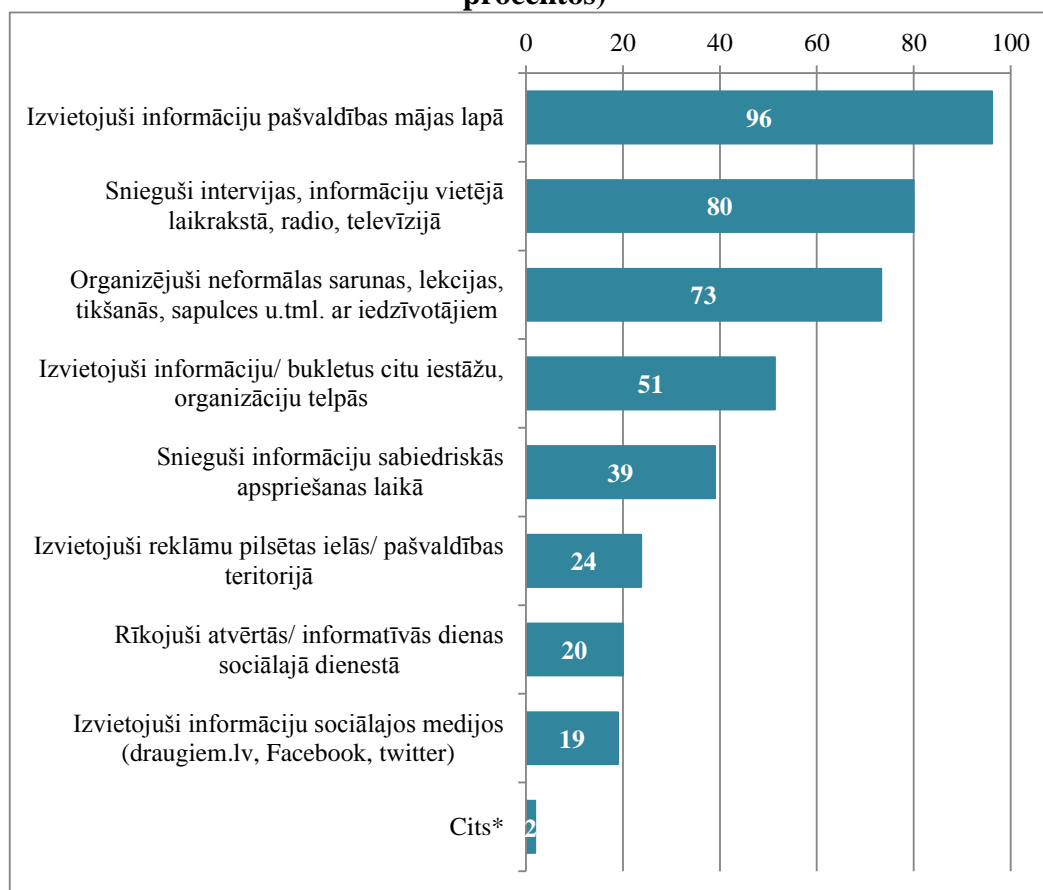
Runājot par metodēm, kuras sociālie dienesti ir lietojuši pēdējo divu gadu laikā, lai informētu pašvaldības iedzīvotājus par sava darba uzdevumiem (8. zīmējums), visbiežāk sociālā dienesta vadītāji atzīmē informācijas izvietojumu pašvaldības mājas lapā (96%). Tā kā šī metode ir izmantota plaši, atšķirības dažādu reģionu un lielumu pašvaldību starpā nav būtiskas. Nākamā biežāk minētā iedzīvotāju informēšanas metode ir intervijas, informācija vietējā laikrakstā, radio un televīzijā (80% sociālo dienestu vadītāju) Te gan jāuzsver, ka kvalitatīvās izpētes dati rāda, ka biežāk iedzīvotāji tiek informēti par sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu jautājumiem. Būtiskas metodes lietošanas atšķirības dažādās pašvaldībās reģionālajā līmenī nav novērotas, savukārt pašvaldības lieluma griezumā redzams, ka mazo novadu sociālo dienestu vadītāji informācijas sniegšanu plašsaziņas līdzekļos ir minējuši retāk.

Neformālas sarunas, lekcijas, tikšanās, sapulces u.tml. ar iedzīvotājiem, t.sk. iedzīvotājus pārstāvošām organizācijām, kā iedzīvotāju informēšanas metodi minējuši 73% sociālo dienestu vadītāju (8. zīmējums). Aplūkojot atbildes reģionālajā un pašvaldību lieluma griezumā, redzama tendence, ka Latgales reģiona pašvaldības un republikas nozīmes pilsētas šo metodi lietojušas biežāk nekā pārējās pašvaldības (attiecīgi 18 respondenti jeb 90% Latgalē un 7 respondenti jeb 88% republikas pilsētās norādījuši šo informēšanas metodi).

Vidēji bieži kā iedzīvotāju informēšanas metodi sociālo dienestu vadītāji min informācijas un bukletu izvietojumu citu iestāžu, organizāciju telpās (51%), biežāk šo metodi norādījuši republikas nozīmes pilsētu pārstāvji (7 respondenti jeb 88%). Vēl 39% sociālo dienestu vadītāji min sabiedriskās apspriešanas, kurās sniegta informācija iedzīvotājiem, biežāk šī metode lietota republikas nozīmes pilsētās, kā arī Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldībās.

Retāk pieminētās metodes ir pašvaldības teritorijā izvietota vides reklāma, kuru caurmērā biežāk min republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji, informatīvās dienas sociālajā dienestā – lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, savukārt informācijas izvietošānu sociālajos medijos (piemēram, draugiem.lv, Facebook, twitter) biežāk praktizē lielie un vidējie novadi.

8. zīmējums. Pēdējo divu gadu laikā lietotās metodes pašvaldības iedzīvotāju informēšanai par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Piezīme: Cits: informatīvo bukletu izvietošana sociālā dienesta telpās*

Kvalitatīvā izpēte rāda, ka kopumā sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka pašvaldības iedzīvotāji, sociālā dienesta klienti un sadarbības partneri tiek pietiekami informēti par tā darba uzdevumiem, un papildus aktivitātes tuvākā nākotnē netiek plānotas ieviest. Tikai viens no sociālā dienesta vadītājiem atzina, ka būtu nepieciešams sabiedrību informēt vairāk par sociālā dienesta darbu, vienlaikus norādot, ka klientu un sadarbības partneru izpratne par dienestu funkcijām un uzdevumiem dažādās pašvaldībās nekad nebūs vienāda, jo pastāv atšķirības starp pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām un sociālā darba prakses robežām.

Ja pavisam vienkārši jāatbild, tad – jā, tam jābūt vairāk atspoguļotam. Bet ir viena nianse, ja pajautāsi, ko es saprotu ar sociālo darbu un ko citās pilsētās un novados saprot ar sociālo darbu, tad saņemsiet līdzīgas, bet [tomēr] dažādas atbildes. [...] Es vienkārši gribēju teikt, ka katram būs sava izpratne par sociālo darbu. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai informētu pašvaldības iedzīvotājus un sociālā dienesta klientus par dienesta darba uzdevumiem, iepriekš minētie informācijas kanāli nereti tiek apvienoti, izmantoti kā savstarpēji papildinoši, tiek

izmantoti ar atšķirīgu regularitāti. Divi visizplatītākie veidi kā tiek nodota informācija, ir informācijas ievietošana vietējā pašvaldības laikrakstā un pašvaldības vai sociālā dienesta mājaslapā, kas prasa salīdzinoši maz resursu un plaši pieejama informācija, ja persona izmanto šos komunikācijas kanālus. Dažkārt lielāko pašvaldību sociālajos dienestos tiek izdoti arī speciāli tam veltīti bukleti un biļeteni, kā arī atspoguļota informācija preses relīzēs. Dažos (biežāk lielāko pašvaldību) sociālajos dienestos, papildus drukātajiem informācijas nesējiem, iedzīvotāji un klienti tiek informēti arī klātienēs tikšanās reizēs, piemēram, rīkojot speciālas klientu informācijas dienas vai piedaloties pašvaldības iedzīvotāju sapulcēs.

Mēs nesam informāciju sabiedrībā dažādos veidos. Pamatā ir mūsu informatīvais biļetens, ko izdod pašvaldība, kur ir ļoti daudz informācijas par [mūsu] darbu. Mēs te tā vienreiz skatījāmies, ka divas trešdaļas avīzes sastāv no informācijas par to, ar ko mēs nodarbojamies. [...] Mēs tādā veidā nesam šo informāciju sabiedrībā caur mūsu pilsētas presi. Mums ir arī mājas lapa, kur arī ir ļoti plaša informācija. Kādam var nepatikt tā lapa, protams, jo tur kaut ko var neatrast arī, bet tas jau kā nu kuram. (republikas nozīmes pilsēta)

Reizi vai divas reizes gadā mums ir klientu informēšanas dienas. Mēs aicinām savus klientus, stāstām, ko mēs varam un darām. [...]. Esam pilnveidojuši mūsu mājas lapu, piesaistījām meitenei, kas regulāri paskatās un maina. Un arī domes mājas lapā bija mums aptauja par dienestu, par cilvēku attieksmi, kā viņi gribētu, ko un kā mēs darām. (liels novads)

Mums ir iedzīvotāju sapulces, kurās mēs uzstājamies un prezentējam savu darbu, ko darām, ko esam izdarījuši. Dažreiz kādā avīzē, ja ir kāds projekts bijis. Tas arī ir vienīgais. (mazs novads)

Līdzīgi kā rāda kvantitatīvās aptaujas dati, arī kvalitatīvajā izpētē sociālo dienestu vadītāji norāda, ka informācijas izplatīšana sociālajos medijos nav izplatīta. Kāds sociālo dienestu vadītājs arī atzīmēja, ka tā nav piemērota vieta, jo ir nepieciešams ievērot klientu konfidencialitāti, ko sociālajos medijos ir grūti nodrošināt, jo intereses izrādīšana par vienu vai otru informāciju var būt redzama citiem lietotājiem.

Ja pašvaldībā izglītības vai sporta pārvalde uztur informāciju arī Twitter un Facebook kontos, tad uzskatu, ka sociālajam dienestam tas nav jādara, jo skaidrs, ka mēs nodrošinām arī klienta konfidencialitāti.” (republikas nozīmes pilsēta)

Neskatoties uz daudzajiem mērķtiecīgi izmantotajiem informācijas nodošanas veidiem, sociālo dienestu vadītāji norāda, ka pats izplatītākais un efektīvākais veids, ir iedzīvotāju savstarpēja informācijas apmaiņa. Šī metode vienlīdz labi darbojas gan republikas nozīmes pilsētās, gan mazās lauku pašvaldībās.

Mājas lapa, preses relīzes, bukleti utt. Bet mans novērojums, ka vislabāk informācija strādā no ‘mutes mutē’. (republikas nozīmes pilsēta)

Vēl ir informācija, kas izplatās no mutes mutē, jo mums notiek bērnu vasaras nometnes un vecāku atbalsta grupas. Tā informācija, ka tur ir labi, ka tas ir noderīgi, tā arī šī informācija izplatās. (vidējs novads)

Vienā no intervijām arī izskanēja viedoklis, ka sociālais dienests nav institūcija, kurai nepieciešama popularizēšana, tādēļ noteiktajā sociālajā dienestā netiek veiktas nekādas aktivitātes saistībā ar klientu un pašvaldības iedzīvotāju informēšanu. Savukārt kādā citā intervijā tika pausts viedoklis, ka valsts piedāvātos pakalpojumus ir sarežģīti izziņot to apjoma un nosacījumu sarežģītības dēļ. Tādā gadījumā pastāv grūtības šo informāciju pasniegt iedzīvotājiem vieglā un uztveramā valodā.

Valsts piedāvātos pakalpojumus un citus valsts piedāvājumus (piemēram, rehabilitāciju) ir grūti izziņot, jo tas ir pietiekami sarežģīti, un tā ir apjomīga ziņa. Pamatā masu mediji jau šo ziņu ir izplatījuši. Un pārstāstīt vēlreiz ir grūti – jāizvēlas pareizie vārdi, kā arī visiem šiem piedāvājumiem ir pamatojumi un noteikumi. It kā viss ir saprotamā valodā, bet tajā pašā laikā ir grūti šādas ziņas izplatīt tālāk. Ļoti laba informācija ir par pārtikas pakām – mums ir sava mājas lapa, kurā esam ielikuši šo informāciju. Vēl mums ir jaunums – ienākot ēkā, pielikts televizors, kurā varam mainīt reklāmu un informēt par jaunumiem – gan domes darbību, gan mūsu darbu. (mazs novads)

Būtiski norādīt, ka sociālo dienestu vadītāji nesniedz tiešas atbildes par to, kā notiek sociālā dienestu sadarbības partneru informēšana. Taču pēc netiešām atbildēm var secināt, ka sadarbības partneri par sociālā dienesta uzdevumiem un funkcijām informāciju saņem pa jau iepriekš norādītajiem informācijas kanāliem un starpinstitucionālo sanāksmju laikā, ikdienišķās tikšanās reizēs darbavietā, jo nereti sociālais dienests un sadarbības partneri (bāriņtiesa, policija) ir izvietoti vienā ēkā.

Sniedzot pašvērtējumu, cik labi viņu vadītie pašvaldību sociālie dienesti veic katru no 16 kvantitatīvajai aptaujai definētajiem sociālā dienesta darba pamatuzdevumiem, dienestu vadītāji visaugstāk ir novērtējuši sociālās palīdzības sniegšanu – 63% uzskata, ka sociālie dienesti „ļoti labi” piešķir pabalstus iedzīvotājiem, un 49% – ka dienesti „ļoti labi” nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml. (9.A. zīmējums). Lai gan relatīvi retāk dienestu vadītāji atzīst, ka veic šo uzdevumu „ļoti labi”, tomēr kopumā nav saņemti negatīvi vērtējumi arī par to, kā sociālie dienesti sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību uz uzvedības problēmas.

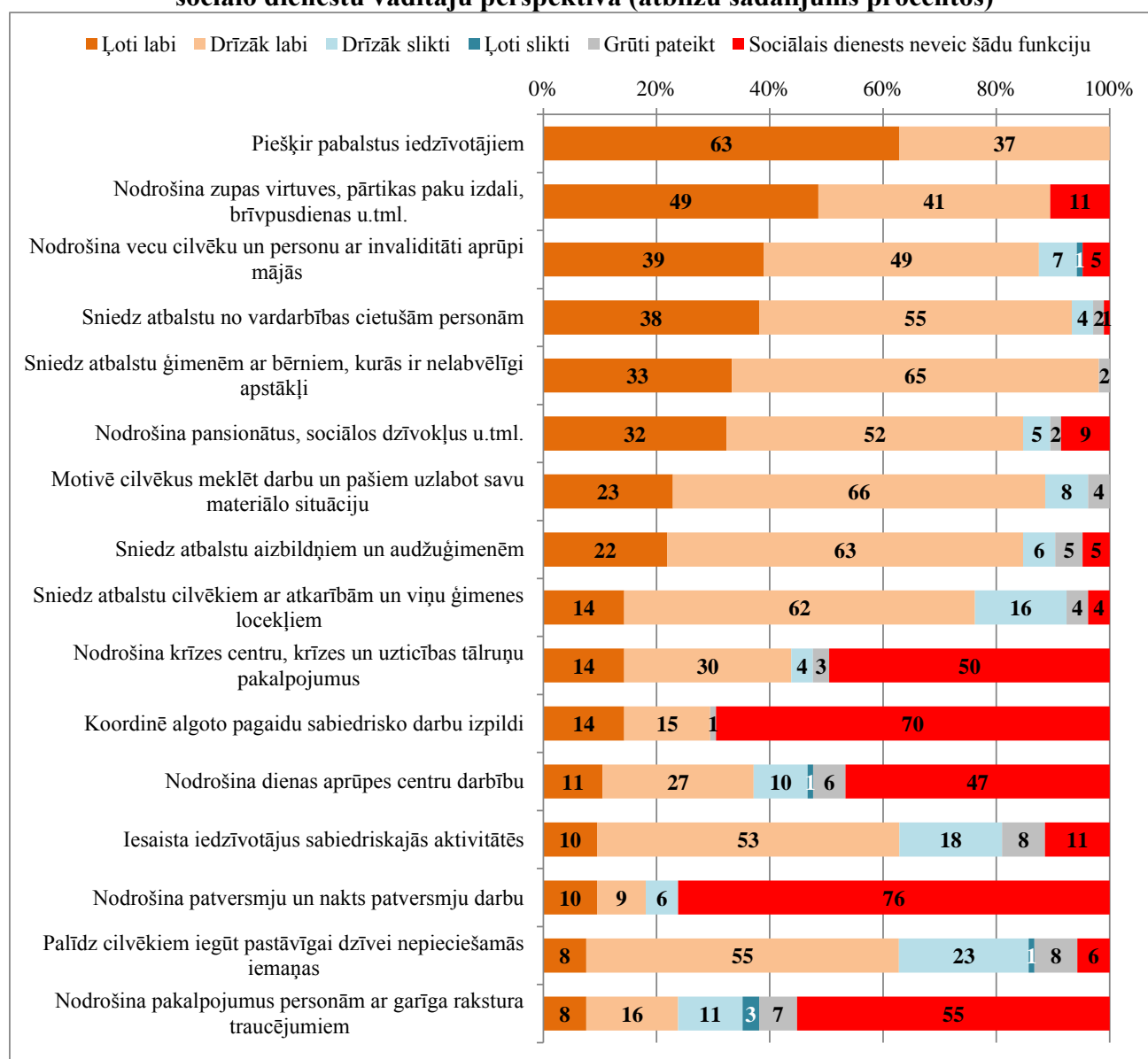
Lai gan kopumā visu sociālo dienestu darba uzdevumu izpildēs vērtējumā dominē pozitīvs vērtējums, t.i., atbildes „ļoti labi” vai „drīzāk labi”, sociālo dienestu vadītāji kritiskāk ir vērtējuši šādu pakalpojumu sniegšanu: pirmkārt, palīdzība cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem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

Atkarībā no pašvaldības lieluma samērā bieži pašvaldību sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka nesniedz vairākus sarakstā minētos pakalpojumus (9.A. zīmējums). Tie ir: pirmkārt, patversmju un naktspatversmju darba nodrošināšana (76% jeb 80 no 105 aptaujātajiem pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem), otrkārt, algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildes koordinēšana (70% jeb 73 no 105 pašvaldībām), treškārt, pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem nodrošināšana (55%), ceturtkārt, krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (50%) un, piektkārt, dienas aprūpes centru darbības nodrošināšana (47%).

Runājot par patversmju un naktspatversmju darba nodrošināšanu, visbiežāk šo funkciju veic republikas nozīmes pilsētas (to atzīst 8 aptaujā sasniegtie republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji), un, samazinoties pašvaldības lielumam, pieaug atbilžu īpatsvars, ka sociālais dienests šo funkciju neveic (to atzīst 35 jeb 97% mazo novadu sociālo dienestu vadītāji). Algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildes koordinēšana biežāk tiek veikta Rīgas un Latgales reģiona sociālajos dienestos, kā arī lielākās pašvaldībās pretstatā mazajiem novadiem.

To, ka pašvaldības sociālais dienests nenodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (piemēram, grupu dzīvokļus, specializētās darbnīcas u.tml.), visbiežāk atzīst mazie novadi (20 jeb 81% mazo novadu sociālo dienestu vadītāji). Līdzīgi kā iepriekš iespējas sniegt pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem pieaug līdz ar pašvaldības lielumu, un republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji norāda, ka dienests šo funkciju veic. Krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana vairāk raksturīga republikas nozīmes pilsētām nekā citām pašvaldībām, reģionālajā līmenī būtiskas atšķirības sociālo dienestu vadītāju atbilžu sadalījumā nav novērotas. Dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem biežāk nodrošina Rīgas un Kurzemes reģiona pašvaldību sociālie dienesti, un līdzīgi kā iepriekš ir novērojama tendence, ka šo funkciju veic visu republikas nozīmes pilsētu sociālie dienesti, kamēr pakalpojuma sniegšanas intensitāte samazinās, samazinoties pašvaldības lielumam.

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



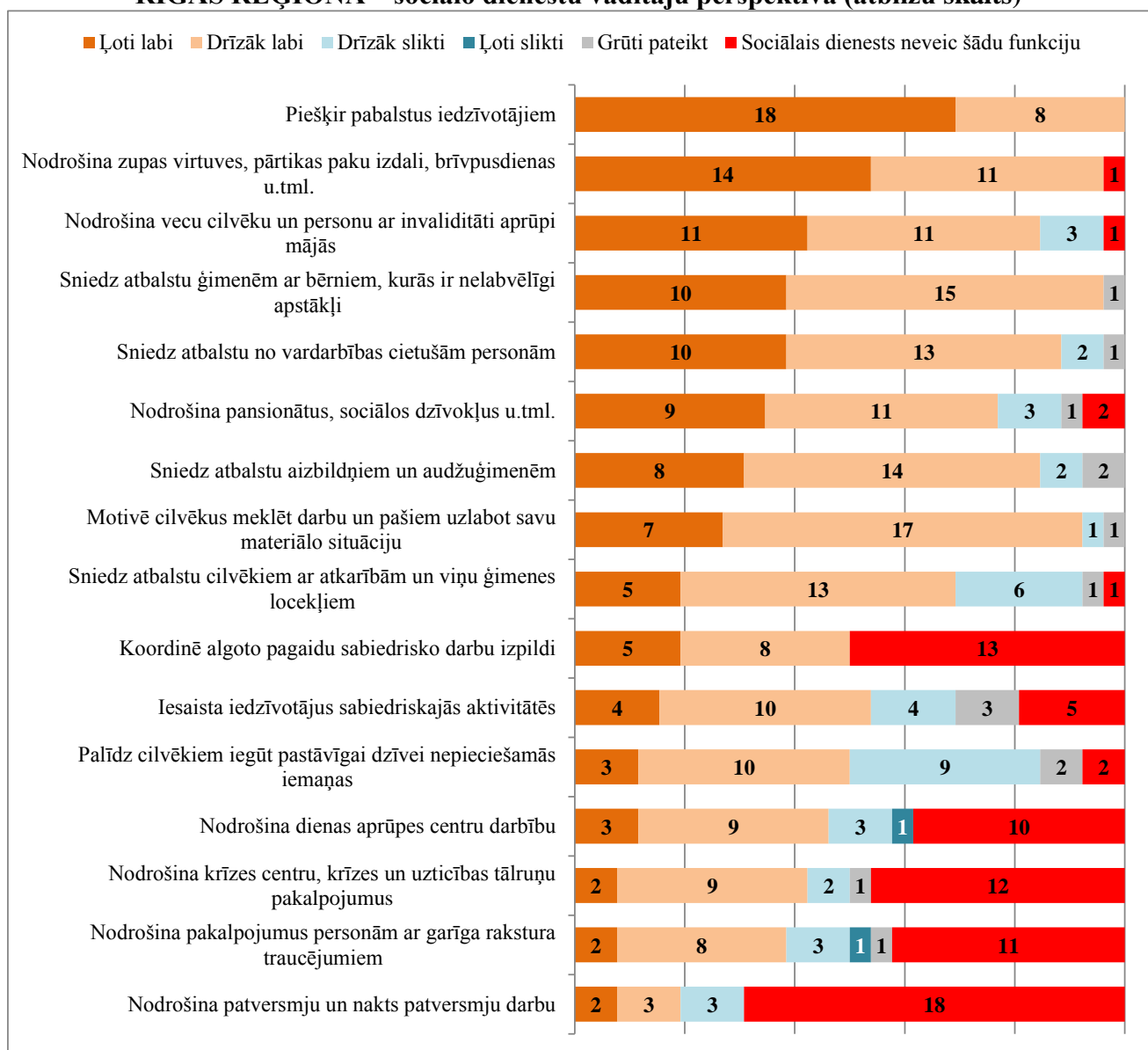
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

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

Mūsu pašvaldībai nav sava pansionāta. Ir liela problēma šodien, ka pazvana, cilvēks ir nogāzies, domā, kur viņu likt. (vidējs novads)

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

9.B. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums RĪGAS REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)

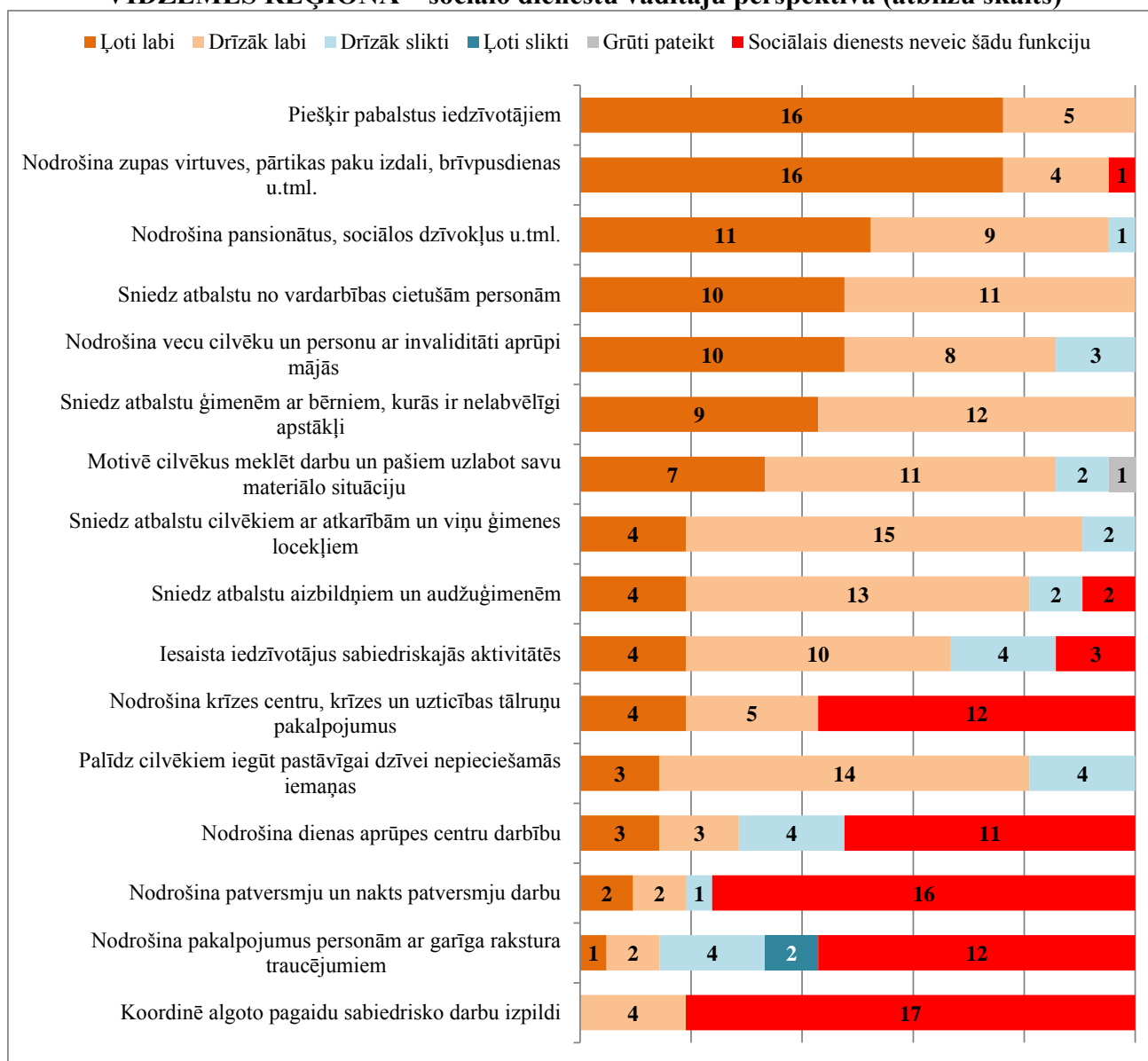


Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālo dienestu vadītāju vērtējumā reģionālajā griezumā attēlots 9.B. – 9.F. zīmējumos.

Aplūkojot sociālā dienesta darba vērtējumu reģionu griezumā, kuru snieguši sociālā dienesta vadītāji, redzams, ka Rīgas reģionā (9.B. zīmējums) divu pirmo uzdevumu (pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem un zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu u.tml.) izpilde tiek vērtēta nedaudz augstāk nekā vidēji. Pozitīvi vērtēto sociālā dienesta darba uzdevumu sarindojums Rīgas reģionā sakrīt ar kopējo Latvijas sociālo dienestu vadītāju viedokli. Salīdzinoši viskritiskāk reģionā tiek vērtēta divu sociālo dienestu uzdevumu izpilde: pirmkārt, palīdzība cilvēkiem iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas un, otrkārt, palīdzības sniegšana personām ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem. Ņemot vērā, ka atkarības ir tā sociālā problēma, kas Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītājiem šķiet visaktuālākā (1.B. zīmējums), tieši šajā aspektā viņi savu darbu arī vērtē viskritiskāk.

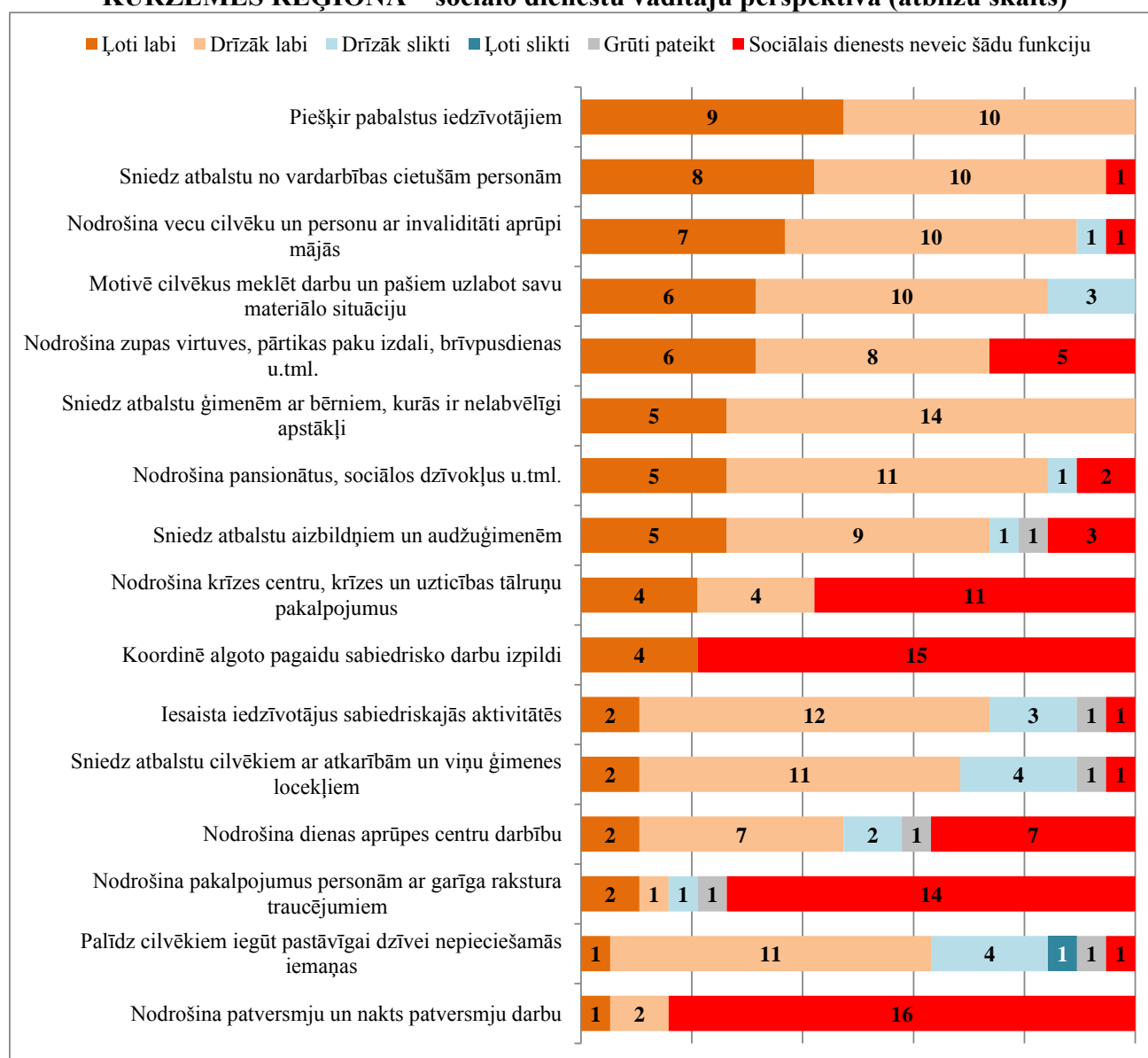
9.C. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums VIDZEMES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji savu dienestu darbu attiecībā uz pabalstu piešķiršanu iedzīvotājiem un zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu u.tml. nodrošināšanu vērtē būtiski augstāk, nekā Latvijā kopumā (9.C. zīmējums). Pozitīvi reģionā tiek vērtēts arī darbs attiecībā uz pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājumu, atbalsta sniegšanu no vardarbības cietušām personām, sniegto atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Savukārt salīdzinoši kritiskāk tiek vērtēts pakalpojumu nodrošinājums personām ar garīga rakstura traucējumiem, palīdzība cilvēkiem iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas, dienas aprūpes centru darbības nodrošināšana nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem (t.sk., liela daļa pašvaldību sociālo dienestu šādu pakalpojumu nesniedz vispār) un iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs. 17 Vidzemes sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka pašvaldības sociālais dienests nekoordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi un 16 – nenodrošina patversmju un nakts patversmju darbu.

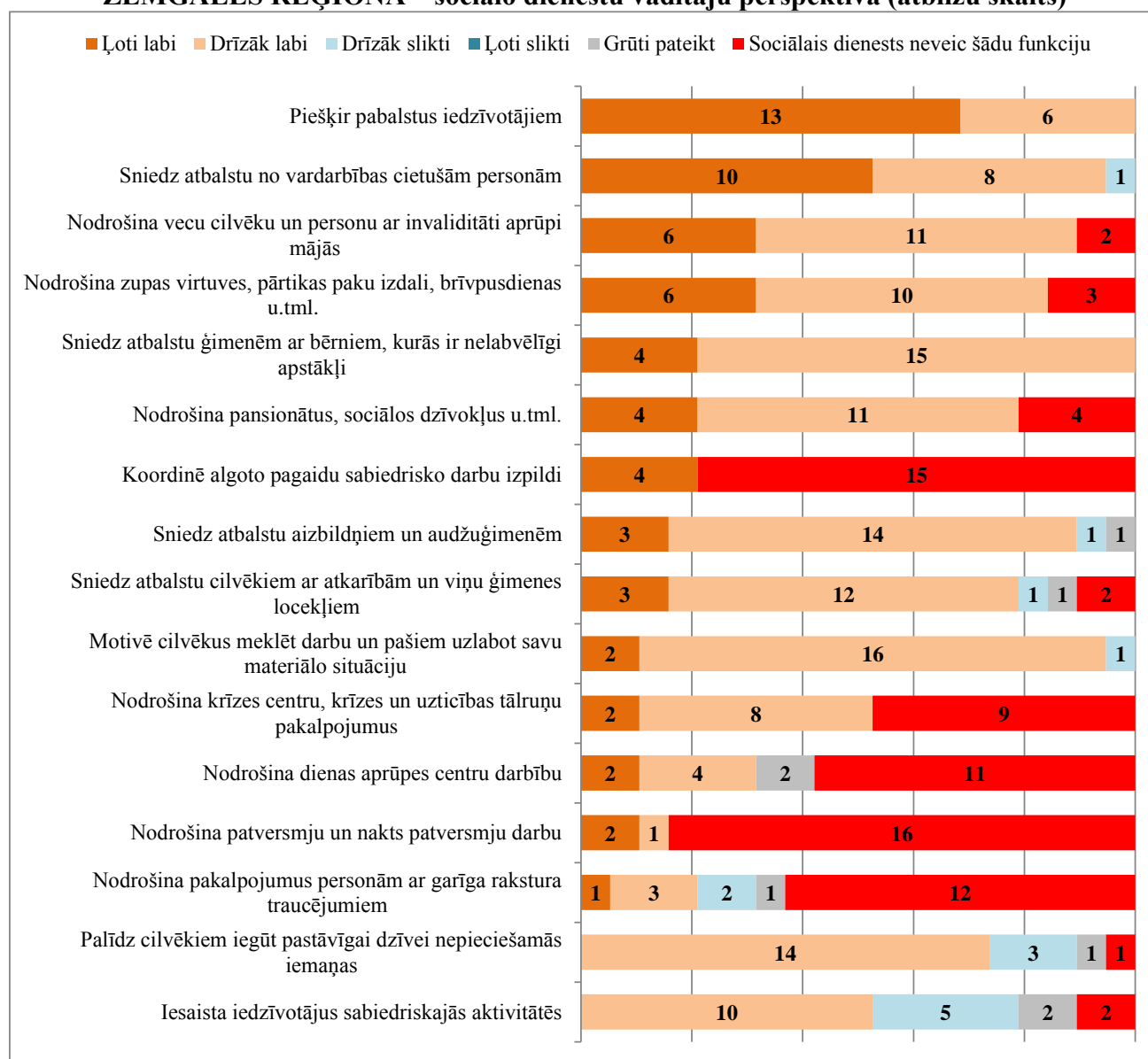
9.D. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums KURZEMES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji savu sniegumu attiecībā uz pabalstu piešķiršanu vērtē tuvu vidējam rādītājam, savukārt dažādu sociālo pakalpojumu un sociālā darba izpildes kvalitāti vērtē nedaudz augstāk nekā citu reģionu sociālo dienestu vadītāji (9.D. zīmējums). Savukārt tendences citu sociālā dienesta darba uzdevumu vērtējumā sakrīt ar valsts kopējiem rādītājiem gan attiecībā uz kritiskāk vērtētajiem pakalpojumiem, gan attiecībā uz funkcijām, kuras sociālais dienests pašvaldībā nenodrošina.

9.E. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums ZEMGALES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



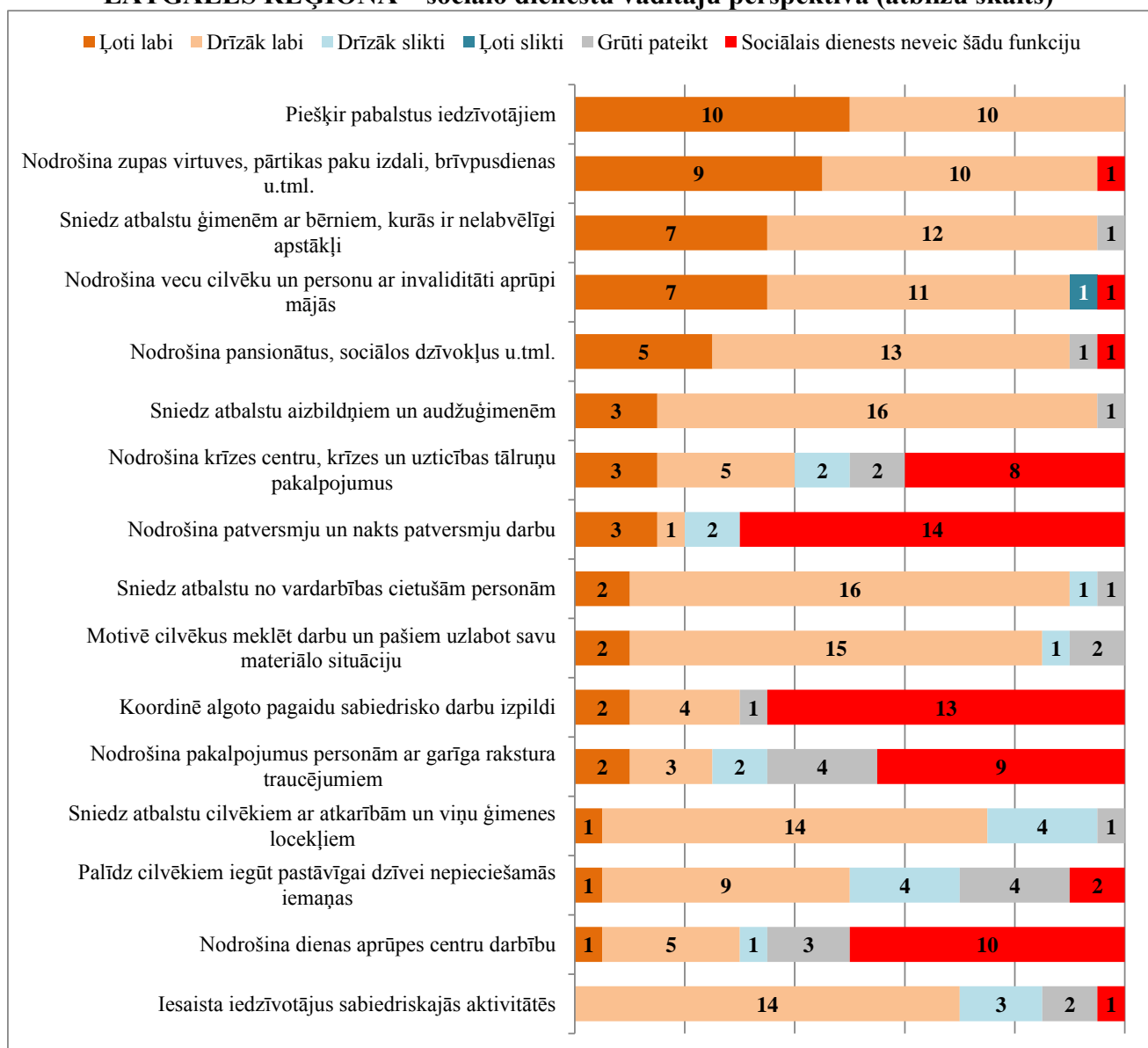
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

Lai gan pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem ir sociālā dienesta uzdevums, kura izpildi Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji līdzīgi kā citur vērtē visaugstāk (9.E. zīmējums), atšķirībā no citiem reģioniem nākamais vispozitīvāk izpildītais uzdevums dienestu vadītāju vērtējumā ir sniegtais atbalsts no vardarbības cietušām personām – šī uzdevuma izpildi kā „ļoti labu” vērtē 10 jeb 53% Zemgales sociālo dienestu vadītāji (vidēji Latvijā – 38% atbilžu „ļoti labi”). Citos reģionos kā otrais pozitīvi vērtētākais sociālā dienesta darba uzdevums – zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu u.tml. nodrošinājums – Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir

ceturtais. Citu sociālā dienesta darba uzdevumu vērtējumā un sociālo pakalpojumu nodrošināšanā kopumā tendences Zemgales reģionā sociālo dienestu vadītāji vērtē līdzīgi kā citur.

Aplūkojot Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli par viņu vadīto sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes kvalitāti (9.F. zīmējums), redzams, ka kopumā lielākās daļa sociālo pakalpojumu un arī sociālā darba ietvaros sniedzamā atbalsta vērtējums kopumā ir pozitīvs, tomēr mazāk nekā vidēji valstī. Šāds rezultāts ir uzskatāms par likumsakarīgu, jo kā aktuālāko sociālo problēmu Latgales reģionā dienestu vadītāji nosauc bezdarbu un darbavietu trūkumu un ar to saistītos nepietiekamos iztikas līdzekļus (1.F. zīmējums), kā rezultātā lielākā resursu daļa tiek novirzīta sociālajai palīdzībai. Savukārt sniegto sociālo palīdzību (pabalstu piešķiršanu iedzīvotājiem un zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošinājumu) Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji vērtē aptuveni tikpat pozitīvi, kā citu dienestu vadītāji vidēji valstī.

9.F. zīmējums. Pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums LATGALES REĢIONĀ – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



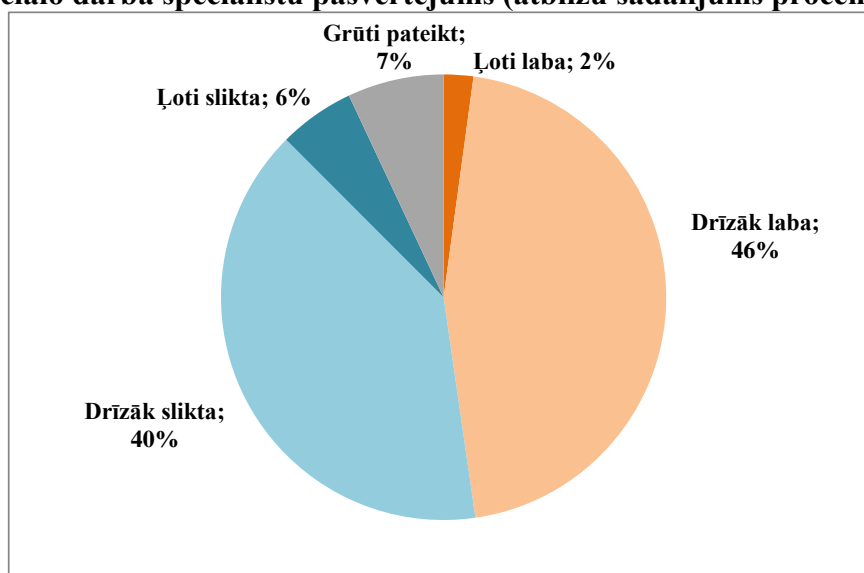
Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

Apkopojot pētījuma rezultātus, redzams, ka tiesību aktos un politikas plānošanas dokumentos definēto pašvaldības sociālo dienestu funkciju izpildes vērtējumu, ko snieguši sociālo dienestu vadītāji, ietekmē pašvaldības lielums, kas nosaka gan ārējās vides apstākļus, gan dienestam pieejamos resursus. Visplašākais sociālo pakalpojumu klāsts ir pieejams republikas nozīmes pilsētās, kopumā šaurākas iespējas ir mazo novadu sociālajiem dienestiem.

Sociālā darba speciālisti

Aplūkojot sociālā darba speciālistu viedokli par šajā nodaļā atspoguļotajiem jautājumiem, redzams, ka iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem sociālā darba speciālisti vērtē polarizēti: 46% pauduši viedokli, ka tā ir drīzāk laba, un 40% – drīzāk slikta (10.A. zīmējums). Sociālo darba speciālistu viedoklis šajā jautājumā pilnīgi sakrīt ar aptaujāto sociālo dienestu vadītāju viedokli.

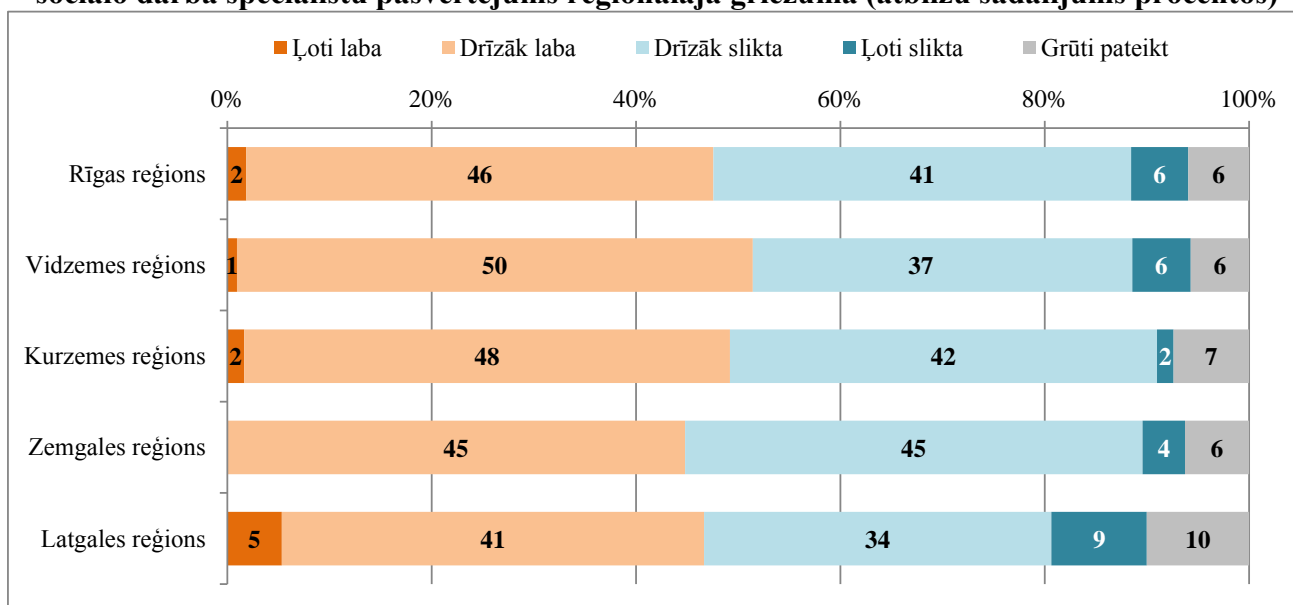
10.A. zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo darba speciālistu pašvērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Līdzīga sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļu līdzība novērota arī reģionālajā griezumā. Tās sociālā darba speciālistu vērtējumā par pašvaldības iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem nav ļoti izteiktas (10.B. zīmējums), taču iezīmējas atšķirības starp dažādu kvalifikācijas segmentu pārstāvju viedokļiem: sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, vērtē iedzīvotāju izpratni viskritiskāk (tikai 35% domā, ka tie labi pārzina sociālā dienesta darba uzdevumus), savukārt sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību biežāk vērtē iedzīvotāju informētību kā labu (58%). Šādas atšķirības iespējams, rodas tāpēc, ka sociālie darbinieki un citi sociālā darba speciālisti vismaz daļēji strādā ar atšķirīgu klientu loku un sniedz atšķirīgu atbalstu.

10.B. zīmējums. Pašvaldības iedzīvotāju izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo darba speciālistu pašvērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Savukārt kvalitatīvajā izpētē sociālā darba speciālisti izteiktāk nekā dienestu vadītāji pauž viedokli, ka noteiktās sabiedrības grupās trūkst izpratnes par sociālo dienesta funkcijām un uzdevumiem. Sociālā darba speciālisti norāda, ka pašvaldības iedzīvotāju skatījumā sociālais dienests atbild par visa veida sociāliem (dažkārt arī nesociāliem) jautājumiem vai arī pretēji – atbild tikai par ļoti šauru sociālo problēmu loku (sk. sīkāk arī nodaļu „Sociālā darba prakses saturs”, kurā apskatītas sociālā darba prakses robežas).

Izpratne ir tāda, ka viņiem [iedzīvotājiem] ir sajūta, ka sociālais dienests dara visu un daudz vairāk, nekā mums ir noteikts. Mums zvana par dažādām situācijām – par nomirušu suni uz ceļa un tamlīdzīgi. Sociālais dienests ir kā tāda ātrā palīdzība, ja cilvēks galīgi nezina, kur zvanīt, tad zvana mums un jautā. Nav īsti viņiem skaidrs, ko mēs darām. Daudziem liekas, ka tie ir kaut kādi aprūpes jautājumi. Nav īstas izpratnes un nav informēti. [...] Tiem, kam nav bijusi saskare, tie īsti nezina, ar ko mēs nodarbojamies, un kāda ir darba specīfika. (liels novads)

Brīžiem liekas, ka daļa cilvēku vispār nesaprot, kas ir sociālā dienesta funkcijas – ko mēs darām un kāpēc mēs esam. Zvana par visādiem jautājumiem un jebko, un domā, ka sociālais dienests visu var atrisināt. Zvana, ja kaut kas ir nozagts, lai gan jāzvana policijai. [...] Lielākoties mūsu sociālais dienests ir kā liels spilvens starp tautu un vadību, konkrēti – priekšsēdētāju un deputātiem, jo daudzi cilvēki vienkārši zvana, lai izteiktu savu sāpi par kādu konkrētu situāciju – par nesalabotu ceļu, konfliktu starp kaimiņiem vai lieliem rēķiniem. Dienests nevar palīdzēt, bet tajā brīdī cilvēkam ir vienkārši svarīgi, lai viņu kāds uzklausu, viņi domā, ka sociālais dienests ir tā vieta, kur to sāpi var atnest. Ir jautājumi, kurus mēs mēģinām virzīt arī tālāk uz komiteju, ir jautājumi, kurus var atrisināt, bet ir jautājumi, kas arī paliek tikai šajā kabinetā. (vidējs novads)

Bieži vien mums zvanīja uz dienestu un teica – nāciet, aprūpējiet tantiņu, viņa ir viena pati palikusi, viņai vajag pārtikas produktus atnest. Tas nav sociālā darba speciālista pienākums. Tas ir aprūpētāja pienākums. Vai arī kaut kur ir slims cilvēks – nāciet un viņu savāciet, vediet uz slimnīcu. Nevar iestāstīt, ka mūsu valstī nav piespiedu ārstēšanas. Vai arī kāds ubags ubago – nāciet un savāciet. Mēs nevaram, jo tā ir viņa brīva izvēle. Viņš vēlas ubagot. Mēs nevaram viņu ņemt pie rokas, piespiest – tagad es tev stāstīšu, kā tagad tev būs. (republikas nozīmes pilsēta)

Bieži no sociālā darba speciālistu puses izskan viedoklis, ka pašvaldības iedzīvotājiem, kuriem nav bijusi saskare ar sociālo dienestu, to asociē tikai ar pabalstu izsniegšanu trūcīgām un maznodrošinātām personām un aprūpi.

Tie iedzīvotāji, kas nav saskārušies ar to, tie vispār nesaprot, ko mēs tur darām. Viņi mūs uzskata par kaut kādiem aprūpētājiem vai tamlīdzīgi. Tie, kas nav saskārušies, tiem nav izpratnes vispār. Tie, kas te nāca, tie nemotivētie klienti, tie jau tāpat te – priekš kam tu mani aicini, kāpēc man atkal ir jānāk? Viņi ir tādi – negribu un nenākšu. (republikas nozīmes pilsēta)

Viens sociālā darba speciālists arī uzsver, ka lielai daļai sociālā dienesta klientu trūkst izpratnes par sociālo pabalstu mērķi, proti, tiek pieņemts, ka tas ir iztikas avots, nevis atbalsts krīzes situācijā.

Lielākā daļa klientu neizprot sociālā pabalsta jēgu. Viņiem dod, un viņi ir tik tālu pieraduši, ka prasa un prasa, un pieprasa, jo uzskata, ka viņiem pienākas. Cilvēks nesaprot, ka sociālais atbalsts ir paredzēts krīzes situācijās, grūtībās nonākušam cilvēkam, tiem, kuri nevar pārvarēt grūtības ģimenē, bet nav pastāvīgs ienākums. (republikas nozīmes pilsēta)

Tāpat sociālā darba speciālisti ir novērojuši, ka nereti sociālais dienests tiek jaukts ar Valsts sociālo apdrošināšanas aģentūru (VSAA) un Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA).

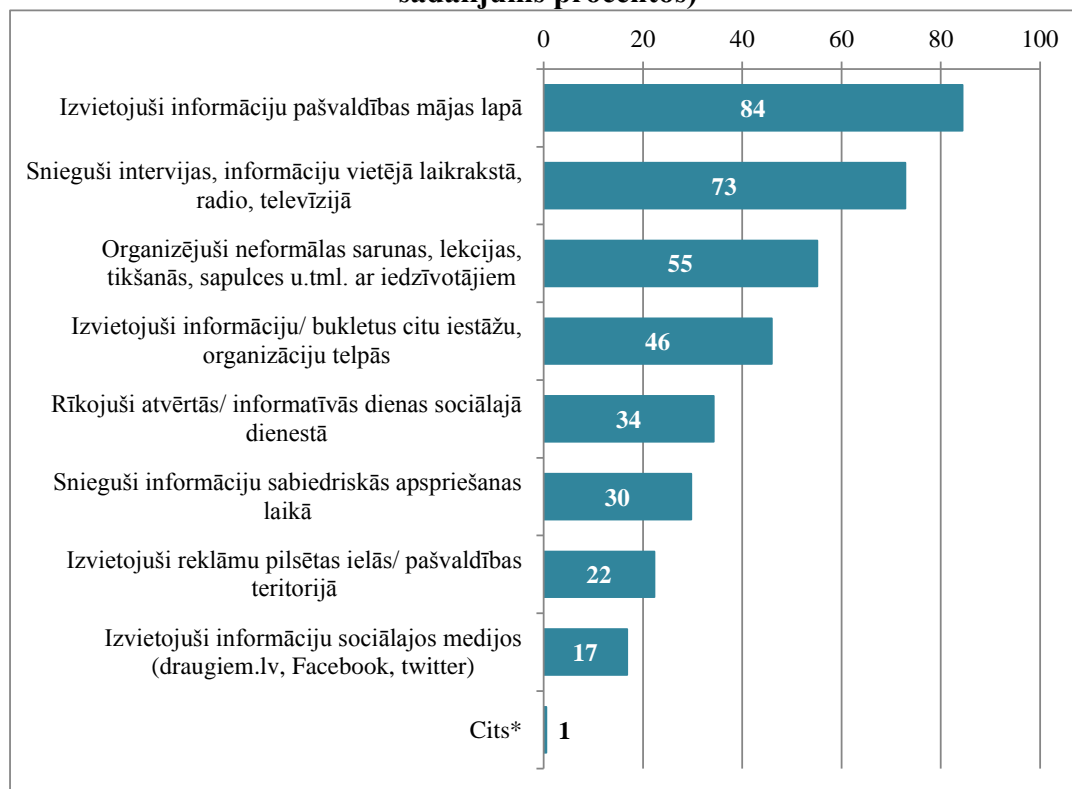
Es domāju, ka bieži vien, ja cilvēks ar to nav saistīts, tad nav skaidrs, kādos gadījumos ir iespēja saņemt atbalstu. Bieži vien mūsu darbu jauc ar Valsts sociālo apdrošināšanu. (vidējs novads)

Lai gan sociālā darba speciālisti paši mēdz būt vīlušies par to, ka sociālā dienesta darba saturs tiek interpretēts šauri, proti, kā galvenokārt pašvaldības pabalstu piešķiršanas iestāde, secināms, ka šāds iedzīvotāju viedoklis ir likumsakarīgs. Ņemot vērā, ka sociālie dienesti plašsaziņas līdzekļos visbiežāk informē par pašvaldības pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem, un to, ka arī kvalitatīvajā izpētē sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti visbiežāk savu darbu raksturo ar atsaucēm par pašvaldībā pieejamo sociālo palīdzību un pakalpojumiem, redzams, ka iedzīvotāju priekšstatī atspoguļo sociālo dienestu pašu īstenotās komunikācijas saturu.

Informējot pašvaldības iedzīvotājus par sava darba uzdevumiem, sociālā darba speciālistu nosaukto metožu sarindojums sakrīt ar sociālo dienestu vadītāju sniegtajām atbildēm (8. un 11. zīmējums), tomēr sociālā darba speciālisti tiecas nosaukt šīs metodes nedaudz retāk, kā to darījuši ir dienestu vadītāji. Saskaņā ar sociālā darba speciālistu sniegtajām atbildēm visbiežāk pēdējo divu gadu laikā dienesti ir izvietojusi informāciju pašvaldības mājas lapā (84%) un snieguši intervijas masu informācijas līdzekļos (73%), kā arī organizējuši neformālās tikšanās (55%), izvietojusi informāciju citu organizāciju telpās (46%). Retāk tika izmantotas tādas informēšanas metodes kā atvērtās dienas (34%), informācijas sniegšana sabiedriskās apspriešanas laikā (30%), reklāmas izvietošana pašvaldības teritorijā (22%) un informācijas sociālajos medijos (17%).

Aplūkojot sociālā darba speciālistu aptaujas datus dažādos griezumos, redzams, ka informāciju pašvaldības mājas lapā visbiežāk snieguši Kurzemes un Zemgales reģionos (91-93%), savukārt Latgales reģionā sociālie dienesti biežāk kā citur organizējuši neformālās sarunas (69%) un iesaistījušies sabiedriskajās apspriešanās (39%). Respondenti no Rīgas reģionā un republikas pilsētām biežāk minēja atvērtās dienas sociālajā dienestā (attiecīgi, 49% un 51%).

11. zīmējums. Pēdējo divu gadu laikā lietotās metodes pašvaldības iedzīvotāju informēšanai par sociālā dienesta darba uzdevumiem – sociālo darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Piezīme: Cits: informatīvo bukletu izvietošana sociālā dienesta telpās, nav informācijas par visām pielietotajām metodēm*

Kvalitatīvās izpētes laikā sociālā darba speciālisti atkārtoti iepriekš kvantitatīvajā aptaujā minētās informācijas izplatīšanas metodes, un vienlaikus akcentē citu ar informācijas apriti saistītu problēmu – informācijas pārbagātību dažādos resursos, grozījumus sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumos, kas atkal ir jāizziņo. Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji, arī sociālā darba speciālisti bieži vien atzīst, ka dienesta esošie un potenciālie klienti uzzina jaunumus arī viens no otra, savstarpēji apmainoties ar informāciju. Kopumā sociālā darba speciālistiem ir viedoklis, ka viens no visefektīvākajiem informācijas nodošanas veidiem ir savstarpēja informācijas apmaiņa starp sociālā dienesta klientiem un pašvaldības iedzīvotājiem. Sociālā darba speciālistu uzskata, ka tie, kuriem ir nepieciešama palīdzība, par sociālā dienesta sniegtajiem sociālajiem pabalstiem un pakalpojumiem uzzinās neatkarīgi no tā īstenotajām informēšanas aktivitātēm, un otrādi – tie, kuriem nav nepieciešams atbalsts, par dienesta sniegtajiem atbalsta veidiem nav un nekad nebūs informēti.

Bet informācija mums dikti daudz, visa ir izlikta, kas viņiem pienākas, kā dienests palīdz ar pārtikas pakām [...]. Mums novada avīzītē ir informācija, daudz ko ierakstām, kas mainās. Tie, kas seko līdzi. Tie, kas neseko, viņiem arī tās avīzes nav. Bet viņi vairāk informāciju iegūst viens no otra. Tiklīdz kaut ko var saņemt, viņi būs klāt. (liels novads)

Es strādāju bērnu nodaļā, un manā darbā vairāk ir tā, ka informācija sanāk no mutē. Kaimiņi redz, ka ģimenei trūkst līdzekļu vai bērni nav pieskatīti, un uz tādiem signāliem vienmēr tiek reaģēts. Informācija ir diezgan plaša, pa televīziju tiek raidīta informācija, pa radio par visiem palīdzības veidiem. Cilvēki ir ļoti informēti. (republikas nozīmes pilsēta)

Aplūkojot sīkāk informācijas saturu, kas tiek sniegts iedzīvotājiem par sociālā dienesta darbu, kāds sociālā darba speciālists atzīst, ka galvenie akcenti tiek likti uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumu izskaidrošanu. Lai gan speciālists uzskata, ka būtu lietderīgi sniegt informāciju arī par sociālā darba mērķiem un prakses saturu, viņš atzīst, ka šādas prezentācijas iedzīvotājiem sagatavošanai trūkst laika resursu un ideju, kā arī pastāv šaubas, vai būs iespējams ievērot informācijas par sociālā dienesta klientiem konfidencialitāti.

Tur [prezentācijā iedzīvotājiem] ir [atspoguļota] vairāk materiālā puse. Par mājas aprūpi. Sociālā darbinieka darbs kā tāds netiek atspoguļots. [...] Pati neesmu uzstājusi vai iedomājusies, ka man arī tas [sociālā darba satura skaidrošana] ir jādara. Bet, jā, tur tiešām ir vairāk tikai par pabalstiem. Bet ko es arī tur teiktu? Mazā pašvaldībā, ja es teiktu, ka mans uzdevums ir pieskatīt ģimenes, kurās ir problēmas ar alkoholismu – mazā pašvaldībā viņi visi viens otru zina – [iedzīvotāji] atpazītu ģimenes pat bez teikuma. (liels novads)

Tāpat tiek pausts viedoklis, ka sabiedrība kopumā tiek iepazīstināta ar sociālo dienestu caur tā īstenotajām aktivitātēm, piemēram:

Mēs paši bez finansējuma piecus gadus pēc kārtas rīkojam tādas jauno māmiņu apmācības, kur mēs uzaicinām mūsu vietējos cilvēkus, piemēram, kafejnīcas vadītāju, frizieri, šuvēju, kas nāk bez maksas un tām jaunajām māmiņām stāsta par dzīvi un to savu profesiju. Piemēram, kafejnīcas vadītāja stāsta, ko no vienkāršiem produktiem varētu uztaisīt, ņemot vērā tos produktus, kas ir pārtikas pakās. [...] Tā kā tur arī viņi jūt, ka sociālais dienests dara. Es domāju – ja cilvēki nezinātu, tad droši vien viņi nenāktu, tad būtu kaut kāda reklāma jātaisa.” (mazs novads)

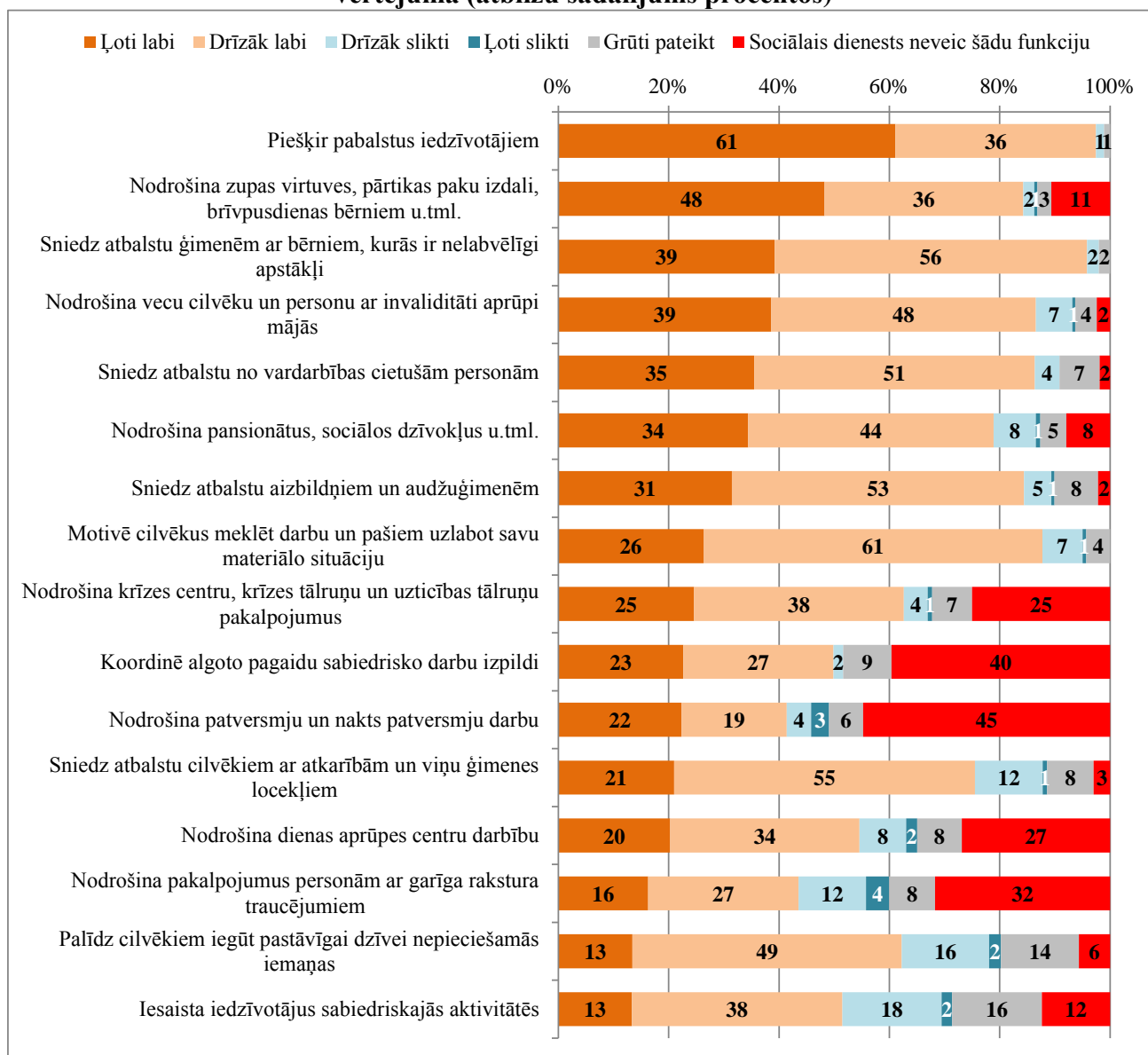
Aplūkojot sociālā darba speciālistu pašvērtējumu par sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāti, līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāju skatījumā, vispozitīvāk sociālā darba speciālisti vērtē pabalstu piešķiršanu (12.A. zīmējums): 61% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests veic to ļoti labi, un 36% – ka drīzāk labi. Latgales reģiona pārstāvji snieguši vērtējumu „ļoti labi” ievērojami biežāk kā citi (73%), savukārt speciālisti no mazajiem novadiem – retāk (54%).

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

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

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

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



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Atbalsta sniegšanu no vardarbības cietušām personām 35% sociālā darba speciālisti vērtē ļoti labi un 51% – drīzāk labi, kamēr 11% kopumā snieguši negatīvus vērtējumus (12.A. zīmējums). Vislielākais „ļoti pozitīvu” vērtējumu īpatsvars ir Vidzemē (42%), zemākais – Rīgas un Latgales reģionos (abos 33%).

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

Krīzes centru, krīzes tālrunu un uzticības tālrunu nodrošināšanu 25% vērtē ļoti pozitīvi un 38% – drīzāk pozitīvi, taču 25% atzīmē, ka šādu funkciju viņu sociālais dienests neveic. Rīgas reģionā vērtējums kopumā ir augstāks nekā citos reģionos (37% atbilžu „ļoti pozitīvi”, izslēdzot no aprēķina respondentus, kuru pārstāvētie sociālie dienesti nepiedāvā šādus pakalpojumus), Vidzemē tas ir krietni zem vidējā līmeņa (21%).

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

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

Atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem pārsvarā vērtē drīzāk pozitīvi (55%). Ļoti apmierināti ar šī uzdevuma veikšanas kvalitāti ir 21% sociālā darba speciālistu, taču negatīvus vērtējumus snieguši 13%. Republikas nozīmes pilsētās strādājošie, kā arī respondenti vecumā līdz 35 gadiem, visbiežāk snieguši ļoti pozitīvus vērtējumus (28-29%), savukārt mazo novadu pārstāvji – daudz retāk (13%).

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

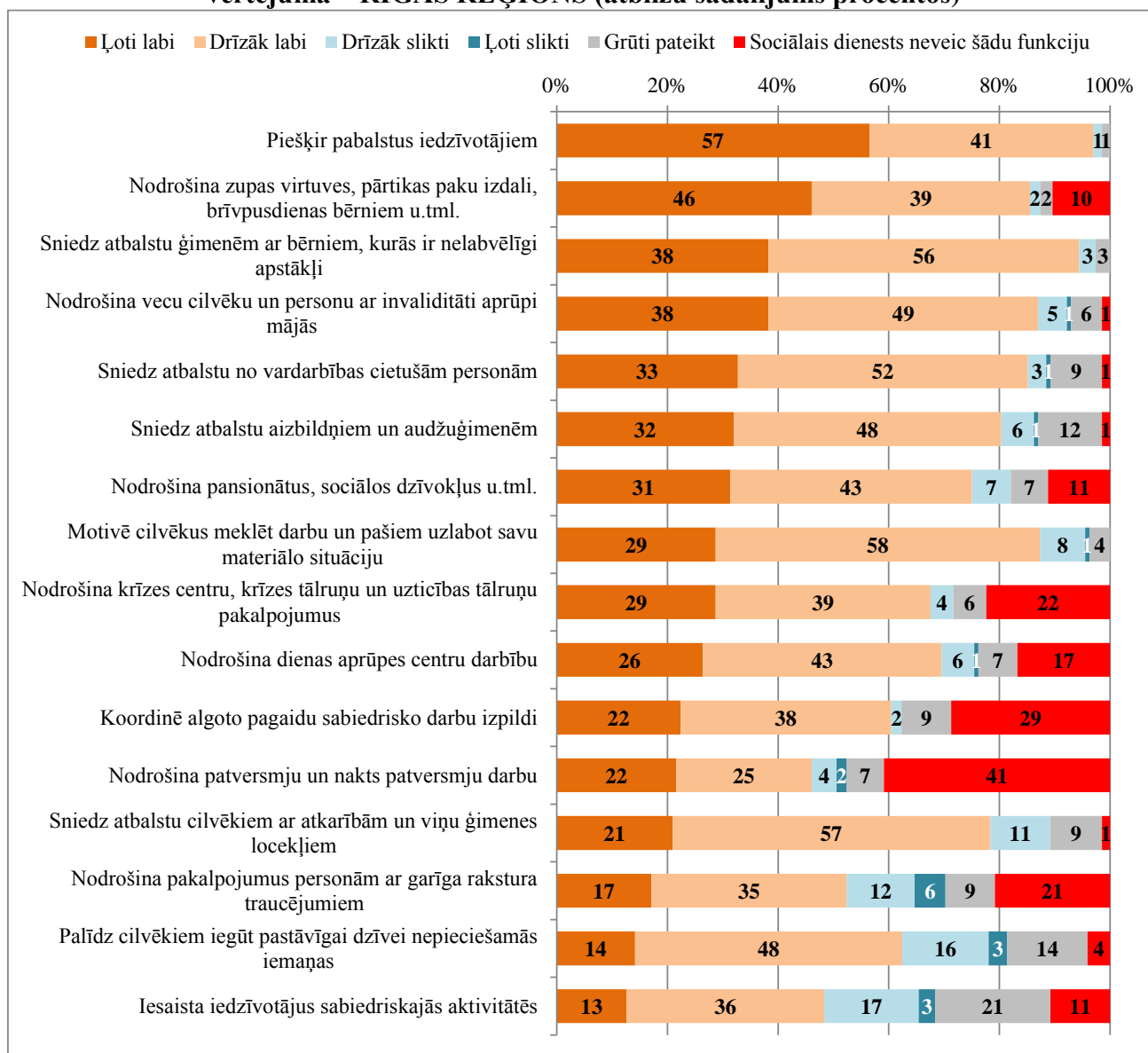
Pakalpojumus personām ar garīgā rakstura traucējumiem nodrošina 68% aptaujāto pārstāvētie dienesti. Viedokļi par šīs funkcijas izpildes kvalitāti dalās: 27% uzskata, ka to veic drīzāk labi, 16% – ļoti labi un vēl 16% vērtējums ir drīzāk vai ļoti negatīvs. Kurzemes un Latgales reģionu pārstāvji biežāk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

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

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

Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais pašvaldības sociālā dienesta galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums sociālā darba speciālistu vērtējumā reģionālajā griezumā attēlots 12.B. – 12.F. zīmējumos.

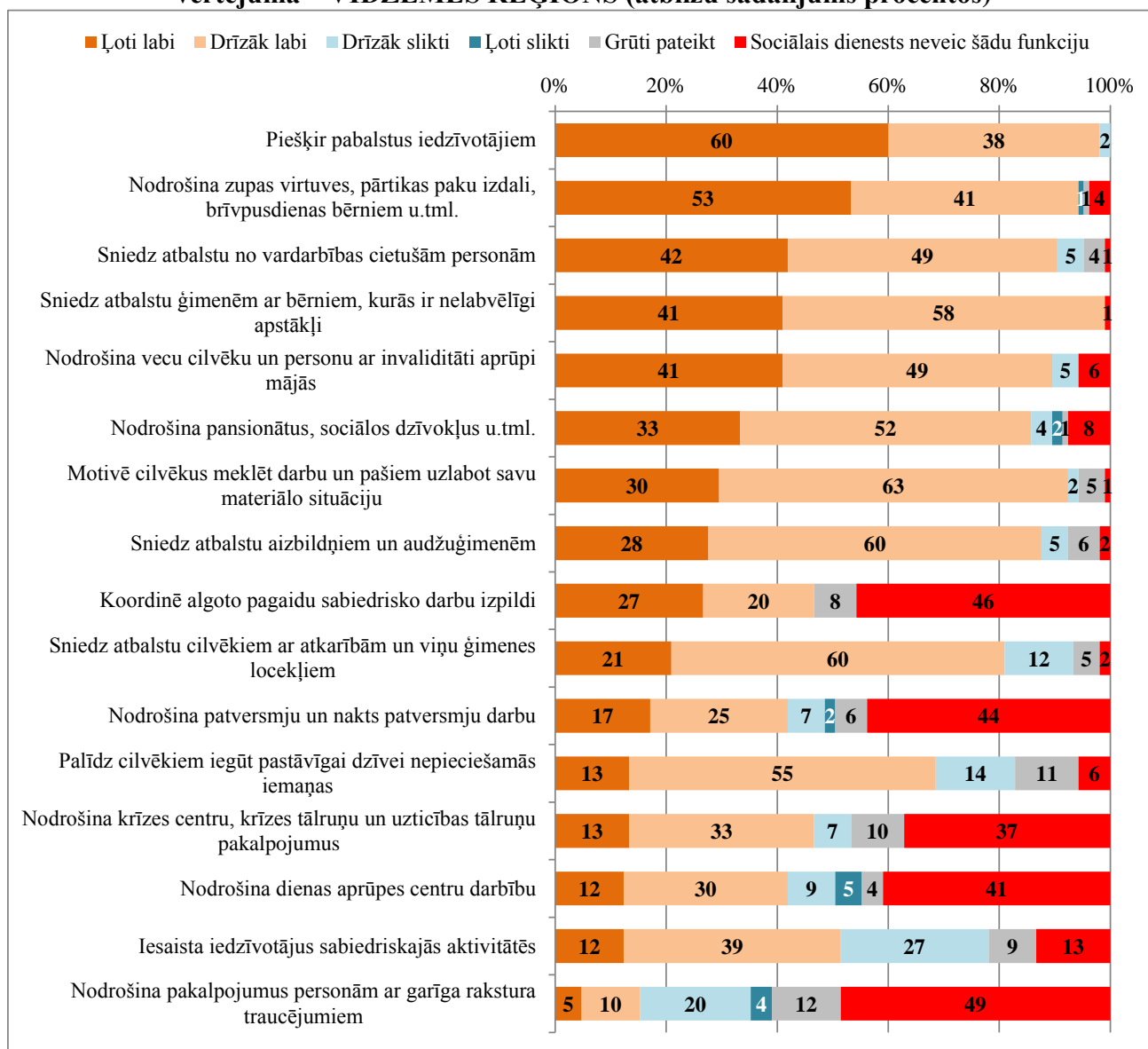
12.B. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

Aplūkojot sociālā darba speciālistu vērtējumus katra reģiona ietvaros, redzams, ka Rīgas reģionā iegūtais speciālistu vērtējums ir līdzīgs vidējiem rādītājiem (12.B. zīmējumā). Nelielas atšķirības vērojamas, ja salīdzina reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļus. Reģiona dienestu vadītāji kopumā pozitīvāk nekā viņu darbinieki vērtē tādu uzdevumu izpildi kā iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs, palīdzību cilvēkiem iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas un atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem. Savukārt reģiona sociālā darba speciālisti pozitīvāk nekā vadība vērtē patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājumu, krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu un dienas aprūpes centru darbības nodrošinājumu (9.B. un 12.B. zīmējums).

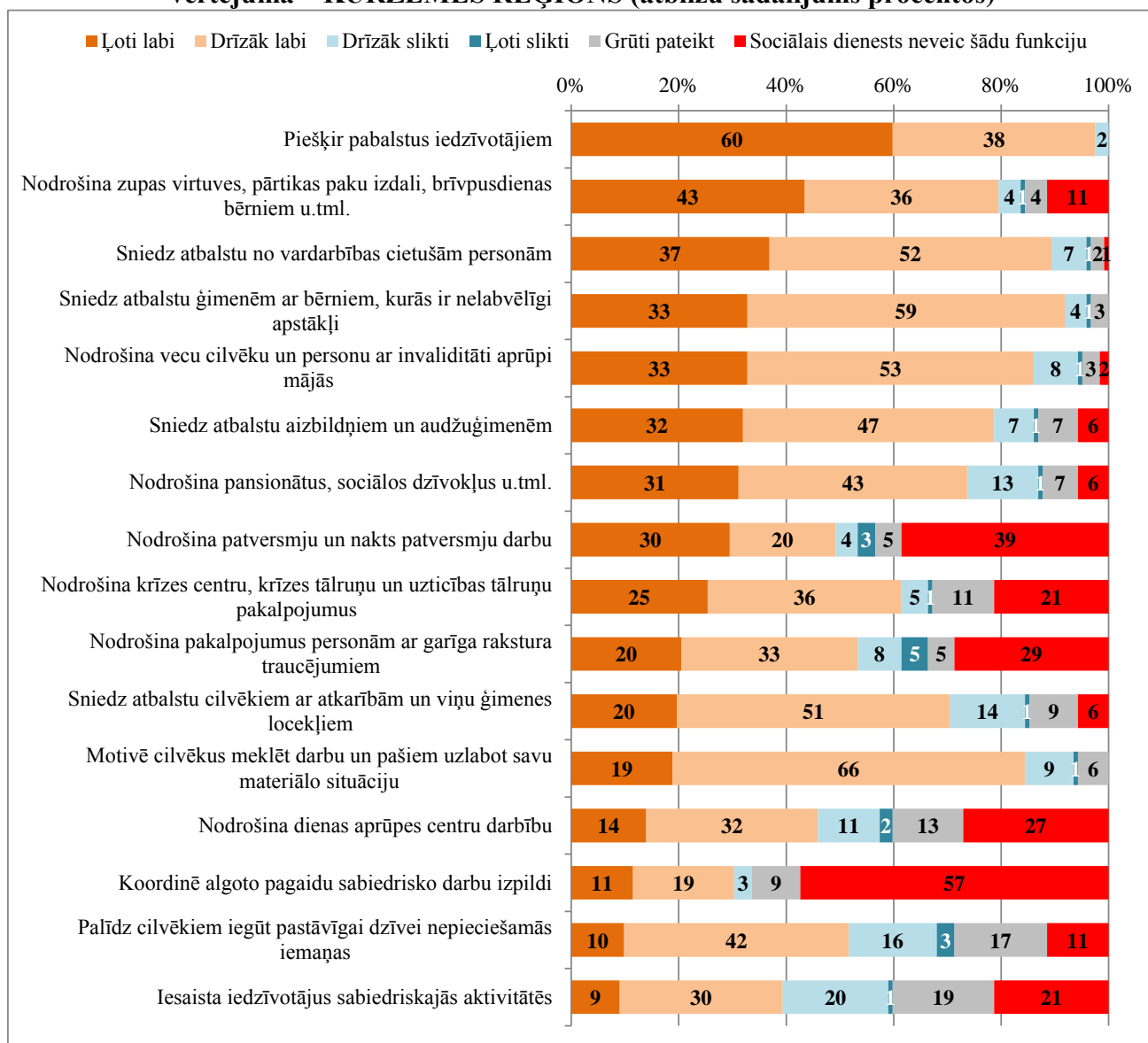
12.C. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

Vidzemes reģiona sociālā darba speciālistu vērtējums, kā viņu sociālais dienests veic vērtējumā aplūkotos uzdevumus, arī kopumā ir līdzīgs vidējam valsts vērtējumam (12.C. zīmējums). Savukārt, salīdzinot speciālistu viedokli ar dienesta vadītāju sniegto vērtējumu (9.C. un 12.C. zīmējums), redzams, ka sniegto sociālās palīdzību (pabalstu piešķiršanu un zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošinājumu) dienestu vadītāji vērtē ievērojami pozitīvāk nekā darbinieki. Līdzīgi kā novērots Rīgas reģionā, arī Vidzemes reģionā atšķiras dažādu aspektu vērtējums sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu apakšgrupās. Sociālā darba speciālisti ievērojami pozitīvāk nekā vadītāji vērtē algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildes koordinēšanu un patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājumu.

12.D. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



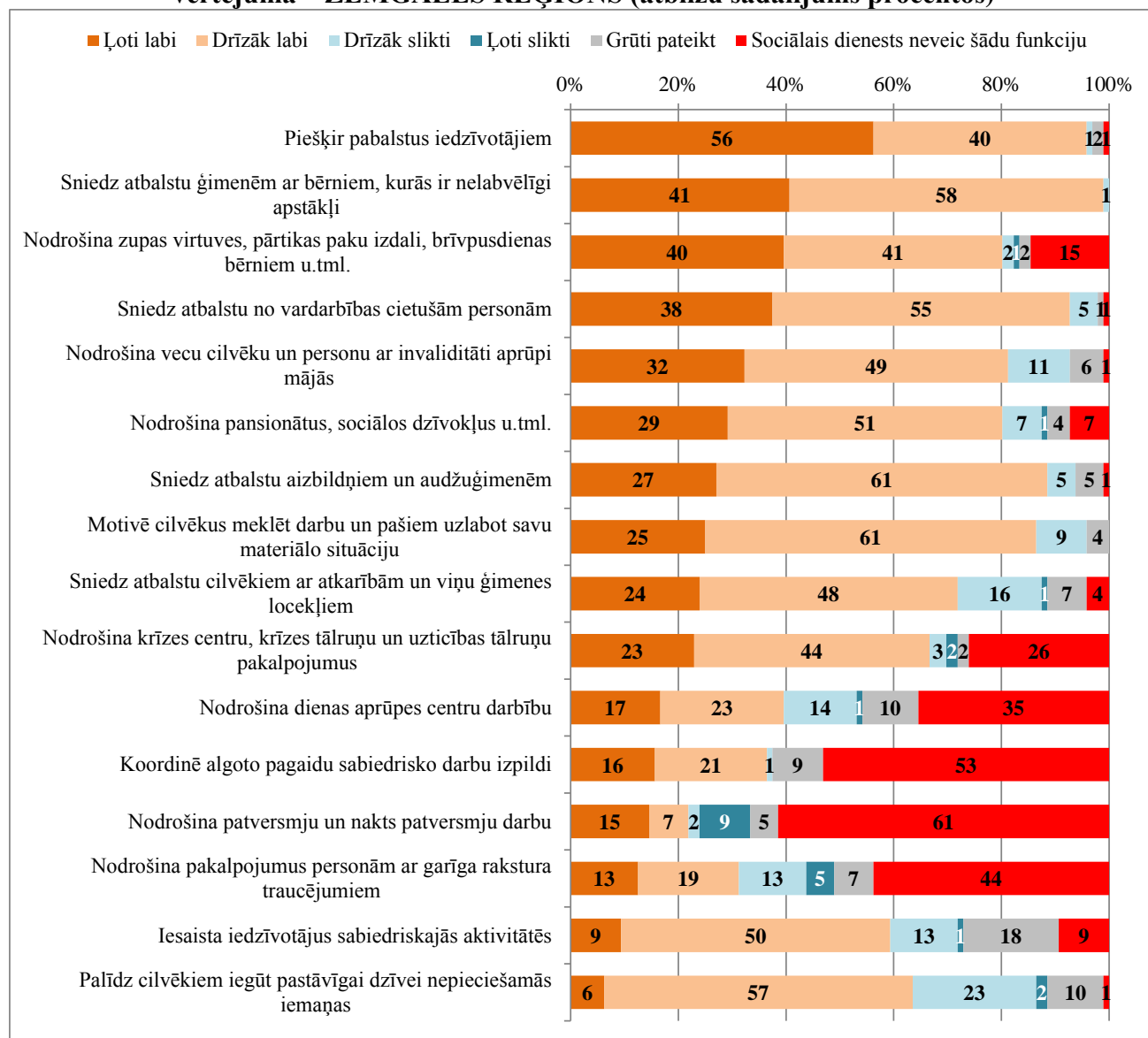
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

Lai gan Kurzemes reģiona sociālā darba speciālistu sniegtā vērtējuma sarindojums kopumā līdzīgs valsts vidējam vērtējumam, tomēr vairākos aspektos viņu darbavietas – sociālā dienesta – izpilde tiek atzīmēta nedaudz zemāka nekā citur (12.D. zīmējums). Līdzīgi kā citos reģionos dienesta vadības un darbinieku viedoklis attiecībā uz vairāku sociālā dienesta darba uzdevumu izpildi nedaudz atšķiras. Kurzemes reģiona sociālā darba speciālisti pozitīvāk kā vadītāji vērtē patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājumu, kas rāda, ka aptaujā atsaucīgi bijuši republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu darbinieki. Tāpat speciālisti pozitīvāk vērtē pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem nodrošinājumu (9.D. un 12.D. zīmējums).

Zemgales reģiona sociālā darba speciālisti savu dienestu veikumu attiecībā uz pabalstu piešķiršanu, zupas virtuvju, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošinājumu un vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās vērtē kritiskāk nekā citu reģionu speciālisti (12.E. zīmējums). Savukārt, salīdzinot ar reģiona sociālo dienestu vadītāju viedokli, redzams, ka speciālisti zemāk vērtē atbalstu no vardarbības cietušām personām, vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās, atbalstu

cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem, dienas aprūpes centru darba nodrošinājumu un patversmju un nakts patversmju darba nodrošinājumu (9.E. un 12.E. zīmējums). Vienlaikus redzams, ka dažu no minētajiem sociālajiem pakalpojumiem gadījumā sociālo dienestu vadītāji tiecas norādīt, ka sociālais dienests šādu funkciju neveic, kamēr sociālo darba speciālistu viedoklī šis atbilstu variants izmantots retāk. Tas var norādīt gan uz to, ka mērījumu ietekmē speciālistu īpatsvars, kas strādā lielajos novados, kuros attiecīgie pakalpojumi kaut kādā mērā tiek piedāvāti, gan uz to, ka speciālisti pauž neapmierinātību ar pakalpojumu ierobežoto pieejamību, t.i., demonstrē nepieciešamību attīstīt to apjomu un kvalitāti.

12.E. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilstu sadalījums procentos)

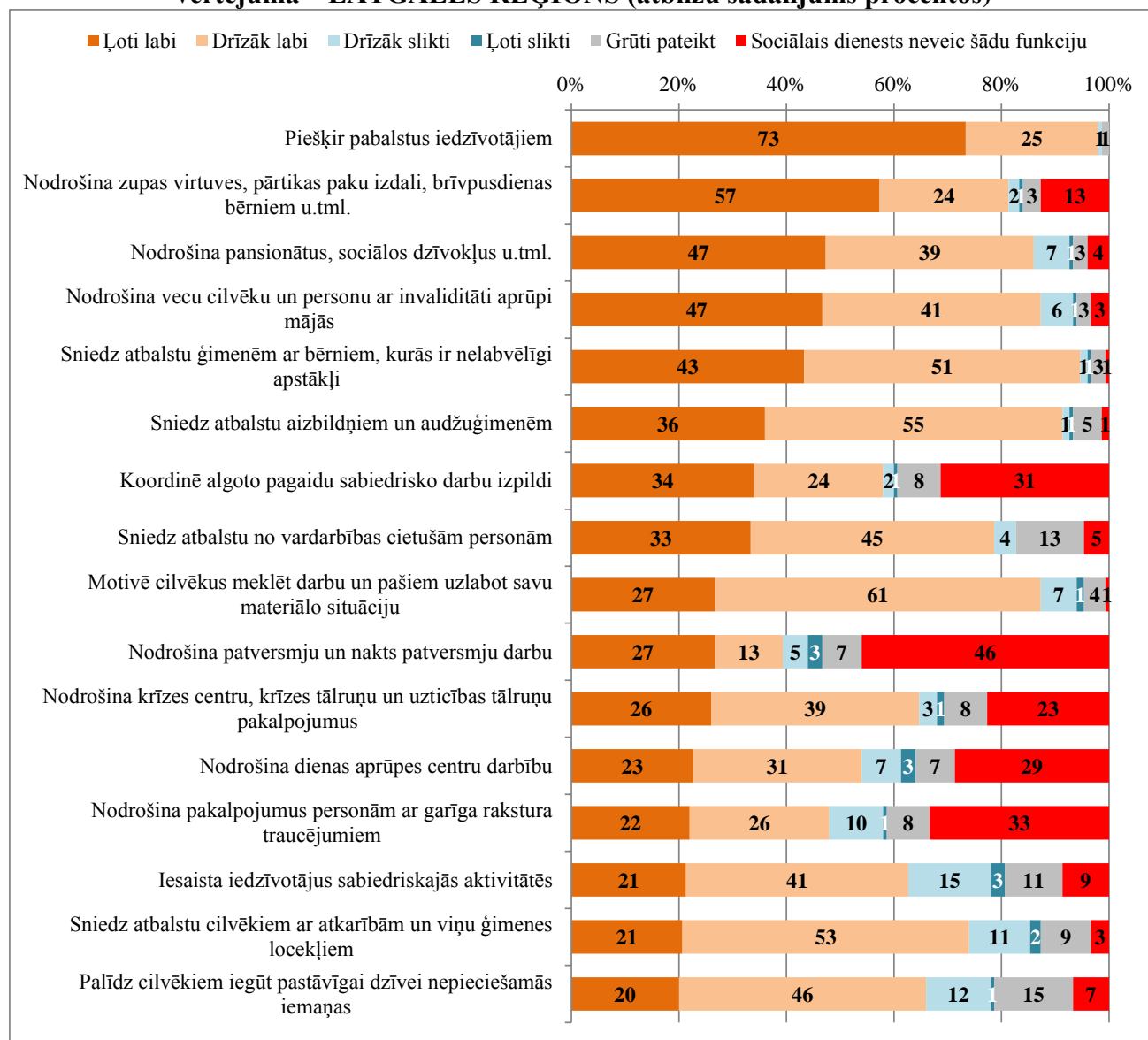


Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

Savukārt Latgales reģiona sociālā darba speciālisti savu dienestu veikumu vairākos aspektos vērtē pozitīvāk nekā citu reģionu pārstāvji (12.F. zīmējums). Būtiski augstāks vērtējums ir tam, cik labi tiek veikti šādi uzdevumi: pirmkārt, pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem, otrkārt, zupas virtuves, pārtikas paku izdales, brīvpusdienu bērniem nodrošinājums, treškārt, pensionātu un sociālo dzīvokļu nodrošinājums un vecu cilvēku un personu ar invaliditāti mājās aprūpe. Redzams, ka reģiona sociālā

darba speciālisti kopumā visu sociālā dienesta funkciju izpildi vērtē labāk nekā vidēji Latvijā, un ievērojami augstāk aptaujātie novērtē dienesta sniegto sociālo palīdzību un daļu sociālo pakalpojumu. Savukārt atšķirībā no citiem reģioniem pozitīvā vērtējuma sarindojuma augšgalā neparādās tās sociālā dienesta funkcijas, kas ietver sociālā darba komponenti (piemēram, atbalsta sniegšana ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi ierindojas piektajā vietā, kamēr citos reģionos – augstāk, un vidēji Latvijā – trešajā vietā. Salīdzinot Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļus (9.F. un 12.F. zīmējums), redzams, ka kopumā darbinieki tiecas novērtēt dienesta sniegumu visos aspektos augstāk, nekā to ir darījusi vadība.

12.F. zīmējums. Sociālā dienesta uzdevumu veikšanas kvalitāte sociālā darba speciālistu vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

Apkopojot sociālā darba speciālistu viedokli par to, cik labi vai slikti viņu darbavietas – attiecībās pašvaldības sociālais dienests pilda noteiktas funkcijas, redzams, ka kopumā vispozitīvāk tiek vērtēta sniegtā sociālā palīdzība un daļa sociālo pakalpojumu – galvenokārt to, kas attiecas uz plašu klientu loku (ģimenēm ar bērniem, veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti). Specifiskāku sociālo pakalpojumu nodrošinājuma un funkciju, kas ietver ilgstošu sociālo darbu ar mērķa grupu (palīdzība

iegūt cilvēkiem pastāvīgai dzīves nepieciešamās iemaņas, atbalsts cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem u.tml.), t.sk. sociālo darbu kopienā (piemēram, iedzīvotāju iesaistīšanu sabiedriskajās aktivitātēs), izpilde tiek vērtēta salīdzinoši vājāk.

Savukārt, apkopojot sociālā dienesta darba uzdevumu vērtējumu abu pētījuma mērķa grupu skatījumā, redzams, ka aptuveni puse dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu uzskata, ka iedzīvotāju izpratne par dienesta darbu ir drīzāk laba, taču vērtējums atšķiras reģionālajā griezumā. Viskritiskāk iedzīvotāju izpratni par sociālā dienesta darba uzdevumiem vērtē Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, retāk atzīstot, ka izpratne ir laba. Kopumā abu mērķa grupu pārstāvji uzskata, ka sociālo dienestu darbs visvairāk tiek saistīts ar sociālās palīdzības sniegšanu un ka sociālajiem dienestiem nākas saskarties ar tādām iedzīvotāju gaidām, kas iziet ārpus sociālā darba prakses robežām. Tomēr vienlaikus arī pašu sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu pētījumā paustās atbildes rāda, ka, informējot dienesta klientus un iedzīvotājus par atbalsta iespējām, visvairāk uzmanības tiek veltīts sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu saņemšanas noteikumu aprakstam. Šādi ievirzītās komunikācijas dēļ iedzīvotājiem praktiski netiek sniegta informācija par sociālo darbu un iespējām saņemt psihosociālo konsultēšanu. Visbiežāk sociālie dienesti informē sabiedrību izvietojot to vietējās pašvaldības interneta mājas lapā, kā arī izplatot informāciju plašsaziņas līdzekļos. Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu novērojumi liecina, ka iedzīvotāju informēšana klātienē arī ir veiksmīgs informācijas nodošanas veids, turklāt raksturīgs, ka dienestu klienti paši nodod šo informāciju tālāk viens otram.

Sociālo dienestu uzdevumu izpildes kvalitāti sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti vērtē pozitīvi, izmantojot atbildes „ļoti labi” un „drīzāk labi”. Visaugstāk dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti vērtē sociālo palīdzību, respektīvi, pabalstu un pārtikas paku izsniegšanu, zupas virtuves un brīvpusdienu u.tml. nodrošināšanu. Neskatoties uz to, ka kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji mēdz norādīt, ka pašvaldībā trūkst noteiktu sociālo pakalpojumu piedāvājuma, kopumā abas mērķa grupas augstu vērtē arī vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpes mājās nodrošinājumu, atbalstu no vardarbības cietušām personām un atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Iespējams, ka šo pakalpojumu nodrošinājums tiek vērtēts augstu arī tāpēc, ka normatīvā regulējuma prasības, ka pašvaldību sociālajos dienestos vismaz vienam sociālajam darbiniekam ir jāspecializējas darbā ģimenēm ar bērniem, izpildes rezultātā ģimenes ar bērniem tiek uzskatīta par to klientu mērķa grupu, kurai tiek pievērsta īpaša vērība. Savukārt vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe tiek nodrošināta gan ar pansionātu palīdzību, gan attīstot sadarbību ar NVO.

Kritiskāk tiek vērtēta palīdzības sniegšanas kvalitāte cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt pastāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.), iedzīvotāju iesaistīšanas sabiedriskajās aktivitātēs un pakalpojumu nodrošināšanas personām ar garīga rakstura traucējumiem kvalitāte. Atšķirībā no sociālo dienestu vadītājiem sociālā darba speciālisti ievērojami kritiskāk vērtē sniegtā atbalsta cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem kvalitāti.

Sociālā dienesta tēls

Lai noskaidrotu sociālā dienesta tēlu pašu sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējumā, kvantitatīvajā aptaujā tika piedāvāti respondentu vērtējumam 10 tēla parametri – izteikumi, kas raksturo dienesta darbu. Šie parametri pilnībā saskan ar pašvaldības iedzīvotāju aptaujas sociālā dienesta tēla mērījumu. Tēla mērījums aptver būtiskākās to veidojošās dimensijas: pakalpojuma kvalitāte un pieejamība, dienesta darbība un pārvaldība, t.sk., ētikas standartu

ievērošana, dienests kā darba vieta, inovācijas un ietekme uz sabiedrību. Pētījuma noslēguma ziņojumā mērīto tēla parametru saskaņotība ļaus salīdzināt sociālā dienesta vadītāju un sociālistu pašvērtējumu ar iedzīvotāju un sociālā dienesta klientu vērtējumu. Kvantitatīvo sociālā dienesta tēla mērījumu papildina informācija, kas iegūta sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu viedokļu kvalitatīvajā izpētē.

Sociālo dienestu vadītāji

Kopumā sociālo dienestu vadītāji visaugstāk novērtē sociālo dienestu pieejamību (13.A. zīmējums), kuru raksturo, pirmkārt, ērti klientu pieņemšanas laiki (74% vadītāju pilnīgi piekrīt šim aspektam un 26% – drīzāk piekrīt), otrkārt, iespēja iekļūt dienestā ģimenēm ar bērnu ratiņiem, cilvēkiem ar kustību traucējumiem, veciem cilvēkiem un tamlīdzīgi (74% vadītāju pilnīgi piekrīt, lai gan 13% vadītāju šim izteikumam drīzāk vai pilnīgi nepiekrīt) un, treškārt, sociālā dienesta izvietojums labi pieejamā vietā (59% vadītāju pilnīgi piekrīt, 36% – drīzāk piekrīt, 5% – drīzāk vai pilnīgi nepiekrīt). Dienesta atrašanās labi pieejamā vietā neatzīst atsevišķi mazie un vidējie novadi, kā arī atsevišķas Vidzemes reģiona pašvaldības. Savukārt iespēju iekļūt dienestā ģimenēm ar bērnu ratiņiem, cilvēkiem ar kustību traucējumiem, veciem cilvēkiem u.tml. neatzīst kopumā 9 dienestu vadītāji, aptuveni vienāds skaits Vidzemes, Kurzemes un Zemgales reģionā, vidējos un mazajos novados. Kaut arī citu reģionu sociālo dienestu vadītāji nav izteikuši, ka viņi nepiekrīt tam, ka sociālajā dienestā nav ierobežota vides pieejamība, kvalitatīvās izpētes laikā veiktie novērojumi rāda, ka ar šādām grūtībām iespējams saskarties arī citur.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji pauž viedokli, ka kopumā dienesti Latvijā ir pieejami iedzīvotājiem, tā klientiem un sadarbības partneriem, jo pārsvarā visos sociālajos dienestos pēdējos gados ir veikta telpu renovācija, pielāgošana, un klientiem ir zināmi un ērti klientu pieņemšanas laiki.

Jā, ir pieejams. Ja runājam par vides pieejamību, tad viennozīmīgi ir. Ja par sadarbību, tad arī. Esam gatavi sadarboties dažādos veidos gan ar valsts, gan nevalstiskām organizācijām [..]. Cenšamies būt klāt visās aktivitātēs, kur redzam, ka tas varētu sniegt kādu pienesumu mūsu iedzīvotājiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Attiecībā uz darba laiku un dienesta pieejamību šajā aspektā, būtiska atšķirība vērojama starp lielajiem novadiem un republikas nozīmes pilsētām un mazajiem un vidējiem novadiem. Abu pēdējo minēto pašvaldību lielumu sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītajos dienestos nereti brīvāk izturas pret noteikto darba laiku, pieņemot klientus arī bez iepriekšēja pieraksta, ārpus dienesta darba laika, vai pat konsultējot klientu ārpus sociālā dienesta telpām, piemēram, satiekot klientu veikalā. Šādu pieeju nosaka mazo un vidējo novadu vide – sociālā darba speciālisti bieži vien satiekas ar iedzīvotājiem un dienesta klientiem vienās un tajās pašās sabiedriskajās vietās, ir savstarpēji pazīstami, tāpēc ir psiholoģiski grūtāk atteikt sniegt nepieciešamo informāciju vai sarunāties ārpus darba laika. Lai gan kopumā šāda pieeja apgrūtina sociālā dienesta darba organizēšanu, samazina speciālistu privāto telpu u.tml., dienestu vadītāji atzīst, ka tāds ir iedzīvotāju ieradums, kuru dienesta darbinieki pieņem. Kvalitatīvajā izpētē iegūta informācija ļauj pieņemt, ka vairums dienestu vadītāju nav domājuši par iespēju ierobežot iedzīvotāju vidū radušos praksi pret dienesta darba laiku izturēties elastīgi.

Pieejams ir jebkurā laikā, un tas varbūt ir mīnus, jo mēs nedzenam prom nevienu cilvēku. Ir noteiktie pieņemšanas laiki, bet cilvēki nāk diezgan nepārtraukti. No vienas puses mēs saprotam – viņi nevar, no otras – mums pašiem ir grūtāk strādāt, jo, ja ir darbs ar dokumentiem, tas ir ļoti traucējoši. (vidējs novads)

Iepazīstoties ar sociālo dienestu vadītāju sniegtajām atbildēm, iespējams novērot jau iepriekš kvantitatīvajā aptaujā norādītās atšķirības sociālo dienestu pieejamībā starp lielāko un mazāko novadu sociālajiem dienestiem, kā arī dienestiem, kas atrodas republikas nozīmes pilsētās. Sociālajos dienestos, kas atrodas republikas nozīmes pilsētās un lielajos novados fiziskā sasniedzamība un atvērtība, kā arī vides pieejamība parasti tiek nodrošināta pilnībā, kamēr mazāko novadu iedzīvotājiem sociālo dienestu sasniedzamība reizēm var būt ierobežota. Tas saistīts gan ar lielāku attālumu no iedzīvotāju dzīvesvietas līdz sociālajam dienestam, vāji attīstītiem transporta pakalpojumiem, kas neļauj ērti nokļūt vietā, kur izvietots sociālais dienests vai tā teritoriālais punkts, gan arī ar vides pieejamību sociālajā dienestā vai tā teritoriālajā punktā, kura labiekārtošanai pietrūkst līdzekļi. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka tiem klientiem, kas dzīvo attālākajās novada vietās un paši nespēj ierasties uz sociālo dienestu, tiek nodrošināts transports nokļūšanai dienestā, vai arī tiek piedāvāta vizīte mājās. Savukārt, ja dienesta telpas neatbilst vides pieejamības prasībām, personām ar kustību traucējumiem un ģimenēm ar bērnu ratiņiem, tiek nodrošināta palīdzība iekļūt ēkā un nodrošināta vizīte ēkas pirmajā stāvā.

Mēs esam diezgan lieli teritorijas ziņā, un tālākajos galos nav transporta, lai nokļūtu līdz mums. Tie, kas ir pilsētā un pilsētas apkārtnē, tiem nav problēmu, tie jebkurā laikā šeit var nokļūt. [...] Līdz ar to, lai tiktu no šīm perifērijām līdz mums, tā ir liela problēma, jo nav transporta. Bieži vien dienests palīdz ar savu transportu, ja ir cilvēki, kas ir mūsu klienti, un viņi lūdz mūsu palīdzību. Mēs palīdzam nokļūt līdz mums, palīdzam nokļūt līdz ārstniecības iestādei, kas it kā nav dienesta pienākums. Mēs to darām, jo apzināties, ka mūsu cilvēkiem nav variantu. (vidējs novads)

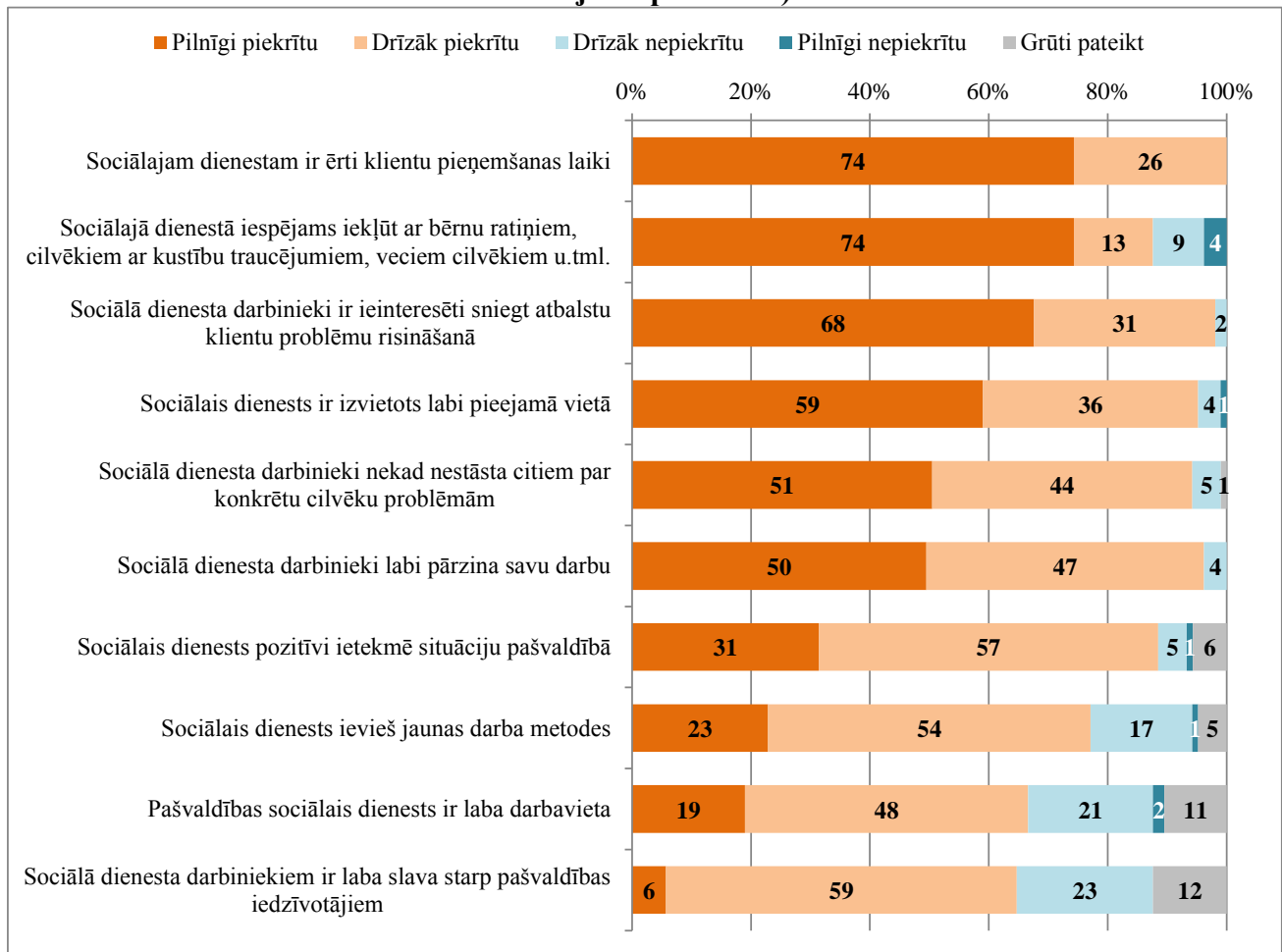
Fiziskā vides pieejamība mums ir tāda, ka mēs pamatā esam otrā stāvā, lejā ir viens kabinetiņš, un tūlīt atbrīvosies vēl viens, kur iepriekš bija Nodarbinātības valsts aģentūra. Uz otro stāvu ir grūti tikt, bet mēs ejam lejā. Pie durvīm ir poga, klients piezvana un nākam pie viņa lejā. (vidējs novads)

Jā [esam pieejami], jo mums ir sociālais darbinieks katrā pagastā. Saistībā ar vides pieejamību jāsaka tā, ka lielos vilcienos ir tā kā puslīdz labi. Ir vietas, kur nav pandusi, bet tur darbinieks noteikti iet ārā, viņš nāk uz mājām. Tā nav bijusi problēma, ka vides nepieejamības dēļ kāds nebūtu apkalpots. Tā noteikti nav bijis. (vidējs novads)

Kopumā redzams, ka kvalitatīvās un kvantitatīvās izpētes dati attiecībā par sociālo dienestu pieejamību to vadītāju vērtējumā sakrīt. Sociālo dienestu vadītāji nesaskata būtiskas problēmas dienestu pieejamībā, un tā sasniedzamību un atvērtību Latvijā kopumā vērtē kā ļoti labu.

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka sociālā dienesta vadītāji ļoti pozitīvi vērtē arī savu darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā (13.A. zīmējums) – šim apgalvojumam pilnīgi piekrīt 68% un drīzāk piekrīt 31% sociālo dienestu vadītāju. Atšķirības starp „pilnīgi piekrītu” un „drīzāk piekrītu” atbilžu īpatsvaram sociālo dienestu vadītāju vērtējumā īpaši redzamas pašvaldību lielu griezumā – republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji, kuri vada lielus kolektīvus, ir piesardzīgāki savā vērtējumā, un retāk izsaka pilnīgu piekrišanu, biežāk – drīzāku piekrišanu izteiktajam apgalvojumam. Lai gan pastāv atšķirības vērtējumā atkarībā no sociālā dienesta vadītāja iegūtās izglītības līmeņa un specialitātes, nevar apgalvot, ka novērojamas kādas konkrētas un izskaidrojamas likumsakarības.

13.A. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Nākamais tēla aspekts, par kuru atbilstību sociālā dienesta darbam ir pārliecināti sociālā dienesta vadītāji, ir konfidencialitāte, kas izteikts ar apgalvojumu, ka sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām. Šim apgalvojumam pilnīgi piekrīt 51% sociālo dienestu vadītāju, drīzāk piekrīt – 44%, drīzāk nepiekrīt – 5% (13.A. zīmējums). Apgalvojumam drīzāk nepiekrīt atsevišķu mazo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji, savukārt reģionālajā griezumā drīzāk novērojamas viedokļu svārstības starp pilnīgu un daļēju piekrišanu apgalvojumam. Šajā gadījumā ir novērota tendence arī viedokļu atšķirībās atkarībā no sociālā dienesta vadītāja izglītības, proti, dienesta vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, ievērojami biežāk ir pilnīgi pārliecināti, ka viņa vadītā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām (5 respondenti jeb 71% attiecīgās izglītības grupas dienestu vadītāji).

Savukārt kvalitatīvajā pētījumā konfidencialitātes jautājumi un sociālā dienesta īstenotie pasākumi tās nodrošināšanai tika pārrunāti ievērojami detalizētāk. Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka kopumā sociālajos dienestos tiek ievērotas visas likumā noteiktās prasības konfidencialitātes ievērošanai, tomēr norāda, ka tās ir visai nenoteiktas un viegli interpretējamas. Lai nodrošinātu klienta konfidencialitāti, pirmkārt, sociālā darba speciālisti slēdz vienošanos ar klientu par savstarpēju informācijas neizpaušanu trešajām personām, kuras nav saistītas ar klienta lietu. Turklāt, gadījumos, kad ir nepieciešams sniegt informāciju trešajām personām, rūpīgi tiek izvērtēts, kāda informācija ir sniedzama.

Mēs esam profesionāļi ar lielu stāžu. Tas ir pašsaprotami. Nav bijis tādu gadījumu, ka mēs ar klientu apspriežam citu klientu, vai nesam ārā no kabineta, vai nesam uz māju jebkāda veida informāciju. Darbā ar jebkuru klientu, uzsākot tālāko darbību ar klientu, mēs vienojamies – klients un sociālais darbinieks rakstiski vienojamies par savstarpēju konfidencialitātes ievērošanu. Mēs izskaidrojam visu vienkāršā valodā, ka to, kas notiek šeit, kas tiek runāts, tas paliek šeit. Ne tu nes ārā no kabineta, ne es. (vidējs novads)

Otrkārt, visas klientu lietas tiek glabātas slēgtos skapjos, kuriem piekļuve ir tikai noteiktām personām. Treškārt, datoriem un IT sistēmām ir individualizētas paroles, un, ceturtkārt, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji (galvenokārt republikas nozīmes pilsētu pārstāvji) uzsver, ka sociālā darba speciālistu darbības IT sistēmās un datu bāzēs tiek uzraudzītas, lai nodrošinātos pret ar klienta lietu nesaistītas informācijas meklēšanu.

Protams, mēs nodrošinām visas formālās prasības par slēgtiem skapjiem klientu lietu uzglabāšanai, visas sistēmas tiek monitorētas, auditētas un personalizētas. Mums pašiem ir iespēja veikt datu apstrādes auditus. Paņem vienu darbinieku un paskatās, ko viņš darījis sistēmā. Un tad var rasties jautājums, kāpēc darbinieks sociālo pakalpojumu jomā pēkšņi ir ložņājis pa CSDD vai Zemesgrāmatas datu bāzēm? Tā nav informācija, kas viņam vajadzīga lēmuma pieņemšanai. Mēs ļoti cenšamies tam pievērst uzmanību. Tas, ko skarbi ievēroja, nekam uz āru, nekādām trešām personām informāciju par klientu nedodam. Ļoti, ļoti rūpīgi cenšamies pārdomāt un atspoguļot informāciju, ko citi prasa, tas, ka likumā ir ierakstīts, ka ir tiesības saņemt informāciju, nenožīmē, ka sniegsim visu, ko vēlas saņemt, bet tikai to, ko drīkst. Pievēršam ļoti uzmanību dažādiem sensitīviem datiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Datu bāzē, protams, mums katram ir sava parole un katram ir sava pieeja tikai. Mēs varam kontrolēt, kas un ko ir skatījis, kas un ko ir darījis, lai nenotiek tā, ka mums tiek pārkāpti datu aizsardzības noteikumi. (republikas nozīmes pilsēta)

Un visbeidzot, sociālajos dienestos cenšas nodrošināt, ka klienta pieņemšana notiek bez trešo personu klātbūtnes, un klienta lieta nevar atrasties atvērta uz galda trešo personu klātbūtnē. Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka dažos no sociālajiem dienestiem pastāv problēmas ar šo prasību īstenošanu, jo ne visos sociālajos dienestos ir iespējams katram sociālā darba speciālistam nodrošināt atsevišķu kabinetu. Šādos gadījumos parasti risinājums ir palūgt kolēģi uz klienta pieņemšanas laiku atstāt kabinetu, vai arī ar klientu kopā doties uz citu kabinetu, ja tāda iespēja pastāv.

Šeit, pārvaldē uz vietas, mums ir slikti ar konfidencialitāti. To es uzreiz varu pateikt, jo mums strādā vairāki darbinieki vienā kabinetā, kur pieņem viens speciālists un otrs speciālists. Tā kā tur nav, bet [vietas nosaukums], kur mums ir pieņemšanas punkts, tur ir atsevišķs kabinets katram darbiniekam. Tur nav problēmu. Jaunajās telpās būs katram atsevišķi. Tur būs vispār pa vienam pieņemšana. Tur jebkurš speciālists runās viens pret vienu, bet būs tā vaļēji ar stiklu, lai tomēr drošība arī ir, jo mazums ko tie klienti kādreiz sadomā vai kāda dusmu lēkme var uznākt, un tad lai redz, kas tur notiek. (republikas nozīmes pilsēta)

Būtiski norādīt, ka pēc pētnieku novērojumiem, dažos sociālajos dienestos, lai arī klientiem ir nodrošināta individuāla pieņemšana bez trešo personu klātbūtnes, pārrunāto ir iespējams dzirdēt ārpus kabineta telpu (durvju) skaņas caurlaidības dēļ. Jautājot dienesta vadītājiem, kas tiek veikts, lai slāpētu skaņu, ir saņemtas atbildes, ka parasti speciālists mēģina sarunāties klusāk vai arī uzgaidāmajā gaitenī ieslēgt radio skaņas slāpēšanai no kabineta.

Mums ir atsevišķas telpas, kas sākumā nebija. Katram darbiniekam ir sava telpa, lietas ir slēgtos skapjos un telpa ir slēdzama. [...] Ēkas ir tādas, kādas tās ir. Ne vienmēr var dabūt pilnīgi, lai nevar dzirdēt. [vietas nosaukums] mums ir ļoti laba skaņas caurlaidība, darbinieks to zina, sarunas veicam klusākos toņos, lai viss nav dzirdams. (mazs novads)

Ja mēs to [skaņas caurlaidību] jūtam, tad mēs ieslēdzam radio koridorā, kas arī to slāpē. Te kur mēs pašreiz sēžam, bija bāriņtiesa, tagad mēs esam šeit tikai paši. Atsevišķas pārrunu telpas mums nav. Un, kur mums sēž pa divi darbinieki, ja izveidojas kaut kādā situācija, tad tas darbinieks iziet ārā atpūsties vai pastaigāties, kamēr tas kolēģis tiek galā ar klientu. (liels novads)

No iepriekš minētā izriet, ka sociālie dienesti cenšas nodrošināt, lai tiktu ievērotas visas formālās prasības klienta konfidencialitātes nodrošināšanai, tomēr joprojām saglabājās informācijas noplūdes riski, kas saistīts gan ar cilvēcisko faktoru, gan ar fizisko vidi sociālajos dienestos.

Līdzīgi lielā mērā sociālā dienesta vadītāji piekrīt tam, ka sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu (13.A. zīmējums) – tam pilnīgi piekrīt 50% un drīzāk piekrīt 47% sociālā dienesta vadītāju. Pārliecinātāki par savu darbinieku zināšanām un spējām ir mazāku novadu sociālā dienesta vadītāji – kamēr republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji teicas biežāk atzīt, ka drīzāk piekrīt apgalvojumam (1 respondents jeb 13% pilnīgi piekrīt un 7 respondenti jeb 88% drīzāk piekrīt), aptuveni puse vidējo un mazo novadu dienestu vadītāji apgalvojumam piekrīt pilnībā. Līdzīgi kā attiecībā uz konfidencialitātes jautājumiem, sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, ievērojami biežāk ir pilnīgi pārliecināti, ka viņa vadītā sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu. Vērtējot šādus kvantitatīvās aptaujas rezultātus, rodas priekšstats, ka dienestu vadītāji ir vairījušies būt kritiski. Raksturojums, kā šobrīd tiek organizēts un notiek darbs pašvaldību sociālajos dienestos, detalizētāk tiks sniegts šī ziņojuma nākamajā nodaļā „Sociālā darba organizācija un prakses saturs”.

Trīs sociālā dienesta tēla aspektus sociālā dienesta vadītāji vērtē relatīvi kritiskāk (mazāk „pilnīgi piekrītu” vērtējumu un biežāk sastopami „drīzāk nepiekrītu” vai „pilnīgi nepiekrītu” vērtējumi). Tie ir: pirmkārt, sociālais dienests ievieš jaunas darba metodes, otrkārt, pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta un, treškārt, sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem (13.A. zīmējums). Attiecībā uz jaunu darba metožu ieviešanu sociālajā dienestā ir novērojamas sociālo dienestu vadītāju viedokļu atšķirības reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā, kā arī atkarībā no dienesta vadītāja izglītības. Visbiežāk viedoklim pilnīgi piekrīt Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji, visretāk – Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji. Pašvaldības lieluma griezumā biežāk piekrīt izteikumam republikas pilsētu vadītāji, un attiecīgi tie ir dienestu vadītāji, kuriem ir augstākā izglītība, t.sk., maģistra grāds citā profesijā, kas nav sociālais darbs. Kā rāda kvalitatīvajā izpētē iegūtā informācija, vairākiem republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītājiem ir izglītība citā sociālajā jomā, piemēram, sabiedrības vadībā.

Attiecībā uz viedokli par pašvaldības sociālo dienestu kā labu darbavietu sociālo dienestu vadītāju vērtējumu skaidro pētījuma dati, kas raksturo darba slodzi (aplūkoti ziņojuma turpinājumā, nodaļā „Sociālā dienesta darba slodze”), kā arī kvalitatīvās izpētes dati, kas rāda, ka sociālā darbinieka profesijai ir zems prestižs. To rāda arī nākamais, vizuāls, vērtētais tēla parametrs par sociālā dienesta darbinieku slavu pašvaldības iedzīvotāju vidū. Pašvaldības sociālā dienesta kā labas darbavietas vērtējumā pastāv nelielas atšķirības atkarībā no pašvaldības lieluma, piemēram, republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji ir polarizētāki savā vērtējumā – viņi gan biežāk pilnīgi piekrīt, gan biežāk nepiekrīt izteiktajam apgalvojumam, savukārt dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, izteikti biežāk pilnīgi piekrīt šim apgalvojumam. Savukārt apgalvojumam, ka sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava pašvaldības iedzīvotāju vidū, pilnīgi piekrīt tikai mazo un vidējo novadu dienestu vadītāji (citi izvēlas „drīzāk piekrītu” atbildi). Šos rezultātus skaidro kvalitatīvās izpētes dati.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā dienesta vadītāji atzīt, ka sociālā dienesta tēls atšķiras starp tā klientiem un pārējiem pašvaldības iedzīvotājiem, pieņemot, ka sociālā dienestu klientu starpā tas ir

pozitīvāks, jo balstās personīgajā pieredzē, nevis aizspriedumos un plašsaziņas līdzekļos sniegtajā (dažbrīd vienpusīgi atspoguļotajā) informācijā. Dienesta slava un tēls ir atšķirīgs pašu klientu starpā, ko ietekmē (1) veids, kā klients ir nokļuvis sociālajā dienestā, (2) atbalsta sniegšanas ātrums un darbinieku ieinteresētība, kā arī (3) sasniegtais rezultāts vai klienta ieguvums.

Saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju viedokli, sociālā dienesta tēls ir pozitīvāks starp tiem klientiem, kuri sociālajā dienestā ir nokļuvuši pašu iniciatīvas, nevis piespiedu dēļ. Kā stāsta viena no sociālā dienesta vadītājām, klientiem, kuri sociālajā dienestā vēršas paši, vērojama lielāka izpratne par sociālā dienesta funkcijām un noteikto kārtību. Savukārt tiem, kuri sociālajā dienestā nokļūst piespiedu kārtā, šādas izpratnes nav, kā dēļ rodas pārpratumi un nepatika.

Dažādi. Ir cilvēki, kas zināmā mērā labprātīgi nāk uz dienestu un stāsta par savām problēmām, lūdz palīdzēt [tās] risināt. Ir cilvēki, kuri pie mums nonāk, jo ir bijis konflikts ar policiju, kādām citām institūcijām. Viņi pie mums nonāk tādā kā mazliet piespiedu kārtā. Tie, kas pie mums ir piespiedu kārtā nonākuši, viņiem tas dienests ļoti nepatīk. Tie, kas nāk un zina, kādas te ir paražas, kādas ir prasības, kā te izturas, tad tiem ir dažādi. Pamatā ir tā, ka tur nav labi. (vidējs novads)

Ar to slavu ir tā, ka to bildi par dienestu veido vispirms jau tas, kā speciālisti komunicē ar cilvēkiem, kuri atnāk – vai viņi viņus uzklausa, vai viņus neaudzina, nepāraudzina, nepazemo. Lielos vilcienos, es domāju, ka mums viss ir pozitīvi un kārtībā. Bet raksturi ir dažādi. Darbinieki ir zinoši un, visādi ļoti patīkami, bet kādam varbūt raksturs tāds īsti nav [tāds, kas saskan ar klientiem], kas šobrīd [mums] ir tieši aktuāli. Rēta svaiga ir komunikācijas dēļ. Katrā ziņā pats svarīgākais ir prast komunicēt ar cilvēku, saprast, ka tu neesi kaut kāds, kas var citus audzināt un atgādināt, ko tu pagātnē nepareizi esi darījis, bet gan palīdzēt atrast resursus, jo ir jādzīvo uz priekšu. (vidējs novads)

Tāpat tiek norādīts, ka sociālā dienesta tēlu klientu starpā nelabvēlīgi ietekmē stingrie informācijas kontroles mehānismi, kas dažkārt paildzina pakalpojuma saņemšanas ātrumu.

Mēs esam pastiprinājuši kontroles mehānismus, mēs daudz stingrāk vērtējam dokumentus, mums tagad ir dažādas datu bāzes pieejamas, un mēs vērtējam visu viņu materiālo stāvokli, prasām konta izdrukas, kur mēs no bankām redzam dažādus maksājumus, un mums ir aizdomas par nelegālu līdzekļu ieplūšanu, es nedomāju, ka tie [klienti] ir apmierināti ar sociālā dienesta darbu. Tās parasti ir personas darbaspējīgā vecumā. Tie varētu būt neapmierināti, bet tā, lai es varētu teikt, ka būtu vispār slikts viedoklis par to, kā mēs strādājam, es domāju, ka tā nav. (republikas nozīmes pilsēta)

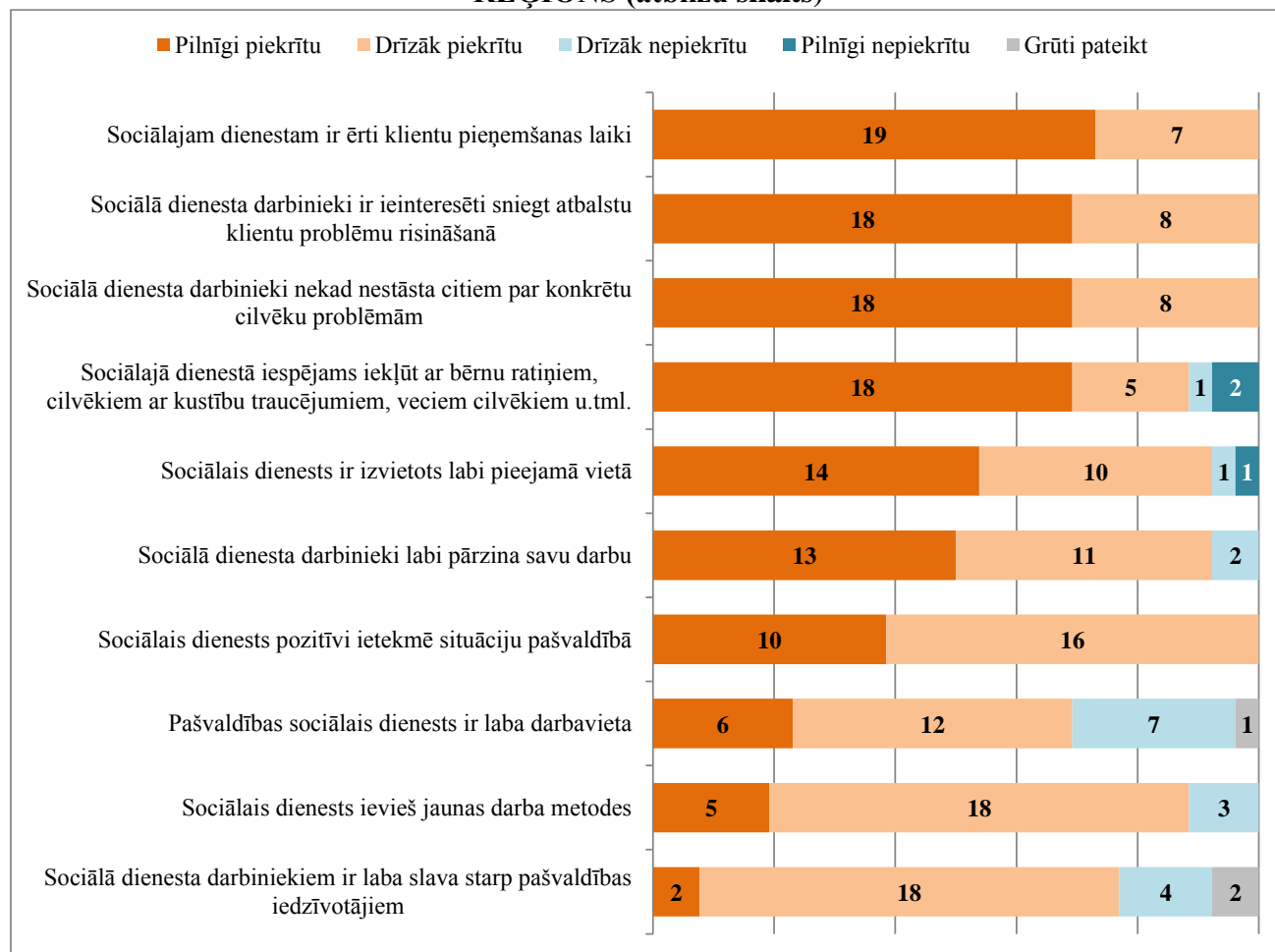
Tomēr visbūtiskāk, sociālo dienestu vadītāju vērtējumā, sociālā dienesta tēlu klientu starpā ietekmē saņemtais atbalsts, t.i., sadarbības rezultāts. Klientiem, kuri vēršas pēc sociālās palīdzības, tas ir saņemtais materiālais atbalsts. Vienlaikus redzams, ka daļa sociālā dienesta vadītāju runā par dienesta tēlu sociālās palīdzības klientu skatījumā, kas parasti ir arī skaitliski lielākā klientu grupa.

Laba slava ir tajos iedzīvotājos, kuri atnāk un saņem palīdzību. Un sliktā slava ir tiem, kuriem tā kā tiek atteikts, un viņiem tas statuss vai pabalsts, vai kaut kas nepienākas. Diemžēl tāda ir viņu situācija, ka viņiem nepienākas, un tad jau arī dienests un arī pašvaldība kopumā ir tā sliktā. Ne tikai dienests. (mazs novads)

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji ir vienisprātis, ka plašsaziņas līdzekļos sensacionāli pasniegtā informācija atstāj nelabvēlīgu ietekmi uz sociālā dienesta tēlu sabiedrībā un sociālā darba speciālistu prestižu. Tiek norādīts, ka tas ir viens no iemesliem, kādēļ pastāv grūtības piesaistīt jaunus speciālistus sociālā darba jomā.

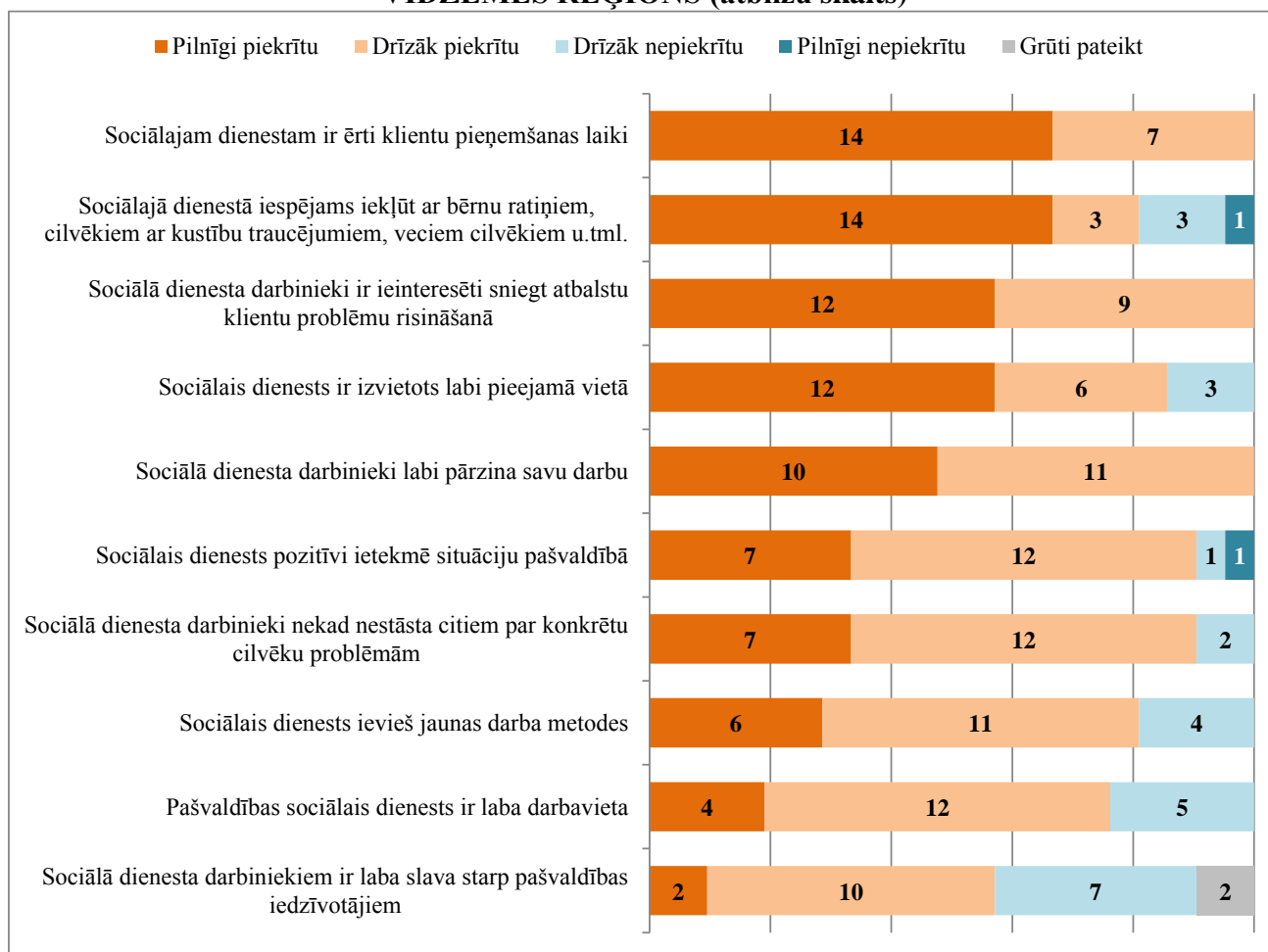
Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālā dienesta tēla pašvērtējums sociālo dienestu vadītāju skatījumā reģionālajā griezumā attēlots 13.B. – 13.F. zīmējumos.

13.B. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu skaits)



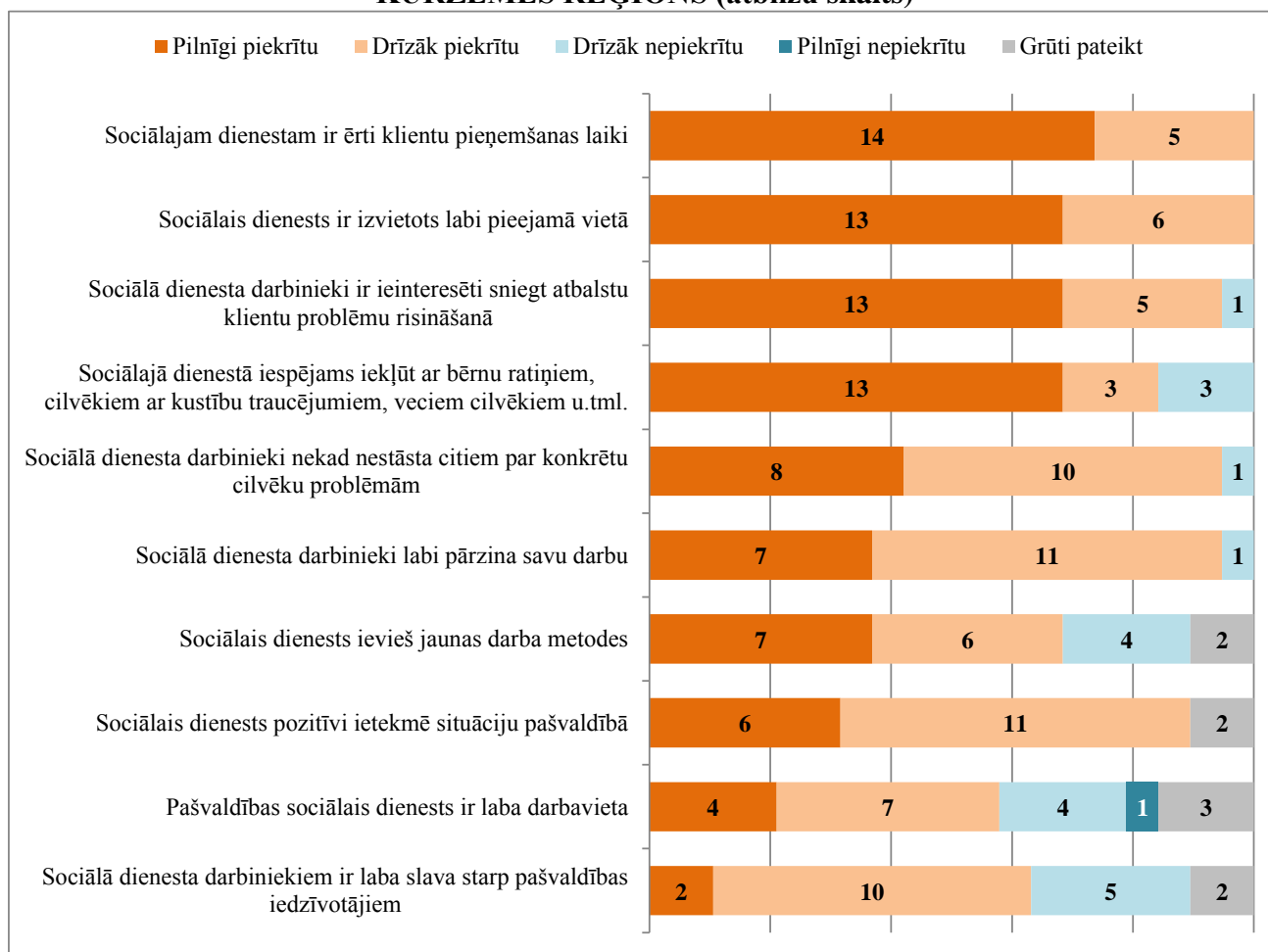
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

13.C. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



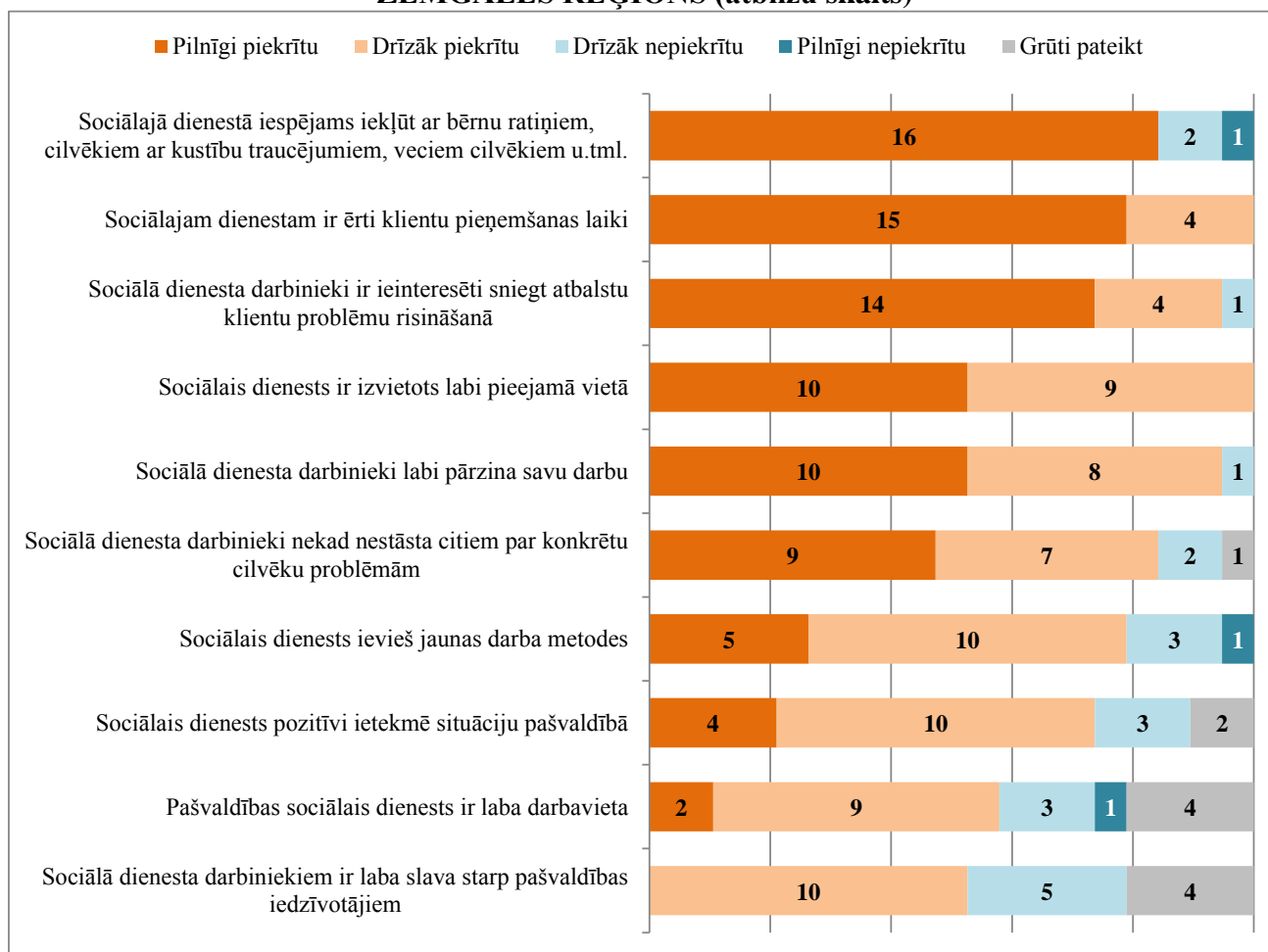
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

13.D. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



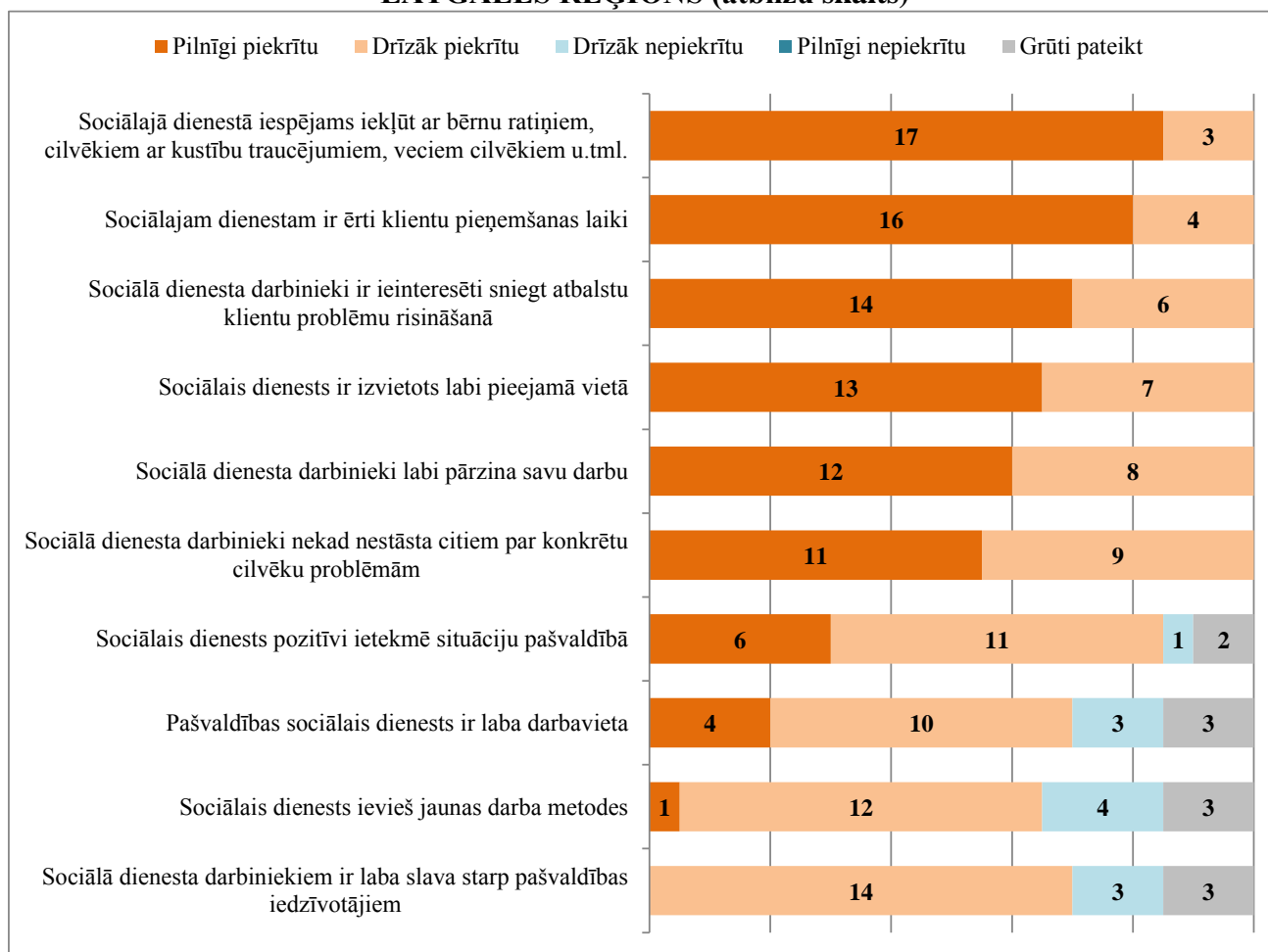
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

13.E. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

13.F. zīmējums. Sociālā dienesta tēls pašvaldības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju viedokli par savu dienestu darba atbilstību pētījumā noformulētajiem tēla parametriem, redzams, ka vispārliciecinātākie respondenti ir par vides un pakalpojuma pieejamību, savukārt citiem aspektiem, piemēram, dienesta darbība un pārvaldība, dienests kā darba vieta, inovācijas un ietekme uz sabiedrību tiek vērtēti piesardzīgāk, tomēr joprojām pozitīvi.

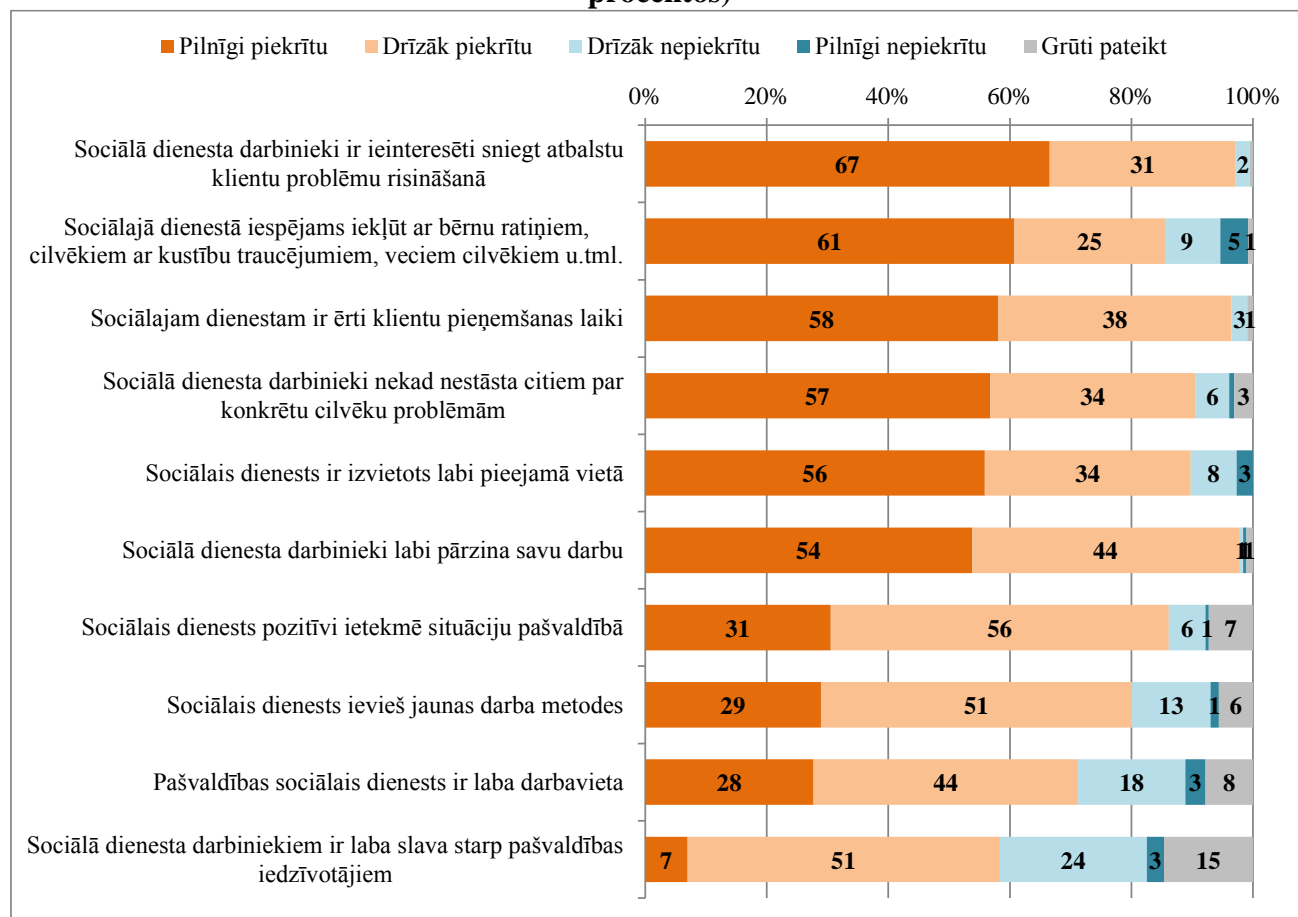
Sociālā darba speciālisti

Aplūkojot sociālā darba speciālistu viedokli par viņu darbavietas atbilstību dotajiem tēla parametriem (14.A. zīmējums), redzams, ka aptaujāto speciālistu skatījumā, sociālā dienesta darbinieki ir ļoti ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā: 67% pilnīgi piekrīt šim viedoklim un 31% drīzāk piekrīt. Vidzemes reģionā strādājošie visbiežāk pauduši izteikti pozitīvu vērtējumu (77%), Kurzemes un Zemgales pārstāvji – nedaudz retāk kā vidēji Latvijā (58-61%). Jāatzīmē, ka sociālo dienestu vadītāju vērtējumu sarindojumā šis aspekts ierindojas tikai trešajā vietā (sk. arī 13.A. zīmējumu).

Atšķirībā no sociālo dienestu vadītājiem sociālā darba speciālisti dienestu pieejamības aspektus vērtē daudzveidīgāk, t.i., nav novērojams, ka visi pieejamību raksturojošie aspekti novietojas kopā tēla parametru vērtējuma sarindojuma augšgalā. Sociālā dienesta telpu pieejamību ģimenēm ar bērnu

ratiņiem, cilvēkiem ar kustību traucējumiem, veciem cilvēkiem u.tml. ļoti pozitīvi vērtē 61% aptaujāto sociālā darba speciālistu, drīzāk pozitīvi – 25%, savukārt 14% lielākā vai mazākā mērā tam nepiekrīt. Situācijas vērtējums republikas pilsētās ir pozitīvāks nekā vidēji (pilnīgi piekrīt 67%), savukārt mazajos novados šādu atbilžu ir 47%.

14.A. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Sociālā dienesta pieņemšanas laikus kā ļoti ērtus vērtē 58% sociālā darba speciālistu un vēl 38% uzskata, ka tie ir diezgan ērti (14.A. zīmējums). Rīgas reģionā strādājošie, kā arī speciālisti ar kopējo stāžu sociālā darba jomā virs 15 gadiem nedaudz retāk izteikuši ļoti pozitīvus vērtējumus (49-52%). Savukārt, vērtējot sociālā dienesta izvietojumu, 56% sociālā darba speciālisti pauduši ļoti pozitīvu viedokli un 34% – drīzāk pozitīvu, savukārt 11% vērtējumi ir drīzāk vai ļoti negatīvi. Vidzemē tikai 42% aptaujāto pilnīgi piekrīt viedoklim, ka sociālais dienests ir izvietots labi pieejamā vietā.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti paūz viedokli, ka kopumā sociālie dienesti Latvijā, vērtējot pēc to sasniedzamības, darba laika un speciālistu noslodzes, ir pieejami iedzīvotājiem, tā klientiem un sadarbības partneriem. Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāji arī sociālā darba speciālisti norāda, ka vietās, kur to pieejamība kādu apstākļu dēļ ir ierobežota, tiek meklēti risinājumi, lai nodrošinātu visiem vienlīdzīgas iespējas piekļūt.

Lai nodrošinātu sociālo dienestu vides pieejamību personām ar kustību traucējumiem un vecākiem ar bērnu ratiņiem, sociālā darba speciālisti norāda, ka pēdējos gados ir veikti plaši atjaunošanas darbi. Piemēram, ir izveidotas uzbrauktuves, labiekārtotas labiercības un ierīkoti lifti. Taču, ja sociālā

dienesta telpas nav bijis iespējams pielāgot, sociālais dienests ir ticis izvietots citā pašvaldības ēkā. Piemēram, viens no sociālā darba speciālistiem stāsta, ka sociālais dienests iepriekš ir atradies ēkas ceturtajā stāvā, līdz ar to speciālistiem nācās iet pretī klientiem un runāt ar tiem ēkas pirmajā stāvā.

Tagad mēs esam pirmajā stāvā, jebkura persona ar invaliditāti var tikt. Jo pirms tam mēs bijām ceturtajā stāvā, tad bija problēmas, tad mēs arī gājām pie cilvēkiem lejā, kas nevarēja uzkāpt. Tad bija tā problemātiski. Otro gadu mēs te esam. Pirms tam bija problēmas cilvēkiem. Mums nav daudz [klientu] ratiņkrēslos, bet arī pie tā paša viena mēs vienmēr kāpām lejā. Tagad mums ir divi. Vienmēr sanāca – kad zvanīja, tad nonāca lejā. Arī vecie cilvēki – gājām lejā rakstīt papīrus. (mazs novads)

Sociālajos dienestos, kuros vēl aizvien ir ierobežota vides pieejamība, iepriekš minētā prakse tiek pielietota joprojām. Līdz ar to tiek pieņemts, ka vides pieejamība tiek nodrošināta visiem dienesta klientiem, pašvaldības iedzīvotājiem un sadarbības partneriem. Savukārt lauku reģionos, kur attālums starp sociālo dienestu un klienta un/vai iedzīvotāja dzīvesvietu ir liels un ir ierobežota transporta pieejamība, sociālā darba speciālisti dodas pie klienta uz mājām vai arī mēģina jautājumu risināt pa tālruni.

Ja kāds klients netiek līdz mums, zvana un mums to stāsta, tad mēs braucam pie viņa uz mājām. Mēs saprotam, ka izbraukāt ir ļoti grūti, vai tur kādam ceļš ir par tālu, lai noietu tādus gabalus, lai līdz autobusam tiktu, vai vispār autobusi nekursē, tad mēs braucam. Domāju, ka problēmu nav, mēs pielāgojamies. (vidējs novads)

Mēs esam atvērti iedzīvotājiem. Cits jautājums, kā fiziski kundzītei no tālākas vietas ir viegli vai sarežģīti atbraukt pie mums. Ir arī tā, ka zvana, piemēram, pensionāri, kam ir grūtības ar pārvietošanos, tad to sākuma sarunu veidojam caur telefonu, un, ja ir iespējams kaut kā palīdzēt, tad es vai kolēģis dodamies uz mājām, lai cilvēkam nav jānāk uz dienestu. Domāju, ka esam pieejami. (vidējs novads)

Pēc sociālā darba speciālistu domām, sociālā dienesta darba laiks nodrošina dienesta pieejamību tā apmeklētājiem. Sociālajos dienestos ierasti tiek ievērots standarta darbalaiks – plkst. 8.00 – 17.00. Tomēr, ņemot vērā, ka daļai klientu varētu būt grūtības apmeklēt dienestu tā darba laikā, sociālie dienesti mēdz pagarināt darba laiku par vienu stundu kādā no nedēļas dienām, kā arī klientiem tiek sniegta iespēja iepriekš pierakstīties uz pieņemšanu.

Es teiktu, ka [dienests] ir pieejams. Darba laiks ir kā visiem no 8 līdz 17, bet pirmdienās klientu pieņemšanu organizējam līdz pulksten 18. Sociālo palīdzību organizējam uz pierakstiem, tas, man liekas, rada pieejamību un ietekmē konfidencialitāti, ka nesaskrien visi uzreiz. Ar sociālo darbinieku var sazināties, sazināties jebkurā laikā un sarunāt tikšanās laiku. Klientiem esam pieejami un sadarbības partneriem droši vien vēl vairāk. (liels novads)

Tāpat sociālā darba speciālisti norāda, ja klients ir atnācis ārpus pieņemšanas laika, konsultācija tomēr tiek sniegta. Tomēr vienam no bijušajiem sociālā darba speciālistiem ir kritiskāks skatījums par sociālo dienestu pieejamību. Šajā gadījumā bijušais sociālais darbinieks norāda, ka dienesta darbs ir vērtējams ne tikai pēc fiziskās vides pieejamības, bet arī pēc pieņemšanas laika un administratīvā sloga. Ja fiziskās vides pieejamība sociālā dienestā šobrīd tiek nodrošināta, tad piekļuvi dienestam ierobežo garās klientu rindas un sarežģīti izveidotā sistēma sociālo pabalstu un pakalpojumu saņemšanai. Sociālā darba speciālists stāsta, ka tikai neatlaidīgi un pacietīgi klienti ir spējuši sagaidīt savu kārtu, lai saņemtu nepieciešamo atbalstu. Speciālists atzīst, ka sistēma ir bijusi tik sarežģīta, ka to ir bijis grūtības izprast arī pašiem darbiniekiem, tāpēc dažkārt jaunie klienti ir atteikušies no piedāvātā atbalsta administratīvā sloga dēļ.

Es atceros tās garās rindas, caur kurām es gāju [..]. Ja cilvēkam ir izsišanas spēja, tad viņš tiek klāt. Fiziskā pieejamība ir kārtībā, var gan ratiņkrēslā, gan māte ar sešiem bērniem. Bet sociālās palīdzības ziņā, kad es strādāju, tās sistēmas bija tik sarežģītas, ka es viņu nesapratu. Ja tev vajag viena veida jautājumu risināt, tad vari nākt jebkurā dienā, ja cita veida, tad iepriekš jāpierakstās, un pieraksts ir mēnesi uz priekšu. Citreiz saka – nāc sēdi rindā, bet tu sēdi rindā un netiec! Sociālā palīdzība tiek piešķirta pa mēnešiem, tev pasaka atnākt dienu pirms beidzas termiņš, tu netiec klāt, un pazaudē savu pabalstu. Profesionālie palīdzības saņēmēji bija ļoti labi ietrenējušies, viņi māc to labi izdarīt, sistēmu viņi pārziņa, bet cilvēki no malas, kas atnāca, vēlāk paziņoja, ka viņi vienkārši to nedarīs, jo tas ir pārāk sarežģīti. Un, ja vēl pretī ir nelaiņa attieksme, tad pazūd vēlme tur atgriezties, tāpēc nedomāju, ka visiem ir pieejams. (republikas nozīmes pilsēta)

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros kā nākamais pozitīvi vērtētais aspekts sociālo darba speciālistu skatījumā ir apgalvojums, ka sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām (14.A. zīmējums), kuram pilnīgi piekrīt 57% aptaujāto un 34% drīzāk piekrīt. Šī aspekta vērtējums lielā mērā sakrīt ar dienestu vadītāju viedokli par informācijas neizpaušanu. Vērtējuma atšķirības dažādās sociālā darba speciālistu grupās nav nozīmīgas. Savukārt kvalitatīvās izpētes ietvaros iegūtā informācija rāda, ka sociālā darba speciālisti sastopas ar vairākiem izaicinājumiem klienta konfidencialitātes ievērošanā. Tie ir saistīti gan ar cilvēcisko faktoru un fiziskās vides nodrošinājumu, gan arī sadarbību starp kolēģiem, domes vadību un citām institūcijām klientu lietu risināšanā.

Vieni no būtiskākajiem izaicinājumiem klienta konfidencialitātes ievērošanai ir cilvēcīgais faktors un fiziskās vides nodrošinājums. Kā atzīst vairāki sociālā darba speciālisti, lai arī tiek slēgtas savstarpējas vienošanās starp sociālā darba speciālistu un klientu par informācijas neizpaušanu, sastopami gadījumi, kad informācija nonāk pie trešajām personām, lai gan nav skaidrs, kā tas ir noticis. Tāpat arī ne visos sociālajos dienestos ir iespējams nodrošināt klientam atsevišķu kabinetu.

Sarežģīti. [..] Mums ar konfidencialitāti ir tā, ka viena tante teica, otra tante teica, un ej tu pierādi, no kurienes tas nāk. Mēs parakstām dokumentus par informācijas nenodošanu ārpus iestādes, bet diemžēl cilvēki ir ar ausīm, ar acīm – diemžēl. Iespējams, ir vajadzīgas plašākas telpas, lai varētu pieņemt cilvēkus atsevišķi. Reorganizācijas notiek, viss mainās, iespējams, uzlabosies arī šis jautājums. (republikas nozīmes pilsēta)

Cenšamies, cik vien iespējams, cik var noslēpt. Mums ir kabinets pirmajā stāvā, nostāk no visiem pārējiem. Mums tur nestaigā garām, un citi tur neuzturas. Tā konfidencialitāte ir ļoti grūta, jo iedzīvotāji jau paši savā starpā stāsta. Mums pat ir bijušas situācijas, kad klients iznāk no kabineta, mēs aizejam uz veikalu un mums jau stāsta! Mēs, protams, tēlojam, ka neko nezina, un tas ir kaut kas nedzirdēts un jauns, bet jā – to mēs jūtam, ka viņi paši izstāsta. (vidējs novads)

Kā norāda sociālā darba speciālisti, nereti paši klienti apspriež savas lietas ar trešajām personām – kaimiņiem, radiem, kolēģiem vai citām personām, pastāstot par tiem sniegto sociālo palīdzību un pakalpojumiem.

Tomēr viens no bijušajiem sociālā darba speciālistiem savā darba praksē ir novērojis, ka klientu aprunāšana sociālajos dienestos ir samērā izplatīta parādība. Tāpat nereti kolēģi nav uzskatījuši par nepieciešamu uzgaidīt ārpus kabineta otra kolēģa klienta pieņemšanas laikā.

Bet tur bija tāda gaisotne un sociālie darbinieki bija kaut kā pie tā visa pieraduši, un tur vēl bija aprunāšana – sociālie darbinieki aprunā klientus, klienti aprunā sociālos darbiniekus, visi viens par otru visu zina, man liekas – robežu trūkums. [..] Darbinieki nav empātiski, nu kaut vai tā pati runāšana otra cilvēka klātbūtnē. Tas būtu līdzvērtīgi tam, ja es aizietu pie ginekologa, un kabineta durvis paliktu vaļā, un visi rindā sēdošie dzirdētu, kabinetā staigātu iekšā blakus strādājošais ķirurgs,

viņš vēl tur apsēstos iedzert kafiju, nu es nezinu, vai es par to ginekologi kādam kaut ko labu stāstītu! Taču sociālajam darbiniekam liekas, ka klientam ir jāsamierinās ar to! Es nedomāju, ka ir normāli, ja klientam par saviem kaut kādiem emocionāli intīmiem pārdzīvojumiem ir atklāti jāstāsta vēl trīs cilvēku klātbūtnē. (republikas nozīmes pilsēta)

Tāpat arī sociāla darba speciālisti atzīst, ka pastāv grūtības konfidencialitātes ievērošanā brīžos, kad trešās personas – sociālo dienestu vadītāji un pašvaldības domju priekšsēdētāji – pieprasa atskaitīties par veiktā darba procesu un rezultātiem.

Ļoti laba lieta ir tā konfidencialitāte, kas jāievēro, bet viņa ir grūta ar to, viņu neizprot varbūt arī tā pati vadība, es nevaru viņiem savu darbu izstāstīt. O, viņš jau aiziet tikai pēc pabalsta. Es jau nevaru stāstīt: mēs nospriedām, viņš tagad darīs to un šito solīja, kas man liekas viņam ir milzu solis. Kas tad tur ir? Es esmu izdarījusi, sociālo darbu jau nevar cilvēkam izstāstīt. Sociālie darbinieki nevar par sevi pastāvēt, viņi citus aizstāv. (mazs novads)

Tāpēc man 4.kursa students rakstīja prakses atskaitē, ka sociālajam darbiniekam, lai sniegtu kādai ģimenei atbalstu, ir vispirms jāiet saskaņot darbi ar domes priekšsēdētāju. Tas ir īstenībā pat pretlikumīgi! Kāda tur vairs konfidencialitāte, ja ies pie deputāta sastāva saskaņot, vai Jānim vajag kādu palīdzību, un vai mēs vispār palīdzēsim!? Domju vadības uzskata sociālos dienestus par naudas tērētājiem, kurus līdz ar to var stingri kontrolēt un ar lupu kārtīgi izskatīt, kur tad viņi to naudu liek. (vidējs novads)

Lai gan sociālie darbinieki atzīst, ka šāda situācija nedrīkstētu pastāvēt, tomēr viņu pieredze rāda, ka mazajās pašvaldībās domes priekšsēdētāji dažkārt cenšas kontrolēt sociālā darba speciālista darbu ar iepriekš minētajām metodēm. Sociālā darba speciālisti min, ka problēmas konfidencialitātes ievērošanā rodas arī starpinstitucionālās sadarbības laikā. Līdz ar to, lai izvairītos no konfidencialitātes neievērošanas, rūpīgi tiek izvērtētā uz āru sniegtās informācijas veids un apjoms, kā arī iespēju robežās praktizēta rakstiska informācijas apmaiņa.

Es kā sociālais darbinieks runāju ar audzinātājiem un ar direktoru... Es to problēmu zinu, un tur pretī tas audzinātājs – viņš tā kā strādā, bet viņš īstenībā nemaz nezina, ka tam bērnam ģimenē, piemēram, tēvs par viņu galīgi neinteresējas, viņš dzīvo pie tēva māsas – to situāciju, kāpēc tas tā ir nonācis. Es ar audzinātājiem par to runāju, jo es uzskatu – tā pati sadarbība, tā pati komunikācija, ka tu nevari te viens sociālais dienests strādāt ar to problēmu, ja tajā pusē galīgi nezina. Tāpat arī ar direktoru, ja kaut kur tiek izņemti bērni no ģimenēm, es pastāstu, lai zina, jo tas bērns jau pēc tam atgriežas skolā. Ne jau, lai mainītu attieksmi pret viņu, bet lai tādā saskarsmē tu to bērnu bišķiņ vairāk saprastu, kas ar viņu ir noticis. Varbūt viņš pa nakti nav bijis mājās, viņš ir pa nakti kaut kur izņemts un ielikts drošā vietā. Otrā dienā viņš ierodas skolā, skolotāja varbūt vēl bāc! Nu, kaut kā es mēģinu audzinātajam zvanīt un teikt, ka esiet pret šo bērnu saprotošāki, pa nakti mājās kaut kādi strīdi. Bet tā savā darbā, protams, ka jāievēro. (mazs novads)

Cenšamies, lai oficiāla informācijas aprīte notiek rakstiskā veidā, un arī pieprasījums pēc informācijas notiek rakstiski. Bez klienta piekrišanas neko nublicējam un nenododam datus nevalstiskajām organizācijām. Tas iekļauj arī labdarības organizācijas, kas vēlās palīdzēt ģimenēm un prasa sensitīvus datus, kurus mēs neizpaužam. Tas ir ļoti svarīgs jautājums, un vienmēr pie tā ir jāpiedomā kaut vai pie konfidencialitātes ar vienu un otru vecāku. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairākums (98%) sociālā darba speciālistu piekrīt vērtējumam „Sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu”, t.sk. 54% tam pilnīgi piekrīt (14.A. zīmējums), kas ir līdzīgs sociālo dienestu vadītāju sniegtajam vērtējumam. Šajā aspektā Latgales pārstāvji ir noskaņoti vispozitīvāk (60%), Kurzemē strādājošie nedaudz atturīgāk (48%). Neskatoties uz to, augsto pašnovērtējumu, ka sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu, sociālā dienesta pozitīva ietekme uz situāciju pašvaldībā pieder pie tiem viedokļiem, kuriem biežāk „drīzāk piekrīt” (56%) nekā „pilnīgi piekrīt” (31%).

Redzams, ka, neskatoties uz labām zināšanām, sociālā darba speciālisti ir mazāk pārliecināti par savu darba rezultātu, kas ilgstošā laika perspektīvā var būt iemesls izdegšanas sindromam un darba motivācijas zudumam. Vērtējums ir samērā līdzīgs visos respondentu segmentos.

Līdzīgi, apgalvojumam „Sociālais dienests ievieš jaunas darba metodes” drīzāk piekrīt 51% aptaujas dalībnieku un 29% – pilnīgi piekrīt, taču 14% tam nepiekrīt (drīzāk vai pilnībā). Mazajos novados strādājošie vērtē jauno metožu ieviešanu atturīgāk kā citi: tikai 18% pilnīgi piekrīt.

Viedoklim par to, ka pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta, pilnīgi piekrīt 28% un drīzāk piekrīt 44%, kamēr 21% ir pretējās domās. Šajā aspektā iezīmējas atšķirības pēc speciālista kvalifikācijas: ja sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību tam piekrīt vislielākā mērā (32% piekrīt pilnīgi), tad sociālo darbinieku grupā ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, tādu ir tikai 16%.

Visatturīgāk sociālā darba speciālisti vērtē izteikumu „Sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem” – tikai 7% tam pilnīgi piekrīt, 51% drīzāk piekrīt un 27% nepiekrīt. Šo pēdējo trīs aspektu vērtējumā sociālā darba speciālistu viedoklis sakrīt ar dienestu vadītāju pašnovērtējumu. Situācijas vērtējums dažādās sociālā darba speciālistu apakšgrupās ir samērā līdzīgs, un, kā rāda kvalitatīvās izpētes rezultāti, sociālā darba speciālisti uzskata, ka kopumā sociālā darba kā profesijas prestižs ir zems. Neskatoties uz šo secinājumu, intervētie speciālisti pauž arī viedokli, ka sabiedrībā pamazām sociālā darba speciālistu profesijas prestižs paaugstinās un sociālā dienesta tēls uzlabojas. Intervētie sociālā darba speciālisti norāda uz vairākām faktoriem, kas ietekmē zemo sociālā darba speciālistu profesijas un sociālā dienesta prestižu. Tie ir:

- Plašsaziņas līdzekļos atspoguļotā negatīvā informācija par sociālajiem dienestiem un to darbiniekiem, sociālā dienesta darbinieku vainošana, ja noticis negadījums ģimenēs ar bērniem;
- Administratīvās procedūras un barjeras sociālo pabalstu un pakalpojumu saņemšanai;
- Sociālā darba speciālistu zemais atalgojums;
- Sociālā darba speciālistu neprofesionāla attieksme pret klientiem;
- Sociālā darba speciālista „vara” pār klientu.

Būtiski norādīt, bijušie sociālā darba speciālisti kritiskāk nekā šobrīd profesijā strādājošie vērtē sociālā darba speciālista profesiju un sociālā dienesta tēlu.

Sociālā darba speciālisti ir vienisprātis par to, ka plašsaziņas līdzekļos atspoguļotā informācija par sociālā dienesta darbu atstāj negatīvas sekas uz sociālā darba speciālista profesijas prestižu un sociālā dienesta tēlu. Tiek pausts viedoklis, ka plašsaziņas līdzekļos sociālais darbs vienmēr tiek atainots negatīvi, dažkārt neiedziļinoties, kāds darbs iepriekš ir ieguldīts personas situācijas uzlabošanā. Kā norāda viens no bijušajiem sociālā darba speciālistiem, tas ne tikai grauj profesijas un dienesta prestižu, bet arī ietekmē darba kvalitāti un samazina darbinieku motivāciju, kā arī dažkārt sociālā darba speciālisti, lai pasargātu sevi no iespējamās neslavas, rīkojas pretēji savu klientu interesēm, piemēram, iesaka bāriņtiesai atņemt vecākiem bērnu aprūpes tiesības, lai gan uzskata, ka bez tā varētu iztikt.

Kopumā sociālais darbs un sociālais dienests vispār sabiedrībā nekotējas. Arī kā profesija sociālais darbs nekotējas. [...] Domāju, ka ļoti daudz ietekmē arī visas masu medijos izskanošās informācijas. Sociālais darbinieks vienmēr būs grēkzāis un vienmēr vainīgs pie jebkurām neatrisinātām situācijām. Ir liela ietekme medijiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Citreiz sižeti, ko parāda televīzijā, rāda uz to, kā ģimene dzīvo un cik traģiska ir situācija, taču neparāda to, cik iepriekš liels darbs jau ir ticis ieguldīts šajā ģimenē. Uz to brīdi ir regresija, un viņi pasauc televīziju. Ja godīgi, pašā sākumā man pat arī bija kauns teikt, ka es esmu sociālā darbiniece un ka strādāju sociālā sfērā. Tas bija saistībā ar prestiža trūkumu.” (republikas nozīmes pilsēta)

Dažreiz ir situācijas, kad tos bērnus var arī tā kā neņemt ārā, bet tomēr izņemt, lai pasargātu sevi, jo patiesībā mums ļoti liels spiediens iet no tās pašas preses kārtējo reizi, no televīzijas, kad kāds gadījums notiek, un tad – kur bija sociālie darbinieki, ko viņi darīja, ko viņi neredzēja? Un no šitā spiediena, es vismaz attiecībā uz sevi varu teikt, ko es arī supervīzijās esmu teikusi, tu dažreiz rīkojies nevis klienta interesēs, bet lai aizstāvētu sevi, baidoties par tām sekām, kas var būt. (liels novads)

Kā min kāds no sociālā darba speciālistiem, bieži vien arī Labklājības ministrijas kā nozari uzraugošās institūcijas amatpersonas mēdz vainot sociālo dienestu neizdarībā, ja attiecīgajā pašvaldībā noticis kāds negadījums ģimenē ar nepilngadīgajiem bērniem (piemēram, bērni atstāti novārtā, nav veikta bērnu aprūpe u.tml.). Šajā aspektā sociālā darba speciālists min, ka pirmā reize, kad Labklājības ministrijas amatpersonas īstenoja atšķirīgu taktiku, t.i., atteicās no pārmetuma izteikšanas sociālajam dienestam, notika 2017. gada sākumā, sniedzot komentārus saistībā ar 2016. gada decembrī notikušo nelaimes gadījumu Dobelē¹.

Kā iepriekš tika jau minēts, arī sociālie darba speciālisti uzskata, ka sociālo pabalstu un pakalpojumu saņemšanai ir augstas administratīvās barjeras, kā rezultātā dažkārt klienti pat atsakās no iespējamā sociālā pabalsta vai pakalpojuma. Tas kopumā atstāj negatīvu ietekmi uz sociālā dienesta tēlu, jo klientos raisa neapmierinātību par pabalstu un pakalpojumu saņemšanas laikietilpīgo un sarežģīto procesu. Tāpat speciālisti pauž viedokli, ka sociālā darba speciālistu neadekvāti zemais (ņemot vērā emocionālo slodzi) atalgojums negatīvi ietekmē profesijas prestižu. Speciālisti uzskata, ka profesijai nevar būt augsts prestižs, ja tiek sniegts zems atalgojums. Kā uzskata viens no sociālā darba speciālistiem, tad jauniem speciālistiem strādāt sociālajā dienestā ir tikai dzīves aicinājums, jo ne profesijas prestižs, ne piedāvātais atalgojums nav motivējoši.

Patiesībā augsts prestižs nevar būt, ja tev ir zems atalgojums, ja esi pārslogots, ja vadītājs tev netic vai labākajā gadījumā pasaka: „Malacītis”! Man liekas, ka tagad jau jābūt ir visam vienādi. Un prestižs veidojas no atsauksmēm un medijos par sociālo darbu es neesmu dzirdējusi neko labu. (republikas nozīmes pilsēta)

Neviens jau negrib nākt. Atalgojums nav konkurētspējīgs. Jaunam cilvēkam, kuram ir 25 līdz 27 gadi, nākt strādāt šito darbu par 500 eiro mēnesī – nu, kāda tur motivācija?! Viņš aiziet uz „Maximu” un to pašu nopelna bez jebkādas atbildības par savu darbu. Aizej, visu dienu kasē nosēdi un nopīkstini. Atalgojums pilnīgi nav motivators. Profesijas prestižs arī nav motivators. Jaunam cilvēkam tas ir tikai aicinājums. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai arī kopumā sociālā darba speciālisti uzskata, ka sociālā darba speciālisti ir augsti kvalificēti un profesionāli (t.sk., kvantitatīvajā aptaujā piekrīt viedoklim, ka labi pārziņa savu darbu un ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā), bijušie darbinieki pauž arī pretēju viedokli. Bijušie darbinieki mēdz norādīt, ka profesijā strādā arī tādi sociālā darba speciālisti, kas līdz galam neizprot savas profesijas būtību un neciena savus un kolēģu klientus.

Kaut kāda tanīga izturēšanās pret sevi, nezinu pat, kā lai to nosaucu, savu funkciju sašaurināšana, bieži arī necieņas pilna izturēšanās pret klientiem, varbūt pašiem arī izpratnes trūkums par to, ko mēs kā sociālie darbinieki varam darīt ar cilvēkiem. [..] Tāda vīzdegunīga attieksme, un bieži rupja

¹ Sk. sīkāk: <http://apollo.tvnet.lv/zinas/reirs-ja-cilveki-nostajusies-uz-iznicibas-cela-gruti-katram-pielikt-klat-uzraugu/783866>

attieksme ir par iemeslu tam, ka cilvēki zemu vērtē sociālos darbiniekus. Un tā ir sistēma, es ar to domāju, ka tā ir ļoti ierasta lieta – vīzdegunīgi izturēties pret klientiem.” (republikas nozīmes pilsēta)

Tāpat sociālā darba speciālisti min, ka nelabvēlīgi sociālā dienesta un tā darbinieku tēlu ietekmē iedzīvotāju priekšstats, ka dienestam pieder „vara” un iespējas ietekmēt viņu dzīves kvalitāti. Sociālā dienesta vara izpaužas tādējādi, ka darbinieki, iedzīvotāju skatījumā, pārzina sociālās palīdzības administratīvās procedūras, ir iesaistīti lēmumu pieņemšanā par sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu piešķiršanu. Sociālā darba speciālisti norāda, ka klienti mēdz būt arī neapmierināti par sociālā darba speciālistiem pieejamo informāciju par klientu, apsekošanu dzīvesvietās, kā arī nosacījumiem, lai saņemtu noteiktus sociālos pabalstus un pakalpojumus. Tāpat arī klienti, kuri patiesībā nevēlas uzlabot savu situāciju, uztver sociālā darba speciālistu par savu traucēkli, tāpēc nepatīkamu sadarbības partneri.

Ne visai laba [slava]. Tāpēc, ka mēs tagad visu redzam, visus ienākumus, mums ir gandrīz visas datu bāzes, kur mēs redzam nodarbinātību, mašīnas, īpašumus, visas darīšanas. Tas nepatīk. Bija tā, ka cilvēks atnāk pie mums, saka to, ko viņš grib teikt, aizpilda ar roku deklarāciju un viss. Mēs neko neredzam un neko nezinām. Bet tagad mēs to visu redzam, un cilvēkiem nepatīk, ka mēs visu zinām, varam redzēt īpašumus utt. Varbūt arī kādas represīvas metodes no mūsu puses. Sakarā ar bērniem mēs pieprasām, lai bērni mācītos. Mēs braukājam un apsekojam dzīvesvietā. Arī tas varbūt ne gluži patīk. Ja klients grib saņemt sociālo palīdzību, mēs pieprasām, lai viņš darītu to, to un to. (liels novads)

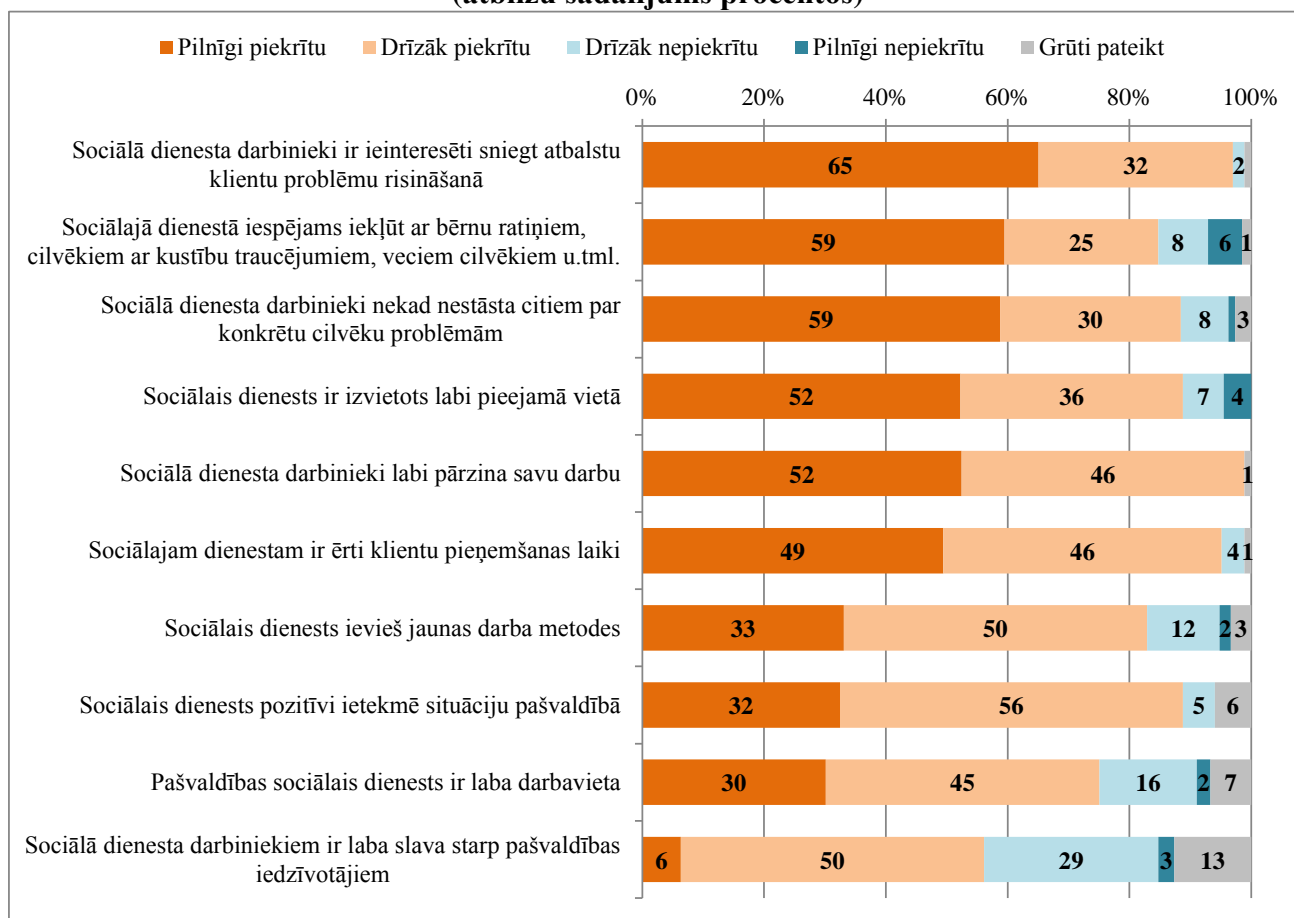
Sociālā darba speciālistu pieredze rāda, ka viņiem ir bijuši kolēģi, kuri šo darba izpildes ietvaros piešķirto „varu” ir izmantojuši arī negodprātīgi – uzsvēruši, akcentējuši to, pazemojot klientu. Piemēram, viens no bijušajiem darbiniekiem norāda, ka ir sastapies ar gadījumu, kad viņa kolēģis draud „sodīt” savus klientus par tā neatbilstību viņa priekšstatiem un nepakļaušanos norādījumiem, piemēram, ziņot par ģimeni bāriņtiesai, kad tas nav nepieciešams.

Cilvēkiem radies iespaids, ka sociālais darbinieks ir kontrolējoša persona, kas nāk un pārbauda, un uzliek pienākumus. Cilvēki arī uzskata, ka sociālajiem darbiniekiem ir ļoti liela vara, un tā ir sociālo darbinieku atbildība, ka tas tā ir veidojies. Un viņi izmanto ļaunprātīgi to varu. Soda klientus, piemēram, par to, ka viņš nav tāds, kā sociālajam darbiniekam patiktu, un tad [saka] – aizsūtīšu tevi uz turieni lapas grābt! [..] Arī par tiem darbiniekiem, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem, ļoti bieži vēstule bāriņtiesai var būt kā sodīšanas veids. Nezinu, vai tagad tas vēl tā ir, bet toreiz tajā teritorijā, kur es strādāju, tā bija klasika – ja nenāksi, uzrakstīšu bāriņtiesai! Tas ir neadekvāti. Un cilvēki baidās, un viņi nāk tikai tāpēc, ka sociālais darbinieks var uzrakstīt bāriņtiesai.” (republikas nozīmes pilsēta)

Vērtējot iepriekš minētos pēdējos piemērus, kas ietekmē sociālā dienesta un sociālā darba speciālistu tēlu sabiedrībā, jāņem ir vērā, ka nav iespējams noteikt, cik bieži sociālā darba praksē notiek minētie gadījumi un ka tāds komunikācijas veids var attīstīties dažādu iemeslu dēļ. Pirmkārt, tam par iemeslu var būt gan darbinieku intelektuālā un emocionālā pārslodze un atbalsta trūkums, otrkārt, vadības prasības un izvirzītie sasniedzamie darba rezultāti arī var mudināt piespiest klientu sadarboties ar draudu palīdzību, treškārt, iemesls var būt iemaņu un zināšanu trūkums, kā strādāt ar sarežģītiem klientiem, kuriem nav motivācijas uzlabot savu situāciju, un, ceturtkārt, iemesls var būt sociālā darba speciālista zemā darba motivācija. Jautājumi, kas skar sociālo dienestu darba slodzi, praksi, profesionālo sagatavotību u.tml., sīkāk tiks aplūkoti nākamajās ziņojuma nodaļās.

Savukārt kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālā dienesta tēla sabiedrībā pašvērtējums sociālo darba speciālistu skatījumā reģionālajā griezumā attēlots 14.B. – 14.F. zīmējumos.

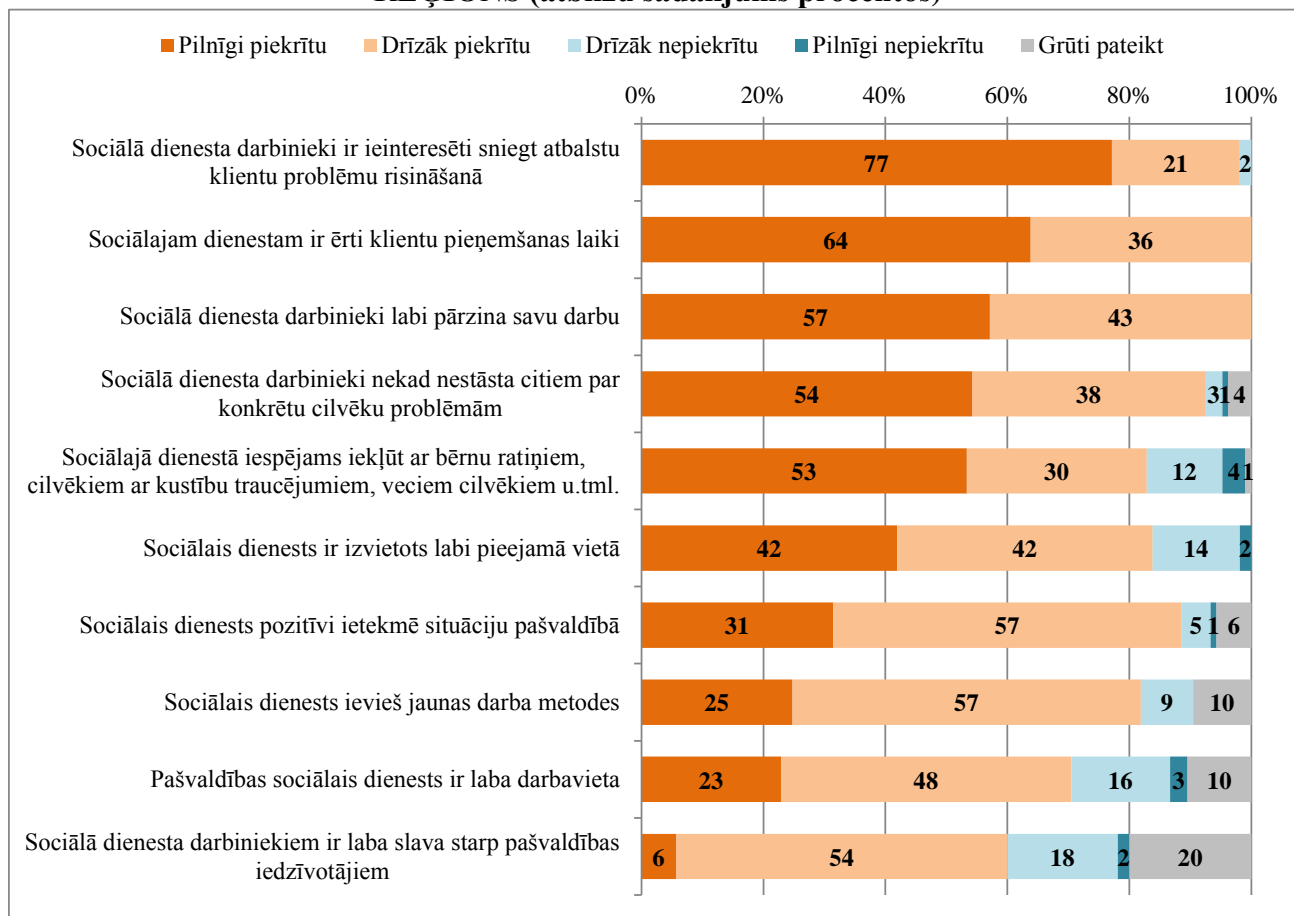
14.B. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

Salīdzinot Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu dienesta tēla pašnovērtējumu (13.B. un 14.B. zīmējums), redzams, ka vairāku aspektu vērtējums būtiski atšķiras, kas vismaz daļēji ir skaidrojams ar Rīgas pilsētas sociālā darba speciālistu ievērojamo īpatsvaru aptaujāto starpā. Ja dienesta vadītāju grupā Rīgas pilsētas atbildes ir līdzvērtīgas citu dienestu vadītāju atbildēm, tad sociālā darba speciālistu apakšgrupā tās dominē. Ja Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji visvairāk ir pārliecināti par dienesta ērtajiem klientu pieņemšanas laikiem, tad sociālā darba speciālisti to vērtē kritiskāk (attiecīgi 73% un 49% „pilnīgi piekrītu” atbilžu īpatsvars apakšgrupās). Nākamais aspekts abu mērķa grupu vērtējumu sarindojumā ir līdzīgs – gan Rīgas reģiona dienestu vadītāji, gan sociālā darba speciālisti ir vienlīdz pārliecināti, ka sociālā dienesta darbinieki ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā. Līdzīgi arī nākamais aspekts – sociālā dienesta darbinieki nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām – abās mērķa grupās viedokļu sarindojumā ir vērtēti pozitīvi, tomēr dienestu vadītāji biežāk pilnīgi piekrīt izteikumam. Arī vides pieejamību Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti vērtē līdzīgi. Atšķirības ir vērojamas pārējo sociālā dienesta tēla parametru pašnovērtējumā. Tā Rīgas reģiona sociālā darba speciālisti ir vairāk pārliecināti nekā dienestu vadītāji, ka sociālais dienests ievieš jaunas darba metodes, un, iespējams, ka šis viedokļa atšķirības lielā mērā balstās uz jau iepriekš pieminēto Rīgas pilsētas sociālā darba speciālistu dominēšanu izlasē. Savukārt kritiskāk nekā dienestu vadītāji Rīgas sociālā darba speciālisti izturas pret apgalvojumu, ka sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem. Savukārt attiecībā uz to, vai pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta, sociālā darba speciālistiem ir raksturīgs biežāk pilnīgi piekrist, kamēr dienestu vadītājiem – drīzāk piekrist apgalvojumam.

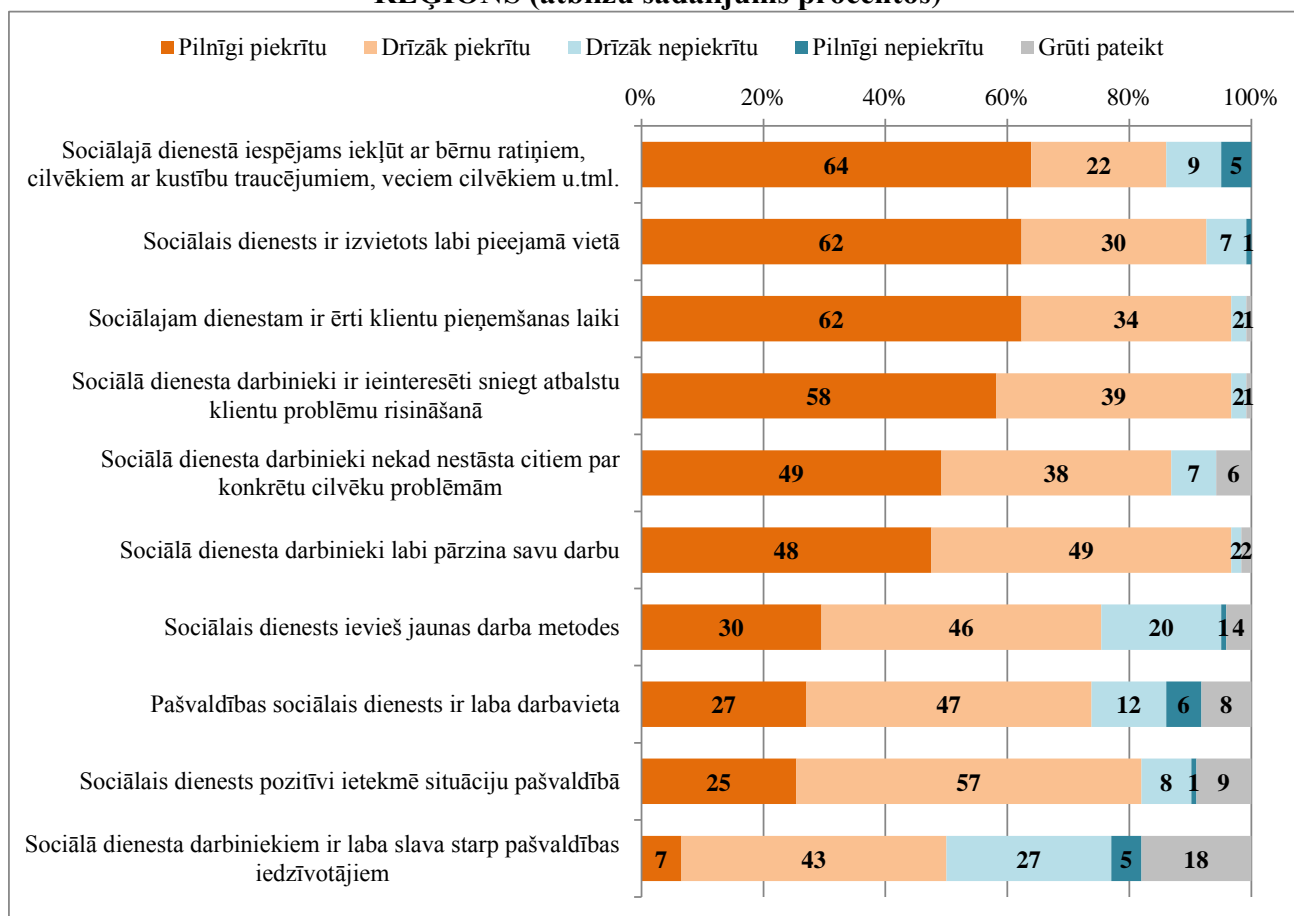
14.C. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

Savukārt salīdzinot Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu dienesta tēla sniegto pašnovērtējumu (13.C. un 14.C. zīmējums), arī novērojamas abu mērķa grupu viedokļu atšķirības. Vidzemes reģionā sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti visatšķirīgāk vērtē sociālā dienesta darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā – ja lielākā daļa speciālistu (77%) pilnīgi piekrīt apgalvojumam, tad tikpat pārliecināti ir vien 57% dienestu vadītāju. Šī atšķirība var norādīt arī uz to, ka sociālā darba speciālistu aptaujā vairāk piedalījās motivētākie darbinieki, kamēr dienestu vadītāju aptaujā – vairums mērķa grupas pārstāvju. Kopumā līdzīgās domās Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti ir par ērtiem klientu pieņemšanas laikiem, savukārt sociālā darba speciālisti kritiskāk vērtē sociālā dienesta vides pieejamību. Vidzemes reģiona sociālā darba speciālisti vairāk nekā dienestu vadītāji ir pārliecināti par savu profesionalitāti, t.i., to, ka dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu un nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām. Savukārt pārējo sociālā dienesta darba aspektu vērtējums, piemēram, attiecībā uz dienesta pozitīvo ietekmi uz situāciju pašvaldībā, jaunu darba metožu ieviešanu un dienesta slavu pašvaldības iedzīvotāju vidū, abās mērķa grupās ir sniegts vienāds.

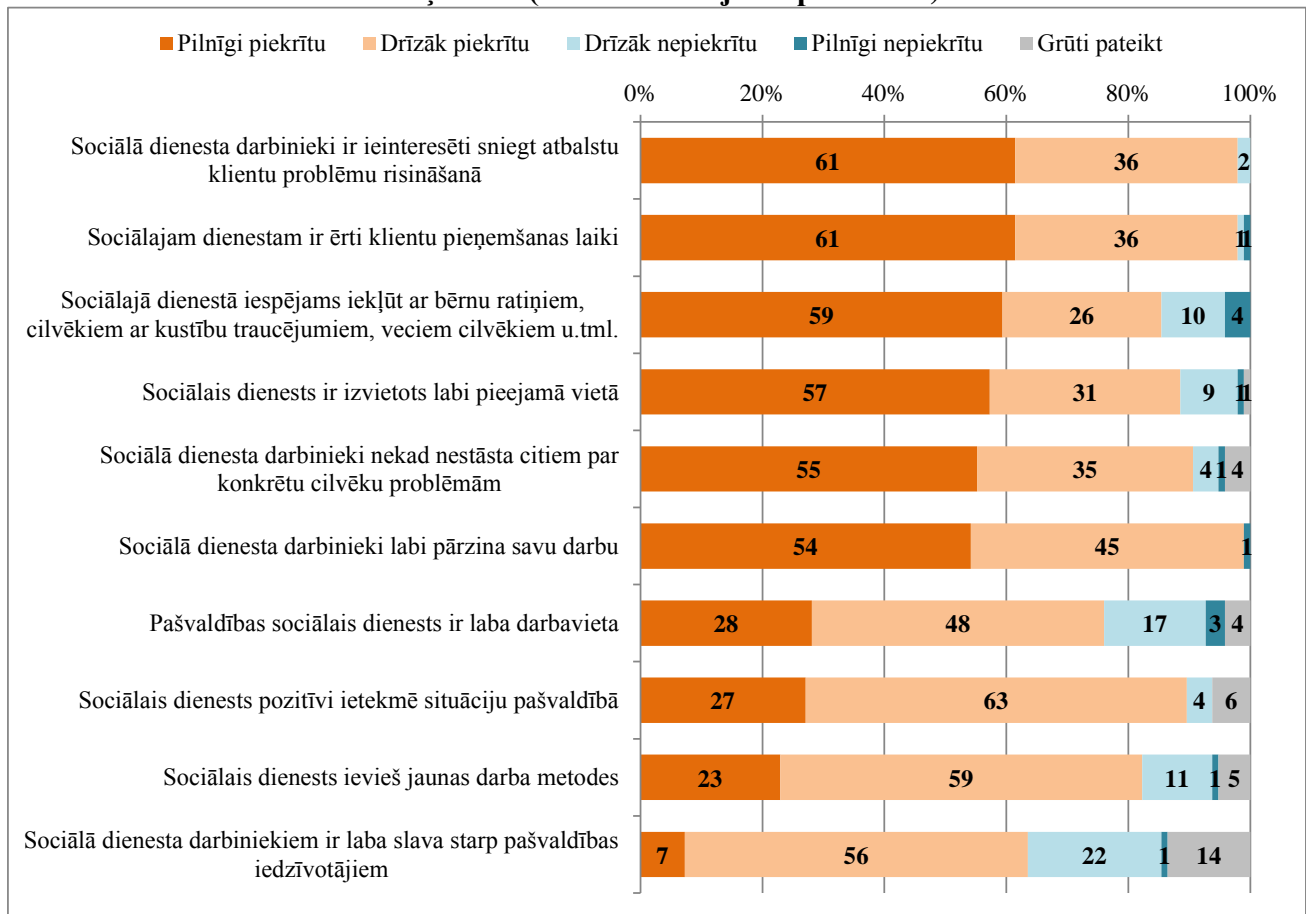
14.D. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

Salīdzinot Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu sniegto sava darba pašnovērtējumu (13.D. un 14.D. zīmējums), arī redzamas viedokļu atšķirības, no kurām pirmā ir tāda, ka pat visaugstāk vērtētajos aspektos sociālā darba speciālistu vērtējums ir kritiskāks nekā dienesta vadības vērtējums. Atšķirībā no citu reģionu sociālā darba speciālistiem Kurzemes reģionā aptaujātie kritiskāk vērtē sociālā dienesta darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā – ja citos reģionos šis ir visaugstāk vērtētais aspekts ar lielu „pilnīgi piekrītu” atbilžu īpatsvaru, tad Kurzemes reģiona sociālā darba speciālistu vērtējumā tas ir tikai ceturtais. Tādējādi Kurzemes reģiona sociālā darba speciālistu vērtējums vairāk līdzinās dienestu vadības viedoklim, abām grupām esot visvairāk pārliecinātām par vides pieejamību un klientu pieņemšanas laiku ērtību. Kurzemes reģiona sociālā darba speciālistu kritiskākais pašnovērtējums var būt saistīts ar labāku izpratni par savu darbu, kas iegūta apmācību rezultātā (zināms, ka salīdzinoši nesena pagātnē Kurzemes reģionā notikušas apmācības par psihosociālo konsultēšanu, kas varētu būt cēlušas speciālistu zināšanas par sava darba apvārsņiem). Kopumā arī citos aspektos Kurzemes reģiona sociālā darba speciālistu vērtējums ir līdzīgs reģiona dienesta vadītāju viedoklim.

14.E. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



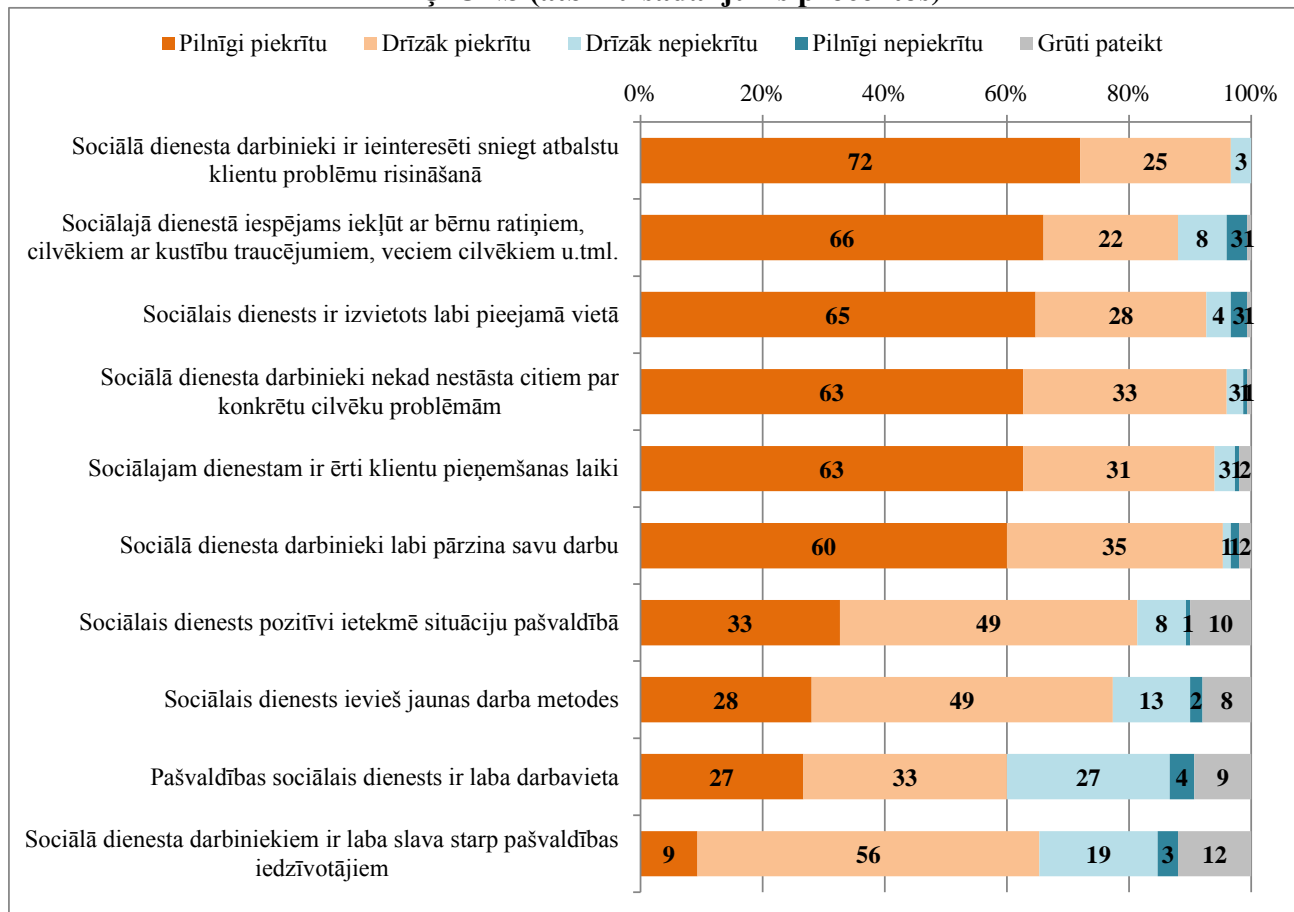
Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

Līdzīgi kā vairumā citu reģionu, arī Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu atbildes atšķiras, it īpaši, saistībā ar sociālā dienesta darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā (13.E. un 14.E. zīmējums), kas pašu speciālistu vērtējuma sarindojumā izvirzās pirmajā vietā. Tomēr, salīdzinot pilnīgi piekrītošo atbilžu īpatsvaru Zemgales reģiona sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējumos, redzams, ka dienestu vadītāji ir pārliecinātāki par vides pieejamību dienestā un arī darbinieku ieinteresētību sniegt atbalstu klientiem. Zemgales reģiona sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējums kļūst līdzīgs, vērtējot, vai sociālā dienesta darbinieki labi pārzina savu darbu un vai viņi nekad nestāsta citiem par konkrētu cilvēku problēmām (t.i., ievēro konfidencialitāti). Savukārt pārliecinātāki par sociālā dienesta vadītājiem Zemgales reģiona speciālisti ir par to, ka pašvaldības sociālais dienests ir laba darbavieta, ka dienests pozitīvi ietekmē situāciju pašvaldībā un ka sociālā dienesta darbiniekiem ir laba slava starp pašvaldības iedzīvotājiem.

Savukārt salīdzinot Latgales sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu sniegto tēla pašnovērtējumu (13.F. un 14.F. zīmējums), redzama līdzīga tendence kā citos reģionos, ka dienestu vadītāji savu pilnīgu pārliecību par noteiktu parametru atbilstību dienesta darbam pauž relatīvi biežāk. Tāpat atkārtojas tendence, ka Latgales reģiona sociālā darba speciālisti visbiežāk pilnīgi piekrīt apgalvojumam, ka sociālā dienesta darbinieki ir ieinteresēti sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā, un tikai tad seko pozitīvs sociālā dienesta vides pieejamības vērtējums. Kopumā Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti ir līdzīgās domās par dienesta darba profesionālajiem aspektiem. Savukārt attiecībā uz darbavietas prestižu abu mērķa grupu viedoklis

atšķiras. Lai gan Latgales reģiona sociālā darba speciālisti biežāk nekā dienestu vadītāji uzskata, ka sociālais dienests ir laba darbavieta, visu reģionu sociālā darba speciālistu viedokļu salīdzinājumā viņi ir viskritiskākie.

14.F. zīmējums. Sociālā dienesta tēls sociālā darba speciālistu vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

Apkopojot abu mērķa grupu viedokli par sociālo dienestu darbu, redzams, ka kopumā dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti pozitīvi vērtē savu darbu – pilnīgi pozitīvā un drīzāk pozitīvā pašnovērtējuma īpatsvars dominē par kritisko vērtējumu īpatsvaru. Kopumā vislielākā pārliecība ir par sociālo dienestu pieejamību un atvērtību klientiem, taču, neskatoties uz to, abu mērķa grupu pārstāvji ir mazāk pārliecināti, vai dienesta darbs spēj pozitīvi ietekmēt situāciju pašvaldībā un vai dienesta darbiniekiem ir laba slava iedzīvotāju vidū. Šādas krāsas viedokļa atšķirības ilgtermiņā var novest pie darba motivācijas zuduma, tādēļ nepieciešams rast risinājumus, kas palīdzētu manīt gan pašu dienestu vadītāju un speciālistu, gan viņu klientu skatījumu uz sociālo dienestu darbu.

Salīdzinot sociālo dienestu vadītāju un sociālo darba speciālistu pašnovērtējumu par sniegumu desmit sociālā dienesta tēla parametros, redzamas vairākas būtiskas atšķirības. Pirmkārt, sociālā darba speciālisti ir piesardzīgāki dienesta vides pieejamības vērtējumā, savukārt par savu ieinteresētību sniegt atbalstu klientu problēmu risināšanā sociālā darba speciālisti mēdz būt pārliecinātāki nekā dienestu vadība. Šī aspekta vērtējumā atšķiras Kurzemes reģions, kurā novērojama lielāka līdzība starp sociālā dienesta vadītāju un sociālā darba speciālistu sniegto vērtējumu.

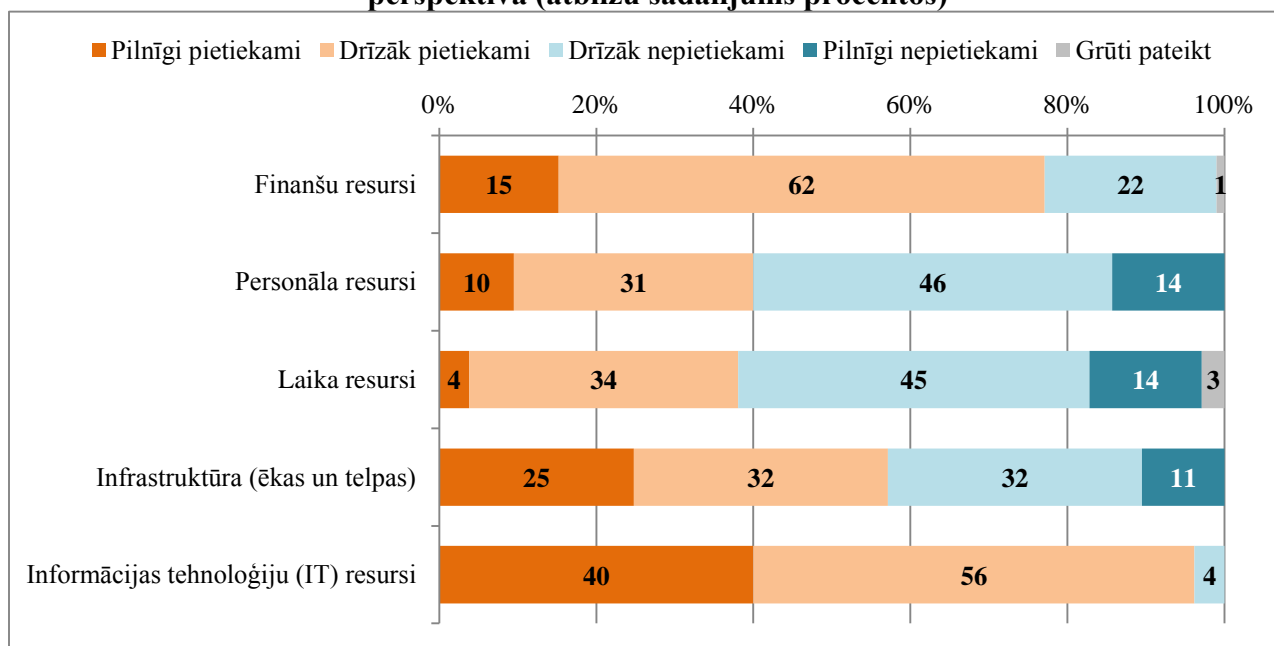
SOCIĀLĀ DARBA ORGANIZĀCIJA UN PRAKSES SATURS

Profesionālā sociālā darba attīstīšanai pašvaldībās nepieciešams noskaidrot, kāda šobrīd ir sociālā darba organizācija dienestos un kāda tiek īstenota sociālā darba prakse mikro līmenī. Šī informācija ļaus noskaidrot, vai ir nepieciešams mainīt sociālajos dienestos iedibināto darba kārtību un, ja nepieciešams, tad kādos aspektos un kādi rezultāti būtu jāsasniedz. Šīs ziņojuma nodaļas mērķis ir raksturot sociālo dienestu rīcībā esošos resursus, darba organizāciju un vadību, sniegt ieskatu dienesta darbā ar dažādām klientu grupām un sociālā darba prakses aprakstu. Atbilstoši šim mērķim ir izveidotas attiecīgas ziņojuma apakšnodaļas.

Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējais vērtējums

Sociālajam dienestam pieejamos resursus pētījuma ietvaros vērtēja tikai sociālo dienestu vadītāji. Resursu vērtējums tika sadalīts apakšjautājumos atbilstoši katram resursu veidam – finanšu resursi, personāla resursi, laika resursi, infrastruktūra un informācijas tehnoloģiju (IT) resursi (15.A. zīmējums).

15.A. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Vispozitīvāk sociālo dienestu vadītāji vērtē IT resursu pieejamību – 40% atzīst, ka tie ir pilnīgi pietiekami, un 56% uzskata, ka tie ir drīzāk pietiekami (15.A. zīmējums). Reģionu un pašvaldības lielumu griezumā iezīmējas interesanta tendence. Republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālo dienestu vadītāji retāk tiecas uzskatīt, ka IT resursi ir pilnīgi pietiekami, uzskatot, ka tie ir galvenokārt „drīzāk pietiekami” (tā uzskata 75% abu pašvaldības lielumu sociālo dienestu vadītāji). Savukārt vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji pauž polarizētāku viedokli – no vienas puses, viņi ievērojami biežāk atzīst, ka IT resursi ir pilnīgi pietiekami (43-47%), bet, no otras puses, atsevišķi dienesta vadītāji uzskata, ka IT resursi ir drīzāk nepietiekami. Kvalitatīvā izpēte atklāj, ka lielo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji šādi IT resursu pietiekamību vērtē galvenokārt tādēļ, ka viņiem ir augstākas gaidas pret to iespējamo pielietojumu dienesta darbā, it sevišķi administratīvā,

optimizēšanai, kuras ne vienmēr ir pilnībā apmierināmas (piemēram, tāpēc, ka attiecīgais programmnodrošinājums ir izstrādes stadijā). Reģionu griezumā redzams, ka Vidzemes un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji biežāk uzskata, ka IT resursu dienestam ir pilnīgi pietiekami.

Kvalitatīvās izpētes laikā sociālo dienestu vadītāji atklāj, ka visi sociālie dienesti izmanto sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammu SOPA, kas paredzēta pašvaldības sociālās palīdzības klientu uzskaitē un sociālās palīdzības procesa administrēšanai.

Programmu izmantošana tagad ir prasība, tas ir visi. SOPA, kas ir visiem pieejama. Tur ir visa datu bāze. Ir pieslēgta šai programmai pieeja, lai mēs varētu iegūt datus no NVA, VSAA, CSDD, VID, Zemesgrāmata, vesela rinda iestāžu vēl. (liels novads)

Mums ir informācijas sistēma SOPA, kurā tiek savādīta visa maksimālā informācija gan par klientiem, gan darbinieki par savām aktivitātēm, lai var novērtēt viņu noslogojumu. (mazs novads)

Lielākajai daļai intervēto sociālo dienestu ir jau vairāku gadu pieredze darbā ar SOPA, tikai viena no sociālo dienestu vadītājiem norādīja, ka viņu pašvaldības sociālais dienests izmanto šo programmu no 2017. gada 1. janvāra, kas ir palīdzējis paaugstināt sociālā darba speciālistu darba ātrumu:

Lietojam šo programmu ilgi jau. Tā ir ļoti pilnveidojusies. (liels novads)

Šobrīd mēs ar janvāri esam pārgājuši uz SOPA. Ieviesām burtiski 4 nedēļās. [...] Agrāk mēs varējām paņemt 10-12 cilvēkus, bet tagad līdz ar SOPA ieviešanu 18-20 cilvēkus var paņemt viens darbinieks. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā SOPA tiek vērtēta kā nozīmīgs resurss, kas atslogo sociālā dienesta darbiniekus. Tā tiek izmantota sociālā dienesta klientu uzskaitē, izsniegto pabalstu uzskaitē, klientu materiālās situācijas izvērtēšanai, klientu iztikas līdzekļu deklarāciju veidošanai, pašvaldības pabalstu aprēķinam, informācijas kontrolei, asistenta pakalpojumu uzskaitē, kā arī Labklājības ministrijai iesniedzamo valsts statistikas pārskatu sagatavošanai.

Darbinieki izmanto visu iespējamo SOPA datu bāzes piedāvājumu. Visu līdz pēdējam. Arī kontroles mehānismus izmanto palīdzības daļa un pakalpojumu daļas. Sociālā darba daļas vadītāja veido šos kontroles sarakstus un tad attiecīgi saviem darbiniekiem pasaka, ka tāds darbiņš ir aizkavējies, tas klients ir vēl ar aizturētu lēmumu. Es atkal attiecīgi pārbaudu, ja man interesē savas lietas, ko es gribu redzēt par darbiniekiem, cik kurš ir pieņēmis un cik liels noslogojums ir, cik daudz ir nokavēti jautājumi vai aizkavējušies. Tad es uzreiz zvanu daļas vadītājam un palūdzu paskatīties, kas tur ir. (republikas nozīmes pilsēta)

Mums ir SOPA. [...] Caur SOPu mums ir visa pasaule, visa valsts. [...] Mēs reģistrējam iesniegumu, lēmumu. Deklarācija veidojas no ārējo iestāžu ziņām – vai cilvēkam ir ienākumi, īpašumi, vai cilvēks ir nodarbinātības uzskaitē, uzturlīdzekļu maksājumi, tehnika, automašīnas, zemes īpašumi. [...] Tālāk uzskaitās, kas viņam ir piešķirts, kādi lēmumi - ar tādu lēmumu, tādā datumā. Tur uzskaitās arī pabalstu izmaksas, tāpat ieraksta arī apsekošanas, kuras tālāk aiziet uz nepilngadīgo sistēmu, kur arī bāriņtiesa var redzēt, ka ir strādāts ar problēmbērniem. (mazs novads)

Viss. Pilnīgi, pilnīgi viss ir informatizēts. Mēs bez tā nevaram strādāt. (liels novads)

Īpaši pozitīvi tiek vērtēta pieeja dažādu reģistru datiem, no kuriem būtiskākie ir: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras informācijas sistēma, Uzturlīdzekļu garantiju fonds, vienotā datorizētā zemesgrāmata, Iedzīvotāju reģistrs, CSDD Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs, Nodarbinātības valsts aģentūras Bezdarbnieku uzskaites un reģistrēto vakancu informācijas sistēma, Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma, informācija no Valsts ieņēmumu dienesta, Veselības un

darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas datu bāze „Invaliditātes informatīvā sistēma”, kā arī pašvaldību programmas un datu bāzes. Atsevišķiem pašvaldību sociālajiem dienestiem ir pieeja arī valsts izglītības informācijas sistēmai par izglītības iestāžu audzēkņiem. Jānorāda, ka pašvaldībām ar reģistra turētājiem ir jāslēdz līgums par informācijas izmantošanu.

Varam iegūt datus no dažādiem reģistriem, no NVA, VSAA, no iedzīvotāju reģistra, no VID, no LAD, no DEĀK, un tas ļoti atvieglo darbu. (vidējs novads)

Datu bāzi mēs izmantojam ļoti intensīvi. [...] SOPA ir integrēts viss iekšā – Zemesgrāmata, VID, VSAA, NVA. To visu var pārbaudīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji norāda, ka izmanto SOPA informācijas analīzes mērķiem, klientu datu analīzei, un izstrādātā programmatūra ir nozīmīgs atbalsts, bez kura sagatavot pārskatus būtu daudz grūtāk:

Mēs paši divas reizes gadā uztaisām analīzi par sociālo palīdzību, salīdzinot ar iepriekšējo gadu: klientu skaitu, klientu struktūru, pabalstu veidus. (liels novads)

Klientu loks ir ļoti plašs, un domāju, ka papīra formātā mēs nemaz tik vienkārši nevarētu visu apkopot, tas ir samērā liels palīgs. (vidējs novads)

Vieglāk veidot pārskatus. [...] Kad uz iedzīvotāju sapulci veidojam apkopojumus piecu gadu skatījumā, tad ir vieglāk, ka šie dati tur ir, var redzēt pa kategorijām, pabalstu veidiem, ilgumiem, izmaiņām. (mazs novads)

Daļa sociālo dienestu vadītāju ļoti pozitīvi vērtē SOPA piedāvātās iespējas, un norāda, ka SOPA ir būtiski samazinājusi administratīvo slogu gan sociālo dienestu darbiniekiem, gan klientiem, jo šobrīd vienīgā izziņa, kas klientam pašam ir jānodrošina, lai saņemtu sociālo palīdzību, ir viņa bankas konta izdruka:

SOPA ir ļoti laba sistēma. Mums atnāk onkulis, un mēs jau redzam viņa pensiju, īpašumu, mašīnas, bērņus. Tas tur viss ir. Kas ir no klienta, kam viņam ir jābūt līdzī, ir konta izdruka. Vienīgi konta izdruka no bankām. Tā tad pašam jāizdrukā un jāatnes. (vidējs novads)

SOPu es vērtēju pozitīvi, trūkums ir, ka mēs nevaram dabūt pilnīgi visu informāciju par to, kas kam ir noslēpts. To varētu dabūt, bet bankas nedod. (republikas nozīmes pilsēta)

Pozitīvi tiek vērtēta SOPA programmatūras funkcijas sagatavot ikmēneša atskaites un kontrolēt tās:

Mēs šobrīd ikmēneša atskaites nododam tikai elektroniski. Asistentiem patīk. Man ļoti patīk tas, ka atskaitē rāda uzreiz kļūdas, ja kaut kas nav tā ievadīts. Patīk. Ar lielu plusu. (vidējs novads)

Vienlaikus jānorāda, ka vairāki sociālo dienestu vadītāji kritiski vērtē SOPA programmatūru, uzsverot, ka to nepieciešams pilnveidot. Piemēram, tiek norādīts, ka nepieciešams pilnveidot iesniegumu sagataves un lēmumu gatavošanas sadaļas. Citi norāda uz tādu problēmu, ka slikti darbojas savienojumi ar valsts reģistriem.

Mēs neesam apmierināti, jo ir grūti tajā strādāt. [...] Es nezinu, kāpēc savienojumi ar citām sistēmām, teiksim, ar Uzņēmumu reģistru vai VSAA, ir slikti. Bieži vien ir tā, ka cilvēks sēž, mēs mēģinām aizpildīt viņa deklarāciju, un mūs vienkārši izmet ārā no SOPA. Mēs neko vairs nevaram izdarīt. Es pati saskāros ar gada atskaitēm, kurām ir ļoti sarežģīts iesniegšanas veids. (vidējs novads)

Visa klienta lieta ir redzama SOPĀ. [...] SOPA mūs kopumā apmierina, tā tiek visu laiku pilnveidota. Mums gan ir arī ieteikumi, ko tur vēl vajadzētu uzlabot. [...] Tas ir pie iesniegumu sagatavēm un lēmumiem. (liels novads)

Grūtības strādāt ar SOPA programmu tiek skaidrotas divējādi. Pirmkārt, ir dienestu vadītāji, kas norāda, ka SOPA sākotnēji tika izveidota sociālās palīdzības administrēšanai, bet tad laika gaitā ir būtiski papildināta ar dažādām citām iespējām un funkcijām, un, iespējams, tādēļ tehniskais risinājums nav piemērots visu funkciju veikšanai:

Varbūt tas ir tāpēc, ka tā nemitīgi tiek papildināta, tāpēc „karas” augšā. Ik pa laikam kaut kas tiek pārorganizēts, un tad pēc apmācības instrukcijas, kas ir atnākusi, mēs kaut ko nevaram atrast. Pēc tam izrādās, ka tā tur nemaz nav. Instrukcija ir atnākusi, bet vēl tur nav ievietots vai līdz mūsu pašvaldībai tas vēl nav atnācis. (vidējs novads)

SOPA ir lielisks rīks, ģeniāls, tikai tas ir jāpārtaisa. Nav jāpārtaisa pēc būtības, tas ir lielisks instruments, tikai tagad nāk virsū ļoti lieli riski, un viens no lielākajiem riskiem saucas „Microsoft”, kas izlaidīs nākamo versiju un viss! SOPA nestrādās! [...] SOPU vajag modernizēt. Sākumā tā radās, lai administrētu pabalstus, tagad tā ir apaugusi un kļuvusi liela, smagnēja un nepārskatāma. (republikas nozīmes pilsēta)

Otrkārt, grūtības darbā ar SOPA programmatūru tiek skaidrotas ar to, ka darbiniekiem ne vienmēr ir viegli apgūt jaunu programmatūru un ir sastopama iekšējā pretestība jaunu tehnoloģiju apguvē, kā arī izskan pārmetumi programmatūras izstrādātājiem par programmas sarežģītību:

Es neesmu strādājusi šajā SOPĀ, es viņu šobrīd apgūstu. Ar to ir grūti strādāt, tā ir grūti apgūstama. (vidējs novads)

Var jau teikt, ka te tādas tantes sasēdušās, klibina ar vienu pirkstu, bet tad tā tante risina citādāk. Man nav nekas pret tehnoloģijām, ja tās man ko atvieglo, bet, ja tās man sāk sarežģīt, tad esmu pret. Ja sarežģīt dēļ manas nezināšanas, labi, es varu pamācīties, bet tad tomēr dodiet man ziņu. Bet, ja sarežģīt tikai sarežģīšanas pēc, tādu iemeslu dēļ, ka viņi nespēj kaut ko nodrošināt, piemēram, aizsardzību, tad varbūt pašiem jāpamācās. (mazs novads)

Citi sociālo dienestu vadītāji savukārt tieši uzsver, ka programmatūras izstrādātāji ir ļoti atsaucīgi, visu laiku cenšas sistēmu uzlabot un uzklausa ieteikumus:

„ZZ dats” ir pasakaini un atsaucīgi - reaģē ļoti zibenīgi. Viņi ir ļoti labi. (vidējs novads)

Firma, kas piedāvā programmu, ir ļoti atsaucīga uz visām nepieciešamajām izmaiņām, ātri pielāgo programmu likumdošanas izmaiņām. (liels novads)

SOPA vienmēr ir atsaucīgi un vajadzības gadījumā vienmēr ir palīdzējuši. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka nepieciešams pārvarēt bailes no jaunā, pieņemt jauninājumus, un tad tie būtiski atvieglo darbu. Vairāki sociālo dienestu vadītāji norāda, ka sākotnēji pretojušies šādas programmatūras ieviešanai un izmantošanai, bet tagad atzīst, ka programma ir laba un palīdz darbā:

Mēs jau esam tie cilvēki, kas vienmēr no visa jaunā baidāmies. Baidāmies, jo tas ir jauns. Bet šobrīd strādā mums šīs atskaites, kuras ņem uzreiz Labklājības ministrija no SOPAs par asistenta pakalpojumu. Lai gan līdz pagājušam gadam mēs vēl rakstījām papīra formātā. Īstenībā tas ir ļoti ērti. Saprotams, ka nav jābaidās no tā. (mazs novads)

Lietojam programmu SOPA. Kad es atnācu strādāt, man par to nebija nekādas saprašanas, bet tagad viss ir kārtībā. Šobrīd visu par klientu esam sākušas piezīmēt SOPĀ, jo esam atklājušas, ka tas ir ļoti viegli. Gan nosūtīt, gan izlasīt. Caur programmu veicam arī analīzi, jo redzam apsekošanas un citu informāciju. (mazs novads)

SOPA. Tā ir ļoti jauka programma, kā izrādās, jo mēs sākumā mazliet šņācām, krācām. Pasakaina un ļoti laba programma. (vidējs novads)

110% par! Un tam ir vairāki iemesli. Pirmkārt, mēs dzīvojam 21.gadsimtā. Otrs, ja dara prātīgi, lēnām, pārdomāti, ieklausoties lietotājos, nu tas nežēlīgi paaugstina darba efektivitāti. Tas atbrīvo resursus citām lietām. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo dienestu vadītāji izmanto arī citas programmatūras, un kā piemēri tika minēti dažādas pašvaldību lietvedībai izveidotās programmas: dokumentu vadības sistēmas pašvaldībām „Namejs”, „Lietvaris”, pašvaldību budžeta programma „Visvaris”, datu aplūkošanas lietojumprogramma „JUPIS”, lietojumprogramma „PERS”, kas veic pašvaldības iedzīvotāju uzskaiti, dzīvesvietas deklarēšanu un dzīvesvietas datu uzskaiti, un citas:

Man ir „Namejs”, kas ir mūsu pašvaldības kopējais tīkls, kurā mēs visi strādājam. Mēs varam pa taisno sazināties ar domi vai ar attiecīgo speciālistu, kas ir tai sistēmā iekšā. Viņš uzreiz var dot savu rezolūciju, konsultāciju vai kaut ko tamlīdzīgu. (vidējs novads)

Izmantojam daļēji NPAIS, kas ir Nepilngadīgo personu atbalsta informācijas sistēma. Tad arī grāmatvedības programmas, un tā kā apsaimniekošanā ir sociālās mājas, tad NAMS, un zinu, ka darbinieki izmanto arī JUPIS, kur ir informācija par radniekiem. Izmantojam LURSOFT. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka sociālo dienestu speciālistu darba laiks, kas veltīts komunikācijai ar klientu, ir pārāk mazs, un pārāk daudz laika aizņem dažādu dokumentu kārtošana, ko, izmantojot IT resursus un mazinot administratīvo slogu, vēl ir iespējams mazināt:

Mūsu pētījums parādīja, ka 50% no darba laika darbinieks pavada ar papīriem. Tas ir briesmīgi! Kad mazliet šo to piekoriģējām, sanāca 30-40%, bet vienalga tas ir ļoti daudz. Jo vēl 30% bija visādas lietas sadarbībai ar kaut ko, bet ne ar klientu! Visādas sanāksmes, vēstules utt. Ideālais mērķis ir tas, ka darbiniekiem ir vairāk laika komunikācijai ar cilvēkiem dzīvē. (republikas nozīmes pilsēta)

Nākamais kopumā kā pieejams vērtētais resurss ir finanšu resursi (15.A. zīmējums), kuru par pilnīgi pietiekamu atzina 15% sociālo dienestu vadītāju, par drīzāk pietiekamu – 62% un par drīzāk nepietiekamu – 22%. Viskritiskāk finanšu resursu pietiekamību vērtēja Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (6 respondenti jeb 32% to vērtē kā drīzāk nepietiekami, tikai 1 respondents jeb 5% – kā pilnīgi pietiekami).

Infrastruktūras (ēku un telpu) pieejamības vērtējumā pilnīgi un drīzāk pietiekami vērtējumi tikai nedaudz pārsniedz pusi (attiecīgi 25% un 32%), kamēr personāla un laika resursu vērtējumā virsroku ņem atbildes „drīzāk nepietiekami” un „pilnīgi nepietiekami”. Infrastruktūras pieejamību vispozitīvāk vērtē Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, kamēr pārējos novados – samērā līdzīgi. Neapmierinātāki ar infrastruktūras pieejamību ir republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji. Personāla resursu vērtējumā pozitīvākus vērtējumus snieguši Rīgas un Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji, savukārt pašvaldības lieluma griezumā – visi novadi, izņemot republikas nozīmes pilsētas. Laika resursu pietiekamības vērtējumā nozīmīgas reģionālās un pašvaldības lieluma atšķirības nav novērojamas – pietiekamo un nepietiekamo atbilžu īpatsvars ir līdzīgs, tikai tas dažādi sadalās starp atbildēm „drīzāk” un „pilnīgi” pietiekami vai nepietiekami.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros daudzi intervētie sociālo dienestu vadītāji dienestiem pieejamos personāla resursus vērtē kā nepietiekošus, lai nodrošinātu ikdienas darbu un savlaicīgi reaģētu uz klientu vajadzībām:

Slodze īstenībā ir liela, jo ļoti bieži ir tā, ka uzreiz nevar to darbu paveikt tā, kā tas būtu vajadzīgs. Uzreiz to lietu nevar apstrādāt pēc klienta aiziešanas. Tā noliekas un noguļas kādu laiciņu, tikai tad var pieķerties. Par pārējiem resursiem nevarētu sūdzēties, bet tiešām mums trūkst darbinieka. (mazs novads)

Būtu vajadzīgs papildus speciālists, darba organizators, kas veic pabalstu aprēķināšanu, lai var vairāk strādāt ar gadījumu, pielietot dažādas metodes. (mazs novads)

Ja runāju par ģimenes atbalsta daļu, tad ir nepietiekami personāla resursi. (republikas nozīmes pilsēta)

Bieži vien šī nepietiekamā finansējuma dēļ mēs esam ierobežoti, lai sniegtu kvalitatīvu palīdzību. (vidējs novads)

Lielo pilsētu sociālo dienestu vadītāji izjūt to, ka ar katru gadu palielinās sociālo dienestu darba apjoms pakalpojumu skaita ziņā, un ņemot vērā to, ka katru sociālo pakalpojumu vai pabalsta veidu ir arī jāadministrē, pieaug darbinieku slodze, bet jaunas sociālo darbinieku štata vietas netiek veidotas:

Mēs visu laiku šeit sēžam un domājam, ka mēs esam tikpat, cik mēs esam, tikai mums paliek arvien vairāk dažādi tie pakalpojumi, un notiek šo pakalpojumu administrēšana ar esošajiem resursiem. [...] Prasītos vēl viens cilvēks palīgā darbā ar sociālajiem pakalpojumiem. Bet kā nu ir, tā ir. Nevar sūdzēties. (republikas nozīmes pilsēta)

Personāla resursi būtu nepieciešami vairāk, ņemot vērā daudzus atbalsta veidus, kas mums ir. [...] Būtu nepieciešami vēl kādi 4-5 darbinieki. (republikas nozīmes pilsēta)

Slodzes cilvēkiem ir par lielu, bet diemžēl mēs neko nevaram darīt. [...] Es gribētu, lai būtu vēl kāds sociālās palīdzības organizētājs. Mēs netiekam ar to daudzumu galā. Darbinieku dabūt ir ļoti grūti, jo pašvaldībai ir savs skatījums. Viņiem liekas, ka darbinieku ir par daudz. Tas ir maldīgs iespaids. [...] Tad, kad vajag strādāt tieši ar sociālās palīdzības organizēšanu, tad darbinieku pietrūkst. (republikas nozīmes pilsēta)

Mazākās pašvaldībās ierobežotie personāla resursi, kas ir sociālo dienestu vadītāju rīcībā, neļauj attīstīt pašvaldībai nepieciešamos sociālos pakalpojumus, piemēram, dienas centrus noteiktām mērķa grupām, kā arī samazina iespējas sociālajiem darbiniekiem specializēties darbam ar noteiktām mērķa grupām un celt sava darba kvalitāti.

Ja es tos darbiniekus varētu dabūt klāt, attīstītu vēl dienas centrus. Tas jau būtu daudz. [...] Es gribētu, ka man ir klāt darbinieki, tad es varētu tās kompetences vairāk sadalīt. Tā kā man ir viens darbinieks ģimenēm ar bērniem, tā varētu būt par visām jomām, kur man ir mērķa grupas. (vidējs novads)

Būtu vairāk finanses, būtu vairāk pakalpojumu, būtu iespējas piesaistīt personālu. Bet es nevaru sūdzēties, mums šogad iedeva arī divas štata vietas klāt. Datu ievades operatore, kas palīdz programmā visu savādīt. (liels novads)

Vienmēr var vēlēties, lai būtu kvalitatīvāk, pilnveidoties. Viss mums atdurās pret resursiem. [...] Lielākā problēma ir tā, ka nevaram visu uz vietas, speciālistu pietrūkst. Līdz ar to arī pakalpojumi nav pieejami. (mazs novads)

Ja pašvaldībā netiek izpildīta normatīvajā regulējumā noteiktā prasība nodrošināt vienu sociālo darbinieku uz 1000 iedzīvotājiem, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji to min kā uz galveno problēmu attiecībā uz resursu pieejamību (sk. sīkāk arī nodaļu „Sociālā dienesta darba slodze”):

Rindas mums nestāv, un mēs ar visu kopumā tiekam galā, bet, protams, ļoti priecātos, ja spētu izpildīt normu viens darbinieks uz 1000 iedzīvotājiem. Šobrīd dienestā esam [...], mums trūkst vēl [...] darbinieki. Tad mēs vairāk varētu veikt preventīvo darbu. Pagaidām tiekam pamatā galā ar problēmu risināšanu. [...] Nav štata vietu pašvaldībā. Pašvaldība nepaplašina dienestu. Bet nav tā, ka mēs netiekam galā, ka mums stāv neatrisinātas lietas. (liels novads)

Par pārslodzi sūdzas arī paši sociālo dienestu vadītāji, norādot, ka, piemēram, darba kvalitātes uzraudzības sistēma nav izveidota un ieviesta tieši sociālā dienesta vadītāja noslodzes dēļ:

Sociālajā dienestā mums nav izveidota atsevišķa [darba kvalitātes uzraudzības] sistēma. [...] Mums pietrūkst laika un resursu tam pieķerties. Šobrīd kvalitātes kritēriji ir ekskluzīva lieta. Protams, mums ir darbinieku vērtēšana un pārrunas ar darbiniekiem, bet kvalitātes programma nav atsevišķi. Zinot ISO, jāatzīst, ka tā ir atkal ļoti liela papīru darīšana, es kā dienesta vadītājs to vienkārši šobrīd nevaru atļauties. (republikas nozīmes pilsēta)

Citās pašvaldībās ir lielas grūtības atrast kvalificētus speciālistus, lai nodrošinātu to, ka tad, kad kāds sociālais darbinieks aiziet no darba, būtu iespēja pieņemt jaunu darbinieku. Sociālajos dienestos ilgstoši ir brīvas vakances, jo darba tirgū trūkst kvalificētu speciālistu. Daudzos gadījumos sociālo dienestu vadītāji ir spiesti pieņemt darbā personas, kuru kvalifikācija ir neatbilstoša (sk. sīkāk nodaļu „Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence”):

Trūkst darbinieku. Trūkst telpu, lai atvērtu jaunu pakalpojumu. Izmisīgi ir tas, ka speciālistu trūkst. Arī šobrīd mums ir izsludināts konkurss, bet ir pieteikušies tikai trīs cilvēki, no kuriem tikai vienam ir pieredze ar sociālo darbu. Pārējie ir citas jomas speciālisti, kuriem pat nav izglītības sociālajā jomā. (vidējs novads)

Mums pietrūkst darbinieku. Īstenībā bija tā, ka mums viens darbinieks aizgāja, un tā vietā netika pieņemts, līdz ar to palika darbinieki tik, cik mēs esam. (mazs novads)

Bija sociālais darbinieks ar veciem cilvēkiem un invalīdiem, viņš bija arī kā sociālais darbinieks ar ģimenēm ar bērniem. Viņam izglītība atbilda. Bet, diemžēl, tagad ar martu ir aizgājis projām. Tas nozīmē, ka mums atkal jādomā, kā piesaistīt jaunu cilvēku, jāmeklē jauns speciālists. (mazs novads)

Attiecībā uz infrastruktūras un materiāli tehnisko nodrošinājumu kvalitatīvās izpētes ietvaros būtisku sūdzību par resursu trūkumu nebija. Vairāki sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka sociālajam dienestam ir nodrošinātas labas telpas, transports, datortehnika, IT resursi:

Lai nodrošinātu mūsu darbību, es nevaru neko pārņemt. Mums ir labas telpas, ir jauna automašīna dienestam, ar šo gadu esam izcīnījuši algas pielikumu, mums ir nodrošinātas supervīzijas. Ir koplīgums, kas paredz [...], ir laba datortehnika. Vienmēr var vēlēties vairāk. Es vairāk uzsvērtu to, ka naudas pietrūkst pakalpojumiem. (vidējs novads)

Ir pietiekami, bet cilvēks jau ir nepiepildāma persona vai būtne, viņam vajag, vajag un vēl, un vēl un vēl. Protams, ka vajag. Viennozīmīgi vajadzības ir pēc daudz kā, bet teikt to, ka dienestam ir slikti un trūkst, melošu. (liels novads)

Viens no pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem uzsver, ka sociālā dienesta darbu ļoti būtiski atvieglo pašvaldībā organizētā administratīvā atbalsta sistēma, jo komunikācija ar iedzīvotājiem, grāmatvedības, IT jomas un juridiskās konsultācijas pašvaldībā tiek nodrošinātas centralizēti:

Ir IT nodaļas atbalsts. Mūsu darbiniekam nav, piemēram, problēmu. Ja šodien kaut kas notiek, tad mums ir viens īsais zvans, un mums IT speciālists momentā, tuvāko piecu, 10 minūšu laikā ir klāt un to visu novērš. Mums ir sadarbība ar Sabiedrisko attiecību nodaļu, kur, ja mums ir jādod kāda informācija iedzīvotājiem, tad mēs sniedzam tikai uzmetumu, un Sabiedrisko attiecību nodaļa mums pilnīgi noformē informāciju iedzīvotājiem uztveramā veidā. Tāpat mums ir grāmatvedība, mums nav pašiem sava, mums ir pašvaldībā, arī visi dokumenti, rēķinu apmaksā tā mums nav grūtība. Mēs esam labā tīklā. [...] Mums ir grāmatvedība, mums ir juridiskā nodaļa, kur katru līgumu mēs nosūtam juristam skatīšanai, un mums nav pašiem jālauza galva, kā tikt galā. (republikas nozīmes pilsēta)

Vienlaikus vairāki pašvaldību sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka, lai gan finansējums sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu nodrošināšanai kopumā ir pietiekošs, trūkst līdzekļu lielāku investīciju infrastruktūras projektiem, piemēram, sociālās mājas renovācijai:

Pašvaldības īpašumā ir māja, kura gan pašlaik ir renovējama. Gribēšana ir, vajadzības ir, bet jāskatās uz līdzekļiem. Gribam nosvērties uz sociālo māju, jo cilvēki ir, pa vienam viņi rodas, katram ir kaut kur cilvēcīgi jāpaliek. (mazs novads)

Mēs katru gadu kaut ko cenšamies ielikt budžetā un papildināt, bet mums nav naudas lielām investīcijām, lai kaut ko uzceltu. Nauda pakalpojumiem netrūkst. (liels novads)

Citos gadījumos tieši sociāli ekonomiskā situācija pašvaldībā, tajā skaitā, sabiedriskā transporta nodrošinājums, ir galvenais šķērslis, kas kavē attīstīties arī sociālajam dienestam, jo pašvaldībās ar lauku teritoriju sabiedriskā transporta nodrošinājuma trūkums neļauj piesaistīt darbiniekus, kas dzīvo nomaļus, savukārt sociālā dienesta klientiem no laukiem ir grūtības atbraukt uz sociālo dienestu novada centrā vai nokļūt veselības aprūpes iestādēs:

Autobusi nekursē noteiktos laikos, kas ietekmē darba jautājumus, lai viņš varētu pilsētā strādāt. Autobusu kursēšanas laiki nesaskan ar darba laiku un iespējām nokļūt mājās. (mazs novads)

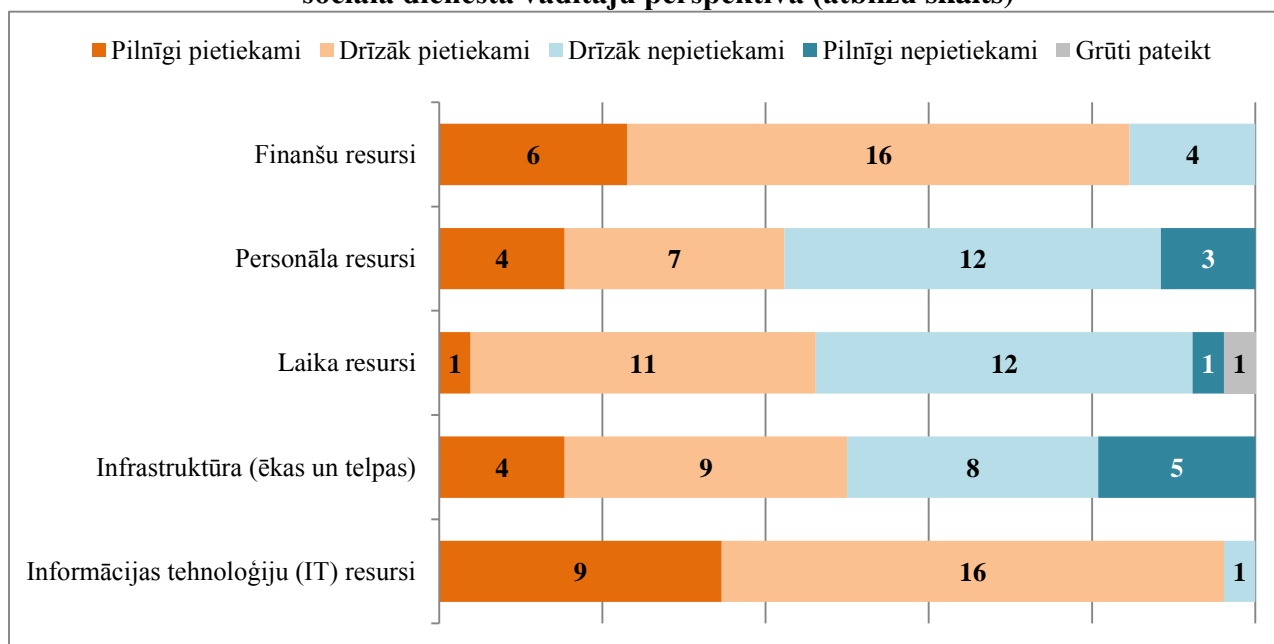
Novada pagastos ir problēmas. Tur it kā ir darbinieki, bet viņiem nav tik daudz to resursu. Lai tiktu no šīm perifērijām līdz mums, tā ir liela problēma, jo nav transporta. (vidējs novads)

Vairākās pašvaldībās sociālā dienesta darbu apgrūtina nelabvēlīgā situācija ar iedzīvotāju mājokļiem un pašvaldības dzīvojamo fondu. Ja sociālā dienesta klienti dzīvo mājokļos, kas ir kritiskā stāvoklī, bet pašvaldībai nav pietiekošu dzīvojamā fonda resursu, sociālajam dienestam ir ļoti sarežģīti palīdzēt:

Šajā gadā mums sāk veidoties problēmas: iedzīvotājiem trūkst dzīves vietas, cilvēki stāv rindā, un mēs kā dienests nevaram viņiem neko palīdzēt, jo dzīvokļu rindu mēs nevaram paātrināt. [...] Mājas ir katastrofālos stāvokļos, tajās vairs nevar uzturēties. Ir jāmeklē papildus iespējas, tad arī raksta iesniegumu domei par mājokļa piešķiršanu. Arī mēs ejam ar iesniegumiem uz domi, lai risina dzīvokļu jautājumus. Trūkst resursu, lai varētu vieglāk strādāt. (mazs novads)

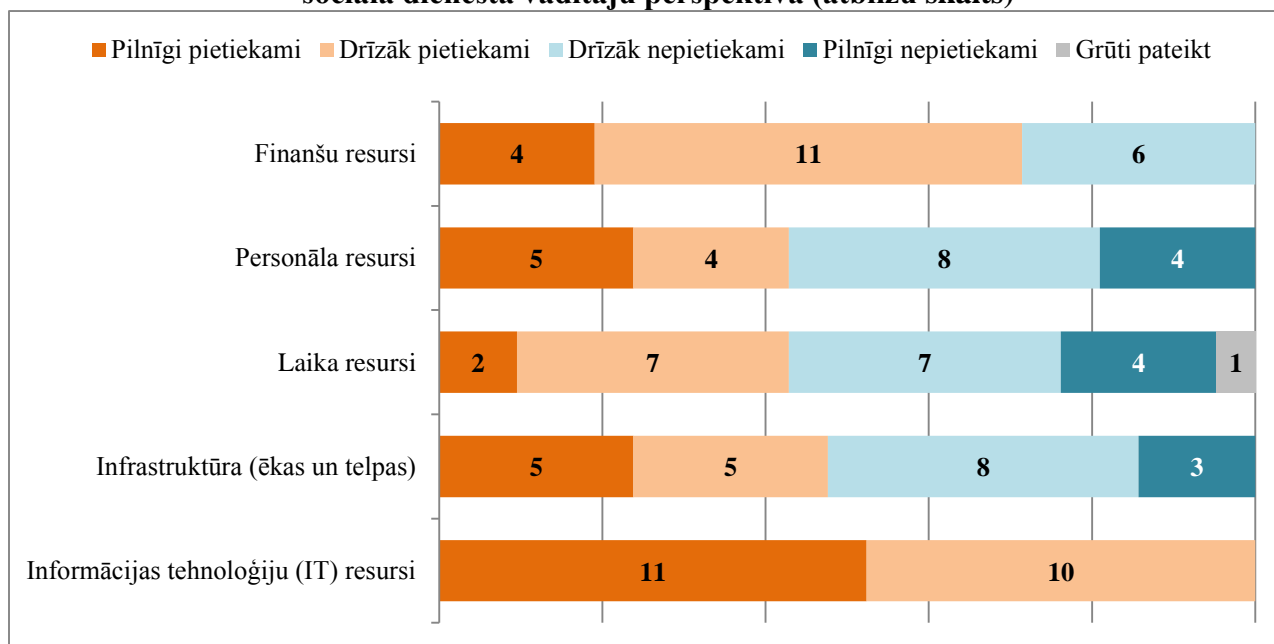
Sociālo dienestu vadītāju sniegtais dienestam pieejamo resursu vērtējums reģionālajā griezumā attēlots 15.B. – 15.F. zīmējumā.

15.B. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums RĪGAS REĢIONĀ – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



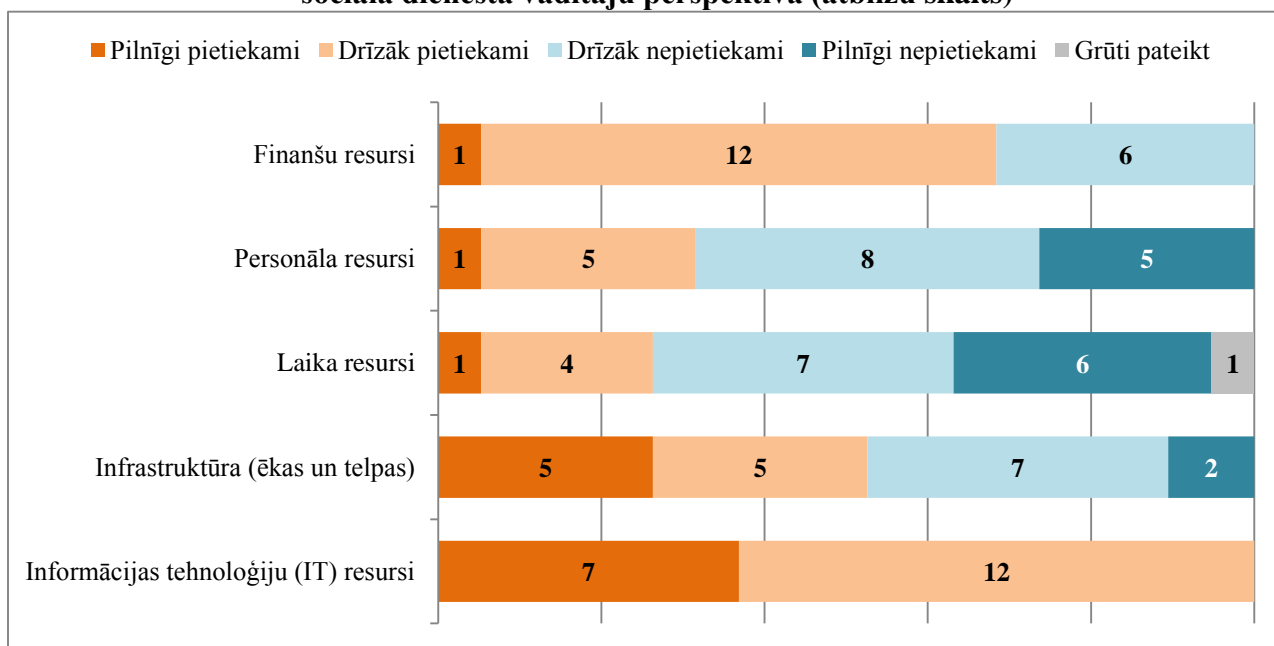
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

15.C. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums VIDZEMES REĢIONĀ – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



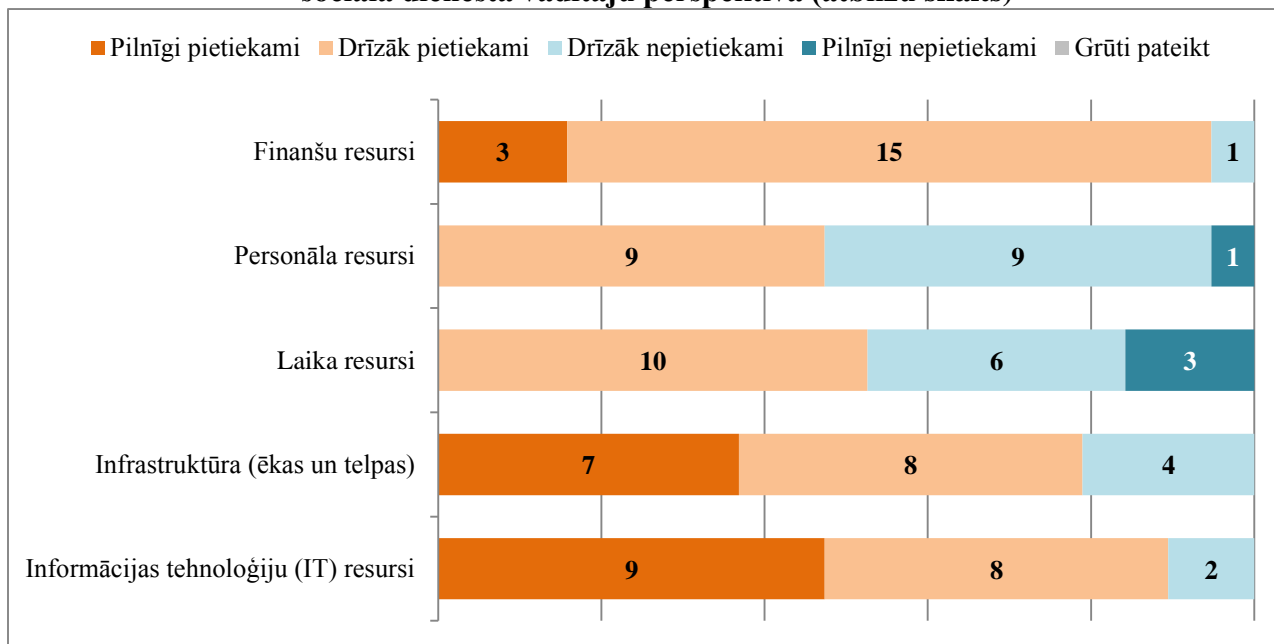
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

15.D. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums KURZEMES REĢIONĀ – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



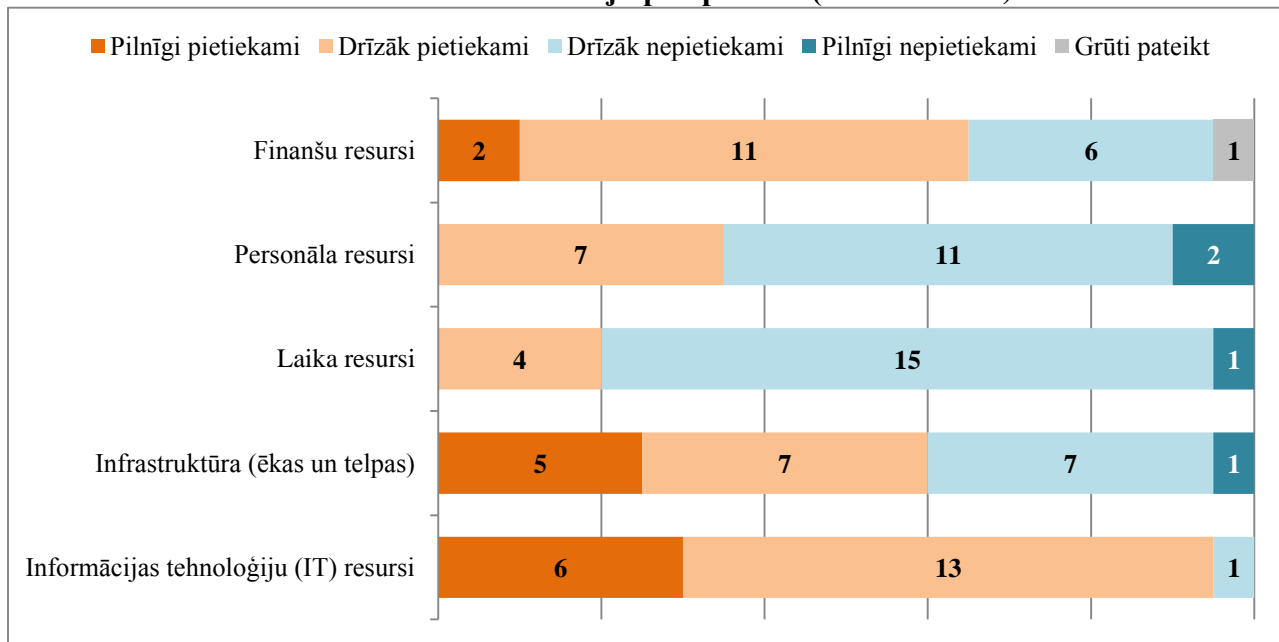
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

15.E. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums ZEMGALES REĢIONĀ – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

15.F. zīmējums. Sociālajam dienestam pieejamo resursu vērtējums LATGALES REĢIONĀ – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

Vērtējot sociālajiem dienestiem pieejamos resursus, redzams, ka kopumā dienestu vadītāji ir apmierināti ar pieejamajiem IT risinājumiem un piešķirto finansējumu, iespējams, nesaistot to tieši ar darbinieku atalgojumu, kurš ir atzīts par nepietiekošu, vērtējot sociālo dienestu tēlu un aplūkojot iespējas ieviest pašvaldībā jaunus sociālos pakalpojumus. Skaidrāk sociālo dienestu vadītāji redz infrastruktūras, personāla un laika resursu trūkumu, lai kvalitatīvi veiktu savus darba uzdevumus.

Sociālā dienesta darba organizācija un vadība

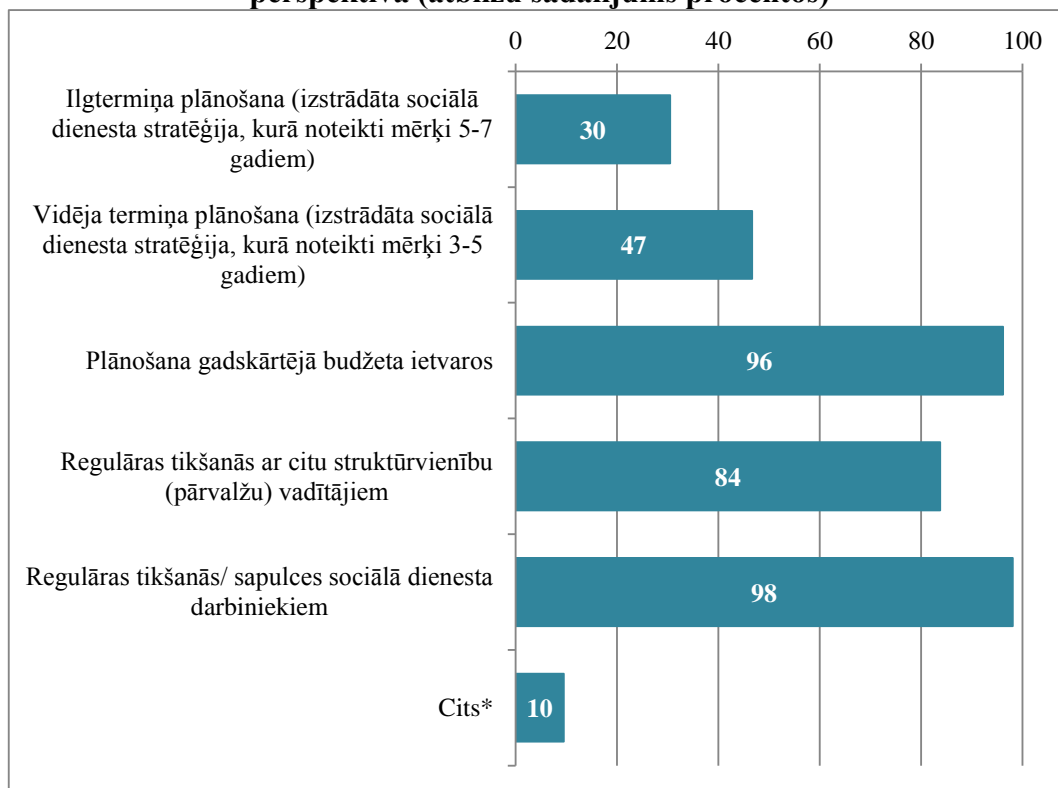
Sociālā dienesta darba organizācija pētījumā ir raksturota no abu mērķa grupu viedokļa, tomēr apskatot nedaudz atšķirīgus jautājumus. Sociālā dienesta vadītāji kvantitatīvās aptaujas ietvaros vairāk raksturo kopīgos vadības procesus un formālās attiecības ar pašvaldības vadību, savukārt sociālā darba speciālisti ir raksturojuši savu darba vidi – darba plānošanas un formālās attiecības ar dienesta vadību.

Sociālo dienestu vadītāji

Aplūkojot sociālo dienestu darba plānošanas instrumentus, 16. zīmējumā tie ir sarindoti atbilstoši plānošanas līmeņu loģiskajai secībai, t.i., sākot no ilgtermiņa plānošanas un noslēdzot ar ikdienas darba plānošanas aktivitātēm. Raksturojot instrumentus, kādi kopumā tiek izmantoti sociālā dienesta darba plānošanai, dienestu vadītāji visbiežāk min dažādus īstermiņa plānošanas instrumentus (16. zīmējums) – plānošanu gadskārtējā budžeta ietvaros (96%), regulāras tikšanās/ sapulces ar sociālā dienesta darbiniekiem (98%) un regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību (pārvalžu) vadītājiem (84%). Šie kvantitatīvie rādītāji saskan ar kvalitatīvās izpētes rezultātiem, kur sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka plānošana parasti notiek budžeta gada ietvaros. Tādus instrumentus kā vidēja termiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija un kurā noteikti mērķi 3-5 gadiem, un ilgtermiņa plānošana, kuras ietvaros izstrādāta sociālā dienesta stratēģija 5-7 gadiem, min mazāk nekā puse sociālo dienestu vadītāju. Papildus tam atsevišķi dienestu vadītāji gan kvantitatīvās

aptaujas, gan kvalitatīvās izpētes ietvaros spontāni min, ka sociālā dienesta darba ilgtermiņa plānošana ir ietverta pašvaldības attīstības plānošanas dokumentos.

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



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

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

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

Gan kvantitatīvās aptaujas, gan kvalitatīvās izpētes dati rāda, ka iepriekš minētie dienesta darba plānošanas instrumenti tiek pielietoti pēc vajadzības un pakārtoti viens otram – sākotnējā plānošana ir gada budžeta ietvaros, ikdienas darba plānošanai ar noteiktu regularitāti notiek dažādas sanāksmes.

Turklāt, kā norāda dienestu vadītāji, nelielas ikdienas sanāksmes, lai apspriestu aktualitātes, var notikt arī katru rītu, un šīs prakses dažādos dienestos atšķiras atkarībā no dienesta organizatoriskās struktūras, darbinieku skaita un tajā strādājošo ieradumiem. Tāpat dienestu vadītāji uzskata, ka kopumā viņi ir pieejami darbiniekiem, un aktuālo jautājumu noskaidrošana notiek gan pa tālruni, gan elektronisko pastu. Dažādo ikdienas darba organizācijas instrumentu pielietojumu raksturo šādi piemēri:

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

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

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

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

Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji sīkāk paskaidro savu attieksmi pret vidēja termiņa un ilgtermiņa plānošanu, proti, ikdienas darbā sastopoties ar jaunu vajadzību pēkšņu parādīšanos, viņiem ir pieredze, ka plānošana gada ietvaros ir pietiekami optimāls laika intervāls.

Katra gada pašā sākumā mēs sastādām darba plānu gadam. Mēs pārdomājam, ko mēs šajā gadā jaunu varam izdarīt. Es esmu plānojusi arī pa trīs gadiem, bet vienmēr jau sanāk to pagrozīt. Tas plāns nesanāk tāds [stabils], jo rodas jau idejas arī pa viduci. Tāpēc, man liekas, ka tas gada plāns [jau] ir tāds [oti] dižs. Nākamā lieta ir mūsu attīstības plānā ieliktais lietas, ko ir jāattīsta. Līdz ar to mūsu vidējā termiņā plānotais ir ne īpaši veiksmīgs, no manas pieredzes tāpēc, ka tās idejas un vajadzības jau uzrodas viducī. [...] Arī šis gada plāns – pa gadu tur arī kaut kas uzrodas klāt. (vidējs novads)

Runājot par dienesta organizatorisko struktūru, ir jāņem vērā vairāki aspekti. Pirmkārt, daļā pašvaldību (visbiežāk republikās nozīmes pilsētās un lielajos novados) sociālais dienests ir pakļauts Labklājības departamentam vai pārvaldei, kura attiecīgi veic daļu darba plānošanas funkciju un pienākumu, ko citās pašvaldībās izpilda sociālais dienests. Savukārt dažāda lieluma novadiem, kuros apvienota pilsēta un lauku teritorija, parasti dienests sastāv no lielākas struktūrvienības pilsētā un atsevišķiem pagastu pārvaldēs strādājošiem sociālajiem darbiniekiem. Sociālā darba speciālistu slodzes kontekstā (sk. turpmāk nodaļā „Sociālā dienesta darba slodze”) jāņem vērā, ka lauku apvidos sociālais darbinieks parasti strādā tikai konkrētajā pagastā, un, lai gan kaimiņu pagasti ietilpst tā paša novada ietvaros, bieži vien spēj sniegt informāciju tikai par savu teritoriju un darba izpildi tā ietvaros. Tādējādi, neskatoties uz to, ka teritoriālā reforma notikusi pirms astoņiem gadiem (2009. gadā), novados ar lauku teritoriju sociālo dienestu darba organizācijā saglabājās pagastu autonomijas princips.

Mums ir [...] pagasti, katrā pagastā ir sociālais darbinieks [...]. Tad mums ir vienu reizi mēnesī metodiskā diena, [...] kad mēs visi darbinieki sanākam kopā un izrunājam. Tātad, kas tev ir par problēmām, kas veicas, kas neveicas. Tā katrs darbinieks runā. Ja ir tīri tāda administratīva

informācija nododama, ja ir kaut kas mainījies likumdošanā, tad es viņus par to informēju. [...] Mums galvenais, ka ir tā metodiskā, mēs sanākam visi kopā, citādi mēs viens ar otru varam vispār netikties, katrs savā pagastā, tad vismaz tā viena diena, kad mēs satiekamies. (vidējs novads)

Atsevišķi lielo novadu sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka šobrīd (ex-ante pētījuma īstenošanas laikā) maina sociālā dienesta struktūru, veidojot to viendabīgāku, cenšoties pārvarēt tradīciju sociālā darba speciālistu piesaistīt konkrētai teritorijai.

Bija pirms dažiem gadiem arī darba grupa, kas izstrādāja kārtību, [...] ka visām darba vietām ir jābūt unificētām, kas nozīmē, ka jebkurā brīdī jebkurš darbinieks ir aizvietojams un jebkurš kolēģis var apsēties jebkurā darba vietā un sākt strādāt. Tas bija būtiski jālauž, jo iepriekš pagastos, ja sociālais darbinieks aizgāja uz mēnesi atvaļinājumā, tad tur nekas nenotika! Varēja arī kultūras darbinieks vai kāda sekretāre aizvietot, jo nebija profesionālu darbinieku. Tā darba vietu plānošana [gan] vēl nav pilnībā pabeigta. (liels novads)

Nozīmīga darba organizācijas sastāvdaļa ir klientu pieņemšanas laiku noteikšana, un arī šajā aspektā dažādu dienestu starpā ir novērojamas atšķirības. Atkarībā no sociālā dienesta struktūrvienības pieņemšanas laiki var būt noteikti no divām līdz piecām darba dienām nedēļā. Ja novads ietver arī attālākas lauku teritorijas, noteiktās nedēļās dienās tajās notiek izbraukuma pieņemšana.

Samērā bieži sociālo dienestu vadītāji, it īpaši tie, kuri strādā vidējos un mazos novados, uzsver, ka cenšas darbu organizēt tā, lai pēc iespējas operatīvāk spētu reaģēt uz klientu vajadzībām vai pieprasījumu. Tomēr visbiežāk kā piemēri, kā izpaužas operatīvs darbs, dienesta vadītāji min procedūru, kura jāievēro, piešķirot sociālo palīdzību.

Kad mēs strādājam, mēs cenšamies pēc iespējas ātrāk nonākt līdz rezultātam. Ar domu, ja cilvēkam ir nepieciešams pabalsts, jo tiešām nav nekā, mēs nevilcināmies un negaidām noteiktās 10 dienas. Aizbraucam apsekojam un darām. (mazs novads)

Mums ir likumā noteiktie [mērķi]. Mums ir noteiktā laikā jāpieņem lēmumi, tas ir obligātais. Dienestā cenšas visu izdarīt pēc iespējas ātrāk, piemēram, sniegt atbalstu arī tajā pašā dienā, rast risinājumu. Ja nē, tad noteiktajā laikā – piecu dienu vai desmit dienu laikā pieņemam lēmumu. (vidējs novads)

Otra situācija, kuru sociālo dienestu vadītāji min kā operatīvas rīcības piemēru, ir reaģēšana uz izsaukumiem par iespējamo vardarbības situāciju nelabvēlīgās ģimenēs vai ārkārtas situāciju saistībā ar vientuļu vecu cilvēku aprūpi, kad personai ir jāatstāj slimnīca, taču tai ir nepieciešama pieskatīšana. Vienlaikus, kā atzīst sociālo dienestu vadītāji, ārkārtas situācijas ir tās, kas jauc ikdienas darba plānus un liek pārcelt to izpildi. Vērtējot intervijās minētos piemērus, rodas priekšstats, ka sociālo dienestu vadītājiem pietrūkst cilvēkresursu reaģēšanai (sk. iepriekš apakšnodaļu „Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējs raksturojums”) un iemaņu, kā organizēt dienesta darbu, ņemot vērā, ka daļēji tā slodze, klientu vai sadarbības partneru pieprasījums pēc noteikta veida palīdzības, pakalpojumiem vai iesaistīšanās nav prognozējams.

Dienesta darbs ir kā ātrās reaģēšanas vienība. Būtu normāli, ja mēs strādātu ar klientiem un zinātu, ka klientam, piemēram, ir rehabilitācijas plāns, kuru mēs varam uzstādīt trīs mēnešu garumā, tad ar viņu regulāri kontaktēties un visu risināt. Diemžēl mums ir šie ārkārtas notikumi, kur mums ir nekavējoties jāreaģē. Mums ir pieņemamās dienas, bet bieži vien atskan zvans, ka ir krīzes situācija. (vidējs novads)

Apkopojot pētījumā iegūto sociālo dienestu darba organizācijas raksturojumu, novērojams ir pieprasījums pēc vadības un darba organizācijas prasmju attīstīšanas, ko daļēji atzīst arī paši sociālo

dienestu vadītāji, runājot par savām profesionālās pilnveidošanās vajadzībām (sk. turpinājumā nodaļu „Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence”).

17.A. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību raksturojumam (17.A. zīmējums) tika noformulēti 12 izteikumi, kas izsaka galvenos labas pārvaldības principus, iesaistīšana plānošanā, darba uzdevumu skaidrība, autonomija dienesta darba organizēšanā, savlaicīga informācijas aprīte, atgriezeniskā saite, pozitīvs novērtējums un motivēšana. Ņemot vērā, ka vadības procesus raksturojošie izteikumi anketā un 17.A. zīmējumā ir sakārtoti noteiktā secībā, tie nav sarindoti pēc sociālā dienesta vadītāju piekrišanu izsakošo atbilžu biežuma. Tā kā vadības procesu mērījumā visi izteikumi ir formulēti pozitīvi, tad piekrišana, ka tas ir sastopams sociālā dienesta vadītāja saskarsmē ar pašvaldības vadību, tiek izpausta ar atbilžu variantiem „vienmēr” vai „bieži” sastopama situācija.

Kopumā redzams, ka sociālo dienestu vadītāji pozitīvi vērtē sociālā dienesta darba uzdevumu noteikšanu, skaidrību un savu personisko autonomiju, ko izsaka atbilžu „vienmēr” vai „bieži” augstais īpatsvars. Kopumā dienestu vadītāju saskarsmei ar pašvaldības vadību ir raksturīga

iesaistīšana sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā augstākajā (pašvaldības) līmenī (49% uzskata, ka tas notiek vienmēr, 31% – ka bieži), sociālā dienesta vadītājam ir saprotami viņa darba uzdevumi (61% vadītāju atzīst, ka tā notiek vienmēr, 37% – ka bieži), savus darba uzdevumus dienesta vadītājs var paveikt noteiktajos termiņos (23% atzīst, ka tas iespējams vienmēr, 68% uzskata, ka bieži), sociālā dienesta darba izpildei nepieciešamā informācija ir pietiekama (29% – vienmēr un 58% – bieži) un sociālā dienesta vadītājs pats izvēlās veidu, kā organizēt dienesta darbu (51% – vienmēr un 45% – bieži). Samērā bieži sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka pašvaldības vadība savlaicīgi informē par izmaiņām, kas skar sociālā dienesta darbu (40% – vienmēr un 37% – bieži), un ka pašvaldības vadība aprunājas ar dienesta vadītāju pirms pieņem sociālo dienestu skarošus lēmumus (40% – vienmēr un 36% – bieži).

Iesaistīšana sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā augstākajā (pašvaldības) līmenī biežāk notiek mazajās pašvaldībās – saskaitot „vienmēr” un „bieži” atbilžu īpatsvarus, visaugstāko iesaistīšanas pakāpi ir atzinuši mazo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji. Savukārt republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji, ja tiek iesaistīti, tad atzīst, ka tas notiek „vienmēr”, taču viņu starpā ir arī tādi, kas dienesta darba plānošanā pašvaldības līmenī ir iesaistīti reti vai nekad. Biežāk savu aktīvu iesaistīšanu sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā augstākajā līmenī atzīst Zemgales un Latgales reģionu sociālo dienestu vadītāji.

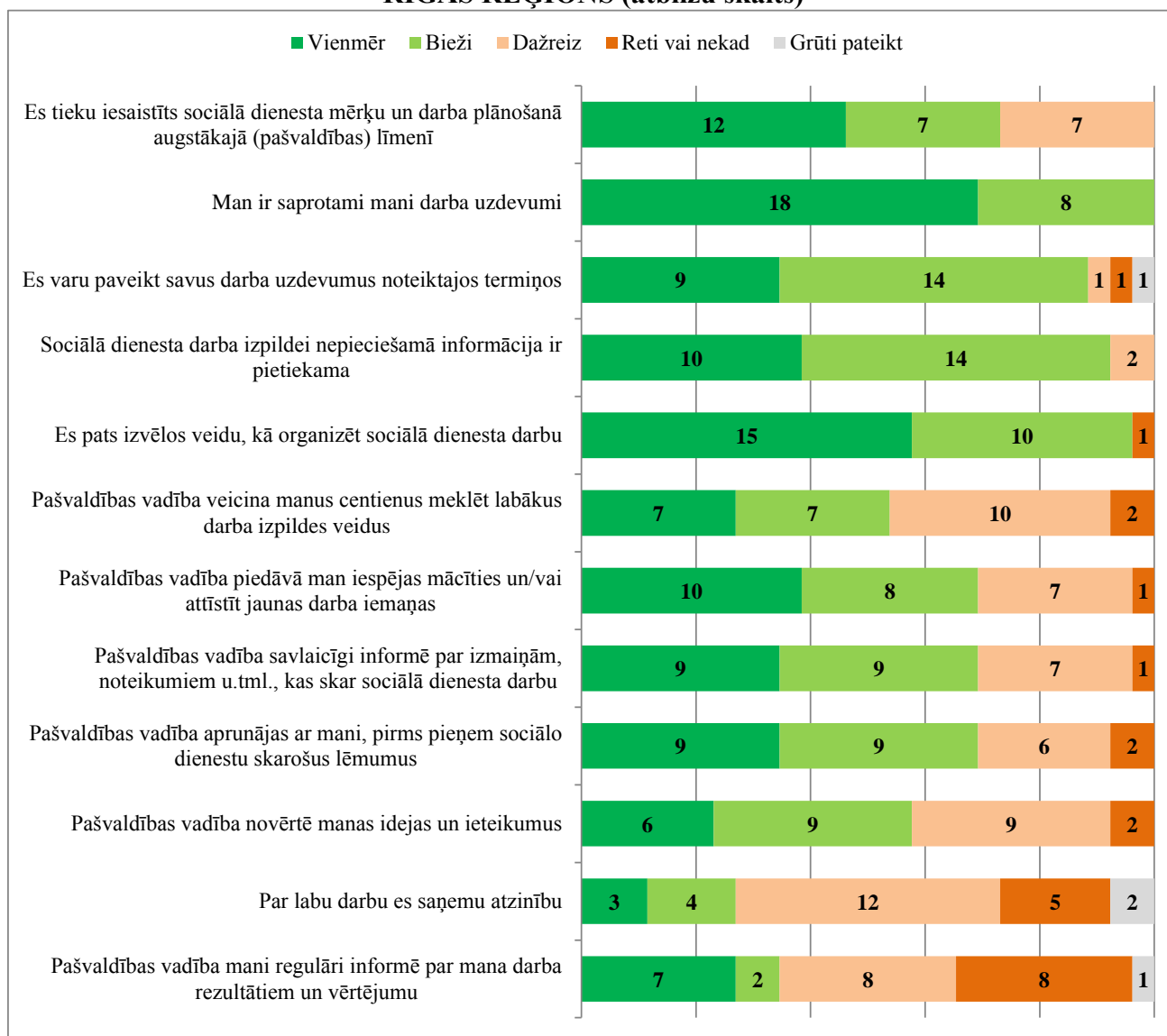
Vērtējumā par darba uzdevumu skaidrību un iespēju sociālā dienesta vadītājam pašam izvēlēties veidu, kā organizēt dienesta darbu, dažādu reģionu un pašvaldību lielumu sociālo dienestu vadītāji tiecas atšķirīgi izvēlēties raksturot situāciju, izmantojot atbilžu variantus „vienmēr” un „bieži”, taču kopīgas un skaidras vērtējumu ietekmējošas tendences noteikt nav iespējams.

Lielākās grūtības veikt savus darba uzdevumus noteiktos termiņos izjūt republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji, kamēr visveiksmīgāk ar to galā tiek vidējo novadu dienestu vadītāji. Lai gan kopumā pozitīvi, tomēr par dienesta darbam nepieciešamās informācijas pietiekamību kritiskāk izsakās Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji.

Ievērojami retāk sociālo dienestu vadītājiem sadarbībā ar pašvaldības vadību izdodas izjust citus labu pārvaldību raksturojošus aspektus – atzinību, atgriezenisko saiti un pamudinājumus meklēt labākus darba izpildes veidus (17.A. zīmējums). 31% sociālo dienestu vadītāju norāda, ka reti vai nekad sastopama situācija, ka pašvaldības vadība regulāri informētu par dienesta vadītāja darba rezultātiem un vērtējumu, un 30% atzīst, ka reti vai nekad nav saskārušies ar atzinību par labu darbu. Abos gadījumos biežāk tie ir mazo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji, kuri reti vai nekad saņem atgriezenisko saiti un atzinību, savukārt republikas nozīmes pilsētu griezumā redzama spēcīgu viedokļu polarizācija, kas nozīmē, ka būtiska iezīme ir šo pašvaldību vadībai, nevis tās lielumam vai atrašanās vietai.

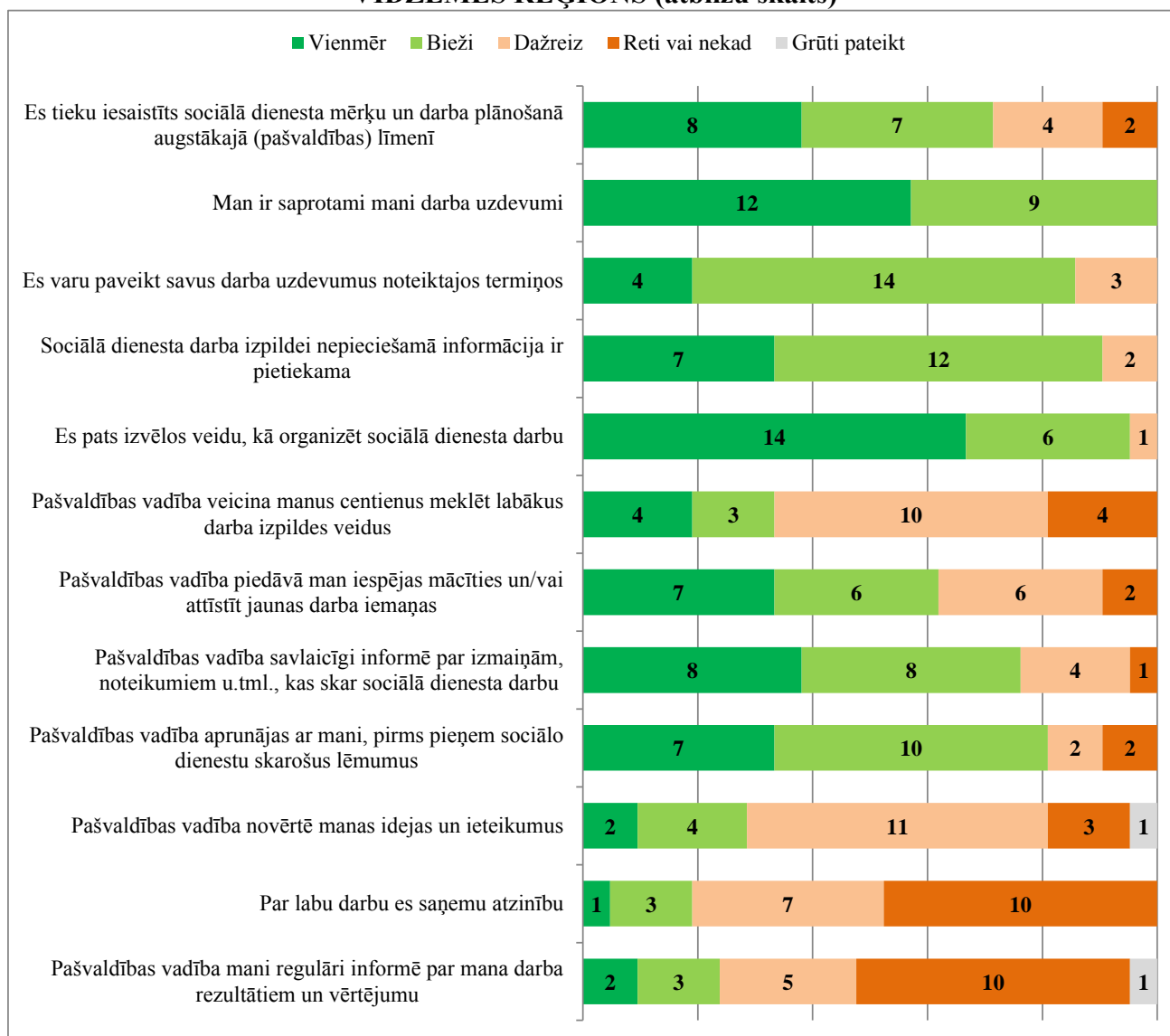
Sociālo dienestu vadītāju pašvērtējums par sadarbību ar pašvaldības vadību reģionu griezumā ir attēlots 17.B. – 17.F. zīmējumā.

17.B. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums – RĪGAS REĢIONS (atbilžu skaits)



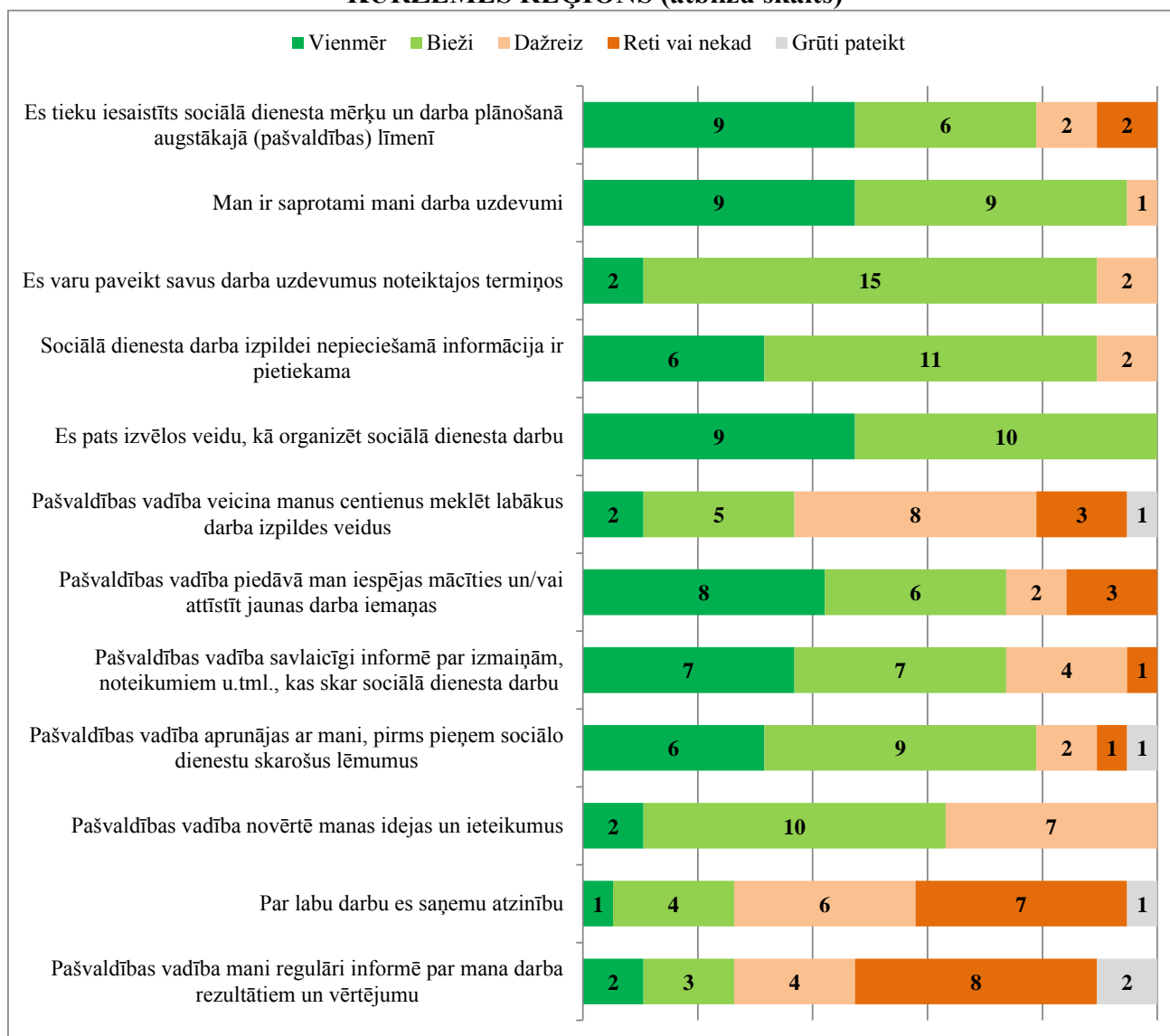
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

17.C. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



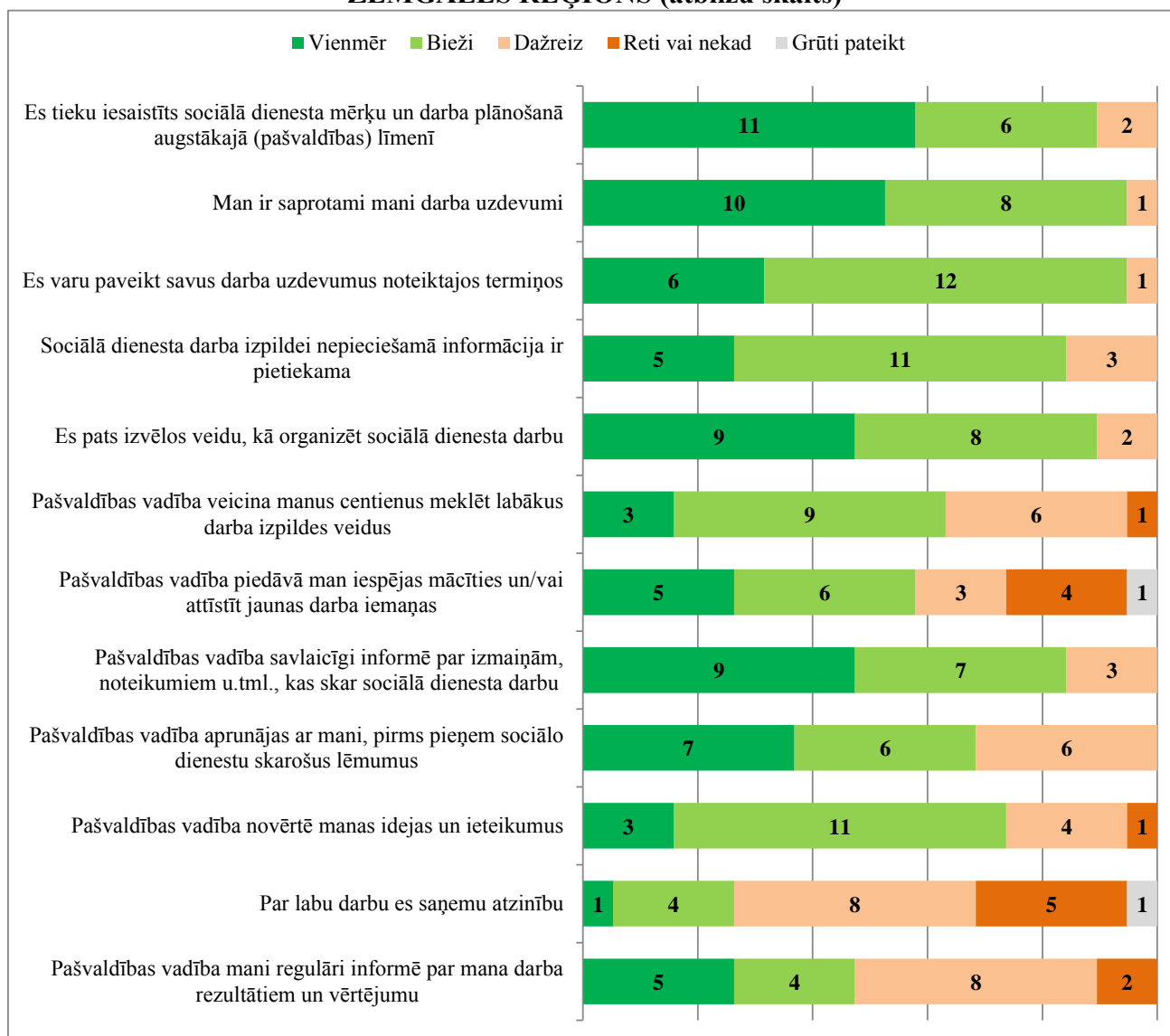
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

17.D. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums – KURZEMES REĢIONS (atbilžu skaits)



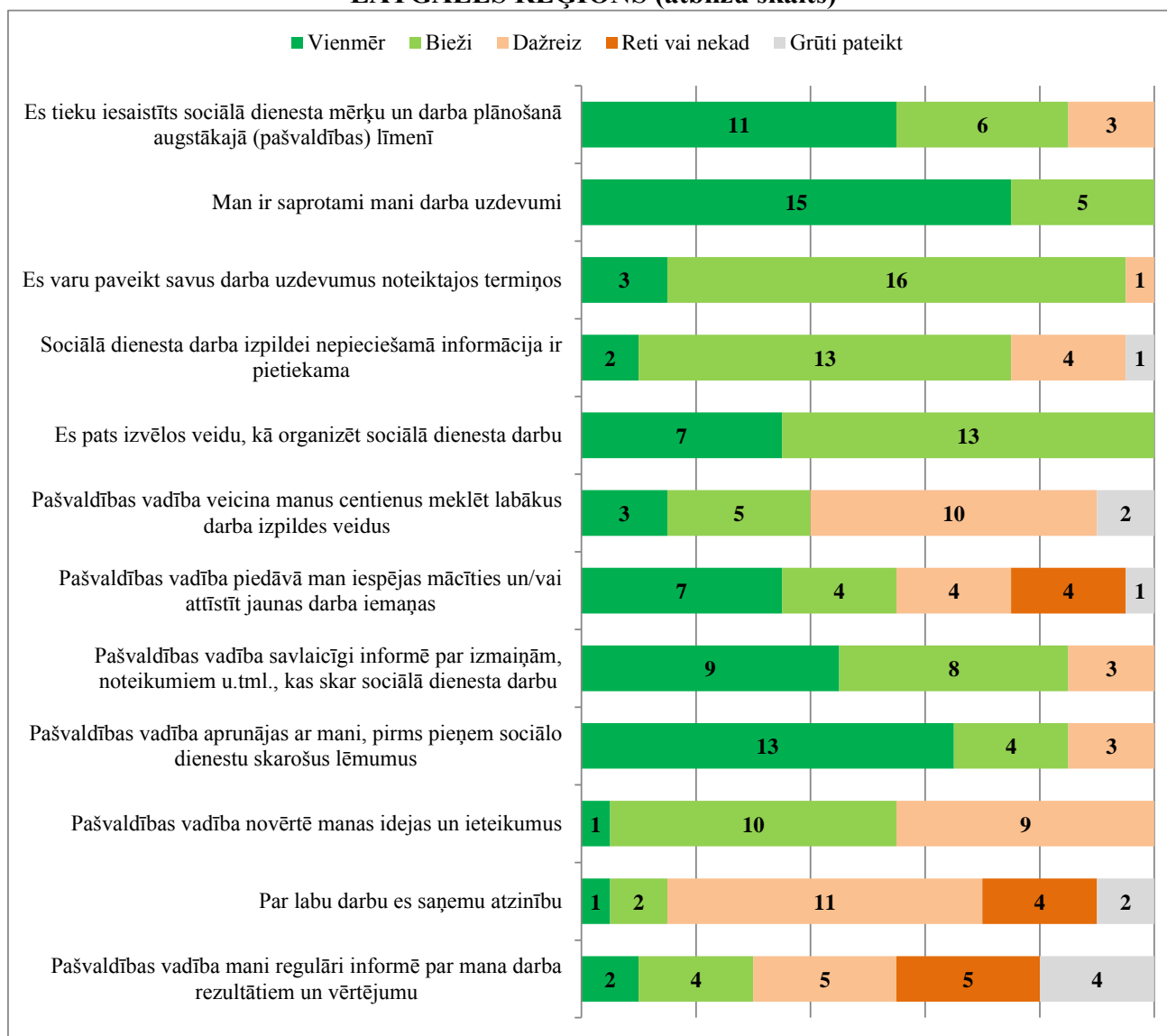
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

17.E. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

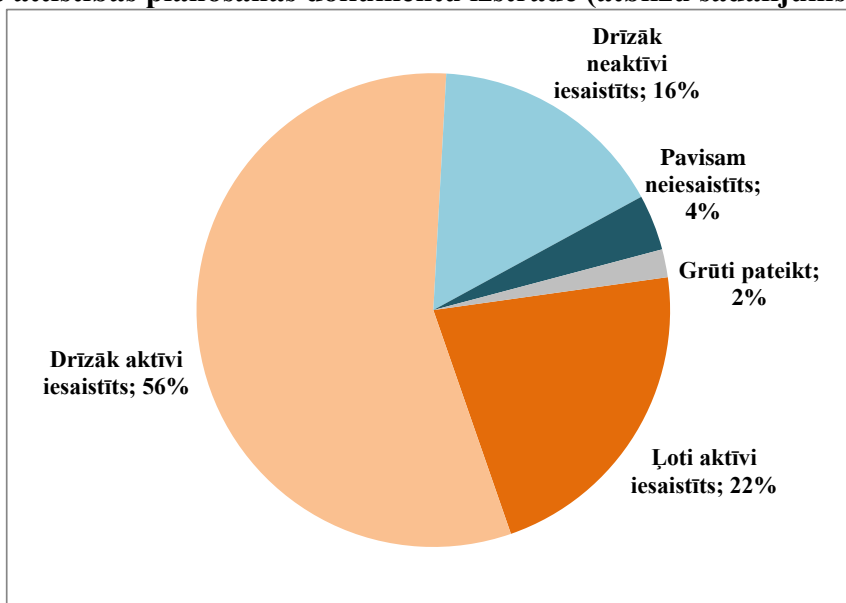
17.F. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju sadarbības ar pašvaldības vadību pašvērtējums – LATGALES REĢIONS (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

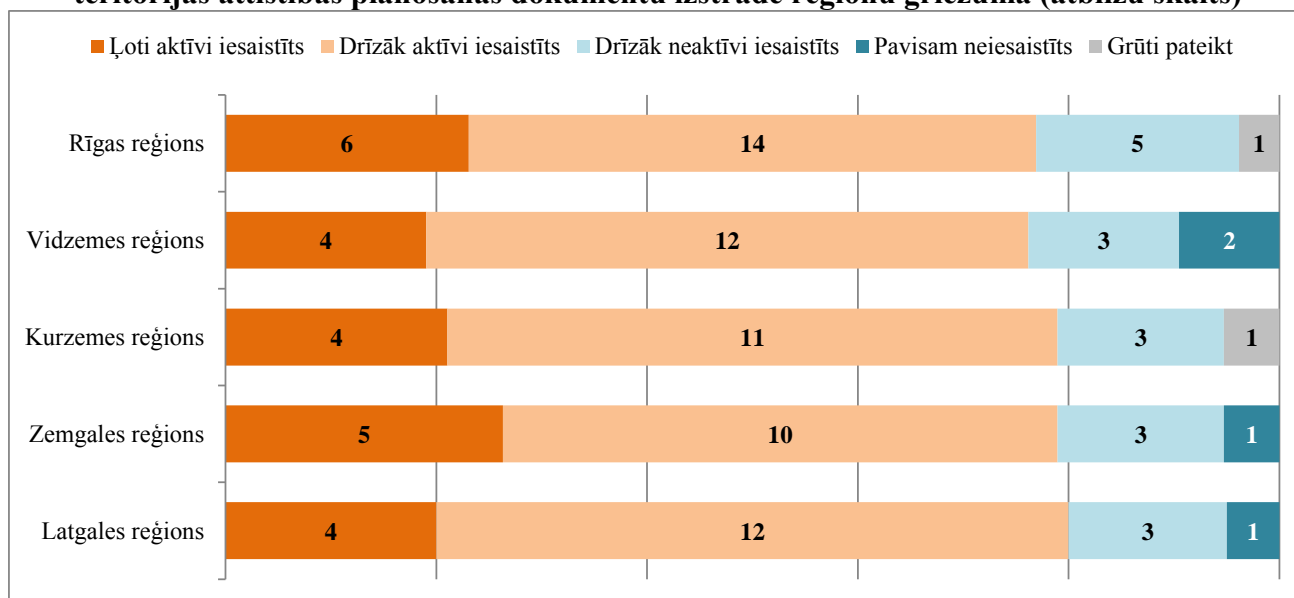
Runājot par sociālā dienesta vadītāja personīgo iesaisti priekšlikumu sniegšanā tās pašvaldības, kurā viņš šobrīd strādā, teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē jautājumos, kas attiecas uz sociālā dienesta kompetenci (18.A. zīmējums), redzams, ka lielākā daļa aptaujāto uzskata, ka ir bijuši iesaistīti ļoti aktīvi (22%) vai drīzāk aktīvi (56%). To, ka viņi pavisam nav bijuši iesaistīti attiecīgo dokumentu izstrādē, uzskata 4% sociālo dienestu vadītāji. Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju atbildes reģionālajā griezumā (18.B. zīmējums), redzams, ka kopējais „ļoti aktīvi iesaistīts” un „drīzāk aktīvi” iesaistīts atbilžu īpatsvars ir līdzīgs, tomēr dažu reģionu (Vidzemes, Zemgales un Latgales) atsevišķu dienestu vadītāji norāda, ka pavisam nav bijuši iesaistīti pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē jautājumos, kas attiecas uz sociālā dienesta kompetenci. Savukārt pašvaldību lielumu griezumā redzams, ka republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji atzīst, ka bijuši ļoti aktīvi iesaistīti pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē, savukārt mazo novadu sociālo dienestu vadītāji nedaudz biežāk uzskata, ka bijuši iesaistīti drīzāk neaktīvi vai pavisam nav bijuši iesaistīti pašvaldības attīstības dokumentu izstrādē.

18.A. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju iesaiste priekšlikumu sniegšanā pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

18.B. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju iesaiste priekšlikumu sniegšanā pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē reģionu griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

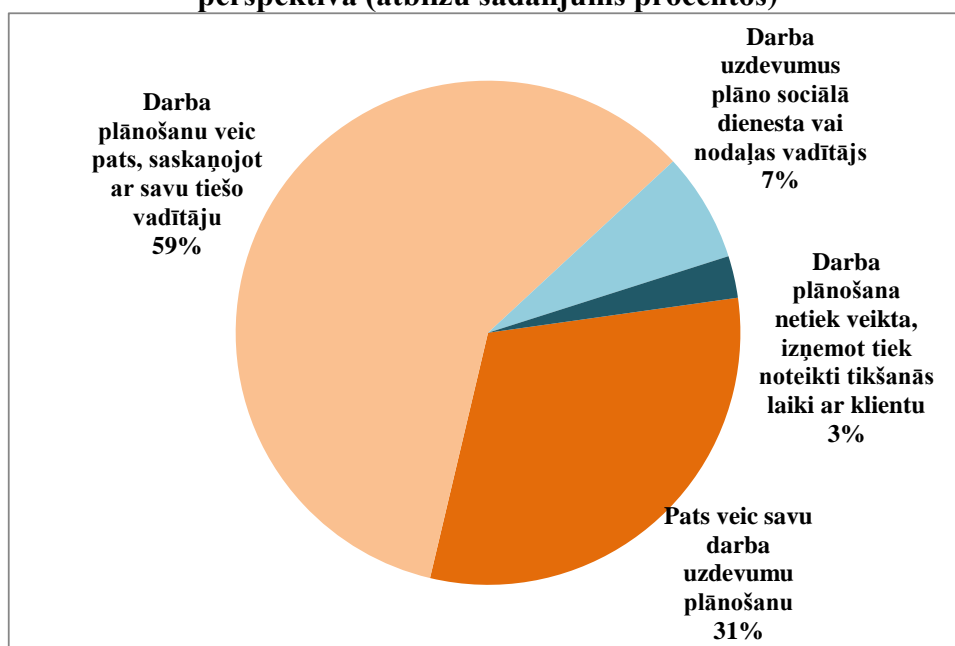
Kopumā, iepazīstoties ar pētījuma rezultātiem, redzams, ka sociālo dienestu vadītāji tiek samērā aktīvi iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā, tomēr sadarbībā ar pašvaldības vadību pietrūkst regulāras informācijas par darba rezultāta vērtējumu, atzinības par labi veiktu darbu, kā arī atsaucības uz dienesta vadītāja idejām un ieteikumiem.

Sociālā darba speciālisti

Līdzīgi kā sociālā dienesta vadītāji sastopas ar autonomiju, plānojot sociālā dienesta darbu kopumā, sociālā darba speciālisti visbiežāk atzīst, ka plāno savu darbu paši, saskaņojot ar tiešo vadītāju (59%;

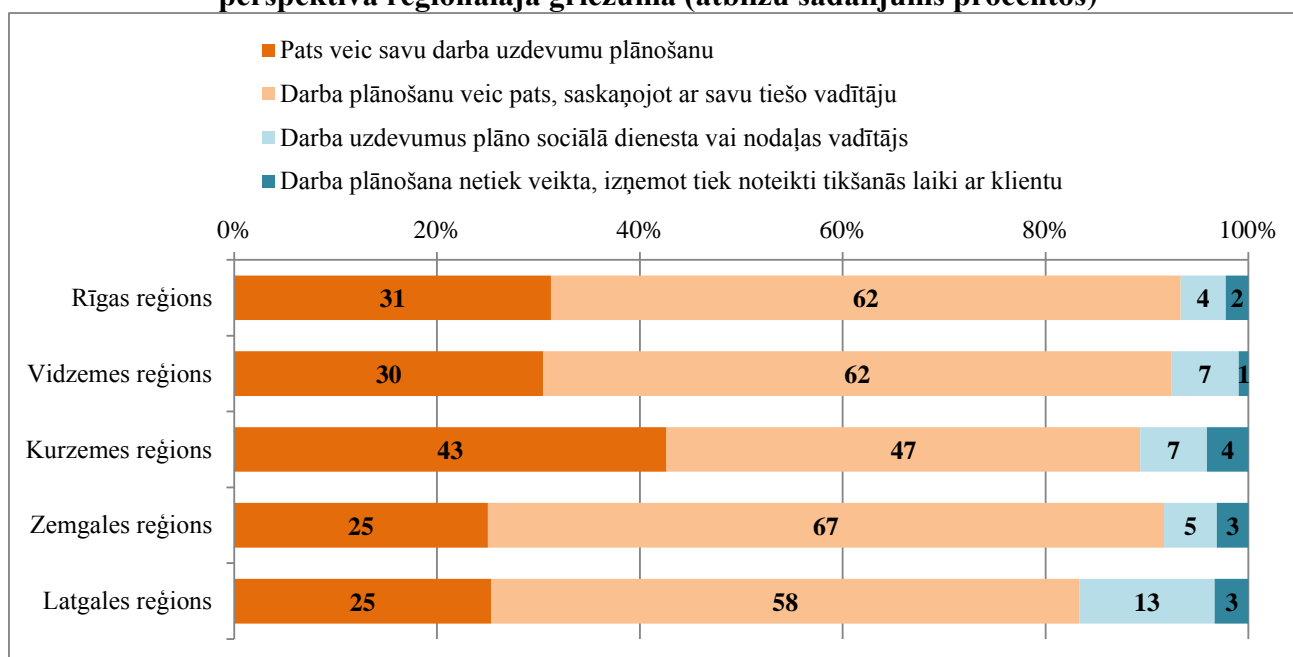
19.A. zīmējums). Retāk aptaujātie atzīmēja, ka darbu plāno pilnīgi patstāvīgi (31%). Šāda situācija ir raksturīgāka sociālajiem darbiniekiem ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (49%), kā arī Kurzemes reģionā (43%; 19.B. zīmējums). 7% atzina, ka darba uzdevumus plāno sociālā dienesta vai nodaļas vadītājs. Biežāk šādu atbildi snieguši Latgales reģionā strādājošie (13%), kā arī sociālā darba speciālisti ar citu augstāko izglītību un/vai bez attiecīgās izglītības (12%).

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



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

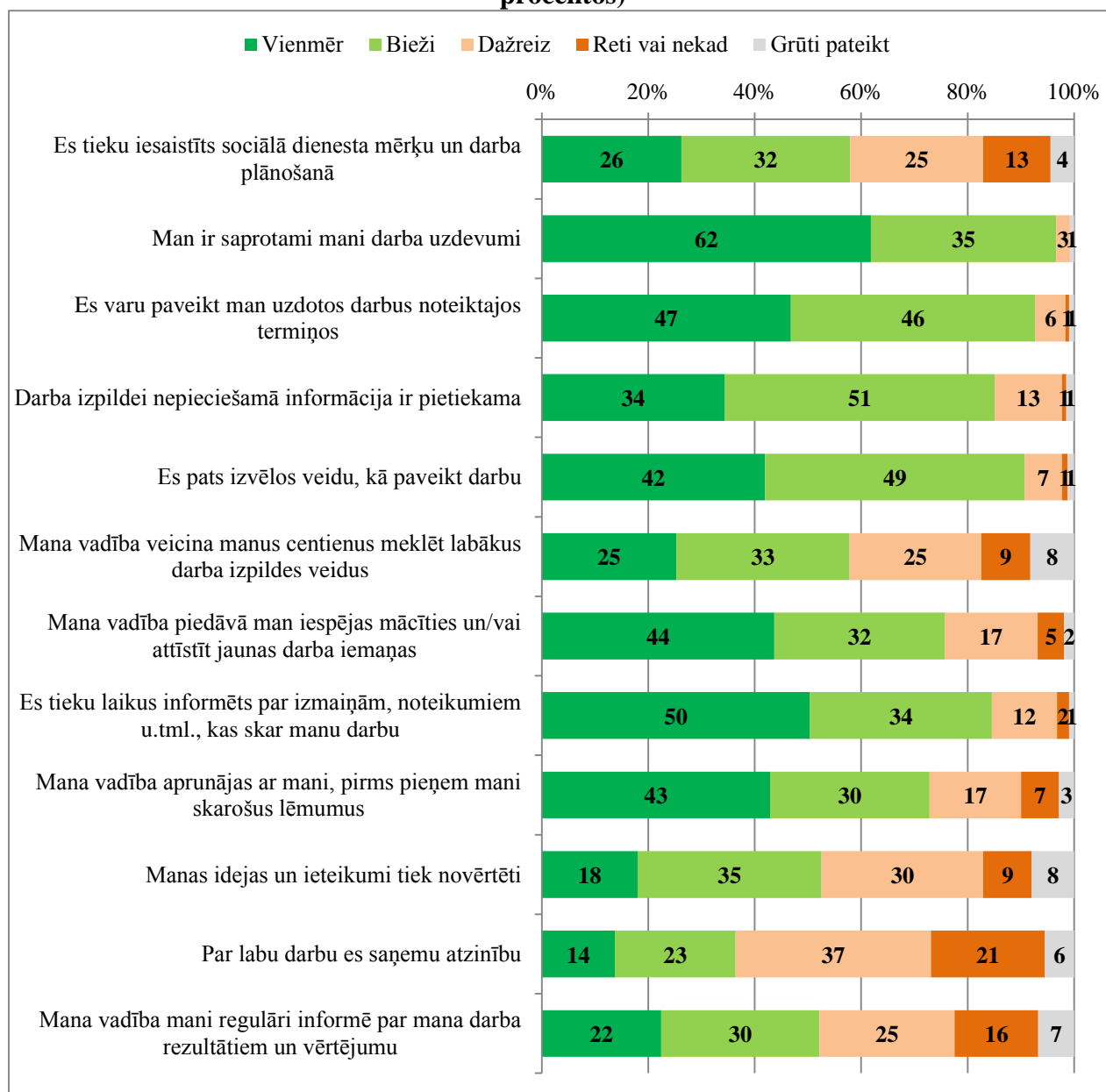
19.B. zīmējums. Darba uzdevumu plānošanas raksturojums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Aplūkojot sīkāk sociālo dienestu iedibinātos vadības procesus, redzams (20.A. zīmējums), ka kopumā vairāk kā puse aptaujāto sociālā darba speciālistu tiek regulāri iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā (t.sk. 26% vienmēr tiek iesaistīti un 32% – bieži). Latgales reģiona pārstāvji izjūt iesaisti lielākā mērā (38% norādīja, ka vienmēr piedalās plānošanā), Kurzemes reģionā strādājošie – relatīvi mazākā mērā (16%). Pieredzes bagātākie speciālisti biežāk kā pārējie tiek iesaistīti plānošanas procesā (no tiem, kas kopumā strādā sociālā darba jomā vairāk kā 20 gadus, vienmēr tajā piedalās 43%).

20.A. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Sociālā darba speciālistiem viņu darba uzdevumi lielākoties ir labi saprotami (62% gadījumu – vienmēr). 47% respondentu vērtē, ka vienmēr var paveikt uzdotos darbus noteiktajos termiņos, 46% minēja, ka tā notiek bieži. Vienlaikus jāatzīmē, ka kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti atzina, ka reizumis, lai spētu paveikt darbus noteiktos termiņos, viņiem nākas strādāt

virsstundas. Lai iekļautos noteiktajos darbu izpildes termiņos un izvairītos no virsstundu darba, notiek arī attiešanās no dažādu radošu risinājumu meklēšanas darbā ar klientu grupām – tā atzīst atsevišķi sociālā darba speciālisti. Darba uzdevumu saprotamības vērtējums pieaug līdz ar vecumu un darba stāžu, t.sk. speciālistu grupā vecumā līdz 35 gadiem vienmēr saprot uzdevumus 57%, vecumā pēc 55 gadiem – 69%. Reģionu griezumā, Latgales reģiona pārstāvji visbiežāk norādīja, ka vienmēr saprot sava darba uzdevumus (73%), Kurzemes reģionā šādu atbildi snieguši mazāk kā Latvijā kopumā (53%). Savukārt to, ka vienmēr spēj paveikt darbus laikā, biežāk atzīst sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji, sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību (62%).

Vērtējot darba izpildei nepieciešamās informācijas pietiekamību (20.A. zīmējums), 34% sociālā darba speciālistu atzīmēja, ka tā vienmēr ir pietiekama, 51% – ka bieži. Vispozitīvāk situāciju vērtē Vidzemes reģionā strādājošie (44% atbildēja, ka informācija vienmēr ir pietiekama), kā arī darbinieki vecumā virs 55 gadiem (47%). Kurzemes reģionā, kā arī republikas pilsētās, šādu atbilžu īpatsvars ir zemāks (27-29%).

Absolūts vairākums norāda, ka paši izvēlas veidu, kā paveikt savu darbu: 42% vienmēr un 49% – bieži. Patstāvības līmenis palielinās, pieaugot speciālista kvalifikācijas līmenim (piemēram, sociālo darbinieku grupā ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā 61% vienmēr paši pieņem šādus lēmumus), kā arī korelē ar vecuma un darba stāžu.

Vērtējot apgalvojumu „Mana vadība veicina manus centienus meklēt labākus darba izpildes veidus”, 25% atbildēja, ka tā notiek vienmēr, 33% - ka bieži, 25% - dažreiz. Šajā aspektā iezīmējas atšķirības starp dažāda lieluma pašvaldībām: republikas pilsētās tikai 18% aptaujāto minēja, ka vadība vienmēr veicina viņu centienus, savukārt lielajos novados – 35%.

Vadības piedāvājumus mācīties un/vai attīstīt jaunas darba iemaņas vienmēr saņem 44%, bieži – 32%, dažreiz – 18% respondentu. Zemgales reģionā un lielajos novados strādājošie atbildi „vienmēr” izvēlējušies biežāk kā citi (52-55%), savukārt republikas pilsētu pārstāvji retāk (31%). Piedāvājumi biežāk tiek izteikti vecuma un darba stāža ziņā visjaunākajiem un visvecākajiem darbiniekiem (piemēram, vecuma grupās līdz 35 gadiem un pēc 55 gadiem – 49-52%).

50% vienmēr laikus saņem informāciju par izmaiņām un noteikumiem, kas skar viņu darbu, 34% – bieži. Vidzemes un Latgales reģionos strādājošie biežāk norādīja, ka tas notiek vienmēr (57-58%), kamēr Kurzemes un republikas pilsētu pārstāvji – retāk (43%). Pozitīvāku vērtējumu snieguši arī sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību (59%), kā arī respondenti vecumā virs 55 gadiem (61%).

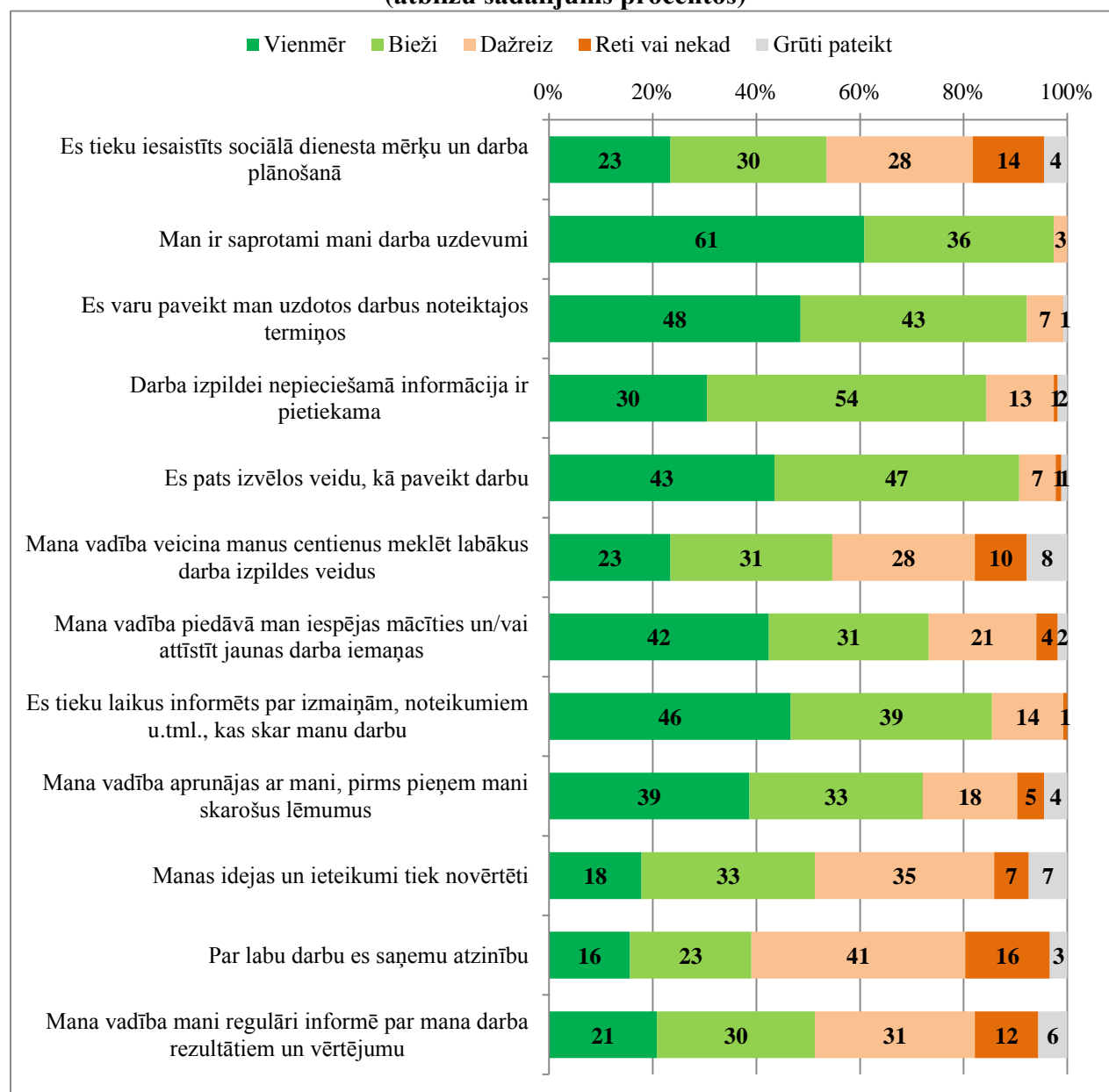
Vērtējot situācijas biežumu „Mana vadība aprunājas ar mani, pirms pieņem mani skarošus lēmumus”, 43% apgalvo, ka tas notiek vienmēr, 30% – bieži, 17% – dažreiz. Republikas pilsētās šī prakse ir nedaudz mazāk izplatīta kā vidēji Latvijā: tikai 31% vienmēr tiek iesaistīti sarunās pirms lēmuma pieņemšanas, kas ir likumsakarīgs rezultāts, ņemot vērā atšķirīgās sociālo dienestu struktūras dažāda lieluma pašvaldībās. Jo lielāka pašvaldība, jo sazarotāka ir dienesta struktūra, un sociālā darba speciālista kontakts ar vadību ir retāks, savukārt mazajās pašvaldībās tas ir personiskāks un ciešāks.

Situācijas „Manas idejas un ieteikumi tiek novērtēti” biežuma vērtējums ir diezgan atturīgs: 18% aptaujāto minēja, ka tas notiek vienmēr, taču lielākoties tas notiek bieži (35%) vai dažreiz (30%). Salīdzinoši reti ideju novērtējumu saņem Kurzemē strādājošie (12% minēja, ka tas notiek vienmēr), kā arī republikas pilsētu pārstāvji (13%).

Raksturojot atzinības saņemšanas regularitāti par labu darbu, dominē vērtējumi „dažreiz” (37%), turklāt, šajā aspektā ievērojami vairāk kā citos ir vērtējumu „reti vai nekad” (21%). Arī atzinības kontekstā, Kurzemes pārstāvji ir mazāk apmierināti kā citi (34% atbilžu „reti vai nekad”). Darbinieki ar kopējo stāžu sociālā darba jomā virs 20 gadiem vērtē, ka „vienmēr” saņem atzinību biežāk kā pārējie (23% saņem to vienmēr).

Informācijas saņemšana par darba rezultātiem un vērtējumu arī pieder pie darba aspektiem, kurus ir iespējams uzlabot: tikai 52% respondentu atzīmēja, ka saņem šādu informāciju vienmēr vai bieži, savukārt 25% – tikai dažreiz un 16% – reti vai nekad. Vidzemes un Latgales reģionos vērtējums ir nedaudz pozitīvāks (29% vienmēr saņem informāciju), kamēr Kurzemes reģionā – negatīvāks (14%).

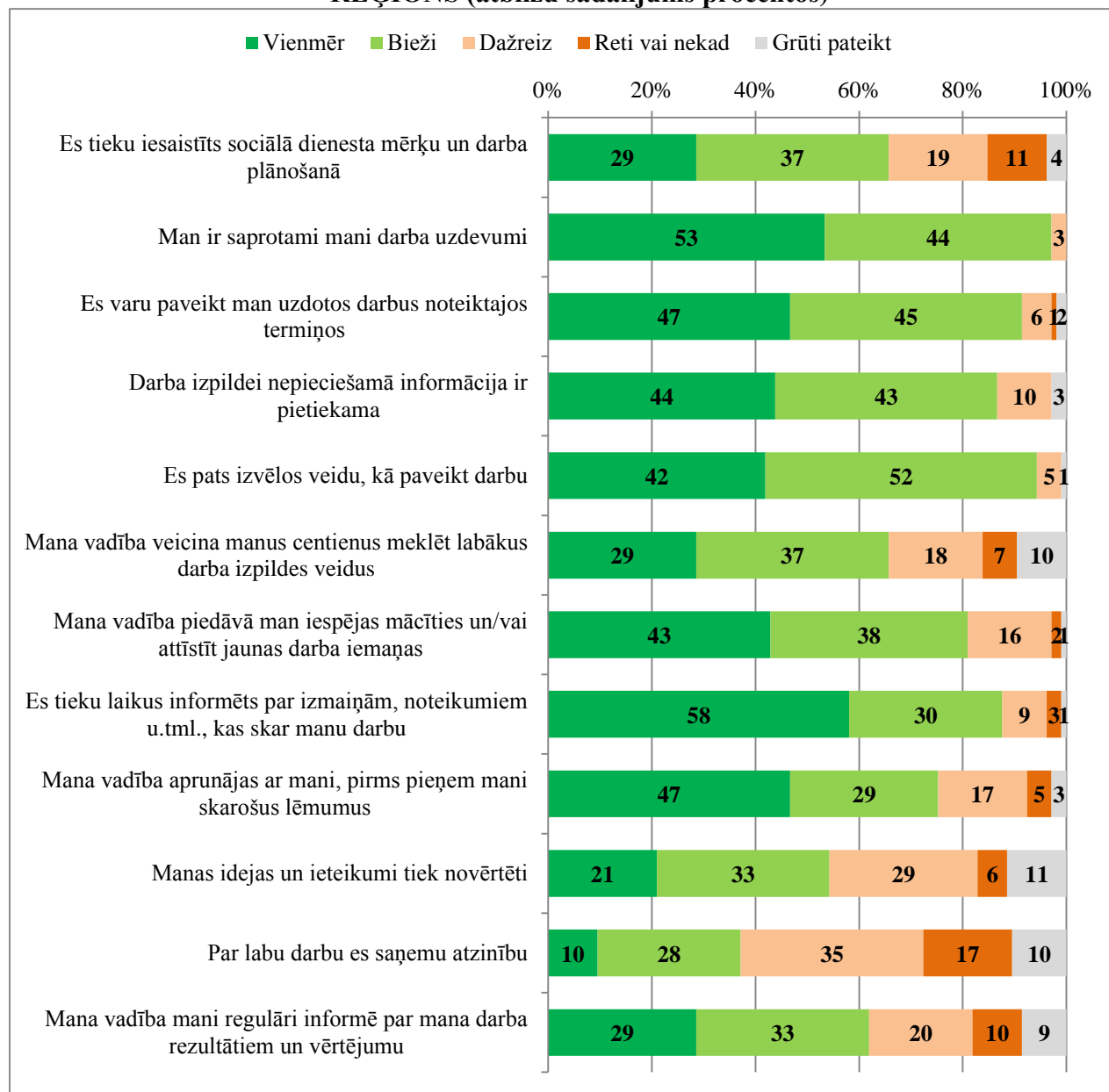
20.B. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā – RĪGAS REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

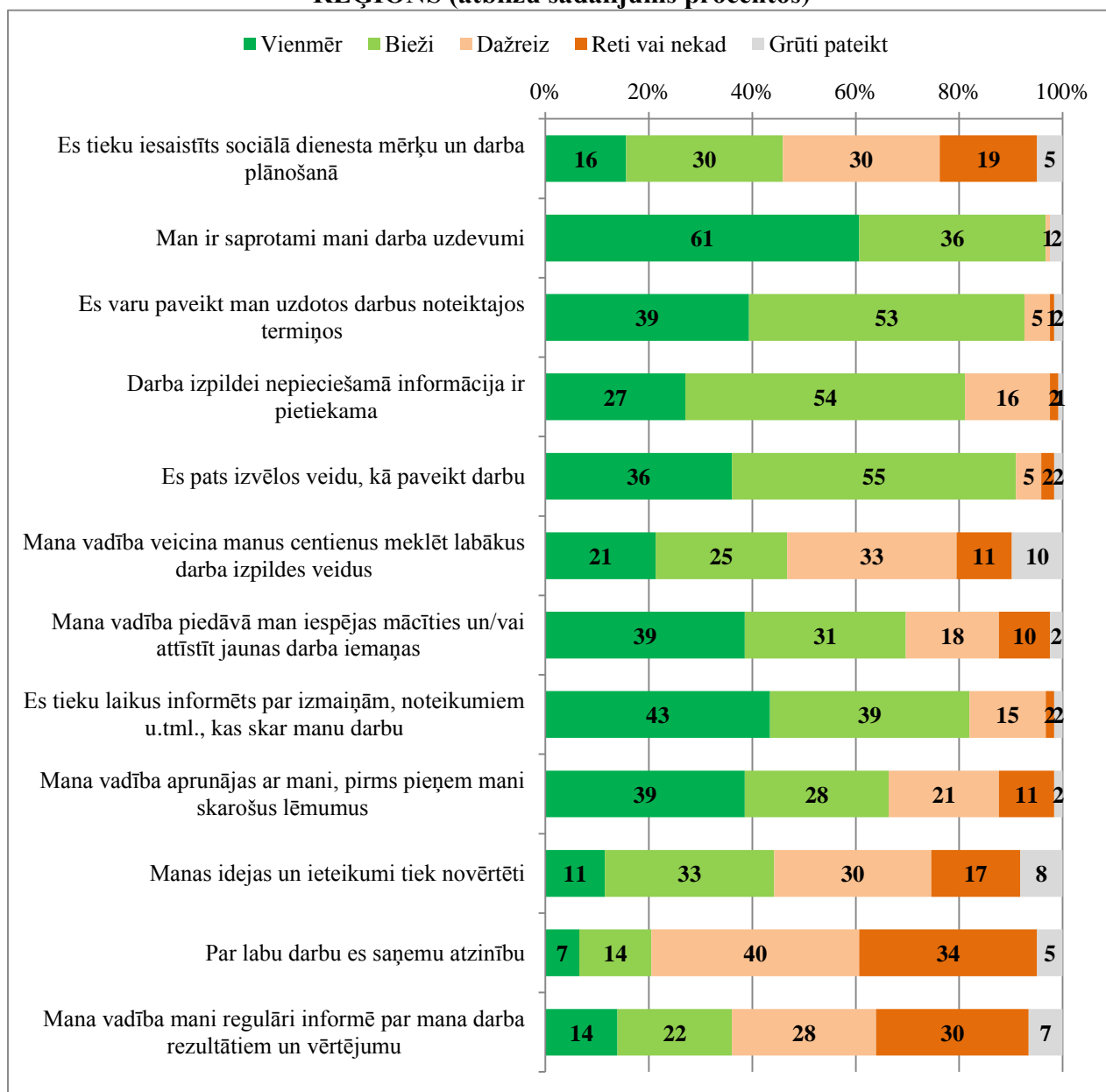
Darba organizācijas raksturojums sociālā darba speciālistu vērtējumā reģionu griezumā ir attēlots 20.B. – 20.F. zīmējumā.

20.C. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā – VIDZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



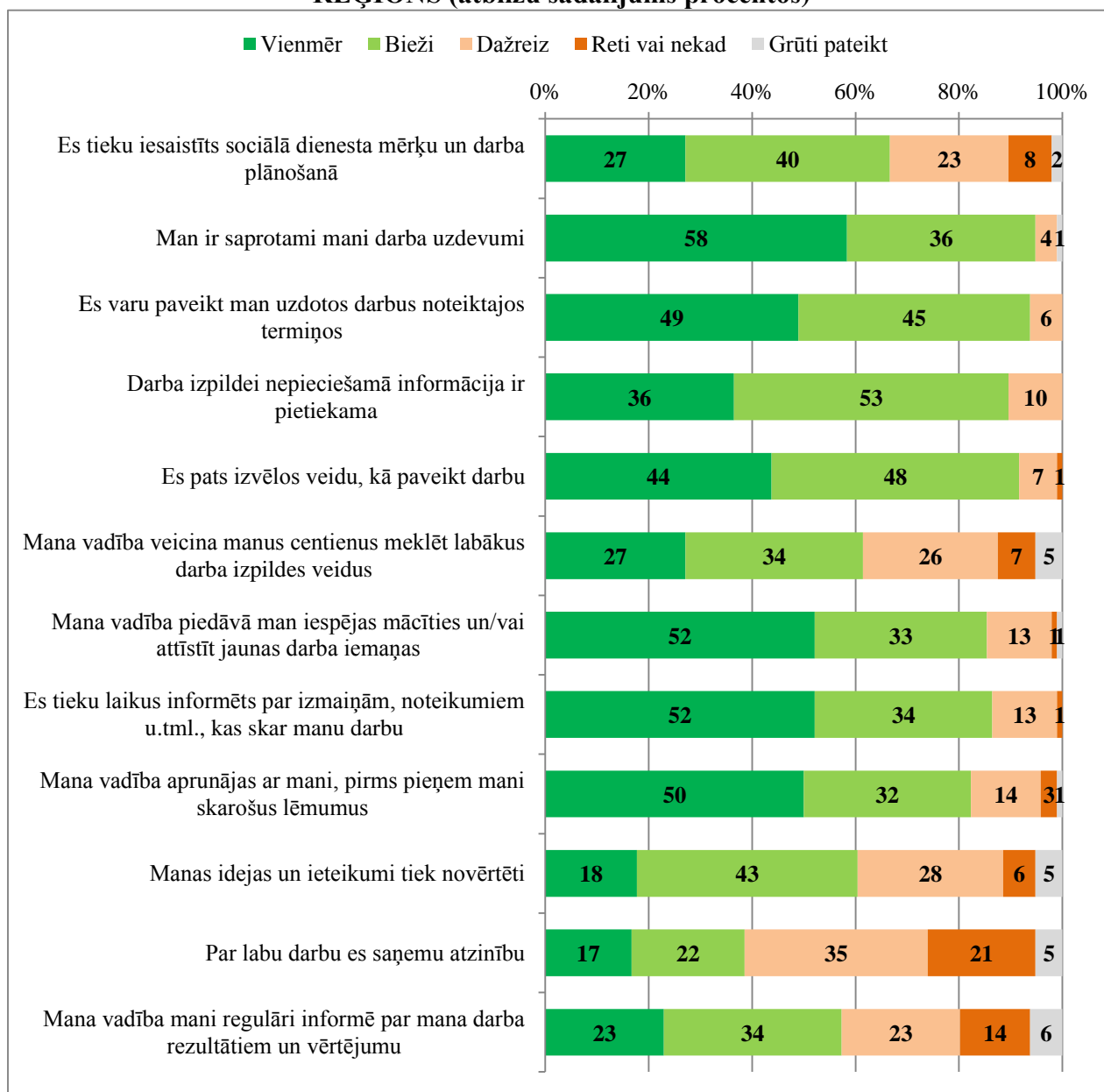
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

20.D. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā – KURZEMES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



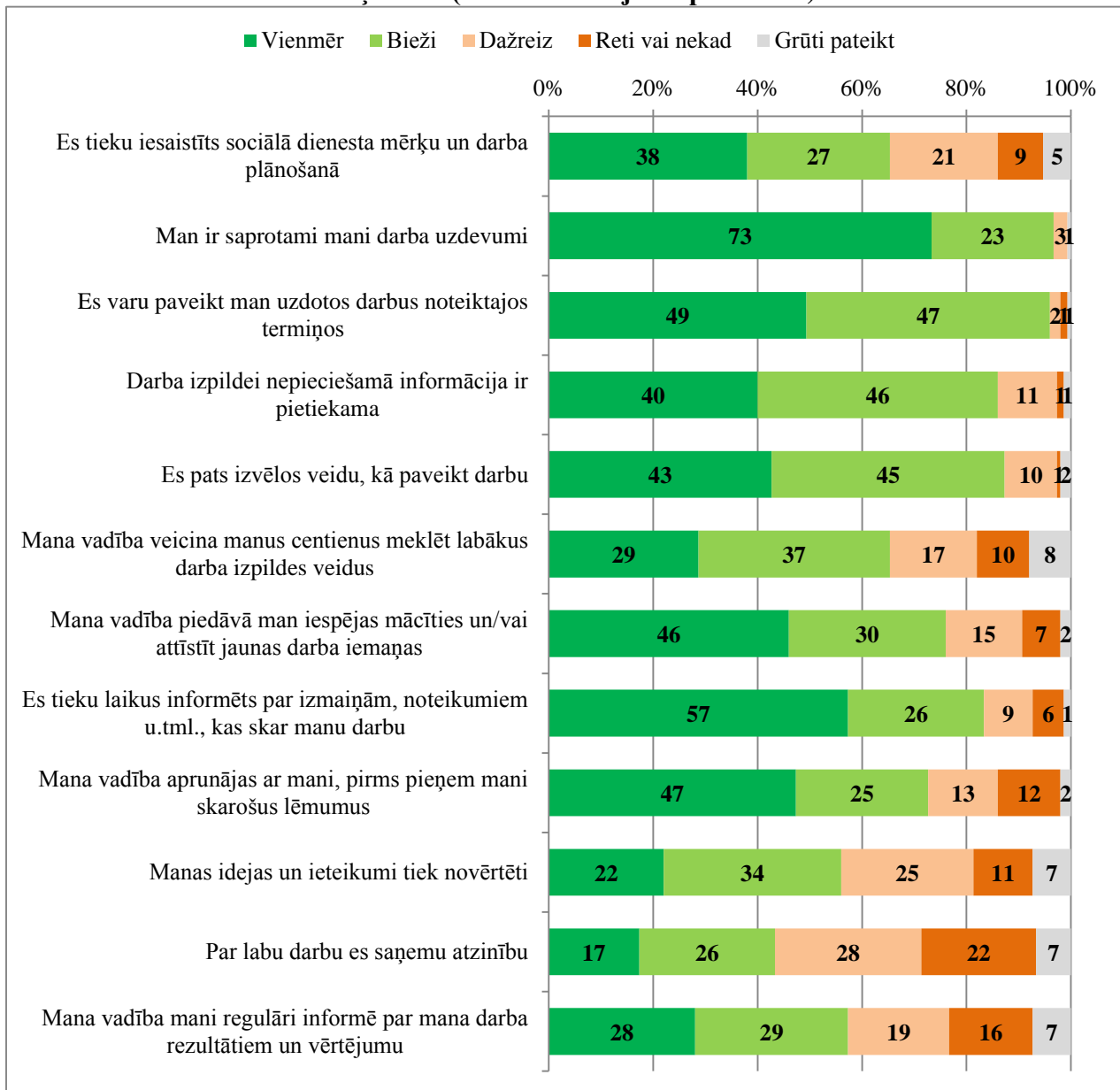
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

20.E. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā – ZEMGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

20.F. zīmējums. Darba organizācija sociālā darba speciālistu vērtējumā – LATGALES REĢIONS (atbilžu sadalījums procentos)

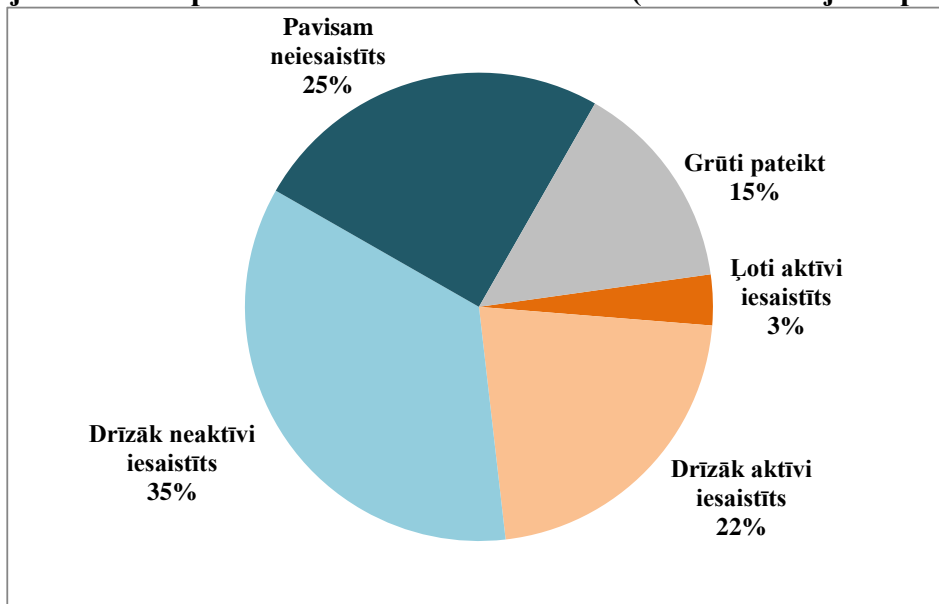


Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

Papildus iepriekš minētajam ceturtdaļa (25%) aptaujāto sociālā darba speciālistu norāda, ka bijuši iesaistīti priekšlikumu sniegšanā pašvaldības, kurā šobrīd strādā, teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē jautājumos, kas attiecas uz sociālā dienesta kompetenci, t.sk., 3% – ļoti aktīvi iesaistīti (21.A. zīmējums). Dati rāda, ka, salīdzinot ar sociālā dienesta vadītājiem, sociālā darba speciālisti pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē ir piedalījušies ievērojami retāk. Visbiežāk priekšlikumu sniegšanā bija iesaistīti speciālisti ar lielu kopējo darba stāžu sociālā darba jomā (t.i., grupā ar stāžu virs 20 gadiem – 44%).

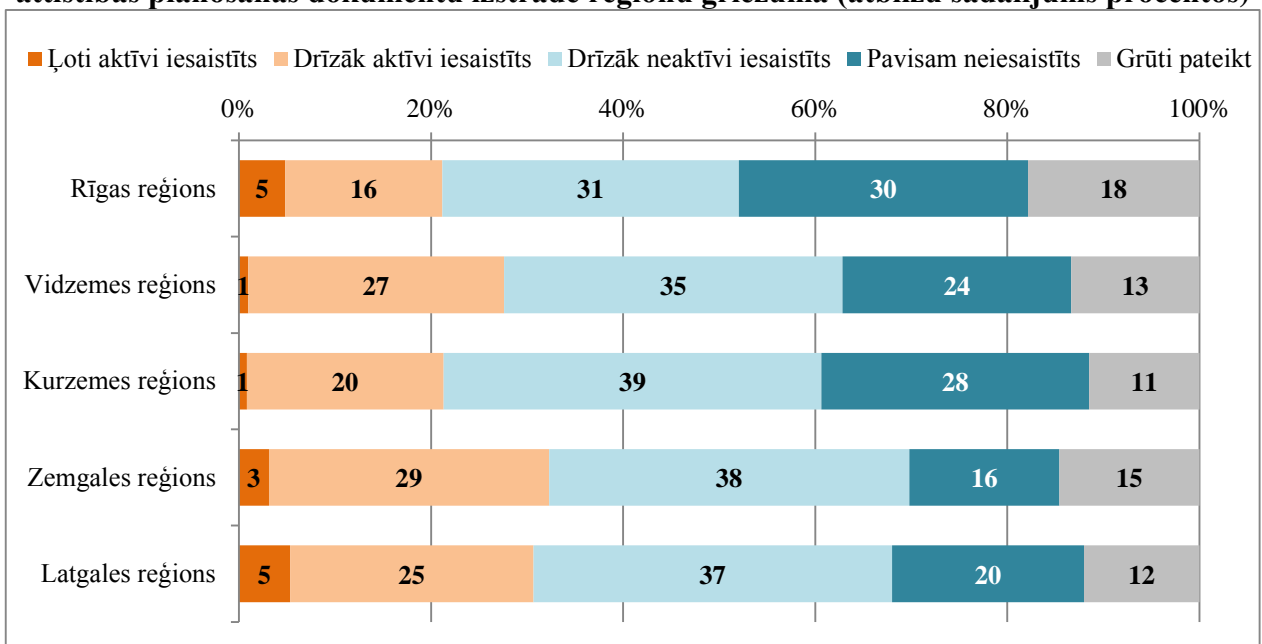
Aplūkojot rezultātus reģionālajā griezumā (21.B. zīmējums), redzams, ka Zemgales, Latgales un Vidzemes reģionu sociālā darba speciālisti biežāk atzīst savu ļoti aktīvo vai drīzāk aktīvo iesaistīšanu priekšlikumu sniegšanā pašvaldības, kurā šobrīd strādā, teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē jautājumos, kas attiecas uz sociālā dienesta kompetenci.

21.A. zīmējums. Sociālā darba speciālistu iesaiste priekšlikumu sniegšanā pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

21.B. zīmējums. Sociālo darbinieku iesaiste priekšlikumu sniegšanā pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Vērtējot kopumā, redzams, ka lielākajai daļai sociālā darba speciālistu ir skaidri viņu darba uzdevumi un dota noteikta rīcības brīvība, kā veikt savu darbu, tomēr sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā kopumā un pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē speciālisti tiek iesaistīti ievērojami mazāk, kas rāda sociālos dienestus kā samērā hierarhiskas organizācijas. Sociālo dienestu vadība varētu tikt uzlabota arī attiecībā uz regulāras informācijas par darba rezultāta vērtējumu un atzinību par labi veiktu darbu. Vienlaikus jāatzīst, ka paši dienesta vadītāji darba vērtējumu un atzinību saviem darbiniekiem sniedz biežāk, nekā to dara pašvaldības vadība attiecībā pret pašiem sociālo dienestu vadītājiem.

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju, redzams, ka sociālā dienesta darba plānošana visbiežāk notiek īstermiņā – budžeta gada ietvaros, ikdienas darba plānošanai organizējot regulāras tikšanās/ sapulces ar sociālā dienesta darbiniekiem un regulāras tikšanās ar citu struktūrvienību vadītājiem. Savukārt sociālā darba speciālistu atbildes uz kvantitatīvās aptaujas jautājumiem rāda, ka gandrīz trešā daļa speciālistu ikdienā paši veic sava darba plānošanu un vēl 59% to dara paši, saskaņojot plānus ar tiešo vadītāju.

Sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti regulāri tiek iesaistīti sociālā dienesta mērķu un darba plānošanā, un gan vieni, gan otriem darbā tiek sniegta salīdzinoši liela rīcības brīvība no tiešā vadītāja puses – dienestu vadītājiem no pašvaldības puses un sociālā darba speciālistiem – no dienesta vadītāja vai struktūrvienības vadītāja puses. Tomēr atšķirībā no sociālo dienestu vadītājiem, kuri aktīvi tiek iesaistīti priekšlikumu sniegšanā pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentu izstrādē, sociālā darba speciālisti ievērojami retāk piedalās šajā darbā. Šie rezultāti ir likumsakarīgi, jo lielāko sociālo dienestu darba organizācijas struktūra paredz zināmu hierarhiju.

Sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka vidēja termiņa un ilgtermiņa plānošana nav izplatīta prakse. Vidēja termiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu ievērojami biežāk min republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji. Savukārt ilgtermiņa plānošanu kā sociālā dienesta darba plānošanas instrumentu visbiežāk norāda lielo novadu sociālo dienestu vadītāji un tad republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji.

Aplūkojot sociālo dienestu vadības procesus, redzams, ka gan sociālo dienestu vadītāju saskarsmē ar pašvaldības vadību, gan sociālo dienestu iekšienē kopumā trūkst labas pārvaldības un personālvadības principu ievērošanas, t.i., ievērojami retāk visos līmeņos sociālajos dienestos strādājošie piedzīvo atzinību, atgriezenisko saiti un pamudinājumus meklēt labākus darba izpildes veidus. Tomēr, salīdzinot abu mērķa grupu atbildes, redzams, ka dienestu iekšienē labas pārvaldības principi tiek ievēroti biežāk, nekā to izjūt sociālo dienestu vadītāji saskarsmē ar pašvaldības vadību. Turpmākajās nodaļās atspoguļotie dati (sk. piemēram, „Sociālā darba rezultāti un atalgojuma sistēma”) rāda, ka darba kvalitātes novērtējums, kas būtu daļa no atgriezeniskās saites par to, kā vadība vērtē speciālista darba rezultātus, pašvaldībās tiek veikts dažādi, turklāt pastāv atšķirīgi viedokļi par novērtējuma lietderīgumu.

Sociālā dienesta klientu raksturojums

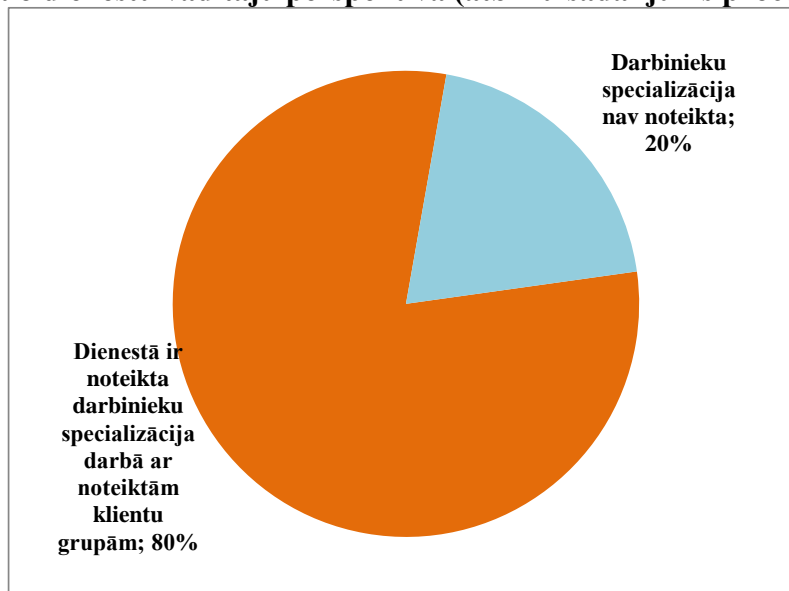
Sociālā dienesta klienti ietekmē dienesta darba organizāciju, tādēļ šīs apakšnodaļas turpinājumā ir aplūkots to raksturojums gan no sociālā dienesta vadītāju, gan sociālā darba speciālistu perspektīvas. Kopumā nodaļas ietvaros ir aplūkoti šādi jautājumi: darbinieku specializācijas esamība sociālajā dienestā, klientu grupas, kurām tiek nodrošināts atbalsts un, strādājot ar kurām, sociālā darba speciālisti jūtas profesionāli pārliecinoši, un potenciālās klientu grupas, ar kurām sociālais dienests šobrīd nestrādā, kā arī sociālo dienestu klientu motivācijas vērtējums, cik lielā mērā viņi ir ieinteresēti risināt savas problēmas un sadarboties ar sociālo dienestu. Savukārt jautājumi attiecībā uz profesionālo sagatavotību darbā ar dažādām klientu grupām ir aplūkoti nodaļā „Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence”.

Sociālo dienestu vadītāji

Kopumā vairums (80%) sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajā sociālajā dienestā ir noteikta darbinieku specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām (22.A. zīmējums). Kopumā

iezīmējas tendence, ka republikas nozīmes pilsētu, lielo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst, ka dienestā ir noteikta darbinieku specializācija (83-90%), savukārt mazajos novados specializācija ir noteikta retāk (23 respondenti jeb 64%).

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



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

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

Lai gan paši dienestu vadītāji reti sasaista dienestā lietotās specializācijas ar normatīvajā regulējumā izvirzītajām prasībām, redzams, ka visbiežāk nosauktās darbinieku grupas tieši izriet no 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 7. punktā minētā minimāli nepieciešamā speciālistu skaita un to pienākumiem². Sociālā dienesta dalījums nodaļās (piemēram, sociālā darba (vai atbalsta), sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu nodaļa u.tml.) biežāk raksturīgs republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālajiem dienestiem, kamēr novadi ar lauku teritorijām mēdz piesaistīt sociālo darbinieku noteiktam pagastam.

Neformāla specializācija parasti izpaužas kā koleģiāla vienošanās, kura nav nostiprināta formāli, ka kāds no sociālā darba speciālistiem pamatā strādā ar vienu klientu grupu, bet otrs kolēģis – ar citu klientu grupu. Neformālās specializācijas var būt stipri sadrumstalotākas, un to izplatība pašvaldībās būtiski atšķiras. Biežāk minētās neformālās specializācijas ir darbā ar personām ar invaliditāti

² Pētījuma lauka darba īstenošanas laikā (2017. gada februāris – aprīlis) spēkā esošais regulējums šajā jautājumā bija 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”. Sākot ar 2017. gada 1. jūliju šos jautājumus regulē Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumi Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”, bet pētījuma jautājumi tika uzdoti par lauka darba veikšanas laikā spēkā esošo normatīvo regulējumu.

(atsevišķi – ar garīga rakstura traucējumiem), audžuģimenēm un aizbildņiem, bijušajiem ieslodzītajiem un/vai viņu ģimenes locekļiem, atkarīgām un līdzatkarīgām personām, pusaudžiem, kuri ir policijas uzraudzībā u.tml.

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

Mums ir viens darbinieks ģimenēm ar bērniem, bet pārējie mums tā kā neformāli. [...] Viens darbinieks mums ir personām ar invaliditāti, viens darbinieks ir audžuģimenēm un aizbildņiem vairāk strādā, tad ir viens, kam ir bērniem beigusies ārpus ģimenes aprūpe. [...] Taisni tas mums nav oficiāli noteikts, bet katrs zina, kura ir kuram tā loma. (vidējs novads)

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

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

Daļa (visbiežāk mazo novadu) sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītājā dienestā nav ieviestas darbinieku specializācijas darbā ar noteiktām klientu grupām vai atbilstoši sniegtā atbalsta veidam. Papildu tam atsevišķos gadījumos sociālo dienestu vadītāji norāda, ka, lai gan 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” (7. punkts)³, prasa, lai pašvaldību sociālajā dienestā ar klientiem strādā ne mazāk kā trīs sociālā darba speciālisti, ikdienas darbā šī specializācija netiek ievērota.

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

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

Amatu aprakstos mums ir rakstīts, ka sociālais darbinieks strādā ar visām mērķu grupām. Tas nav prātīgi, ka viens darbinieks, kurš strādā ar ģimenēm un bērniem, rēķina arī pabalstus. Iekšēji mēs

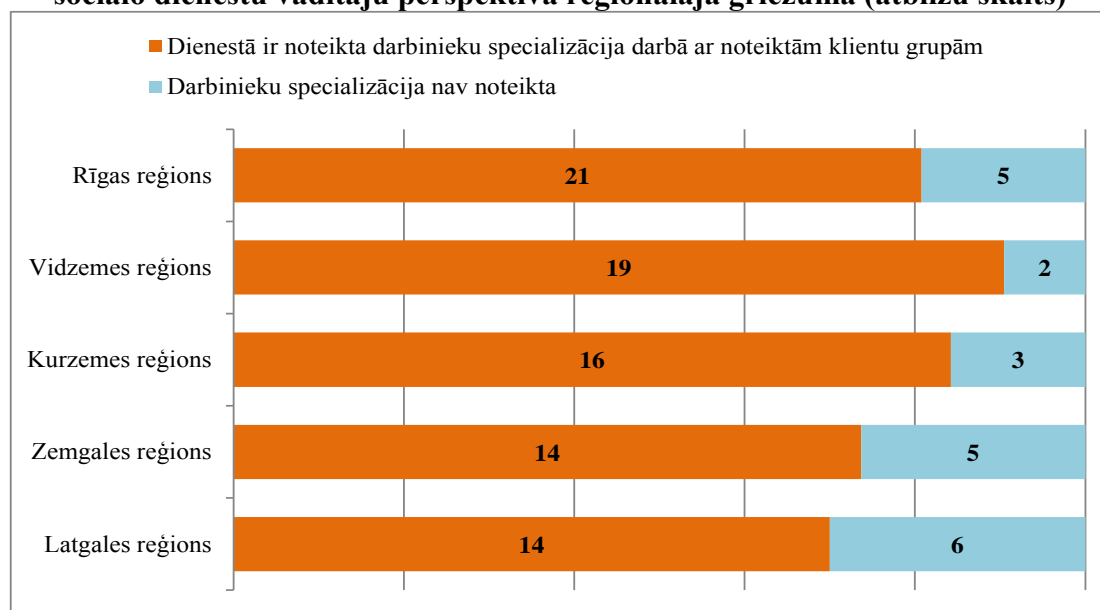
³ Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 13. punktu, no 2017. gada 1. jūlija ir noteikts, ka „ja pašvaldības teritorijā iedzīvotāju skaits pārsniedz 3000, sociālajā dienestā ar klientiem strādā ne mazāk kā trīs sociālā darba speciālisti – sociālais darbinieks darbam ar ģimenēm un bērniem, sociālais darbinieks darbam ar pilngadīgām personām un sociālās palīdzības organizators”.

esam vienojušies, koleģiāli, ka viens ņem bērnus un ģimenes, otrs ņems pabalstus. Ja te sēž cilvēki rindā, tad gan pieņem arī otrs kolēģis. (vidējs novads)

Atsevišķu sociālo dienestu vadītāju paustā nostāja, ka sociālajam darbiniekam, kurš veic klienta konsultēšanu, būtu pilnībā jābūt nošķirtam no sociālās palīdzības sniegšanas, saskan arī ar iedzīvotāju izpētes secinājumiem (sk. 2.starpziņojumu). Prakse, ka sociālais darbinieks ir vienlaikus sociālās palīdzības organizators (piemēram, uz nepilnām slodzēm) kavē uzticības veidošanos starp sociālo darbinieku un klientu, jo klients nevar būt pilnīgi atklāts ar sociālo darbinieku situācijā, kad citā gadījumā tā var tikt izmantota pret viņu (piemēram, lemjot, vai piešķirt sociālo palīdzību vai nē). Šo neuzticēšanos izjūt arī paši sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti, kad runā par to, ka „varas” pozīcija, kurā atrodas sociālais dienests attiecībā pret klientiem, ir viens no faktoriem, kāpēc dienestam klientu vidū var nebūt laba slava (sk. sīkāk iepriekš apakšnodaļu „Sociālā dienesta tēls”). Jāsecina, ka darbinieku specializācijas, turklāt formālas, esamība sociālajā dienestā ir būtisks priekšnoteikums profesionāla sociālā darba attīstībai pašvaldībās.

Aplūkojot specializācijas esamību reģionālajā griezumā, redzams, ka Vidzemes, Kurzemes un Rīgas reģionu sociālajos dienestos darbinieku specializācija ir noteikta nedaudz biežāk nekā Zemgales un Latgales reģionos (22.B. zīmējums).

22.B. zīmējums. Darbinieku specializācijas esamība darbā ar noteiktām klientu grupām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



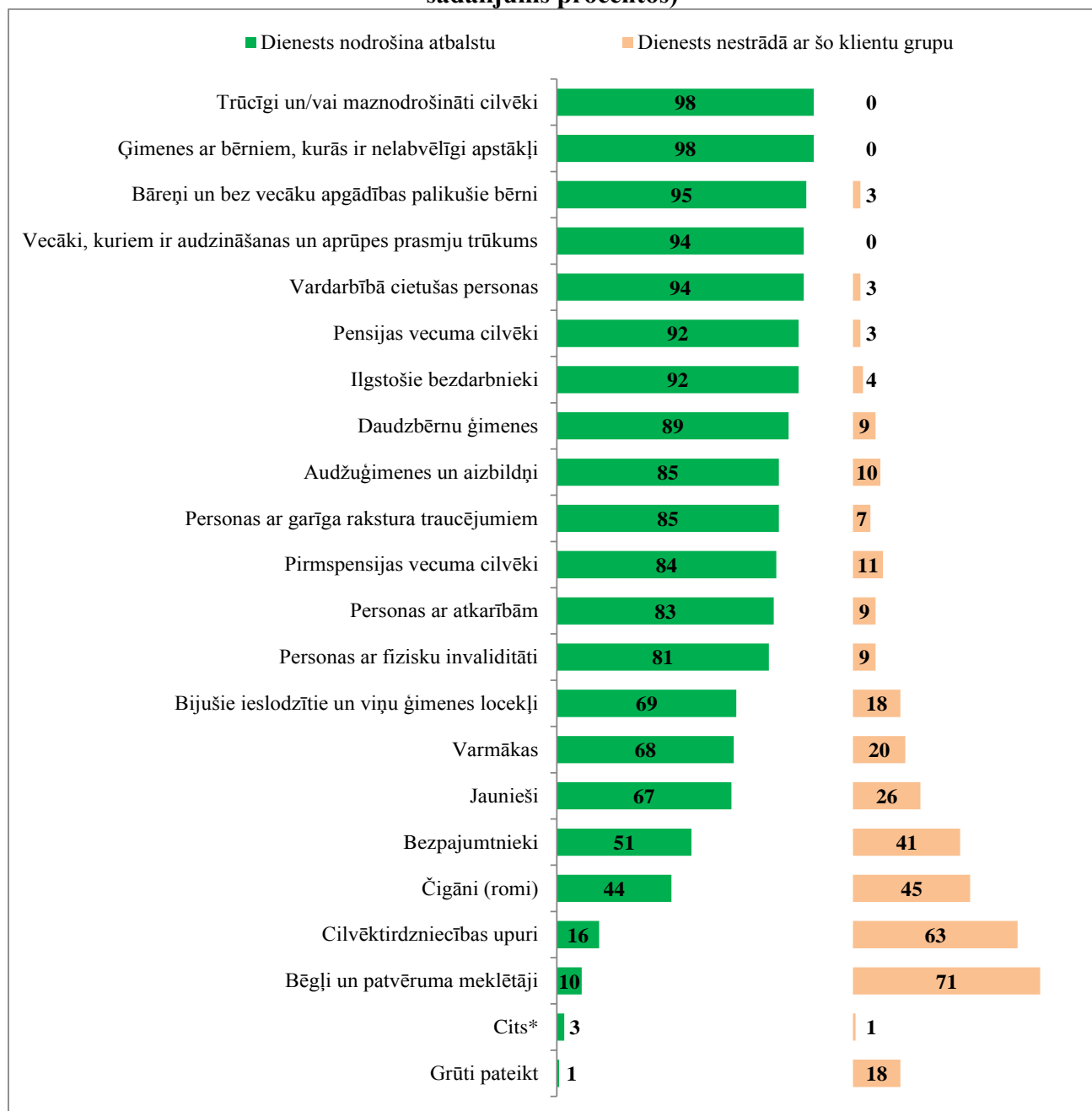
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka visbiežāk dienestā tiek nodrošināts atbalsts divām lielām klientu grupām (23. zīmējums) – trūcīgiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem un ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (abas grupas ir nosaukuši 98% sociālā dienesta vadītāju). Vienlaikus jāuzsver, ka sociālo dienestu vadītāji nosauc arī daudzas citas klientu grupas, kurām tiek nodrošināts atbalsts sociālajā dienestā (šajā jautājumā neprecizējot, kāds tieši atbalsts tiek sniegts – sociālā palīdzība vai sociālie pakalpojumi). Var teikt, ka vairāk nekā 90% pašvaldību sociālo dienestu tiek nodrošināts atbalsts arī bāreņiem un bez vecāku apgādības palikušiem bērniem, vecākiem, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, vardarbībā cietušām personām, pensijas vecuma cilvēkiem un ilgstošajiem bezdarbniekiem. Kvalitatīvās izpētes dati liecina, ka praksē šīs klientu grupas nav savā starpā nošķiramas un viena persona var attiekties uz vairākām

nosauktajām klientu grupām, piemēram, trūcīga persona un pensijas vecuma cilvēks vai bezdarbnieks u.tml.

Savukārt klientu grupas, kurām tiek nodrošināts atbalsts 80-89% Latvijas pašvaldību sociālajos dienestos, ir: daudzbērnu ģimenes, audžuģimenes un aizbildņi, personas ar garīga rakstura traucējumiem, pirmspensijas vecuma cilvēki, personas ar atkarībām un personas ar fizisku invaliditāti (23. zīmējums). 60-69% Latvijas pašvaldību sociālo dienestu nodrošina atbalstu bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, varmākām un jauniešiem.

23. zīmējums. Darbs ar dažādām klientu grupām pašvaldību sociālajos dienestos (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Piezīme: Cits*: dienests nodrošina atbalstu: agresīvie klienti, kara veterāni un represētie, nepilngadīgi likumpārkāpēji; dienests nestrādā ar daudzbērnu ģimenēm, ja tās nav sociālā dienesta klientu lokā citu iemeslu dēļ

Sociālo dienestu vadītāji norāda vairākas klientu grupas, ar kurām dienests aptaujas veikšanas brīdī nestrādā, tomēr kvalitatīvajā izpētē noskaidrots, ka bieži vien tas ir arī tāpēc, ka šādi klienti attiecīgajā apdzīvotajā vietā nav sastopami/ nonākuši sociālā dienesta uzmanības lokā. Visbiežāk sociālie dienesti nestrādā ar šādām potenciālajām klientu grupām (23. zīmējums): bēgļi un patvēruma meklētāji (71%), cilvēku tirdzniecības upuri (63%), romi (45%) un bezpajumtnieki (41%). Komentējot, kāpēc sociālais dienests nestrādā ar iepriekš minētajām klientu grupām, sociālo dienestu vadītāji norāda, ka galvenais iemesls ir šādu personu trūkums attiecīgās pašvaldības teritorijā (piemēram, bēgļi un patvēruma meklētāji vai romi nedzīvo aptaujātajā pašvaldībā). Ievērojami retāk sociālo dienestu vadītāji norāda, ka viņu vadītais dienests nestrādā vēl ar konkrētu klientu grupu, kurai vairumā Latvijas pašvaldību tiek nodrošināts atbalsts, piemēram, jaunieši, varmākas, bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi u.tml. (23. zīmējums).

Salīdzinot, kā mainījies klientu skaits dažādās grupās pēdējo piecu gadu laikā, daļa sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka izmaiņas nav novērojamas, un otra daļa, ka ir vērojamas noteiktas izmaiņas. Kopumā visbiežāk sociālo dienestu vadītāji norāda, ka ir samazinājies trūcīgo un mazturīgo personu skaits, kā arī dažas pašvaldības min ilgstošo bezdarbnieku skaita samazināšanos. Trūcīgo un mazturīgo skaita samazināšanos sociālo dienestu vadītāji saista ar dažādiem iemesliem – materiālās situācijas uzlabošanu, mērķa grupai piederīgo personu/ ģimeņu emigrāciju, kā arī pašvaldības saistošo noteikumu izmaiņām, kādas personas ir uzskatāmas par mazturīgām. Runājot par trūcīgo un maznodrošināto personu skaita samazināšanos, daļa sociālo dienestu vadītāju norāda, ka tas noticis daļēji arī tāpēc, ka sociālā darba speciālisti ir palīdzējuši saviem klientiem sakārtot dokumentus, lai saņemtu, piemēram, invaliditātes pensiju. Par šādas prakses izplatību reģionos un it sevišķi mazos un vidējos novados liecina arī „Baltic Institute of Social Sciences” 2017. gada pirmajā pusē veiktais pētījums „Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte”⁴.

Šajā laika periodā ir stingri samazinājies trūcīgo iedzīvotāju skaits un obligātā valsts likumā noteiktā garantētā minimālā ienākuma izmaksas pabalsta summa. Te var skatīties dažādā rakursā, kāpēc tas ir noticis. Mēs aktīvi strādājam ar cilvēkiem, kuriem ir iespējas saņemt palīdzību no valsts sistēmas, vai tie ir uzturlīdzekļi, vai tā ir kāda līdz galam nenokārtota veselības problēma, līdz ar to var saņemt invaliditātes pensiju. Nenoliedzami ir liels skaits to cilvēku, kuri ir izbraukuši no valsts ar visām ģimenēm. (vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji min arī vairākas grupas, kurās klientu skaits pēdējo piecu gadu laikā ir pieaudzis. Tās ir, pirmkārt, ģimenes ar bērniem, t.sk., daudzbērnu ģimenes, kurās vecākiem pietrūkst aprūpes prasmes (sk. arī iepriekš apakšnodaļu „Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā”).

Ļoti liela grupa, kas kļuvusi aizdomīgi liela pēdējā laikā, – sociālajam riskam pakļautās ģimenes. (liels novads)

Palielinās to ģimeņu skaits ar bērniem, kurās vecākiem nav praktisko iemaņu. Ēdiena gatavošanā, sevīs aprūpē, mājas uzkopšanā un tādās lietās. [...] Tās mums ir riska ģimenes. Šeit jau mums aiziet no paaudzes paaudzē. Ir jau trešā paaudze, un tie bērni nav mainījušies, kādi ir bijuši viņu vecāki. Tas mūs tā kā bišķīt uztrauc. (mazs novads)

Otrkārt, sociālajos dienestos ir pieaudzis klientu skaits, kas izmanto sociālos pakalpojumus, un visbiežāk tās ir personas ar invaliditāti (it sevišķi bērni). Turklāt vienas pašvaldības, kurā dzīvo romu

⁴ BISS (2017). Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte. Rīga: Sabiedrības integrācijas fonds. Pieejams: http://www.sif.gov.lv/images/files/nodevumi/ESF_Da%e5%be%c4%81d%c4%abbas/Motivācijas_paaugstināšana/Galazinojums.pdf (skatīts 15.06.2017.)

tautības pārstāvji, sociālā dienesta vadītāja atzīst, ka romu tautības klientu, kas saņem sociālo palīdzību, daudzums samazinās, savukārt tas palielinās sociālo pakalpojumu saņēmēju grupā.

Vairāk ir cilvēki ar īpašām vajadzībām un tas saistīts ar to, ka mums ir plašāks pakalpojumu loks šiem cilvēkiem un viņi arī biežāk nekā agrāk iziet no mājas, tāpēc arī vajag atbalstu. Pēdējos mēnešos pieaug skaits ģimenēm ar bērniem. Par katru administratīvo pārkāpumu saņemam informāciju, tas nozīmē, ka braucam, kontaktējamies un apsekojam. (republikas nozīmes pilsēta)

Treškārt, atsevišķu pašvaldību sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka pieaug maznodrošināto statusa saņēmēju skaits un ka visbiežāk tie ir pensijas vecuma cilvēki, kuru pirktspēja ir zemāka par reālajām vajadzībām, it sevišķi, ja nepieciešams iegādāties medikamentus.

Ir samazinājies trūcīgo skaits, bet ļoti palielinās medicīnas klienti. Tie, kas nespēj apmaksāt medicīnas izdevumus. Tā ir ļoti nopietna problēma. Tieši seniori, pensionāri. (republikas nozīmes pilsēta)

Ja mēs ņemam tos pašus pensionārus-invalidus, tad, protams, viņu materiālais stāvoklis netur līdzī tām izmaiņām preču tirgū un cenu politikai veikalos. Viņi vienkārši bieži vien ir spiesti nākt pēc palīdzības. Medikamentu cenas arī ir paaugstinājušās. [...] Ļoti daudz viņiem ir nepieciešama palīdzība veselības aprūpei. Pensionāriem tieši. (republikas nozīmes pilsēta)

Novads noveco, un pensionāru ir arvien vairāk, un līdz ar to arī maznodrošinātā statusa saņēmēju ir vairāk. Jo maznodrošinātie lielākoties ir pensionāri. (mazs novads)

Atsevišķi dienestu vadītāji, atzīstot, ka klientu skaits nemainās, tomēr uzsver, ka lietas, ar kurām jāstrādā sociālā darba speciālistiem, kļūst sarežģītākas, un klienti – prasīgāki, pārliecinātāki par savām tiesībām uz sociālo palīdzību, spējīgāki manipulēt un izdarīt spiedienu uz sociālā darba speciālistiem (piemēram, rakstot sūdzības pašvaldības vadībai, radīt situāciju, ka sociālā dienesta darbiniekiem ir jāpamato savs lēmums, jāsaskaras ar domes vadības neapmierinātību, pārmetumiem un no tā izrietošajām bailēm no konfliktsituācijām) u.tml.

Klientu skaits samazinās, bet problēmas paliek tādas saasinātas, vairāk saasinās. Tie klienti mums paliek gudrāki, prasīgāki, izglītotāki un pateikt, ka piecu gadu laikā kaut kas ir mainījies, nav – ne grupas mainījušās, vienkārši palikušas asākas tās problēmas. (liels novads)

Prognozējot, kā varētu mainīties klientu skaits nākamo piecu gadu laikā, samērā bieži sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka būtiskas izmaiņas nav gaidāmas, pamatojot to ar ekonomisko stabilitāti un prognozi, ka tuvākajos piecos gados tā nemainīsies, piemēram, pateicoties arī ES fondu līdzekļu apgūšanas iespējām. Tāpēc atsevišķi sociālo dienestu vadītāji izsaka cerību, ka, pateicoties ekonomikas stabilitātei, tuvākajos gados varētu samazināties trūcīgo un maznodrošināto personu skaits darbības vecumā, kas ļautu novirzīt daļu sociālā dienesta budžeta līdzekļu sociālo pakalpojumu attīstībai un to pieejamības paaugstināšanai.

Sociālajā jomā pārmaiņas nenotiek ļoti strauji. Esam ļoti jūtīgi un jebkuras pārmaiņas, kas notiek valstiski, rada ātru reakciju. Tuvāko piecu gadu laikā nevajadzētu nekam būtiski pasliktināties. (liels novads)

Visdrīzāk nekas nemainīsies. Ja nebūs darba, tad noteikti nekas nemainīsies. Pabalstu saņēmēji arī dzīvo ar uzskatu – man pienākas. (mazs novads)

Es gribētu cerēt, ka iedzīvotāju ienākumu līmenis tomēr celtos un tāpēc sociālās palīdzības saņēmēju paliktu mazāk, un būtu iespēja vairāk nodrošināt sociālos pakalpojumus. (republikas nozīmes pilsēta)

Savukārt daži sociālo dienestu vadītāji prognozē, ka tālākā nākotnē ekonomiskā situācija valstī varētu pasliktināties, tā rezultātā pieaugot trūcīgo un maznodrošināto personu skaitam.

Turīgāki mēs nekļūsim, jo tuvojās 2020. gads, kad vairs nebūs piekļuve Eiropas fondiem, valstij droši vien pietrūks naudas. Merkele [pētījuma veikšanas laikā – Vācijas kanclere] teica, ka jāieslēdz divu ātrumu Eiropa. Domāju, ka mums to vajadzēs pieņemt, un tas ir jārisina. Tā ir demogrāfiskā situācija, kas mums ir katastrofā. Pensijas nebūs. (republikas nozīmes pilsēta)

Es pat baidos skaļi to teikt, bet man tāda klusa aizdoma, ka varētu bezdarba līmenis vēl palielināties. (mazs novads)

Runājot par izmaiņām nākamo piecu gadu laikā, vairāki sociālo dienestu vadītāji vērš uzmanību uz to, ka varētu mainīties klientu skaits dažādās grupās. Dienestu vadītāji ir pārliecināti, ka nākotnē pieaugs nepieciešamība pēc vecu cilvēku aprūpes (gan mājās, gan institucionalizēti), tādēļ vairākos novados nesen ir atvērti vai tiek izskatītas iespējas atvērt sociālās aprūpes centrus. Tāpat, saistībā ar valstī īstenoto deinstucionalizācijas projektu, atsevišķu dienestu vadītāji uzsver, ka gatavojas klientu ar garīga rakstura traucējumiem skaita pieaugumam un nepieciešamībai nodrošināt viņiem atbilstošus sociālos pakalpojumus. Kā vēl vienu iespējamo izmaiņu atsevišķi sociālo dienestu vadītāji min bēgļu un patvēruma meklētāju kā klientu parādīšanos.

Mēs cenšamies varbūt vairāk likt akcentu, vairāk sniegt palīdzību tieši tādai grupai, kas ir veci, nevarīgi cilvēki, kas nevar sevi apkopt, tāpēc mēs liekam lielāku akcentu uz to un atveram par savu naudu, par novada naudu, sociālā aprūpes centrus, ar piekļuvi tuvāk mājām šī pakalpojuma saņemšanai cilvēkiem, un es uzskatu, ka tuvāko piecu gadu laikā šī būs tā iedzīvotāju grupa, kurai būs vairāk pievērta uzmanība. (liels novads)

Vecu cilvēku aprūpe. Tā ir tā, kas mums nāk straujiem soļiem virsū. [...] Esam spējuši noorganizēt pietiekošu aprūpi mājās. Daudz ir tādu, kuriem veselība pasliktinās, bet nav atbilstoši Civillikumam noteikto aprūpētāju, tad mums jāuzņemas rūpes. Daudziem nav bērnu. (mazs novads)

Atsevišķi dienestu vadītāji pievērš uzmanību tam, kā migrācijas procesi un citās ES valstīs notiekošie politiskie procesi varētu ietekmēt Latvijas iedzīvotāju reemigrāciju, un prognozē, ka demogrāfiskā situācija pašvaldībā varētu mainīties. Šajā aspektā tiek pieminēts arī fakts, ka reemigrantu vidū varētu būt arī cilvēku tirdzniecības upuri, ar kuriem sociālajam dienestam būs jāstrādā.

Ja šobrīd ir runa par to, ka Lielbritānija var veidot šīs te sankcijas... Nu, nav noslēpums, ka no [mūsu pilsētas] ir ļoti daudz cilvēku aizbraukuši projām un strādā Lielbritānijā, Vācijā, Norvēģijā, Somijā, Dānijā, Amerikā... Nu tad varbūt var sākties atgriešanās, ja tas notiks. [...] Ja atgriežas šie cilvēki, tad ko viņi te darīs? Potenciālie bezdarbnieki. (republikas nozīmes pilsēta)

Tas ir ļoti atkarīgs no ekonomikas. Ja būtu darbavietas un iespējas strādāt un nopelnīt, tad, es domāju, tad atgrieztos aizbraukušie. Gan tie, kas būtu nopelnījuši pensiju, gan arī jaunieši, kas ir strādājuši tur un piedzimuši bērni, kuriem jāsāk iet skolā, un vecāki grib, lai bērns mācītos latviešu valodā. (liels novads)

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji sniedz arī ieskaitu kārtībā, kā viņu vadītajā iestādē tiek organizēts darbs ar pirmreizējiem klientiem. Vispārējās prasības, kas jānodrošina sociālajiem dienestiem sociālā atbalsta sniegšanā, pētījuma veikšanas brīdī noteica 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” (III daļa). Intervijās sociālo dienestu vadītāji stāsta, kas veikts dienestā, lai minētās prasības izpildītu. Pirmkārt, informācija par sociālā dienesta sniegto atbalstu dažādām mērķa grupām un noteiktās situācijās parasti ir izvietota sociālā dienesta vai pašvaldības kopumā interneta mājas lapā (sk. iepriekš arī 8. zīmējumu par dienesta lietotajām metodēm iedzīvotāju informēšanai). Otrkārt, sociālajam dienestam

var būt informatīvais tālrunis, un, treškārt, lielāko pašvaldību sociālajos dienestos strādā arī lietvedis vai konsultants, kurš noskaidro klienta vajadzības un, izejot no tā, novirza klientu pie atbilstoša speciālista. Savukārt vidējo un mazo pašvaldību sociālajos dienestos iespējama situācija, kad klients uzreiz ierodas sociālā darba speciālista kabinetā arī bez iepriekšēja pieraksta.

Viss ir pilnīgi sīki redzams sociālā dienesta mājaslapā. Piemēram, lai iesniegtu iesniegumu, tur viss ir sīki aprakstīts, kas ir jāizdara. Principā tur ir viss. Visi iesniegumi, visas deklarācijas, kā pareizi noformēt dokumentus. Tur viss ir sīki aprakstīts. Turklāt mums ir konsultants, ja kaut kas nav saprotams, kas palīdz aizpildīt dokumentus, un arī pieņemšanas ir gan pie nodaļas vadītājas, gan pie manis, gan vecākā sociālā darbinieka, ja cilvēks ir galīgi apjucis. Vienreiz nedēļā ir pieņemšanas. Un arī domes priekšsēdētājs un priekšsēdētāja vietnieks pieņem, ja kaut kas galīgi aiziet un nesaprot kaut ko. Citiem ir tendence uzreiz iet pie domes priekšsēdētāja, nemaz neatnākot šeit. [Ja nāk] pie mums, ir konsultanti, kuri konsultē par dažādiem jautājumiem un virza klientu pie sociālā darbinieka, un tad sociālais darbinieks sāk strādāt ar viņu. (republikas nozīmes pilsēta)

Ja cilvēks atnāk un pat nezina, kas ir dienests, tad lejā sagaida cilvēks, ar kuru ir saruna, kāpēc cilvēks ieradies, kāda veida palīdzību meklē. Ja ir iespēja identificēt, kas cilvēkam nepieciešams, tad viņš tālāk jau tiek virzīts pie attiecīgā speciālista, un ja tas pamana, ka ir vēl kāda problēma, tad attiecīgi piesaista vēl citu speciālistu. (republikas nozīmes pilsēta)

Parasti klients nonāk pie mums, vai nu zvanot uz informatīvo tālruni, vai arī, ja viņš atnāk, mums ir vecākais lietvedis, kas sagaida katru un zina viņu novirzīt pie speciālista. Ja ir vajadzīga sociālā palīdzība, tad pieraksta uz pieņemšanu un informē, kādi dokumenti ir nepieciešami sagatavot. (liels novads)

Ja viņš ir atnācis pats, tad pirmajā reizē uzklusām visu, kas cilvēkam ir uz sirds. Uzklusām to domu, kāpēc viņš ir nācis. Mums ir jāsaprot, kas viņš ir par cilvēku un kāds ir viņa mērķis. Vedinām uz sarunu, lai saprastu, kādas ir viņa vajadzības. (vidējs novads)

Pirmais noteikti varētu būt, ka cilvēks atnāk vai zvana telefoniski. Protams, viņš vispirms sagatavojas, noskaidro, vai viņam ir vērts nāk. Ir daži izņēmumi, lielākoties nāk pa tiešo, ieiet pie darbinieka un pastāsta, ko viņš vēlas. Tad darbinieks pastāsta, kas viņam varētu pienākties. (mazs novads)

Tālākā darba procesa apraksts sociālajos dienestos pamatā ir vienāds: jauno klientu pieņem sociālā darba speciālists, sarunas veidā tiek noskaidrots klienta vēršanās iemesls un atbilstoši tam – aizpildīti dažādi dokumenti. Dokumentu starpā ir personas iesniegums noteikta pakalpojuma saņemšanai, un papildus tam vairāki lielāko pašvaldību sociālie dienesti praktizē arī aptaujas veidlapas aizpildīšanu, ar kuras palīdzību tiek iegūta informācija par klienta situāciju. Tās mērķis ir noskaidrot, vai personai ir vēl kādas citas vajadzības, kuras sarunas laikā ar sociālā darba speciālistu nav minētas. Sociālo dienestu vadītāju stāstītais liecina, ka anketas aizpilda visi jaunie klienti.

Liela daļa, kas atnāk pirmo reizi, uzskata, ka viņiem ir vajadzīgs pabalsts un ar visu pārējo problēmu nav. Tad kārtība ir tāda, ka viņi uzreiz var iet uz sociālās palīdzības daļu, bet mēs esam izstrādājuši tādu veidlapu īpaši jaunajiem klientiem, kas nav pensionāri, bet darbaspējīgā vecumā. Veidlapā ir uzskaitītas dažādas dzīves sfēras – mājoklis, ienākumi u.tml., un lūdzam, lai klients novērtē savu situāciju, vai viņam ir kādas problēmas, kādā no sadaļām, un sākotnēji balstāmies uz to, ko klients pats saskata. Bieži vien cilvēki spēj identificēt savas problēmas, un tad sūtam viņu pie sociālā darbinieka. Ja uzreiz nonāk pie sociālā darbinieka, tad vienmēr pirmā ir saruna, un arī situācijās, kad klients uzskata, ka vajadzīgs tikai pabalsts, tad tomēr ir saruna, jo pabalsts jau pats par sevi problēmu neatrisina. (republikas nozīmes pilsēta)

Tas ir atkarīgs no klienta grupas. Ja viņš ir pie ģimenēm ar bērniem, tad viņam ir ļoti plaša dokumentācija. Un ir skaidri noteikts, kāda informācija klientam ir jāsaņem un kas ir jānoskaidro

darbiniekam. Bet, ja klients nonāk palīdzības daļā, tad ir iesnieguma veidlapa, raksta, ko vēlās. Kad viņš atnāk, pirmā lieta ir tā, ka tiek sakārtots viņa statuss: vai nu trūcīgā statuss vai maznodrošinātais. (liels novads)

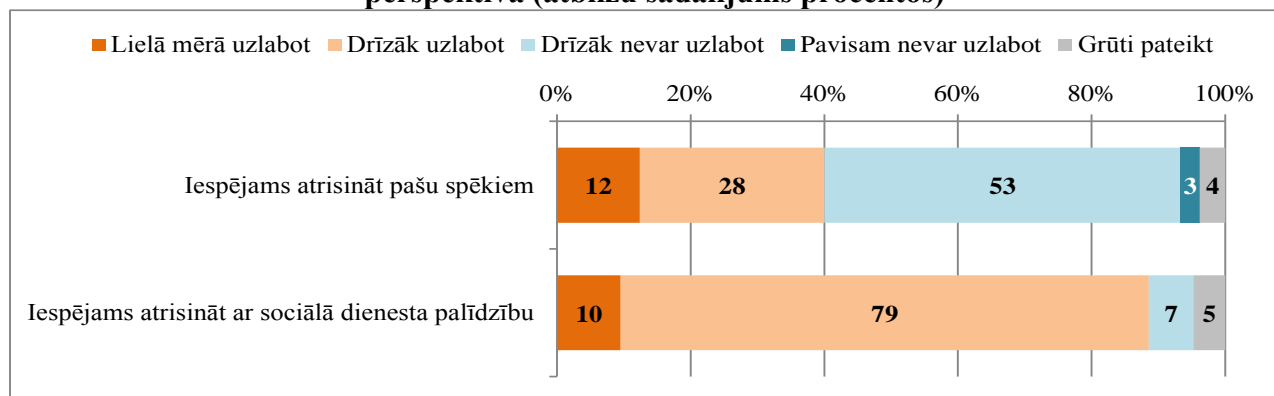
Vispirms pajautā, kāds ir nāciens mērķis [..]. Mums ir izstrādātas savas vienotās veidlapas visiem. Tās mēs noteikti izmantojam klientu lietās. Veidlapu aizpilda pirms visas dokumentu kārtošānas, lai viņš zina, ka viņš iepazīstinās visus ar visu par sevi un ka mēs tagad rakņāsimies pa visām [datu] bāzēm. (vidējs novads)

Kārtība ir tāda, kad, ja ir ģimene, tad ģimenes nodaļa ir jāinformē par šo gadījumu. Tur vērtē, vai tiešām pabalsts ir vienīgais, [kas] vajadzīgs, vai tur ir vēl kādas grūtības. Mazliet sarežģītāka situācija. Cilvēks ienāk un saka: „Man šobrīd ir grūtības, kur man vērsties?” Tad apmeklētāju pieņemšanas centra meitenes parasti noskaidro, vai tā ir ģimenes situācija, tad tiek sūtīts pie ģimenes atbalsta nodaļas vadītājas, un viņa pirmā uzklausa šo personu un tad sakontaktē tālāk ar konkrētu darbinieku. Ja tā nav ģimenes situācija, tā būs kāda pilngadīga persona, tad pie atbalsta nodaļas vadītājas pilngadīgām personām vai pie vecākās sociālās darbinieces – viņa uzklausa un saprot, vai tur ir vajadzīgs asistenta pakalpojums, faktiski to stāstu tālāk uzklausa. Tas ceļš būs – vai nu pēc palīdzības, vai pēc kāda pakalpojuma. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka lielāka uzmanība tiek pievērsta tiem klientiem, kuriem ir nepilngadīgi bērni (ģimenes ar bērniem), kas vismaz daļēji izriet arī no 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” prasībām, kā arī jaunajiem Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumiem Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”. Izskatot iesniegumu no klienta sociālās palīdzības saņemšanai, sociālā darba speciālisti iepazīstas ar klienta materiālo situāciju, izmantojot pieejamās datu bāzes SOPA programmā, veic apsekošanu u.tml. aktivitātes un pieņem lēmumu. Kvalitatīvās izpētes dati rāda, ka visbiežāk sociālo dienestu vadītāji visizvērstāk raksturo darba procesu, kas attiecas uz sociālās palīdzības piešķiršanu. Sociālā darba prakses raksturojums tiek sniegts īsākā formā, un tas sīkāk ir apskatīts attiecīgajā nodaļā turpinājumā (sk. apakšnodaļu „Sociālā darba prakses saturs”).

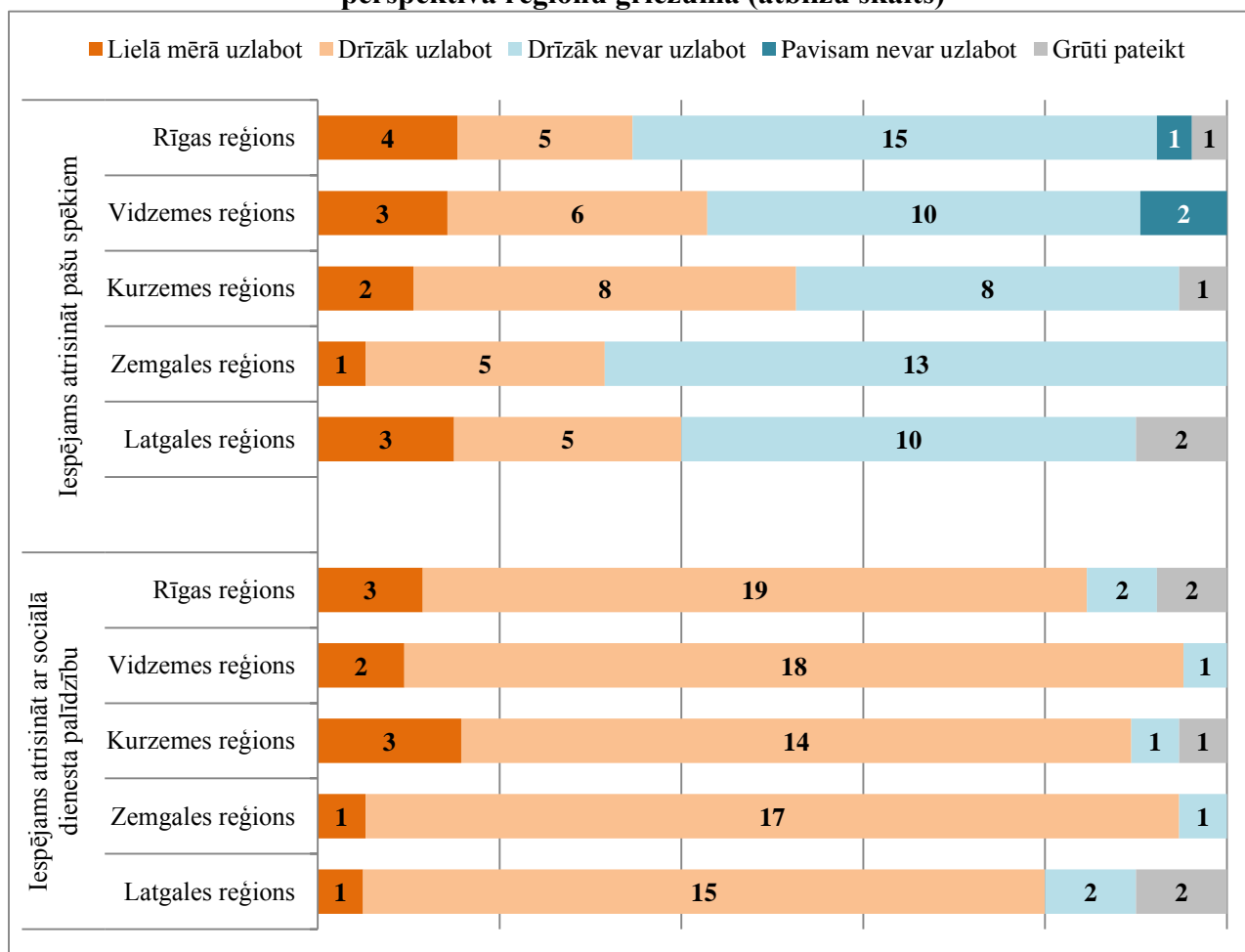
Sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka kopumā viņu klientu problēmas, ar kurām klienti vērsas sociālajā dienestā, drīzāk mazā mērā ir iespējams uzlabot viņu pašu spēkiem, taču krietni lielākā apmērā to ir iespējams izdarīt ar sociālā dienesta palīdzību (24.A. zīmējums). Kopumā 40% sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka viņu klienti varētu atrisināt savas problēmas vai uzlabot savu stāvokli pašu spēkiem, tomēr ar dienesta palīdzību to var izdarīt 89% gadījumu. Vienlaikus jāatzīst, ka 7% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka klientu problēmas, ar kurām viņi vērsas sociālajā dienestā, drīzāk nav iespējams atrisināt un uzlabot ar sociālā dienesta palīdzību.

24.A. zīmējums. Klientu problēmu uzlabošanas iespēju vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

24.B. zīmējums. Klientu problēmu uzlabošanas iespēju vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionu griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Aplūkojot sociālā dienesta vadītāju viedokļu atšķirības reģionālajā griezumā (24.B. zīmējums), redzams, ka pārliecinātāki, ka klientu problēmas, ar kurām viņi vēršas pašvaldības sociālajā dienestā, ir iespējams uzlabot ar pašu spēkiem, ir Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji. Savukārt Latgales reģionā mazliet retāk nekā citos reģionos sociālo dienestu vadītāji ir pārliecināti, ka klientu problēmas var atrisināt ar sociālā dienesta palīdzību.

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītājiem tika uzdoti papildu jautājumi, kurus klientus viņi sauktu par aktīviem un kurus – par neaktīviem. Tāpat tika pārrunāti jautājumi, kāda ir dažādu klientu grupu motivācija risināt savas problēmas. Sociālo dienestu vadītāju atbildes rāda, ka klientu aktivitāte un motivācija tiek nodalītas un aplūkotas atsevišķi, proti, šie jēdzieni netiek lietoti kā sinonīmi. Daļa sociālo dienestu vadītāji norādīja, ka klienti, kas var būt aktīvi kontaktos ar sociālo dienestu, var būt maz motivēti uzlabot savu situāciju vai arī tiek saskatīti būtiski šķēršļi, kas kavē aktīvo klientu situācijas uzlabošanu. Komentējot klientu aktivitāti un motivāciju, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji uzsver, ka paši ikdienas darbā vērtē tikai klientu motivāciju uzlabot savu situāciju kā būtiskāko, viņuprāt, sadarbības aspektu.

Aplūkojot klientu aktivitāti, sociālo dienestu vadītāji izmantoja dažādus atskaites kritērijus. Pirmkārt, nozīmīgs atskaites punkts ir vēršanās sociālajā dienestā iemesls, piemēram, nepieciešamība vai iespējas saņemt sociālos pakalpojumus. Otrkārt, personas sociālā aktivitāte kopumā, t.i., ja persona bijusi sociāli aktīva pirms vajadzības vērsties sociālajā dienestā, tad, nonākusi tā redzeslokā, viņa

turpina būt aktīvs klients un sekot dienesta izvirzītajiem sadarbības nosacījumiem. Sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka lielā mērā personas aktivitāti ietekmē izglītība – jo tā ir augstāka, jo aktīvāks ir klients. Treškārt, atskaites punkts ir dažādu klientu grupu nosaukumi, no kuriem kā aktīvākie parasti ir nosauktas ģimenes, kurās tiek audzināti bērni ar invaliditāti, ģimenes ar bērniem kopumā un pensionāri. Pašvaldības ar lauku teritoriju mēdz biežāk norādīt, ka aktīvi klienti ir arī trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusa saņēmēji, vismaz daļēji jēdzienu „aktīvs” lietojot negatīvā izteiksmē. Daļa sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka aktīvie klienti veido mazāko, savukārt citi – ka aktīvie klienti veido būtisku dienesta klientu daļu.

Es domāju, ka [aktīvas ir] personas, kurām ir trūcīgās vai maznodrošinātās personas statuss. Viņi parasti cenšas ļoti regulāri ievērot visus nosacījumus, ļoti regulāri ierasties un ļoti apzinīgi arī pildīt visus līdzdarbības pienākumus, un viņi ir arī uzskatāmi par aktīviem. (republikas nozīmes pilsēta)

Visaktīvākie, es gribētu teikt, ir skolas vecuma bērni, ģimenes ar skolas vecuma bērniem, jo mēs arī viņiem vairāk kaut ko varam piedāvāt, bet arī pensionāri nāk uz tikšanos. Tas ir atkarīgs no tā darbinieka, kas sēž te ar viņu un ar ko viņam ir labāks kontakts. (vidējs novads)

No visiem klientiem apmēram puse varētu būt tie aktīvie. Viņš nāk, viņš cenšas, mēģina kaut ko darīt, klausu padomus, pats kaut ko meklē. [...] Aktīvie ir tādi, kas bezdarbnieka statusu ir ieguvis nesen, iesaistās nodarbinātības pasākumos, apmācībās, [izskata] piedāvātās darba vietas. Aktīvie ir tādi, kas ir kaut ko apguvuši pie mums, piemēram, mums bija bērnu emocionālās audzināšanas grupas un ceļvedis, audzinot pusaudzi, pēc tam šie cilvēki nāk un prasa, ka viņi grib vēl kaut ko – paši satikties, lai reizi mēnesī saņemtu atbalstu. (liels novads)

Aktīvie ir tie, kas grib saņemt pabalstus. Liela aktivitāte ir gada sākumā, kad ir jaunais budžets. Aktīvi klienti ir pensionāri. [...] Aktīvi ir mūsu tā saucamie „profesionālie” klienti un tādi ir visā Latvijā, tie ir pabalstu saņēmēji. Mums ir līdzdarbība, mēs neļaujam viņiem tā mierīgi gulēt mājās, viņiem ir jādarbojas trīs stundīņas, mums ir tādi pasākumi, kur cilvēks ar viņiem strādā. Pensionāri un invalīdi nāk runāt par dažādām aktivitātēm. (vidējs novads)

Aktīvi ir visi, tikai katrs savā līmenī un pēc savām spējām. Nevar visiem piemērot vienādas aktivitātes spējas. Ja viens spēj regulāri nākt un atrādīties, nākt uz konsultācijām ... ir dažādi gadījumi. Arī pēc izglītības līmeņa atšķiras aktivitāte. Jo augstāka izglītība, jo augstāka aktivitāte, viņam ir skaidrāki mērķi, ko viņš vēlas. Ja izglītība ir zemāka, tad viņam ir labi, kā ir. (mazs novads)

Nezinu, kur iedalīt lielo daļu sociālās palīdzības saņēmēju, piemēram, pensionāri, viņi var būt aktīvi, cik vien grib, bet viņiem nav nemaz to iespēju situāciju mainīt. Es viņus tāpēc neskaitītu arī pie neaktīvajiem. Persona, kam ir funkcionāli traucējumi, [...] viņam nekad neatgriezīsies kaut kādas funkcionālas spējas, un viņam tas asistents būs vajadzīgs, viņš tagad mācās vai strādā, un ir aktīvs, lai gan viņš būs mūsu klientu lokā vienmēr, bet viņš ir aktīvs. (republikas nozīmes pilsēta)

[Kā aktīvākos nosauktu] mūsu pensionārus un bezdarbniekus. Viņiem darīt nav ko, bet šeit var interesanti atnākt, izrunāties, izklaigāties, ja gribas, satikties ar saviem vienaudžiem, apspriest jaunākās ziņas, pārrunāt, kā dara katrs sociālais dienests, jo, saņemot pakalpojumu, es tantēm prasu, ko tad viņas mājās neiet? – [Atbild:] „Satiku savas kaimiņienes.” No 12 līdz 17 sēž sociālajā dienestā un, rupji runājot, tarkšķ. Ko tu padarīsi? (republikas nozīmes pilsēta)

Raksturojot neaktīvos klientus, sociālo dienestu vadītāji lieto vairākus citus kritērijus, kas zināmā mērā sasauca ar aktīvo klientu noteikšanai izmantotajiem. Pirmkārt, visacīmredzamākais neaktīvā klienta raksturojums izriet no kontaktu biežuma ar sociālo dienestu – klienti, kuri dienestā vērsas reti (piemēram, reizi gadā) vai pēc aktīvas citu pušu iesaistes, tiek uzskatīti par neaktīvajiem. Dažreiz šo personu neaktivitātes iemesls ir kauna sajūta lūgt palīdzību vai atbalstu sociālajā dienestā. Otrkārt, būtiska neaktīvā klienta raksturojuma pazīme ir piederība kādai iedzīvotāju grupai, kuru raksturo

fiziskās vai garīgās veselības traucējumi, atkarības u.tml., kā arī sociālā degradācija. Sociālo dienestu vadītāji uzsver, ka personām ar garīga rakstura traucējumiem novērojamas vislielākās grūtības saprast savas vajadzības, sociālā dienesta darba organizāciju un savas iespējas saņemt atbalstu. Treškārt, neaktīvi klienti var būt arī nedeklarēti nodarbināti, kā rezultātā viņi ir ieinteresēti saņemt sociālo palīdzību, taču nav ieinteresēti plašāk sadarboties ar sociālo dienestu.

Neaktīvie ir ilgstošas sociālās palīdzības saņēmēji, kas ir darbaspējas vecumā, bet nevar teikt, ka tādi ir ļoti liela daļa. Tādi ir mūsu klienti nakts patversmē, kas tur dzīvo vairākus gadus, ik pa laikam izejot. Tie ir cilvēki, kuriem prasības pret savu dzīves līmeni ir tik zemas, ka viņiem nav motivācijas, kāpēc viņiem to vajadzētu mainīt. Ja cilvēku tas apmierina, nekādas likuma normas nevar viņu piespiest mainīt savu dzīvesveidu. (republikas nozīmes pilsēta)

Mums ir sociālie dzīvokļi. Mēs viņus aicinām saņemt sociālo palīdzību, jo nav noslēpums, ka viņi ir diezgan neapzinīga tauta. Mums pašiem ir vairāk jāuztraucas par to, lai viņi netiktu izlikti no dzīvojamās platības, tāpēc ka viņi nav samaksājuši par to pašu sociālo dzīvokli. Ja mums nāk cilvēks no sociālās dzīvojamās platības, tad mēs viņam burtiski izstāstām kā grāmatā vai uzrakstām priekšā, kad viņam ir jāvēršas pēc tāda pabalsta, ka obligāti ir jāprasa dzīvokļa pabalsts, lai varētu nosegt šos maksājumus, jo viņi vienkārši neapzinās to. Viņiem ir slinkums nākt un nest tos čekus un kvītis. Viņi negrib stāvēt rindā. Viņiem vienkāršāk ir saņemt šo trūcīgā statusu un tad viņiem attiecīgi tiek pagarināts īres līgums, bet par dzīvokli viņi uzkrāj parādu. Un tad mēs vienkārši viņus turam ciet un visu laiku ar viņiem strādājam. Nu tur mazliet auklējami, jāsaka tā, bet tur neko nevar darīt. Tam cilvēkam kaut kā ir jāiemāca. Nu, iemācīt tur neko nevar. Kādi viņi ir, tādi viņi ir, bet tiklīdz viņš saņem trūcīgā statusus, viņam uzreiz tiek pateikts, ka viņam ir jāpaprasa tas, tas un tas, un, ja bērniem nav ko ēst, tad ir jāiet uz zupas virtuvi, lai var saņemt dienā arī siltu ēdienu. Vārdu sakot, mēs viņiem piedāvājam visus pakalpojumus. Tie arī varētu teikt, ka ir tie neaktīvie. Par cik viņi tiklīdz jau dzīvē ir nonākuši, ka dzīvo sociālajā dzīvojamajā platībā, tad viņiem vispār ir diezgan tāds depresīvs stāvoklis un viņiem ir bezcerība. Ir daži aktīvi arī no viņiem, protams. (republikas nozīmes pilsēta)

Nevar teikt, ka tie ilgstošie bezdarbnieki ir neaktīvi, jo mēs viņiem uzliekam pienākumus, lai viņi saņemtu pabalstu, un kaut ko jau viņi kust. Par ļoti aktīviem nevar saukt. (liels novads)

Neaktīvi ir taisnie tie, kuri ir personas ar invaliditāti. Mēs jau šī projekta ietvaros, ko teicu, mēģinām tā kā kustināt un gana jau ir iekustināti, bet tāpat, ja ir ratiņkrēslā, tur tā sabiedrības attieksme, tagad tas DI process, kad viņiem būtu jānāk no mājām ārā. Un arī daļa pensionāru. (vidējs novads)

Tie [neaktīvie] ir tie, kas atnāk vienreiz, saņem savu dzīvokļa pabalstu vai atnāk vienreiz gadā. Vēl ir tie, kurus ir ļoti grūti motivēt kaut ko savā dzīvē mainīt. Lielākā daļa no tiem ir pirmspensijas vecuma pensionāri, viena daļa savu veselību ir nodzēruši. Mēs palīdzam viņus vest pie dakteriem, palīdzam kārtot grupas, jo paši negrib neko. (vidējs novads)

Arī [neaktīvos] dalītu divās kategorijās. Tie, kuriem sociālā joma ir sveša un domā „ko tad mēs, man neko nevajag”, lai nu kā viņiem iet, viņi ir lepni un pie mums nenāks. Otri ir tie, kuri neiesaistīsies savas dzīves uzlabošanā. Aktīvs viņš būs atnākot un paņemot, bet neaktīvs neko nedarot. (mazs novads)

Tie [neaktīvie] noteikti būtu tie, kuri formāli nāk pie mums iegūt statusu, bet negrib piedalīties mūsu ieteiktajos līdzdarbošanās pasākumos, un tajā pašā laikā kaut kur klusi strādā bez nodokļiem. Es nevaru pateikt cik tādu ir, bet domāju, ka kādi pāris desmitu būtu. Mums ir aizdomas, bet īsti pierādīt mēs to nevaram. (republikas nozīmes pilsēta)

Savukārt, vērtējot dienestu klientu interesi risināt savas sociālās problēmas, sociālo dienestu vadītāji pauž viedokli, ka klientu sadarbības motivācija ir atšķirīga un ka dienestā vēršas gan motivēti, gan maz motivēti klienti. Lai gan daļā gadījumu sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka zemāka motivācija

ir sociālās palīdzības saņēmējiem un augstāka – sociālo pakalpojumu saņēmējiem, viennozīmīgi pārliecināti par šādas sakarības pastāvēšanu sociālo dienestu vadītāji nav.

Jā, [motivācija] atšķiras. Pabalstu saņēmēju lokam interesē, lai viņam būtu ienākums, bet tas, kurš nāk pēc pakalpojuma, tam jau ir interese par sevi un savu tuvāko, kā pašattīstīties. (mazs novads)

Tas jau atkarīgs kādas ir tās problēmas. Ja mēs skatāmies virzienā, [kur iesaistīta] skola, policija un bāriņtiesa, tiem klientiem mēs sastādām rehabilitācijas plānu, piemēram, jānāk pie psihologa, jādara tas un tas, tad no šādām situācijām šie klienti ir motivēti, bet tas nav uz pabalstiem. Bet tās ir tādas [situācijas], [kas saistītas ar] administratīvo pārkāpumu komisiju. Bērns ir izdarījis pārkāpumu, mums ir jātaisa korekcijas lieta, tad šie ir ļoti motivēti sadarboties un izpildīt to, ko mēs norādām. Bet tas pabalsts, mums ir, piemēram, tas dzīvokļa pabalsts, ja tādu tu vari saņemt, viņam nekas nav jāmaina, jo pašvaldība no labas gribas tev to dod. (vidējs novads)

Mazāk ieinteresētas, man pat gribas teikt, ir [...] riska ģimenes. Jo viņu uzskats ir tāds – tev vajag, ne man. Nu ja tev vajag, es varu aiziet. Jo viņi jau nesaprot, ka ir vaina viņos pašos. Tie ir tādi pasīvie. Ieinteresēti ir, atkal man gribas teikt, ne no riska ģimenēm, kurās ir pēkšņi radusies kāda asa problēma un viņi grib viņu atrisināt, un tad viņi tiešām nāk un dara. Viņi pat ir gatavi neiespējamās lietas izdarīt. Tā, man gribas teikt, tās ģimenes dalās. (mazs novads)

Pārsvārā [klienti] ir ieinteresēti [risināt savas problēmas], izņemot dažus gadījumus. Tie ir varbūt desmit. Nav ieinteresēti tie, kuriem ir alkohola problēmas. Pārējie ir motivēti. Visvairāk ieinteresētas ir bērnu invalīdu mammās. (liels novads)

Cilvēki kopumā ir ieinteresēti neatkarīgi no tā, kādu pakalpojumu vai palīdzību viņi saņem, vai naudu vai kāda rēķina apmaksu, viņi novērtē, ka tas atbalsts ir sniegts brīdī, kad viņam tas ir bijis vajadzīgs. Ja runā par pensionāriem, tad viņi ieklausās, ka viņiem nav jāsež mājās vieni pašiem depresijā, bet, ka viņi var iet uz biedrību. Mums ir ļoti aktīva pensionāru apvienība. Rodas cits saturs dzīvei, ir dzīvesprieks. Tie, kas nāk uz pakalpojumiem, jaunums ir tas, ka ir klientu grupa, kas ir vardarbībā cietušie, pieaugušie, kas kādreiz likās, ka nav tādu. Tagad mēdz nākt pat 30 gadus veci cilvēki un stāsta, ka ir bērībā, pusaudža gados izmantoti un ļoti cietuši. Un tas ir apbrīnojami, ka nāk un runā, bet tas ir, pateicoties valsts programmai. [...] Tāpat ir arī grupas varmākām, kas var saņemt valsts apmaksātās psihologa konsultācijas. Interesanti, ka šie cilvēki mainās. (liels novads)

Kopumā par ieinteresētiem risināt savas sociālās problēmas sociālā dienesta vadītāji atzīst cilvēkus, kuri ir izglītoti, apzinās savas tiesības un ar krīzes vai problēmas situāciju sastopas reti. Tie veido proporcionāli mazāko dienesta klientu daļu. Sociālo dienestu vadītāji stāsta, ka tās parasti ir jaunās ģimenes vai ģimenes, kurās aug bērni ar invaliditāti, tāpat arī pieaugušas personas ar invaliditāti. Motivēti risināt savas sociālās problēmas ir arī bāreņi, kuri sasnieguši pilngadību un pensijas vecuma cilvēki.

Tā noteikti ir mazākā daļa, kuri ir ieinteresēti paši risināt savas problēmas. Ar konkrētu jautājumu nāk izglītotie cilvēki, kuri zina likuma normatīvus. Viņi nekautrējas lūgt palīdzību. Bieži vien tās ir jaunās ģimenes. Bāreņi, kas ir sasnieguši pilngadību. (vidējs novads)

Saistībā ar darbspējīgā vecuma bezdarbnieku motivāciju risināt savas problēmas sociālo dienestu vadītāji atzīmē, ka būtisks faktors ir bezdarba ilgums – jo īsāks ir laiks, kas pagājis, kopš persona ir zaudējusi darbu, jo motivētāka tā ir meklēt jaunu darbu un sadarboties ar sociālo dienestu, un otrādi.

Tie cilvēki, kuri kļūst par bezdarbniekiem, kas nav ilgstošie bezdarbnieki, viņi ir ieinteresēti risināt savas problēmas, jo viņi visu laiku ir bijuši aktīvi dzīves pozīcijā. Viņš atnāk, viņš ir tagad bezdarbnieks, viņam to pabalstu iedod, viņš domā, kā risināt šo problēmu tālāk – vai tur „simlatniekus”, vai darbiņu meklē, vai arī, ja viņam Sociālais dienests izvērtē, ka viņam ir vasarnīca,

tad viņš to pārdos un risinās šīs problēmas. Varbūt vēl bērni-bāreņi cenšas un ieslodzītie. Ne visi, bet daļa ir. Tie vismaz cenšas. (republikas nozīmes pilsēta)

Vismazāk motivētie klienti risināt savas sociālās problēmas sociālā dienesta vadītāju vērtējumā ir vientuļi vīrieši pusmūža vecumā, kuri ilgstoši nestrādā un kuriem nereti ir arī alkohola atkarība, ilgstošie bezdarbnieki un personas ar garīga rakstura traucējumiem. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka nemotivēto klientu galvenais mērķis ir saņemt sociālo pabalstu, lai nodrošinātu sev minimālu iztiku. Daļa dienestu vadītāju arī norāda, ka materiālie ieguvumi, ko dod trūcīgās vai maznodrošinātās personas statuss, ir tik būtiski, ka tos nespēj atsvērt darba alga, kuru persona strādājot saņemtu.

Parasti jau mums ir tie nemotivētie klienti, kuri neko negrib mainīt, bet tikai grib, lai viņiem tā rocība būtu lielāka. Nemotivētie ir visi vīrieši, kuri ir, kā mēs sakām, vieninieki. Diezgan izteikti katrā pagastā ir vientuļie vīrieši, kuri dzimuši no 1956. līdz 1961. – tajos gados, kuri ir strādājuši saimniecībās, ir bijis darbs, bet tas darbs ir zudis. Nav jau visiem prasmju ielēkt citā vilcienā un turpināt braukt. Tie ir tie cilvēki. Viņiem pat ir tīri pailgi līdz pensijai. (vidējs novads)

Mēs jau cenšamies panākt, motivēt. Domāju, ka, ja paņem gadu – kā mums samazinās tas garantētais minimums, ka cilvēks atrod un meklē [darbu] – mēs visādos variantos motivējam. Visgrūtāk ir motivēt tos cilvēkus, kam ir kaut kādas garīga rakstura problēmas. Garīgais raksturs plus alkohols – gan alkohola ietekmē, gan iedzimtā veidā viņš ir sociāls invalīds. Tādi arī ir .. [visvairāk] palikuši. (mazs novads)

Viņiem, kuriem ir statuss, no tā statusa nekad mūžā negrib laisties vaļā, jo tur ir ļoti daudz bonusu. Es pat teiktu, ka viņš ir ieinteresēts neuzlabot šo savu situāciju. Tie, kam ir trūcīgas ģimenes vai personas statuss, teiktu, ka pat valstiskā līmenī ir tā sakārtots, ka ir pie šī statusa un nemēģina tur neko mainīt, jo tad ļoti daudz, kas zūd. Zūd pārtikas pakas, zūd atlaide uz elektrību. Tur viss ir tā sakārtots. Bet tie, kam ir tas viens eiro pāri, piedodiet, nekas, viņš ir uzlabojis savu situāciju par vienu eiro. (vidējs novads)

Vismazāk ieinteresētie ir vīrieši pirmspensijas vecumā. Viņam ir svarīgi izpildīt to līdzdarbību un viss, viņi tiek motivēti arī caur „bezdarbniekiem”. [...] Šo gadu laikā viņi kļuvuši par samērā nevarīgiem cilvēkiem. Laukos un pilsētā trūkst darba roku, bet, ja ir jāatrod cilvēks, kam var uzticēt darbu – tas nav vienkārši. Lielai daļai tā ir problēma nostrādāt 8 stundu darba dienu piecas dienas nedēļā! Bet ir motivētā daļa, kas var. Ir cilvēki, kas grib darboties, darīt, bet tad satiek kaut kādus draugus, ir kāda problēma dzīvē un atkal atkrīt atpakaļ. (vidējs novads)

Tie ir mūsu ilgstošie bezdarbnieki. Pat ja mēs viņus piespiežam līdzdarboties un kļūt aktīvākiem – tas nestrādā. Bieži vien tie ir cilvēki spēka gados. Veselība viņiem nav tik slikta, lai viņi nespētu strādāt, bet viņi neko negrib mainīt savā personiskajā dzīvē. Nav motivēti. Grūti atrast to motivāciju, ka viņiem būtu kaut kas jāmaina, ja viņš gadus desmit, divdesmit neko nav darījis. Bija viens tāds gadījums, kad tu tādām saki, ka to un to vajadzētu izdarīt, viņš pajautā – ko man tas dod? Tad tu viņam saki, ka būs naudiņa, varēs kaut ko darīt. A priekš kam?! Viņš zina, ka atnāks uz dienestu un dabūs pabalstu. Mums nav tā piespiešanas mehānisma. Mēs varam viņam uzlikt līdzdarbības pienākumus, varam ierobežot kaut ko pabalstā. Mēs nevaram darīt pāri cilvēkiem, kuriem pēc likuma pienākas. Tas, ka viņš neiesaistās vai iesaistās minimāli tik, cik tas minimāli nepieciešams, tu viņam saki, ka ir taču iespēja mainīt kaut ko. Nē, tik tālu man teica izdarīt, tik tālu es izdarīju. (vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka ir ļoti grūti mainīt mazāk ieinteresēto klientu grupu (piemēram, ilgstošo bezdarbnieku, alkohola atkarīgo personu u.tml.) motivāciju. Turklāt saņemtā sociālā palīdzība (finanšu atbalsts, drēbes, pārtikas pakas u.tml.) ļauj nodrošināt ikdienas iztikai nepieciešamo un nemotivē risināt sociālās problēmas. Sociālo dienestu vadītāji izprot, ka, lai mainītu

šo personu motivāciju, ir nepieciešams ilgstošs sociālais darbs, taču to īstenošanu, it īpaši mazos novados, ierobežo gan paša sociālā dienesta nepietiekami personāla resursi un izdegšanas sindroms, kas rodas, ilgstoši strādājot ar konkrēto klientu grupu, gan ārējās vides ierobežojumi (piemēram, darbavietu trūkums, sabiedriskā transporta vājš nodrošinājums u.tml.).

Ļoti grūti. Tas notiek ilgstoši, ilgā darbā. Ja mēs varam novērot, ka tas ir kaut vai minimāls uzlabojums, un biežāk to redzam tikai mēs sociālajā dienestā, apkārtējie to neredz. Mēs redzam izmaiņas domāšanā, spējā pateikt kādu vārdu pašam, visi socializēšanās minimumi arī ir izmaiņas. Tam visam ir vajadzīgs darbs un paša cilvēka motivācija. (mazs novads)

Es domāju, ka tas ir jautājums par vērtībām. Ja tam cilvēkam nav vērtība, ka viņam ir savs dzīvoklis, tad nav veidu, kā viņu motivēt, ka viņam to vajag, jo viņam viss patīk! Noteikti ir jādomā par instrumentiem, kātos neaktīvos aktivizēt vai motivēt, bet mērķis nevar būt 100% aktīvi klienti. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai gan sociālo dienestu vadītāji kopumā atzīst, ka klientu aktivitāte un motivācija dažādās grupās atšķiras, viņi tomēr sliecas uzskatīt, ka liela daļa sociālo dienestu klienti, kuru grupu veido galvenokārt ilgstošie bezdarbnieki, personas ar dažādām veselības problēmām un/vai invaliditāti, nav ieinteresēti vai arī vairs nav spējīgi risināt savas sociālās problēmas. Tomēr šie klienti var būt aktīvi, jo ir motivēti saņemt sociālo palīdzību, tāpēc formāli izrāda atsaucību sociālā dienesta darbinieku priekšlikumiem, vienlaikus atrodot pretargumentus, kāpēc viņi nespēj iesaistīties un sekmīgi veikt līdzdarbības pasākumus.

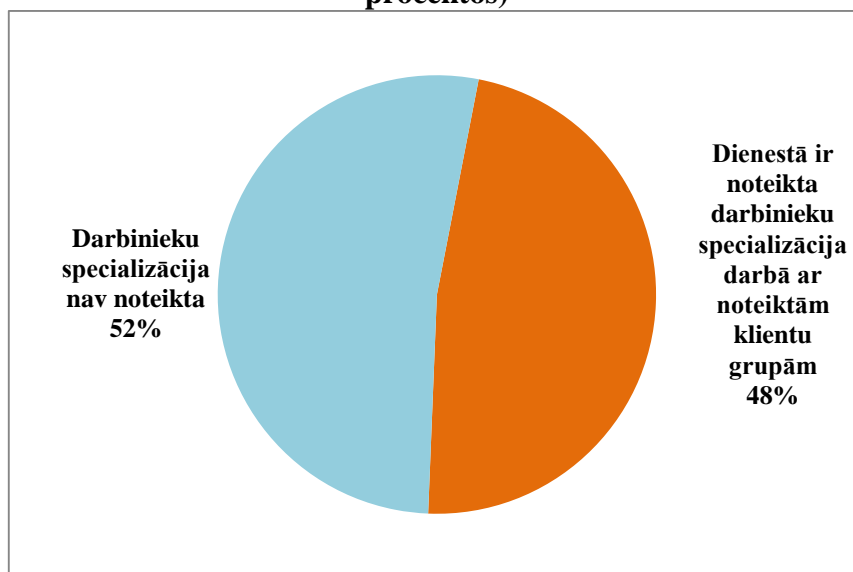
Sociālā darba speciālisti

Aptaujātie sociālā darba speciālisti retāk norāda, ka viņu dienestā ir noteikta specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām. 48% aptaujāto speciālistu norādījuši, ka viņu pārstāvētajos dienestos ir noteikta darbinieku specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām un pārējie – ka tāda nav noteikta (25.A. zīmējums). Saskaņā ar sociālā darba speciālistu atbildēm Kurzemes reģionā šāda specializācija tiek praktizēta retāk kā citos reģionos (25.B.zīmējums). Sociālo darbinieku grupā ar maģistra grādu sociālajā darbā un augstāko izglītību citā profesijā specializācija novērojama biežāk (64%), kamēr sociālo aprūpētāju, sociālo rehabilitētāju, sociālās palīdzības organizatoru grupās ar atbilstošu izglītību – retāk (28%). Vienlaikus jāatzīmē, ka, lai gan šie rezultāti atšķiras no dienestu vadītāju sniegtās informācijas, kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka aptaujātie pilnībā neapzinās to, ka dienestā specializācija pastāv. Piemēram, visbiežāk sociālā darba speciālisti (atšķirībā no vadītājiem) par specializāciju neuzskata dalījumu nodaļās, arī savu personīgo darbu tikai, piemēram, ar noteiktu klientu grupu, neatzīst par specializāciju. Ievērojama daļa kvantitatīvi aptaujāto pārstāv republikas nozīmes pilsētas un lielos novadus, kuros sociālā darba speciālistu ir skaitliski vairāk, un ir zināms, ka šajās pašvaldībās sociālie dienesti tiek iedalīti nodaļās u.tml. struktūrvienībās. Šī kārtība ikdienā ir tik ierasta, ka tā netiek uzskatīta par specializāciju. Tāpat sociālā darba speciālisti, it sevišķi tie, kas strādā pašvaldībās ar pilsētas un lauku teritoriju, atzīst, ka ikdienā viņu darba pienākumi nevilšus ietver neformālu kolēģu aizvietošanu, kā rezultātā noteiktās specializācijas robežas kļūst vēl neskaidrākas:

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

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

25.A. zīmējums. Specializācija darbā ar noteiktām klientu mērķa grupām (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

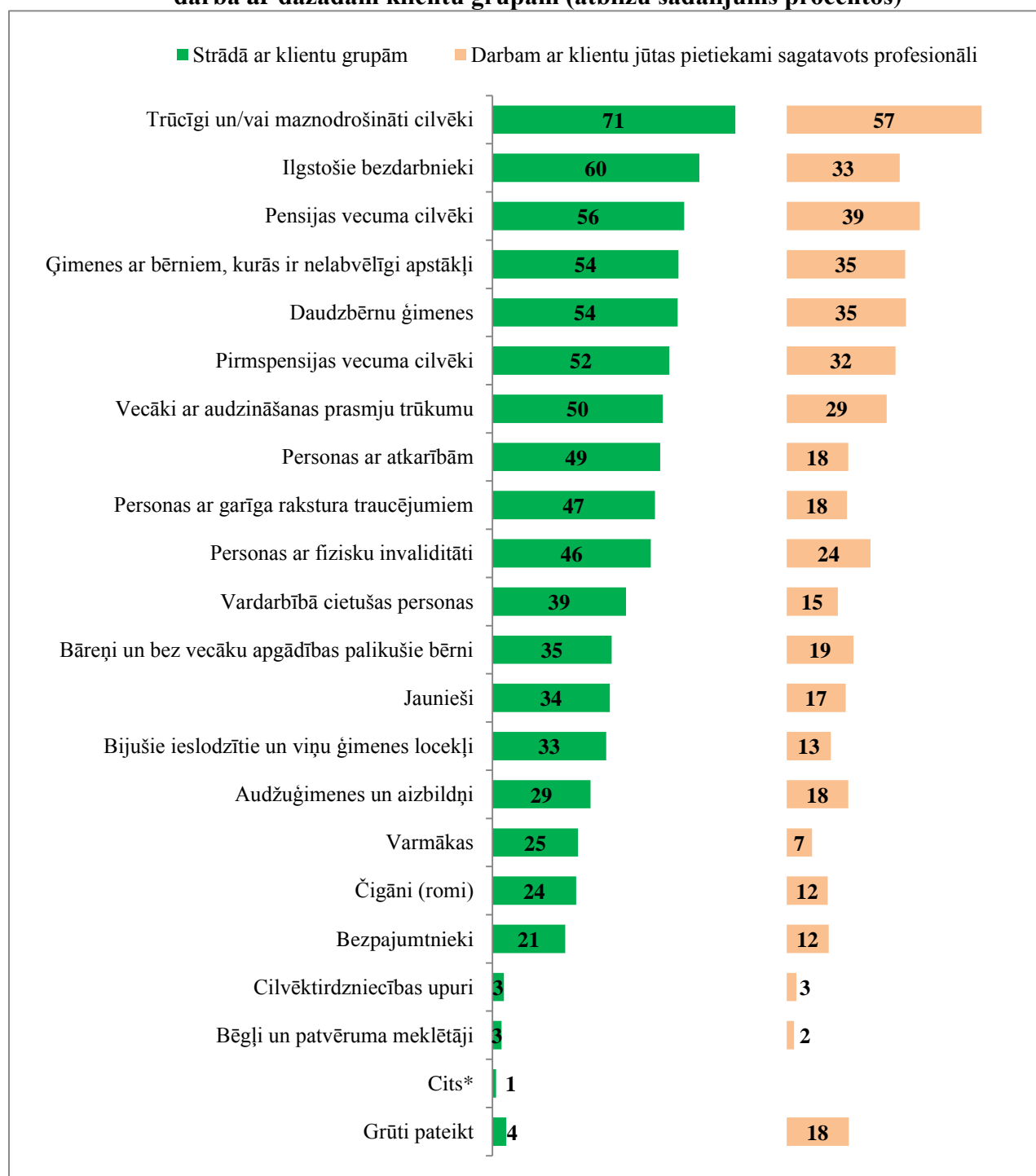
25.B. zīmējums. Specializācija darbā ar noteiktām klientu mērķa grupām reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Neskatoties uz to, vai dienestā pastāv vai nepastāv specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām, sociālā darba speciālisti parasti nosauc vairākas grupas, ar kurām strādā. Sociālā darba speciālistu atbildes rāda, ka visbiežāk viņiem ir jāstrādā ar trūcīgiem un/ vai maznodrošinātiem cilvēkiem (ar to strādā 71% darbinieku), un vairākums aptaujāto (57%) jūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti darbam ar tiem. Vienlaikus jāatzīmē, ka visu klientu grupu starpā darbā ar trūcīgiem cilvēkiem sociālā darba speciālisti jūtas vispārliecinošāk (26. zīmējums).

26. zīmējums. Sociālā darba speciālistu specializācija un profesionālās sagatavotības sajūta darbā ar dažādām klientu grupām (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

50-60% aptaujāto sociālā darba speciālistu strādā ar kādu no šīm klientu grupām (26. zīmējums): ilgstošie bezdarbnieki, pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēki, ģimenes (t.sk. daudz bērnu ģimenes, ģimenes, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums). Profesionālās sagatavotības vērtējums darbam ar šādiem klientiem ir zemāks: 29% – 39% aptaujāto jūtas pārliecināti. Personām ar atkarībām (piemēram, no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml.), garīgā rakstura traucējumiem vai cita veida invaliditāti arī atbalstu sniedz pietiekami liels speciālistu skaits (46-49%), taču pārliecināti par sevi un profesionāli sagatavoti jūtas mazāks speciālistu skaits – aptuveni 18-24%. Tāpat 29 – 39% respondentu sniedz atbalstu vardarbībā cietušām personām, bāreņiem un bez apgādības palikušiem bērniem, jauniešiem, bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, audžuģimenēm un aizbildņiem, taču savu sagatavotību darbam ar šīm grupām kā pietiekamu vērtē tikai 13-19%.

21-25% aptaujāto speciālistu kā savus klientus minēja varmākas, romu tautības pārstāvjus un bezpajumtniekus, kamēr pavisam reti (3%) tika nosaukti cilvēki tirdzniecības upuri un bēgļi un patvēruma meklētāji. Sagatavotības līmenis darbam ar tiem nav augsts: 3-12% speciālistu jūtas pārliecināti un profesionāli sagatavoti darbam ar šīm grupām. Attiecīgi daļa speciālistu vēlētos uzlabot savu kompetenci darbā ar noteiktām grupām, un šie dati sīkāk ir aplūkoti šī ziņojuma nodaļā „Sociālā darba speciālistu kvalifikācija un profesionālā kompetence”.

Aplūkojot darbu ar dažādām klientu grupām atšķirības reģionālajā un pašvaldības lieluma griezumā, redzams, ka Rīgas reģionā strādājošie sociālā darba speciālisti, kā arī republikas pilsētās strādājošie biežāk nekā citi sniedz palīdzību bezpajumtniekiem (28%), kā arī bēgļiem un patvēruma meklētājiem (4-5%), taču profesionālās sagatavotības vērtējums darbam ar šīm grupām ir tuvu vidējam Latvijas līmenim.

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

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

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

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

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

Ņemot vērā kvalitatīvās izpētes rezultātā iegūtos atšķirīgos viedokļus par darbinieku specializāciju sociālajos dienestos, tika veikta sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas datu faktoru analīze ar mērķi noteikt komponentus, attiecībā pret kuriem korelē visas pētījumā aplūkotās klientu mērķa grupas, nosakot raksturīgākās specializācijas, kuras praksē pastāv pašvaldību sociālajos dienestos. Veiktā analīze rāda, ka kopumā iemesli vērsties dienestā sadalās piecās faktoru grupās (1. tabula). Koeficienti, kas atrodami tabulas šūnās, attēlo katras atsevišķās klientu grupas korelāciju ar nenoteikto (slēpto) faktoru (maksimālā vērtība ir 1, kas nozīmē pilnīgu pozitīvu korelāciju). Tumšāka krāsa rūtiņā apzīmē konkrētās klientu grupas piederību vienam vai otram faktoram.

1. tabula. Sociālā darba speciālistu klientu grupu faktoru analīzes rezultāti – komponentu matrica

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

Piezīmes: teorētiski katra klientu grupa var piederēt tikai vienam no faktoriem. Ja korelācija ar abiem faktoriem ir vienlīdz augsta, mēs uzskatām, ka šīs klientu grupas nepieder nevienam no tiem. Ja korelācijas koeficients ar visiem faktoriem ir zems, mēs uzskatām, ka klientu grupa nepieder nevienam no tiem.

Analīzes metode: Galveno komponentu analīze (Principal Component Analysis).

Rotācijas metode: Varimax ar Kaisera normalizāciju.

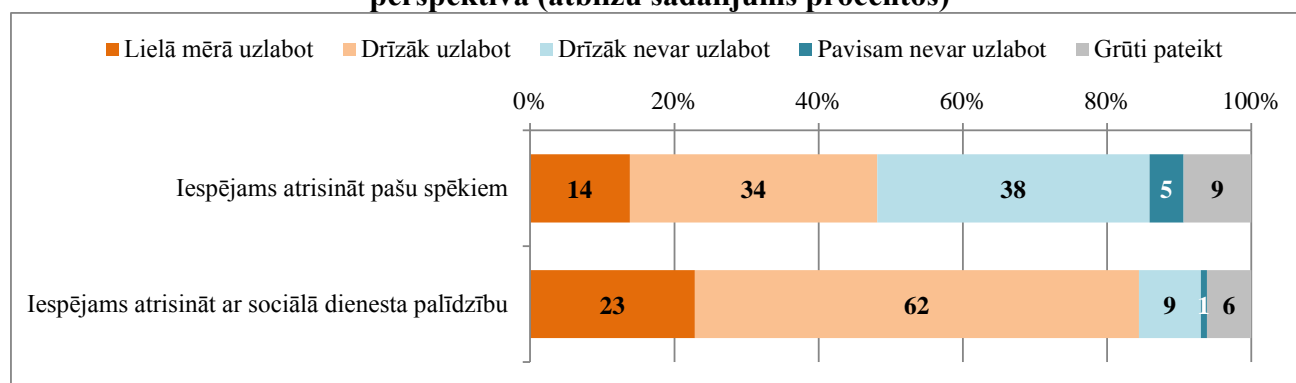
Rotācija veikta sešos atkārtojumos.

Analīze rāda, ka vienā kopīgā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums un daudzbērnu

ģimenes, ko varētu saukt par sociālā darba speciālista specializāciju darbā ar ģimenēm ar bērniem, t.sk., kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (1. tabula). Otrā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: trūcīgie un/vai maznodrošinātie cilvēki, ilgstošie bezdarbnieki, pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki, ko varētu saukt par sociālā darba speciālista specializāciju darbā ar trūcīgajiem un/vai maznodrošinātiem cilvēkiem. Trešajā faktoru grupā iekļaujas šādi sociālā dienesta klienti: personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., vardarbībā cietušas personas, varmākas, kā arī romu tautības pārstāvji (pēdējais grupai – zemāks korelācijas koeficients), ko varētu saukt par specializāciju darbā ar fiziskām un psiholoģiskām atkarībām un deviantu uzvedību. Ceturtajā faktoru grupā iekļaujas šādi klienti: bāreņi un bez vecāku apgādības palikuši bērni, audžuģimenes un aizbildņi, un jaunieši, ko varētu saukt par specializāciju darbā ar bāreņiem un audžuģimenēm. Piektajā faktoru grupā iekļaujas personas ar garīga rakstura traucējumiem un personas ar cita veida invaliditāti (t.sk., kustību, redzes un dzirdes traucējumiem), t.i., specializācija darbā ar personām ar invaliditāti. Analīze rāda, ka četras sociālo darba speciālistu klientu grupas neiekļaujas nevienā no pieciem faktoriem (1. tabula). To starpā ir bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, jo šai klientu grupai ir augsta korelācija ar trīs faktoriem (darbs ar trūcīgajiem, darbs ar deviantu uzvedību un darbs ar bāreņiem un aizbildņiem), savukārt trīs citām klientu grupām ir zemi korelācijas koeficienti ar visiem faktoriem. Tas nozīmē, ka sociālajos dienestos nepastāv skaidri redzamas kopsakarības, kā tiek organizēts darbs ar bezpajumtniekiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem un cilvēku tirdzniecības upuriem, it sevišķi, ka tikai dažiem sociālā darba speciālistiem ir bijusi pieredze darbā ar pēdējām divām klientu grupām (sk. arī 26. zīmējumu).

Aplūkojot sociālā darba speciālistu viedokli, cik lielā mērā klientu problēmas, ar kuriem viņu klienti vēršas sociālajā dienestā, ir iespējams atrisināt vai uzlabot pašu spēkiem un cik lielā mērā – ar sociālā dienesta palīdzību, redzams, ka speciālisti biežāk nekā sociālo dienestu vadītāji ir pārliecināti par klientu iespējām to darīt pašu spēkiem. 48% aptaujāto sociālā darba speciālistu vērtē, ka klientu problēmas var zināmā mērā atrisināt pašu klientu spēkiem, savukārt 43% par to nav pārliecināti (27.A. zīmējums). Savukārt sociālā darba speciālistu viedoklis par iespējām klientu problēmas atrisināt ar dienesta palīdzību sakrīt ar vadības viedokli. 23% sociālā darba speciālistu uzskata, ka situāciju ar dienesta palīdzību var uzlabot lielā mērā un 62% – ka drīzāk var uzlabot.

27.A. zīmējums. Klientu problēmu uzlabošanas iespēju vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)

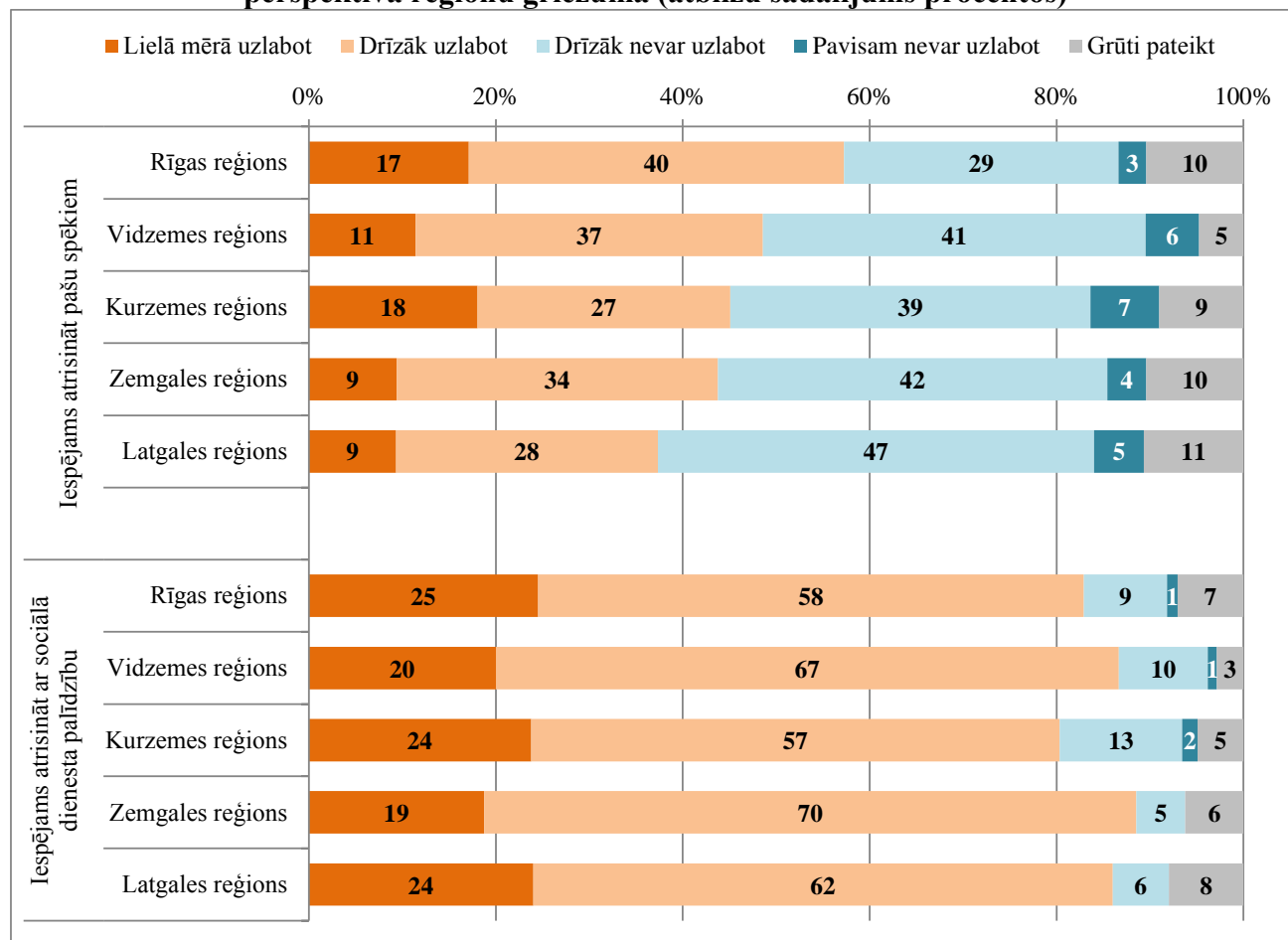


Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Aplūkojot atbilžu sadalījumu atkarībā no sociālā darba speciālista darbības reģiona (27.B. zīmējums), redzams, ka Rīgas reģionā strādājošie biežāk uzskata, ka klienti var atrisināt savas problēmas patstāvīgi (57%), savukārt Latgales reģiona pārstāvji – retāk (37%). Pozitīvāku skatījumu biežāk pauda arī sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (61%). Reģionālās atšķirības attiecībā uz dienesta klientu iespējām atrisināt savas problēmas ar sociālā dienesta palīdzību nav ļoti izteiktas, taču jāpiemin, ka zemāku iespēju

vērtējumu snieguši sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību (75% uzskata, ka ar sociālā dienesta palīdzību var lielākā vai mazākā mērā atrisināt klientu problēmas).

27.B. zīmējums. Klientu problēmu uzlabošanas iespēju vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Padziļinātajās intervijās sociālā darba speciālistiem tika uzdots jautājums, kas viņu pieredzē ir aktīvi un kas – neaktīvi klienti, un kā tas izpaužas. Par aktīviem klientiem intervijās parasti tiek uzskatīti tie klienti, kuri paši vērsušies pēc atbalsta sociālajā dienestā. Tie biežāk ir pensionāri un personas ar invaliditāti, bet visumā ir sastopami visās klientu grupās:

Aktīvie klienti ir tie, kuri ir ieguvuši informāciju un vērsušies paši brīvprātīgi, jo viņi vēšas savas vajadzības vadīti un viņiem ir nepieciešama palīdzība. Ir radusies interese kaut ko mainīt savā ģimenē un uzlabot funkcionēšanu. Neaktīvie ir obligātie klienti, jo viņiem nerodas sajūta, ka viņi dara, kā labāk sev, bet mums. (republikas nozīmes pilsēta)

Maznodrošinātie pensionāri, kuri uztraucas par to, kā viņi samaksās komunālos pakalpojumus, kā medikamentus nopirks. Tie varētu būt tādi motivētāki. (republikas nozīmes pilsēta)

Aktīvie mums tagad ir pensionāri – tie ir veselības pabalsti, transporta pakalpojumi pensionāriem. (maza novads)

Ļoti daudz ir pensionāri un personas ar invaliditāti, tie arī ir aktīvākie klienti. [...] Protams, ir daļa klientu, kam šīs līdzdarbības neiet pie sirds, daļa to nevēlas. Mums šie aktīvākie ir klienti ar funkcionāliem traucējumiem un pensionāri. (liels novads)

Nemot vērā to, ka pēc palīdzības biežāk vēršas personas, kam nepieciešams materiāls atbalsts, raksturīgs, ka aktīvākie klienti ir tie, kas nāk uz sociālo dienestu lūgt piešķirt kādu pabalstu.

Tie, kas ir līdz mums atnākuši un grib atrisināt kādu problēmu, kas ir mūsu kompetencē, viņi ir gana atsaucīgi. [...] Protams, lielākai daļai motivācija ir pabalsti. (liels novads)

Sociālās palīdzības saņēmējus varētu raksturot kā aktīvos klientus, jo viņi ļoti aktīvi pieprasa sociālo palīdzību, bet arī aktīvi iesaistās līdzdarbībā. Mūsu novada sociālās palīdzības saņēmēji tomēr saprot, kas ir līdzdarbības pienākumi, viņiem tomēr ir izpratne, ka pašiem arī kaut kas būs jādara, ka tomēr jāņem vērā sociālā darbinieka ieteikumi. (liels novads)

Tie, kuri saņem palīdzību, pabalstus. Tie ir vairāk motivēti, tie nāk aktīvāk, jo viņi saņem konkrētu naudiņu. (liels novads)

Savukārt par neaktīvajiem klientiem tiek uzskatīti tādi, kuri sociālā dienesta uzmanības lokā nokļuvuši pret savu gribu. Nereti šie neaktīvie klienti ir personas ar atkarības problēmām, arī personas ar zemu izglītības līmeni, ilgstošie bezdarbnieki.

Ir tas kontingents, tādi vīrieši, pirmspensijas vecuma. [...] Viņiem tā vēlme kaut ko baigi mainīt dzīvē nav. (mazs novads)

Pirmspensijas vecuma ilgstošie bezdarbnieki, ar kaut kādām atkarības problēmām, ar tiem ir visgrūtāk panākt šo vēlmi atrisināt savu problēmu. (liels novads)

Atkarīgie nevēlas sadarboties. Ja runā par ģimenēm, tad ļoti liela nozīme ir izglītībai. Cilvēkiem bez izglītības ir stipri ierobežotas iespējas. Lielākoties man ir viņu vietā jāsaskata esošās iespējas un jāizdomā viņu vietā. (vidējs novads)

Mazāk aktīvie ir tie, kuriem ir alkohola problēmas. Varbūt arī ilgstošie bezdarbnieki, kas ir mazāk aktīvi darba meklējumos, kad kaut ko piedāvā varbūt NVA, bet ja ar viņiem parunā, pamotivē, tad jau viņi sasparojas un aizbrauc. (vidējs novads)

Vienlaikus arī ilgstošie pabalstu saņēmēji sociālā dienesta speciālistu vērtējumā bieži vien ir neaktīvie klienti, jo viņi tikai atnāk pieprasīt pabalstu, bet nav ieinteresēti kaut ko mainīt:

Neaktīvie klienti varētu būt obligātie klienti, kur mēs ejam ģimenēs un veicam intervences procesu, kur klients nekādi nav gatavs sadarboties un viņš nekādi neizprot, kāpēc šie sociālie darbinieki nāk, un kuri nav gatavi līdzdarboties savu problēmu risināšanā. Tās ir lietas, kur ir ierosināti procesi par aizgādības tiesību iespējamo pārtraukšanu, kur ir kaut kāda bērnu skolas neapmeklēšana, vecāku aprūpes pienākumu nepildīšana. Tāpat neaktīvie klienti var būt tie, kas ilgstoši saņem sociālo palīdzību, kas nāk pēc sociālās palīdzības kā pēc pienākošas algas, bet savas situācijas uzlabošanā neko nav motivēti darīt, jo ir, kas no paaudzes paaudzē nāk. Tās ģimenes nāca, kad bērni bija mazi, viņi izaug, un tie bērni paši ir sociālās palīdzības saņēmēji, un viņu bērni arī būs sociālās palīdzības saņēmēji. (republikas nozīmes pilsēta)

Ir klienti, kas kaut ko dara savā labā, un ir tādi, kas nedara. Neaktīvie būs noteikti ilgstošie bezdarbnieki, kuri nemeklē darbu. Pie neaktīvajiem noteikti pieskaitīšu tādus klientus, kuri jau iet paaudzēs, jo mums te ir daudz tādu. Tas ir bēdīgs fakts – iet jau trešā paaudze. Manā darba periodā,

iet jau trešā paaudze. Trešā paaudze ir mazi bērni. Vecāki viņiem ieaudzina to, ka vienīgā izeja kā izdzīvot, ir atnākt uz sociālo dienestu un paprasīt pabalstu. (mazs novads)

Daži sociālā dienesta speciālisti atzīst, ka ir arī tāda neaktīvo klientu grupa, kas kautrējas prasīt atbalstu, jo uzskata, ka ar savām problēmām ir jātiek galā pašiem. Neaktīvi klienti ir arī tie, kas ir saskārušies ar atteikumu par palīdzības sniegšanu no sociālā dienesta puses:

Aktīvie ir tie, kas iet un prasa tos pabalstus, es tā domāju. Viņi uzstāj, ka viņiem tas pienākas, vai arī vienkārši painteresējas, kas mums būtu, ko varētu izmantot. Bet neaktīvie tie, kas tik tiešām neiet, neprasa, vai kautrējas vai arī uzskata, ka pašiem vajag visu izdarīt, bet tā gluži nav, jo ir iespējas, ka var palīdzēt. Varbūt neaktīvie ir tie, kas kādreiz varbūt ir nesaņēmuši to palīdzību. Ir prasījuši, ierāvušies sevī un vairāk neko neprasa. (mazs novads)

Neaktīvo klientu gadījumā sociālā darba speciālisti saskaras ar pretestību un nevēlēšanos sadarboties. Vairāki sociālā dienesta speciālisti, raksturojot neaktīvos klientus, norāda, ka tie ir nemotivētākie klienti. Bieži vien tās ir riska ģimenes ar bērniem, kurās vecāki par bērniem nerūpējas un ir uzsākti procesi, lai bērnu no ģimenes izņemtu:

Par neaktīviem sauktu tos, kas ir tā kā obligātie, ar kuriem strādā sociālais darbinieks, ģimenes ar bērniem, kur ir sociālās problēmas. Tas visvairāk ir redzams pakalpojumu saņemšanā. Mums ir ko piedāvāt, bet viņi tā kā neņem pretī. Grupas ir slikti apmeklētas, vienmēr ar aizķeršanos, kamēr izdodas nokomplektēt, kamēr kaut kādā veidā nepiespiež. Es gribētu teikt, ka neaktīvās ir tieši ģimenes ar bērniem. (liels novads)

Tur, kur ir problēmas, problēmas ar bērniem, vardarbība, alkohola lietošana. Viņi nenāk pie mums paši, mēs viņus aicinām pie sevis. Tur, kur ir jau process ar bāriņtiesu un bērnu izņemšanu no ģimenes, klienti nesaprot līdz galam, kas notiek. Tādi ir neaktīvi. (liels novads)

Viens no bijušajiem sociālā darba speciālistiem stāsta, ka viņam, sniedzot atbalstu neaktīvajiem klientiem, nereti radusies sajūta, ka tas tiek darīts ar varu, pret personas vēlēšanos. Tādējādi darbs ar šo klientu grupu ir bijis ilgstošs un pārsvarā nesekmīgs.

Man ir grūti izstāstīt tās manas izjūtas par tiem cilvēkiem, kurus mēs tā kā ar varu glābjam, kuri nemaz negrib tikt glābti. Mums tā kā piespiež viņus glābt. Ja nelaiž pa durvīm iekšā, jālien pa logu vai skursteni iekšā un jāglābj viņš. Tie cilvēki, kuri paši vērsās dienestā, ar tiem bija daudz vieglāk strādāt, tiem arī reāli varēja palīdzēt ar visiem resursiem, kādi nu mums ir. Neko lieli jau viņi nav. (republikas nozīmes pilsēta)

Šim viedoklim pievienojas arī cits bijušais sociālā darba speciālists, kurš atzīmē, ka neviens nav apmierināts, ja tiek mācīts „pareizi dzīvot”, jo īpaši persona, kurai ir cita uztvere un vērtības. Savukārt sociālās palīdzības saņemšana nereti ietver šo „pareizās dzīves” mācīšanas komponenti, un, lai saņemtu atbalstu, sociālā dienesta klients ir spiests pieņemt arī dienesta sadarbības nosacījumus, tomēr bez motivācijas tos patiešām pildīt. Klienta zemā motivācija ilgākā laika perspektīvā nelabvēlīgi ietekmē arī sociālā darba speciālista motivāciju. Nereti grūtības motivēt savus klientus un panākt viņu vēlēšanos sadarboties sekmē to, ka sociālā darba speciālists nolemj pamest darbu sociālajā dienestā un izvēlēties citu darba jomu.

Tieši to motivācijas daļu mums visiem sociālajiem dienestiem ļoti pārmet, ka mēs maz pie tā piestrādājam. Jūs man parādiat cilvēku, kurš grib, ka viņu māca dzīvot pilnīgi savādāk, viņam ir cita vērtību sistēma, viņam ir citas prioritātes, viņam ir cita domāšana un dzīves uztvere, un es viņu tagad gribu no kaķa uztaisīt par suni, vai vispār par abinieku. Bet viņš nav tas cilvēks. Tas ir ļoti sarežģīti – pilnībā mainīt viņa domāšanu un uztveri. Un tas ir tāds smags punkts. (vidējs novads)

Kā vēl vienu problēmu darbā ar klientiem sociālā darba speciālisti min motivācijas nenoturību. Ņemot vērā to, motivācija mainīt savu dzīvi daudzu klientu gadījumā nav noturīga, sociālā dienesta darbinieki apzinās, ka ir nepieciešams nodrošināt, ka klients, kuram ir pamodusies vēlme kaut ko darīt savas situācijas labā, saņem nepieciešamos tālākos pakalpojumus uzreiz (piemēram, cita speciālista konsultāciju, nodarbības u.tml.). Ja tas nenotiek, ir liela iespēja, ka līdz pakalpojuma saņemšanas brīdim sociālā dienesta klients ir zaudējis savu motivāciju un ka sociālā darba speciālistam viss iepriekš veiktais darbs ir jāveic no jauna.

Kamēr viņš [cits speciālists] paņēma manu klientu, jau pagāja gads! Un tad jau tas klients pats neatceras, kas notika un kā. Līdz ar to tas darbs nav progresīvs. Dažreiz ir tā, ka tas klients ir ļoti motivēts pašā sākumā, bet tad, kad mums viņam ir kaut kas jāpiešķir, tad nav ko īsti piešķirt. Tas pakalpojums ir tad, kad tas klients jau arī ir izdzisis. Tad ir jāsāk motivēt viņu no jauna kaut ko darīt. (liels novads)

Motivācijas veicināšanai kaut ko mainīt savā dzīvē sociālo dienestu speciālisti neredz citu risinājumu, kā ilgstoši un pacietīgi skaidrot konkrētiem klientiem, kā iespējams pozitīvi izmainīt viņu situāciju:

Tās ir ilgstošas sarunas. Es pat nemācēju pateikt, kā viņus motivēt. Nu ja var parādīt, ka kaut kas sāk tam cilvēkam uzlaboties un ja viņš pats sāk just, ka ir vieglāk dzīvot, ērtāk funkcionēt, kaut kas atrisinās, nu tad jau viņš pats sajūt motivāciju tālāk darīt. (liels novads)

Tie, kas ir motivēti uz sadarbību, ar viņiem jau ir viegli, viņi jau atbild uz telefonu, viņus var viegli sastapt mājās. Tiem, kam nav tā motivācija vēl izveidojusies, ar tiem ir sevišķi daudz darba, jo tur patiešām ir dažreiz ar lūgšanos, ar pierunāšanu. Tur nav tā vienkārši. Tur tiek mainīti telefona numuri, atrašanās vietas un dažādas citas lietas notiek, kamēr mēs iegūstam to savstarpējo uzticēšanos, un tad jau tā motivācija veidojas. (vidējs novads)

Es domāju, tur tikai ilgstošs darbs ar viņiem. Es esmu runājusi ar ģimeni, kur es esmu gadu braukusi pie viņiem, lai pierunātu viņus – nāciet to statusu nokārtot, lai mēs varētu jums palīdzēt kaut kā. Tā viņu pasivitāte – tas ir ārpriests! Bet reāli mēs redzam, ka viņiem ir nepieciešama tā palīdzība. Mums jau to bērnu žēl. (liels novads)

Sociālo dienestu speciālisti savā darbā ir novērojuši, ka rezultāti sociālajam darbam ir tikai ar tiem klientiem, kas ir gatavo sadarboties un vēlas pozitīvas izmaiņas. Tās klientu grupas, kas neko nevēlas mainīt vai arī ir zaudējuši cerības kaut ko izmainīt, piemēram, sievietes pēc 50 gadiem, kas ilgstošas bezdarbnieces, neko nedara izmaiņu veicināšanai, un līdz ar to arī nav rezultātu:

Šobrīd tie, kas grib sadarboties, tie arī sadarbojas, un ir rezultāti. Un kas negrib, tur ar varu neko nevar izmainīt. [...] Sievietes pēc 50 gadiem, no kurām viena daļa vairs nav motivētas, viņas nosacīti ir samierinājušās ar to stāvokli, kādā viņas ir. Atnāk uz dienestu, paraud, ka neviens viņas neņem darbā, un kad sākam runāt par to, ka varbūt vajadzētu paskatīties uz sevi spogulī un mēģināt ar sevi strādāt, ka varam piedāvāt speciālista konsultācijas, tad viņas diemžēl jau vairs nav motivētas. darbos. Par laimi, tas skaits nav liels uz pagastu, bet tādi cilvēki ir. (vidējs novads)

Kopumā sociālo dienestu speciālistu vērtējumā aktīvākie klienti ir tie, kas paši vēršas pēc atbalsta sociālajā dienestā. Šajā grupā lielāka daļa klientu arī ir motivētāki meklēt kādus savu problēmu risinājumus, ne tikai saņemt pabalstu. Savukārt neaktīvie klienti ir tie, kas nonākuši sociālā dienesta redzeslokā kādu problēmu dēļ, un šajā grupā sastopama neuzticēšanās sociālajam dienestam un nevēlēšanās sadarboties, kā arī motivācijas trūkums mainīt savu dzīvi.

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

Latvijas pašvaldības sociālajos dienestos visbiežāk atbalsts tiek nodrošināts trūcīgām un/vai maznodrošinātām personām, ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, bāreņiem un bez vecāku apgādības palikušiem bērniem, vecākiem, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, vardarbībā cietušām personām, pensijas vecuma cilvēkiem, ilgstošiem bezdarbniekiem, daudz bērnu ģimenēm, audžuģimenēm un aizbildņiem, personām ar garīga rakstura traucējumiem, pirmspensijas vecuma cilvēkiem, personām ar atkarībām un personām ar fizisku invaliditāti, retāk – bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, varmākām, jauniešiem, bezpajumtniekiem un romu tautības personām. Sociālajos dienestos tikpat kā nemaz netiek strādāts ar bēgļiem un patvēruma meklētājiem un cilvēku tirdzniecības upuriem parasti tāpēc, ka šādi klienti attiecīgajā apdzīvotajā vietā nav sastopami vai nav nonākuši sociālā dienesta uzmanības lokā. Sociālo dienestu vadītāju starpā nav vienprātības par to, vai pēdējo piecu gadu laikā ir notikušas būtiskas izmaiņas klientu grupās un kādas izmaiņas gaidāmas nākamajos piecos gados. Kā visraksturīgākās pēdējo piecu gadu laikā notikušās izmaiņas tiek minētas trūcīgo un/vai maznodrošināto personu skaita samazināšanās, kā arī sociālo pakalpojumu saņēmēju palielināšanās. Sociālo pakalpojumu saņēmēju palielināšanās ir gaidāma arī turpmākajos piecos gados, un tā tiek sasaistīta ar klientu ar garīga rakstura traucējumiem skaita pieaugumu, īstenojot deinstitutionalizācijas projektu. Visbiežāk sociālā darba speciālisti jūtas profesionāli sagatavoti un pārliecināti sociālā darba speciālisti visvairāk jūtas darbā ar trūcīgajiem un/vai maznodrošinājumiem cilvēkiem, ilgstošajiem bezdarbniekiem, pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēkiem, daudz bērnu ģimenēm un ģimenēm, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi.

Sociālā darba prakses saturs

Sociālā darba prakse dienestos var tikt organizēta dažādi, un pamatmetodes izvēli nosaka pieejamie cilvēkresursi, viņu zināšanas, personāla noslodze kopumā (laika resursi), savukārt izvēlētajā sociālā darba prakses pamatmetode atsaucas uz darba plānošanu, sociālā darba speciālistiem nepieciešamo profesionālo un metodisko atbalstu un starpinstitucionālās sadarbības nozīmi. Šīs nodaļas ietvaros sociālā darba prakses satura kvantitatīvai raksturošanai tika izstrādāti 15 izteikumi, kas apraksta dažādas iespējamās situācijas (28.A. zīmējums), kā tiek organizēts vai noris darbs sociālajā dienestā, izmantojot sociālā darba pamatmetodes – darbs ar gadījumu (*case work*), gadījuma vadīšana (*case management*) un krīzes intervence (*crisis intervention*). Darba ar gadījumu ietvaros sociālais darbinieks pats sniedz klientam psihosociālo konsultēšanu un ir galvenais sociālā darba pakalpojuma sniedzējs. Gadījuma vadīšana tiek īstenota, ja pašvaldībā ir liela darbinieku slodze, tādā gadījumā

sociālais darbinieks izvērtē klienta situāciju, piesaista resursus, organizē, plāno, veic starp institucionālo sadarbību, tāpēc galvenās darbinieka funkcijas ir sadarbība, pārraudzība un izvērtēšana. Savukārt krīzes intervences mērķis ir akūtas krīzes situācijas pārtraukšana, problēmsituācijas risināšanas iespēju saskatīšana un resursu aktivizēšana, šai metodei ir raksturīgs salīdzinoši neliels konsultāciju skaits. Pētījuma ietvaros sociālā dienesta vadītāji raksturoja, cik bieži katra no situācijām notiek viņu vadītājā sociālajā dienestā kopumā, savukārt sociālo darba speciālistu grupā šis jautājums tika uzdots tikai sociālajiem darbiniekiem par viņa darba procesu. Iegūtos kvantitatīvos datus papildina kvalitatīvajā izpētē iegūtie ikdienas darba prakses skaidrojumi. Vēl nodaļas ietvaros ir aplūkoti jautājumi par sociālā darba prakses robežām (t.sk., kuri ir tie pienākumi, kurus ikdienā veic sociālais dienests, lai gan sociālā darba ietvaros tas nebūtu jā dara), un sociālo darba speciālistu attieksme pret teorijas izmantošanu sociālā darba praksē.

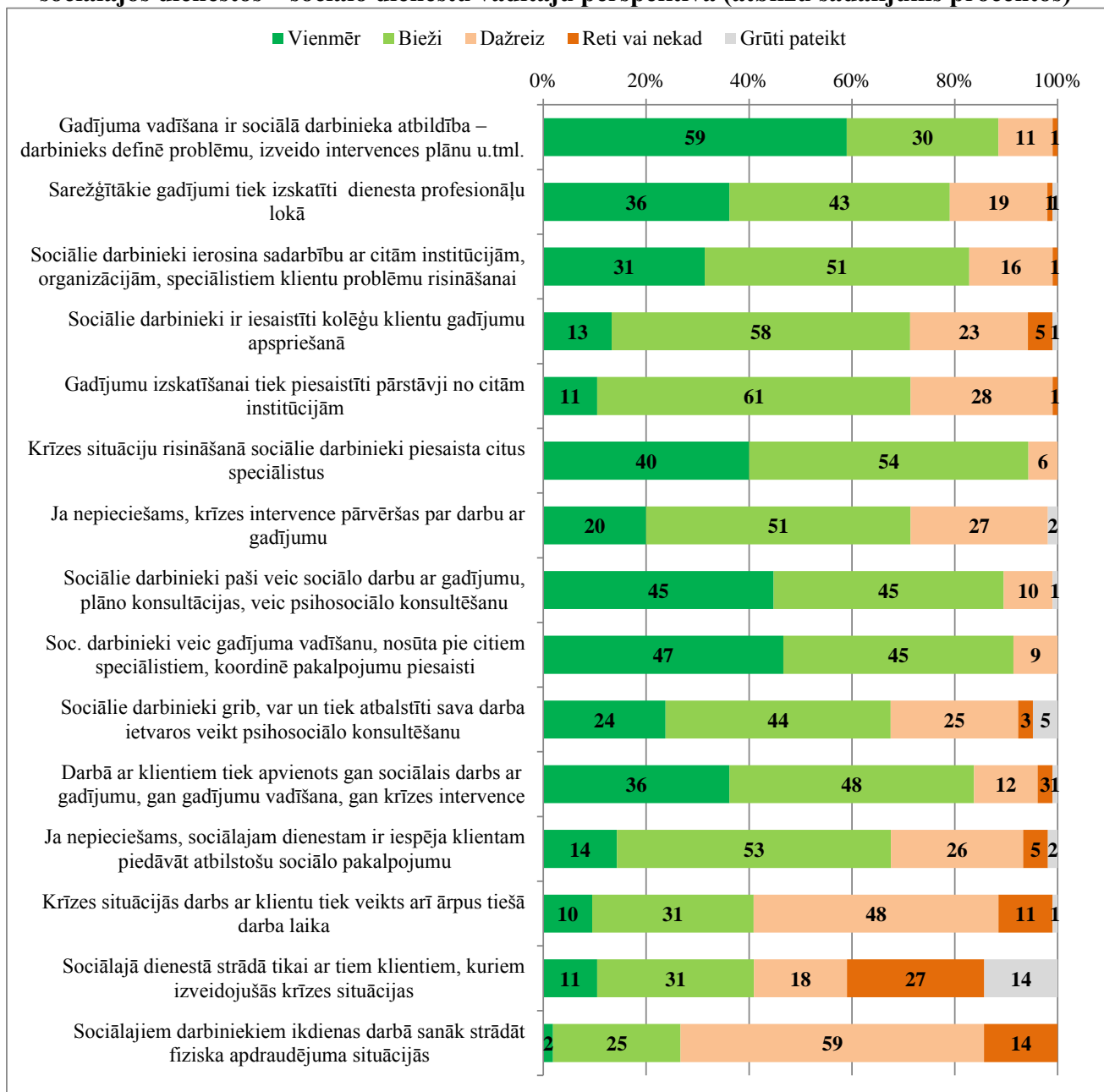
Sociālo dienestu vadītāji

Aplūkojot dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatību pašvaldību sociālajos dienestos (28.A. zīmējums), redzams, ka visbiežāk sociālo darbu raksturo situācija, ka gadījuma vadīšana ir sociālā darbinieka atbildība – darbinieks definē sociālo problēmu, izveido intervences plānu un realizē to, veic iejaukšanās novērtējumu (59% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka šāda prakse dienestā notiek „vienmēr”, vēl 30% atzīst – ka bieži). Republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā citu novadu dienestu vadītāji atzīst, ka tā notiek vienmēr (6 respondenti jeb 75%). Citu pašvaldības lielumu grupās sociālo dienestu vadītāji tiecas norādīt, ka šāda prakse pastāv „bieži”. Reģionu griezumā nav vērojamas būtiskas atšķirības.

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

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

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



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Vērtējot sociālo dienestu vadītāju atbildes, kādas darba metodes tiek lietotas viņu vadītajos dienestos, rodas vairāki iespējamie skaidrojumi. Pirmkārt, pastāv iespēja, ka dažādas metodes tiek pielietotas jaukti – darbā ar vienu klientu tiek lietota viena pieeja, darbā ar citu – cita. Šo pieņēmumu atbalsta arī kvantitatīvās aptaujas dati, kur sociālā dienesta vadītāji samērā bieži atzīst, ka dienestā darbā ar klientiem tiek apvienots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījuma vadīšana, gan krīzes intervence (36% dienestu vadītāju atzīst, ka tā notiek „vienmēr” un 48% – bieži). Biežāk šādas prakses pastāvēšanu atzīst Vidzemes un Kurzemes reģiona dienestu vadītāji, lielo un mazo novadu vadītāji, kamēr republikas pilsētu un vidējo novadu vadība tiecas uzskatīt, ka tāda prakse pastāv, taču nevis „vienmēr”, bet tikai „bieži”. Ievērojami biežāk nekā citur šādas prakses pastāvēšanu viņu vadītajos dienestos „vienmēr” atzīst dienestu vadītāji ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā

līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā. Kvalitatīvās izpētes ietvaros pieeju, kad darbā ar klientiem tiek apvienots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījuma vadīšana, raksturo šāds piemērs:

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

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

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

Otrkārt, ir iespējams, ka daļa sociālo dienestu vadītāju nav izvērtējuši situāciju savos dienestos pietiekami kritiski, lai noteiktu, kuras metodes tiek lietotas biežāk un kuras retāk. Tāpat, treškārt, ir iespējama situācija, ka kādi dienestu vadītāji atšķirīgi izprot dažādus sociālā darba praksi apzīmējošos jēdzienus. Šo pieņēmumu pamatā ir kvalitatīvās izpētes rezultāti, kuri rāda, ka, izmantojot vienu no terminiem, dienestu vadītāji (un arī sociālie darbinieki) pēc būtības raksturo praksi, kas atbilst citai metodei, vai arī tieši atzīst, ka konkrētas sociālā darba prakses metodes pārzina sociālie darbinieki, kamēr dienesta vadītāju interesē tikai darba rezultāts.

Man būs grūti to pastāstīt, es pats tās [lietas] nevaru. Mani vairāk interesē rezultāts. (republikas nozīmes pilsēta)

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

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

Darbs ar gadījumu sākas tad, kad sociālais darbinieks izvērtē situāciju ģimenē un saprot, ka to riski un viss pārējais ir pietiekami tik, lai darbs ar gadījumu sāktos. Var būt otrs variants, kad, izvērtējot

saprot, ka šeit nav nepieciešama gadījuma vadīšana, bet šeit ir nepieciešami tikai konkrēti atbalsta pakalpojumi, varbūt palīdzības veidi kādā reizē, un ar to ģimene atrisina situāciju, un nav nepieciešama tā intervence un gadījuma vadīšana. Bet, ja tomēr ir gadījuma vadīšana, tad sociālais darbinieks ir viens, kas ir konkrētā gadījuma vadītājs, un tālāk jau viņš veic visu to risku izvērtēšanu, rehabilitācijas plāna izstrādi, resursu piemeklēšanu, plāna uzraudzību un skatās, vai kādus speciālistus nepieciešams iekļaut šajā visā vai nepieciešama šī starpprofesionāļu komandas tikšanās. Faktiski tajā brīdī viņš ir tā gadījuma vadītājs. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā gadījuma vadīšana ir tā, ka tiek saņemta informācija, tiek aizpildīta klienta karte, sastādīts individuālās rehabilitācijas plāns, tad notiek regulāra apsekošana, kas pati par sevi ir pēc nepieciešamības un kaut kādos noteiktos termiņos, kā sociālais darbinieks uzskata, cik bieži viņam to vajag, un tad ir sazināšanās ar dažādām institūcijām. Ja, piemēram, slimnīcā kaut kas notiek, tad sociālie darbinieki sazinās ar slimnīcu vai ar bāriņtiesu. Protams, obligāti reizi sešos mēnešos ir arī risku novērtējums. [...] Parasti tie ir gadījumi, par kuriem mūs informē bāriņtiesa. Tas ir atbilstoši mūsu kapacitātei, ko mēs varam. Kad ir noticis šis darbs, šis gadījums tiek vadīts. Tiek dokumentētas sarunas ar šo klientu, kurš tiek uzaicināts šeit vai arī pie viņa aizbrauc uz mājām, un tad tiek sagatavots bāriņtiesai [...] viedoklis par to, ko bāriņtiesa no mums prasa. (republikas nozīmes pilsēta)

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

Sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem ir gadījuma vadītājs, izmantojam darbā arī Labklājības ministrijas metodiskos ieteikumus, Bērnu tiesību inspekcijas ieteikumus. Mums ir izstrādātas vienotas veidlapas gadījuma vadīšanā, kas līdz šim bija dažādi. Katrs darbinieks ir atšķirīgs un strādā varbūt mazliet atšķirīgi, bet galvenais – lai ir rezultāts. Pamatā ir gadījuma vadīšana, bet, ja ir ziņa par kādu gadījumu vai tamlīdzīgi, tad iejaucamies, un ir krīzes intervence. (vidējs novads)

Tā gadījumu vadīšana vairāk attiecas uz ģimenēm ar bērniem vai tur, kur ir cilvēki ar funkcionāliem traucējumiem. Tur gadījumu vadīšana ir biežāka. Savukārt darbiniekam, kas strādā ar ilgstošajiem bezdarbniekiem, arī ir tas pats, bet tur neredz tik labi tos darba augļus. Katram darbiniekam var gadīties gan darbs ar gadījumu, gan sociālā palīdzība. (liels novads)

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

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

Krīzes intervence ir tas pats, kas gadījumu vadīšana, kur izvērtē sākotnēji, sastādi mērķus un pa solītim iet uz mērķi, kas ir jāsasniedz. Bet tas ir ļoti vienkāršoti, kā saku. Uzliek par mērķi to un to darīt, un pa maziem solīšiem, kā šo mērķi, lai bērns ietu skolā, sasniegsim. Darbinieks liek mazus

solīšus, un tas cilvēks nāk šeit un atskaitās, vai visi uzliktie soļi ir izdarīti, kas ir izdarīts, kas nav. Tad novērtē, kā izdevās lietu atrisināt vai neizdevās. (vidējs novads)

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

Strādājot ar sociālo gadījumu, viss notiek vairāk vienkopus šeit pat uz vietas, bet krīzes gadījumā noteikti ir piesaistīta arī policija. (mazs novads)

Aplūkojot citus sociālā darba prakses aspektus (28.A. zīmējums), redzams, ka sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka sociālie darbinieki grib, var un tiek atbalstīti sava darba ietvaros veikt psihosociālo konsultēšanu (34% vadītāju uzskata, ka tā ir „vienmēr” un 44% – bieži). Biežāk to atzīst republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji, visretāk – lielo novadu sociālo dienestu vadītāji. Psihosociālā konsultēšana ir vairāk raksturīga darbam ar gadījumu, un kvalitatīvās izpētes ietvaros netika iegūts pietiekams daudzums informācijas, kas apstiprinātu šo aptaujā sniegto sociālo dienestu vadītāju uzskatu.

Sociālo dienestu vadītāju atbildes uz kvantitatīvās aptaujas jautājumiem rāda, ka kopumā dienestiem ir raksturīgs piesaistīt citus speciālistus no dažādām institūcijām un sarežģītākos gadījumus apspriest kolēģu lokā. To ilustrē dienestu vadītāju uzskati, ka „vienmēr” un „bieži” dienesta darbā ir sastopamas tādas situācijas kā (28.A. zīmējums): krīzes situāciju risināšanā sociālie darbinieki piesaista citus speciālistus, gadījumu izskatīšanai tiek piesaistīti pārstāvji no citām institūcijām, sociālie darbinieki ierosina sadarbību ar citām institūcijām, organizācijām un/vai speciālistiem savu klientu situāciju/ problēmu risināšanai, sarežģītākie gadījumi tiek izskatīti sociālā dienesta profesionāļu lokā, koleģiāli tiek definēta problēma, izveidots intervences plāns un tas realizēts, koleģiāli tiek veikts iejaukšanās novērtējums un sociālie darbinieki ir iesaistīti kolēģu klientu gadījumu apspriešanā.

Darba kvalitāti sociālajā dienestā nosaka arī iespējas palīdzēt dažādām klientu grupām, tāpēc kopumā par pozitīvām tendencēm liecina sociālo dienestu vadītāju atziņa, ka „reti vai nekad” vai „dažreiz” veidojas situācijas, kad sociālajā dienestā strādā tikai ar tiem klientiem, kuriem izveidojušās krīzes situācijas (28.A. zīmējums). Tas, ka šādu situāciju praktiski nav, atzīst 27% sociālo dienestu vadītāju, 18% norāda, ka tādas ir dažreiz, tomēr kopumā 42% sociālo dienestu šāda prakse pastāv „bieži” vai „vienmēr”. Relatīvi biežāk to atzīst vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji. Reģionālajā līmenī to biežāk atzīst Rīgas un Vidzemes reģionu dienestu vadītāji, savukārt pārējo reģionu dienestu vadītāji biežāk tiecas norādīt atbildi „grūti pateikt”, nespējot sniegt konkrētu vērtējumu.

Vairāk nekā ceturtdaļa jeb 27% dienestu vadītāju uzskata, ka fiziska apdraudējuma situācijas ir bieži un pat vienmēr (2% atzīmējuši atbildi „vienmēr”, bet 25% – „bieži”), 59% – dažreiz. Biežāk fiziska apdraudējuma esamību ikdienas darbā atzīst republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji. Reģionālajā līmenī vislabākā situācija ir Kurzemes reģionā, kur fiziska apdraudējuma situāciju esamība tiek atzīta retāk.

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

Būtisks aspekts ir iespējas, ja nepieciešams, klientam piedāvāt atbilstošu sociālo pakalpojumu (28.A. zīmējums). Šajā gadījumā 14% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka tā ir vienmēr, 53% uzskata, ka iespējas ir bieži, tomēr 31% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tas ir iespējams dažreiz (t.sk., 5% – reti vai nekad). Aplūkojot rezultātus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka lielākās iespējas ir republikas nozīmes pilsētās un lielajos novados. Būtiskas reģionālās atšķirības nav novērotas.

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

Sociālajā dienestā atbalsta grupas nav bijušas tā iemesla dēļ, ka mums nav tiesības nevienam vadīt tās. Mēs neesam arī piesaistījuši nevienu. Mēs neesam par tādu lietu vispār domājuši, jo pašiem mums nav tiesību tādās vadīt, mums nav apmācība izieta. (republikas nozīmes pilsēta)

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

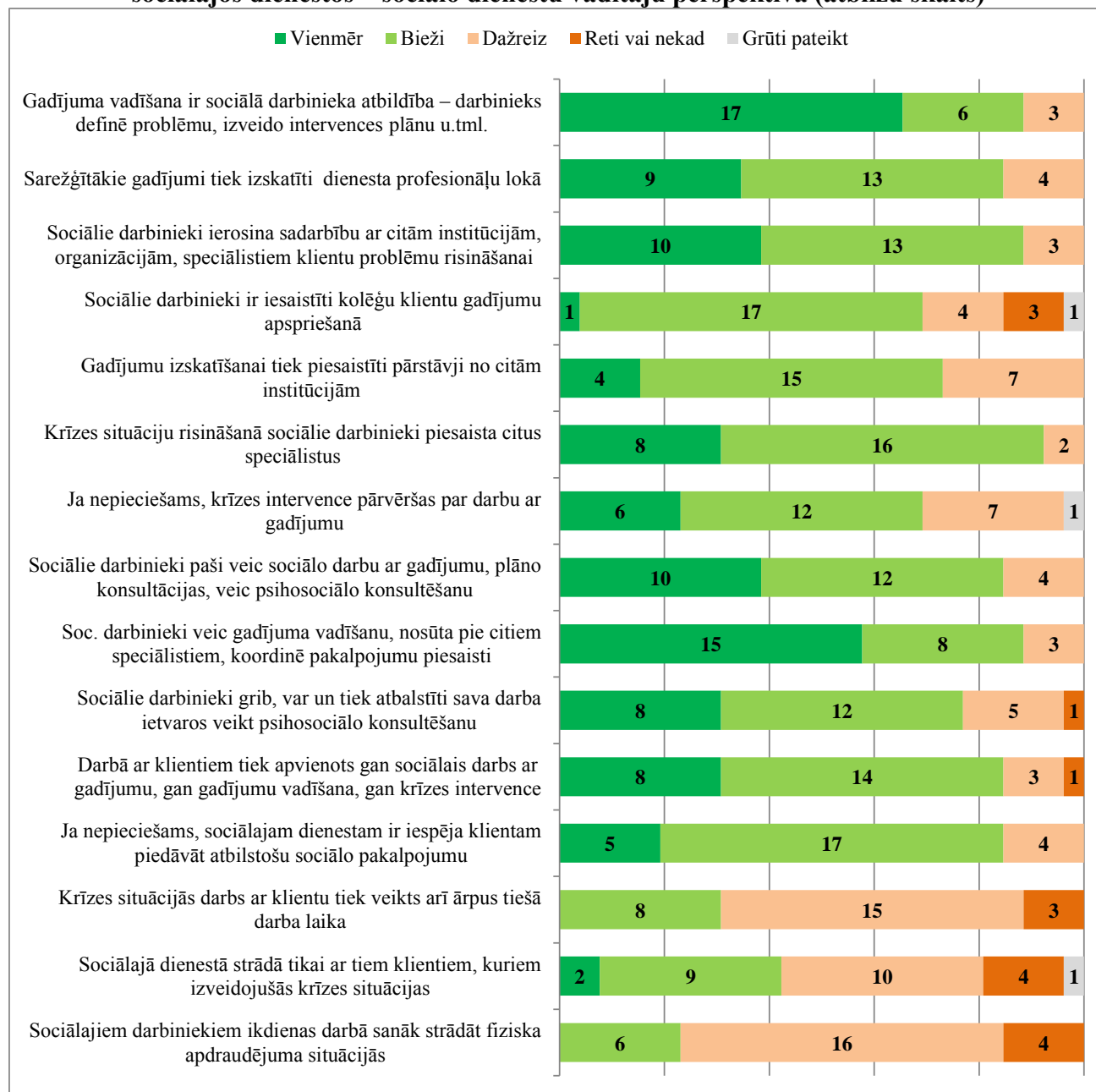
Nav [darba ar grupu]. Resursi ir, bet ar varu nevienu nepiespiedīsi. No klientu puses nav vēlmes. Grupu darbs mums bija pēc apmācībām darbam ar varmākām. Bet lauku novadā es nevaru savākt varmāku grupu. (mazs novads)

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

Pirms kāda laika bija bērnu emocionālās audzināšanas grupas, tagad vairs nav, kas tās vada. Ir darbinieki, kam pašiem interesē dažādas lietas, piemēram, viena sociālā darbiniece vada grupas par budžeta plānošanu. Grupas veidojas tā, ka pagasta sociālais darbinieks aptuveni zina savu klientu loku un tiem, kam tas ir līdzdarbības pienākumos, veido vienu grupu. Ir sociālā darbiniece, kam ir mediķa izglītība un kam ļoti patīk gatavot ēst, palīdzības projekta ietvaros, kur ir finansējums paredzēts, izmantojam šo finansējumu, kas ir no valsts un no Eiropas. Tas ir vistrūcīgākajām personām grupas – ēst gatavošana, pirmā palīdzība virtuvē, ja atgadās, kas ar bērniem, pirmā palīdzība pie saaukstēšanās. Tādas grupas ir regulāras jau divus gadus [..]. Ir bijušas grupas darbā ar atkarīgām personām, bet tās grupas vāji veidojas, jo viņus ir ļoti grūti motivēt atnākt. Šobrīd nav nevienas aktīvas grupas. Kad būs resursi, tad atkal notiks. Vairāk ir orientācija uz ģimenēm ar bērniem. Vecākiem ar vājām sociālām prasmēm ir speciāla metodika, ko psiholoģe ir labi pielāgojusi, jo „Bērnu emocionālā audzināšana” nestrādā uz mūsu mērķauditoriju. Tā ir paredzēta tomēr ģimenēm ar labu intelektu, bet, ja daļa klientu pat nezina jūtu nosaukumus, tad „Bērnu emocionālā audzināšana” nav īsti viņiem paredzētais kurss. (liels novads)

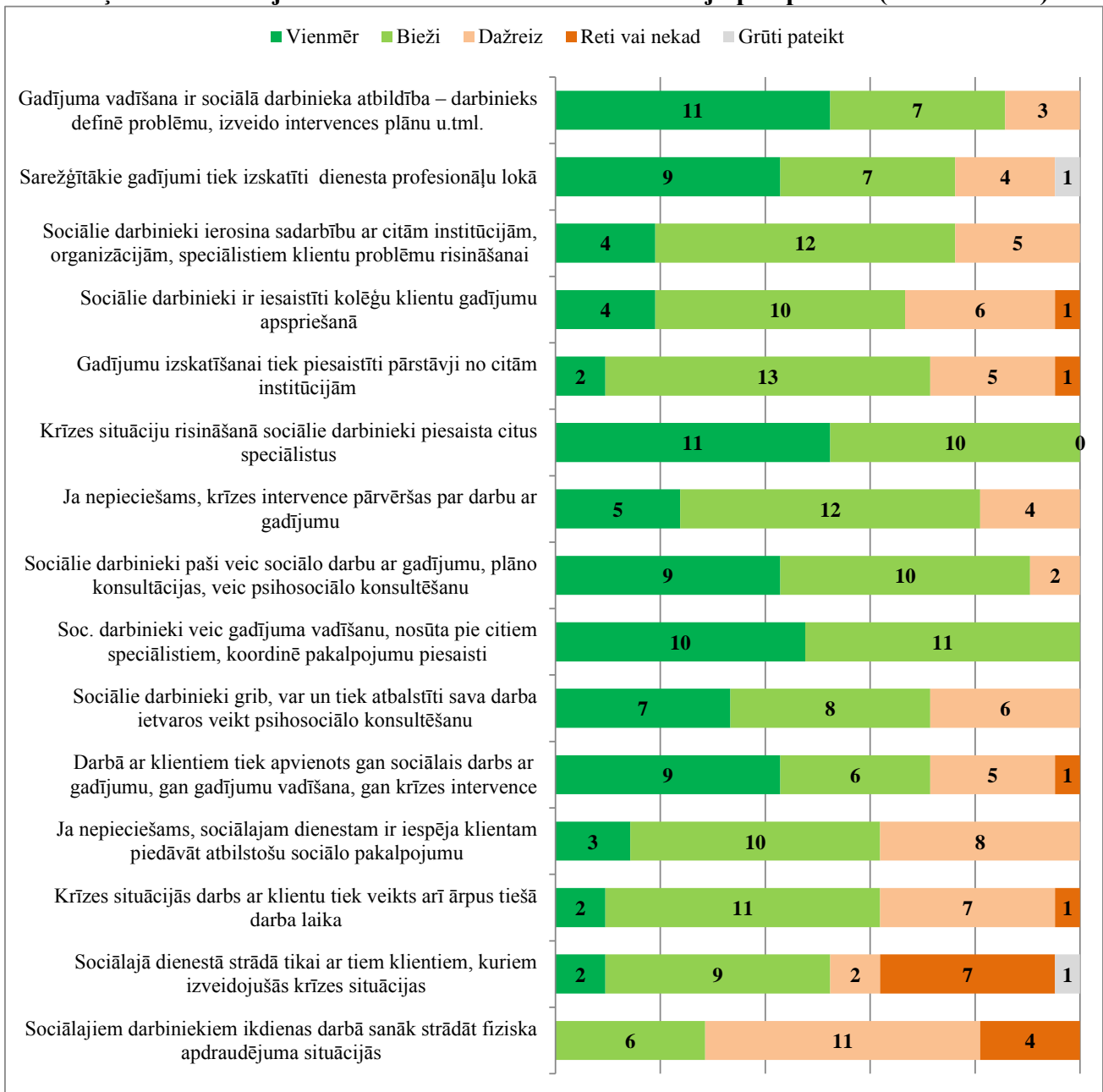
Dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība pašvaldību sociālajos dienestos reģionālajā griezumā ir attēlota 28.B. – 28.F. zīmējumos.

28.B. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība RĪGAS REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



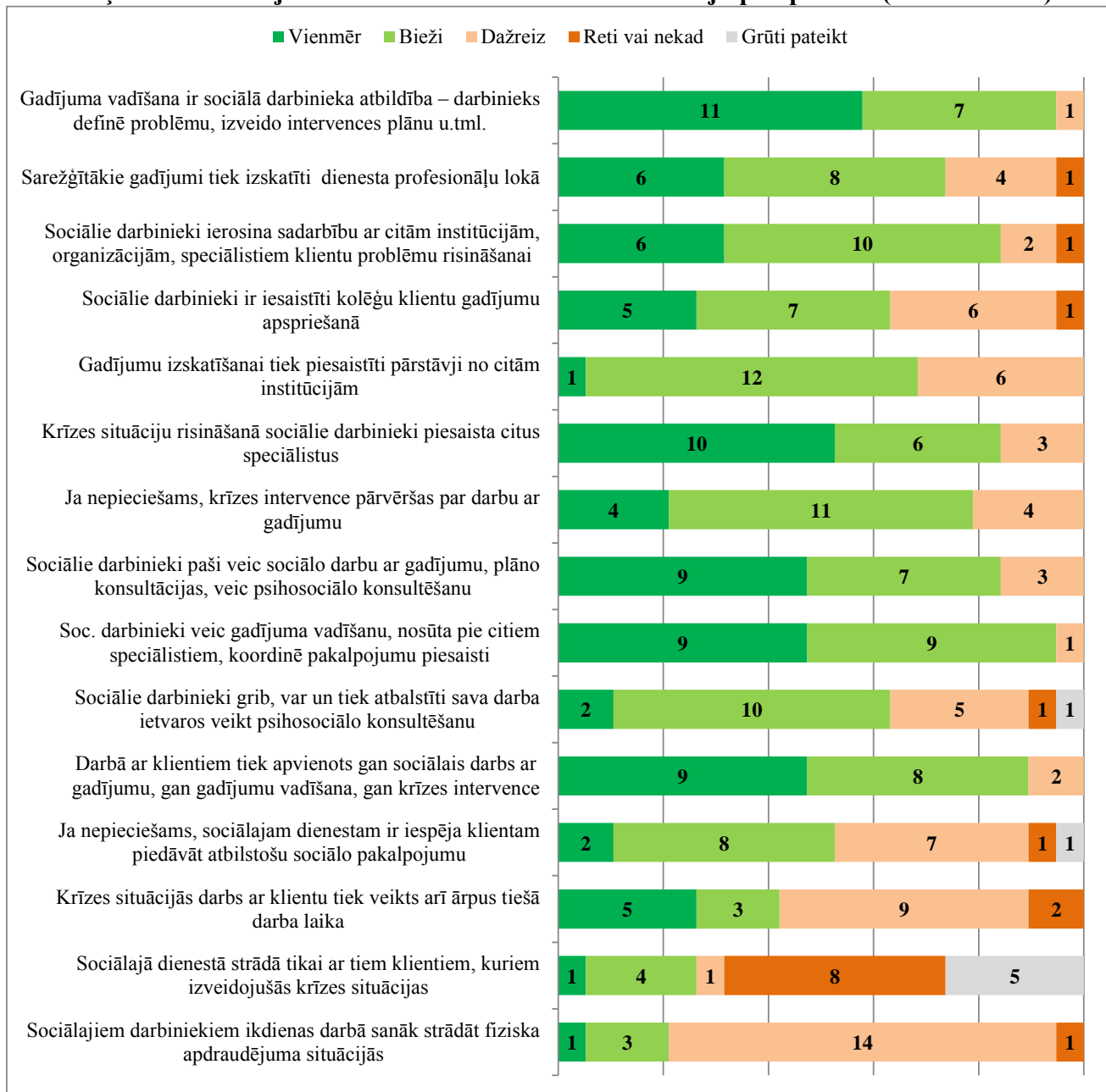
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

28.C. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība VIDZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



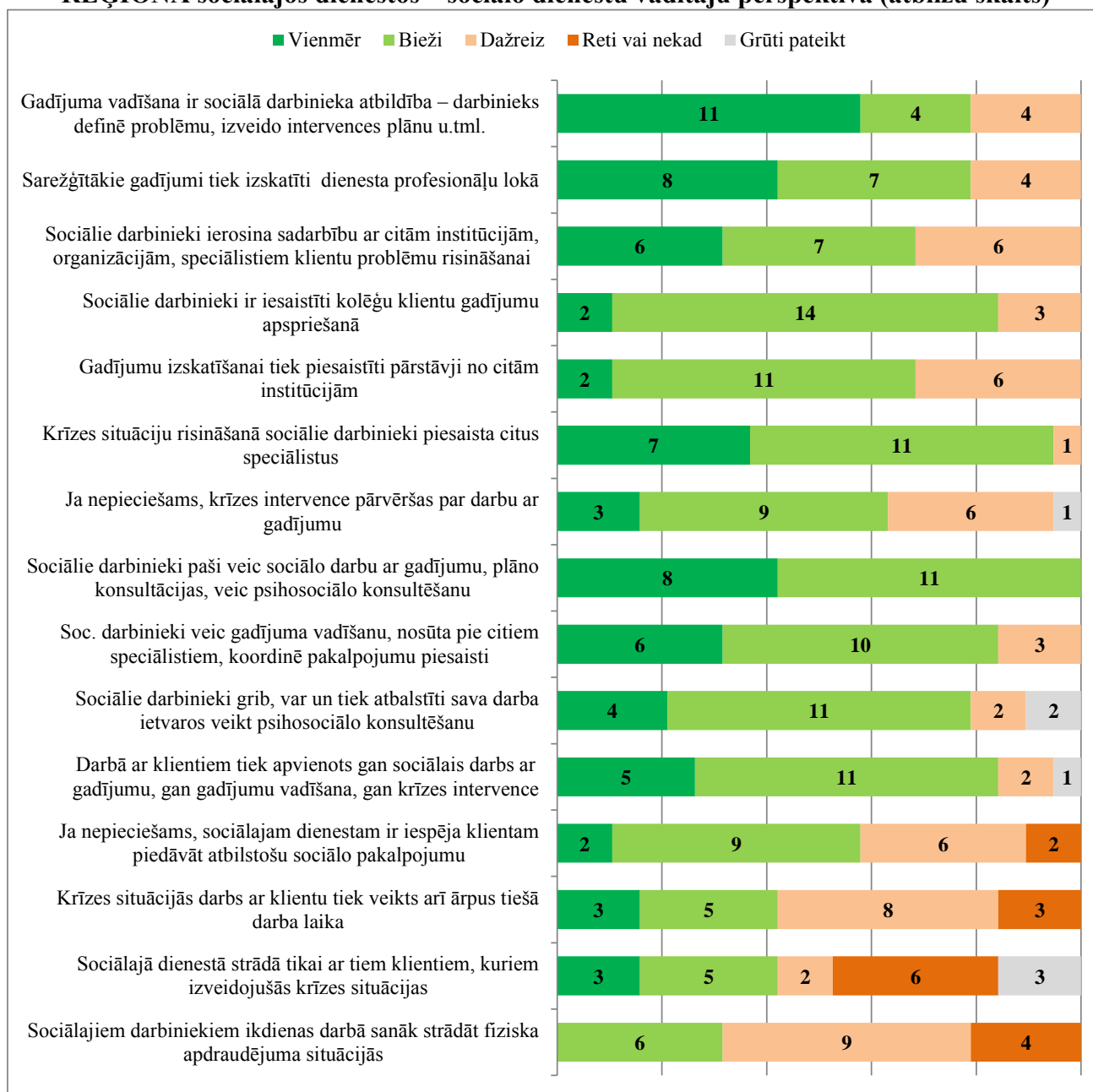
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

28.D. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība KURZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



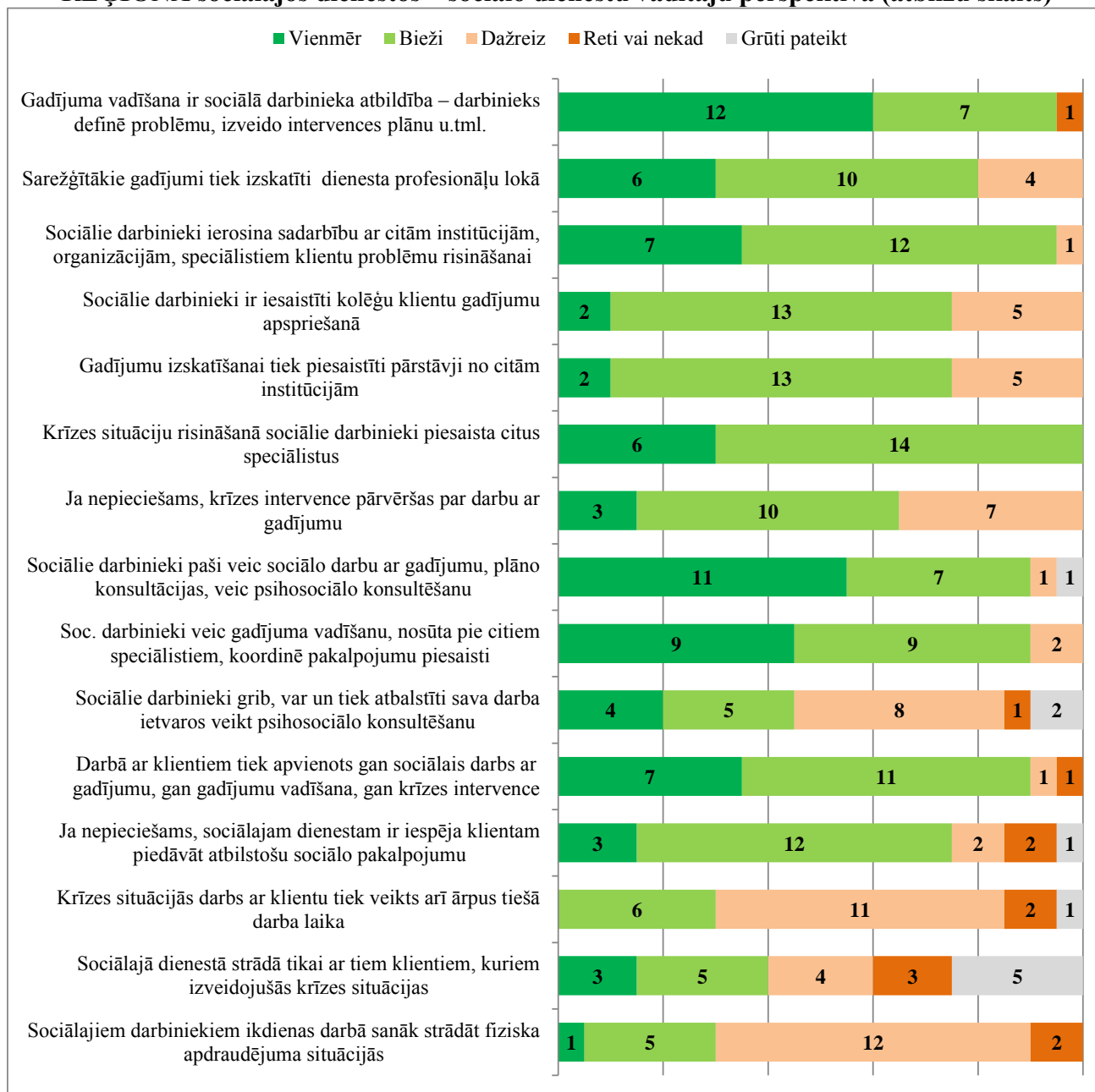
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

28.E. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība ZEMGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

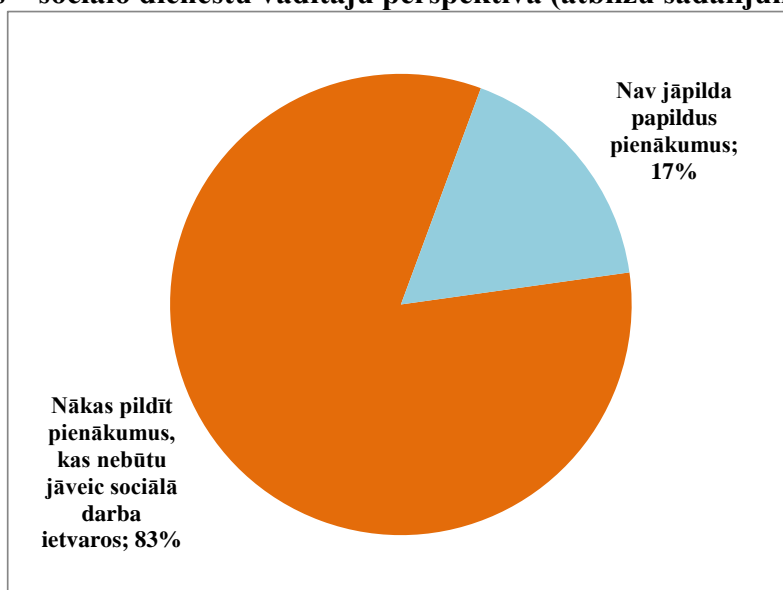
28.F. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība LATGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

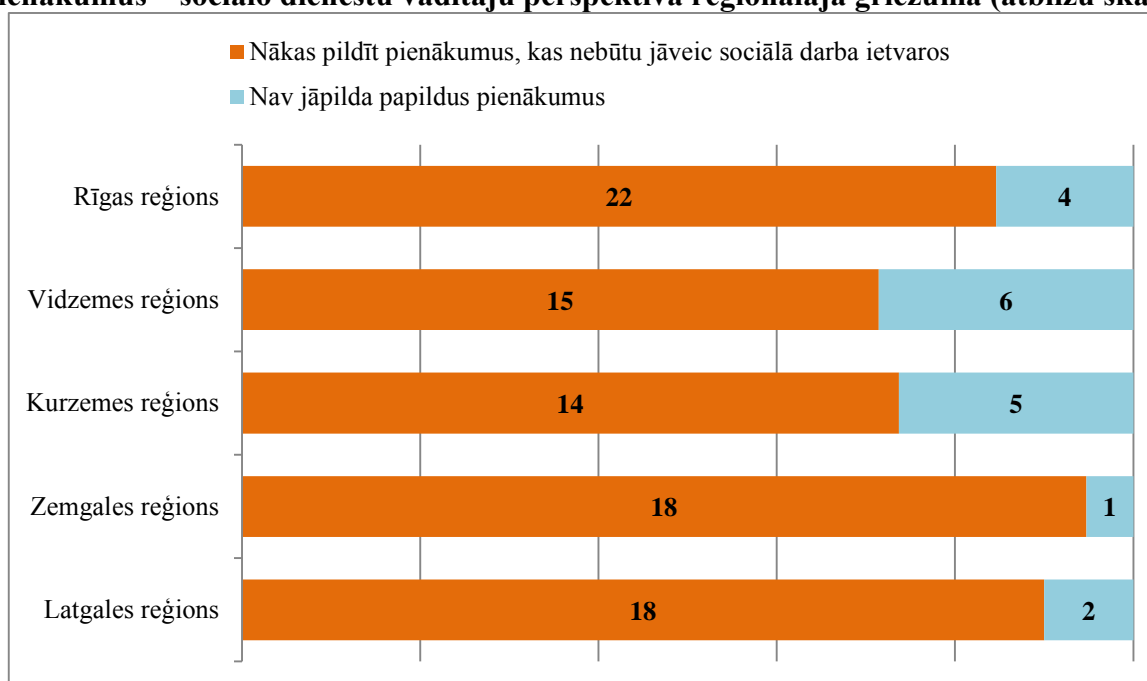
Runājot par sociālā darba prakses robežām, 83% sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka viņu vadītajam sociālajam dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros (29.A. zīmējums). Biežāk tā uzskata Zemgales un Latgales, kā arī Rīgas sociālo dienestu vadītāji (29.B. zīmējums). Pašvaldību lieluma griezumā redzams, ka mazliet biežāk ar šādu situāciju sastopas vidējo un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji.

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



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

29.B. zīmējums. Nepieciešamība sociālajam dienestam pildīt ar sociālo darbu nesaistītus pienākumus – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

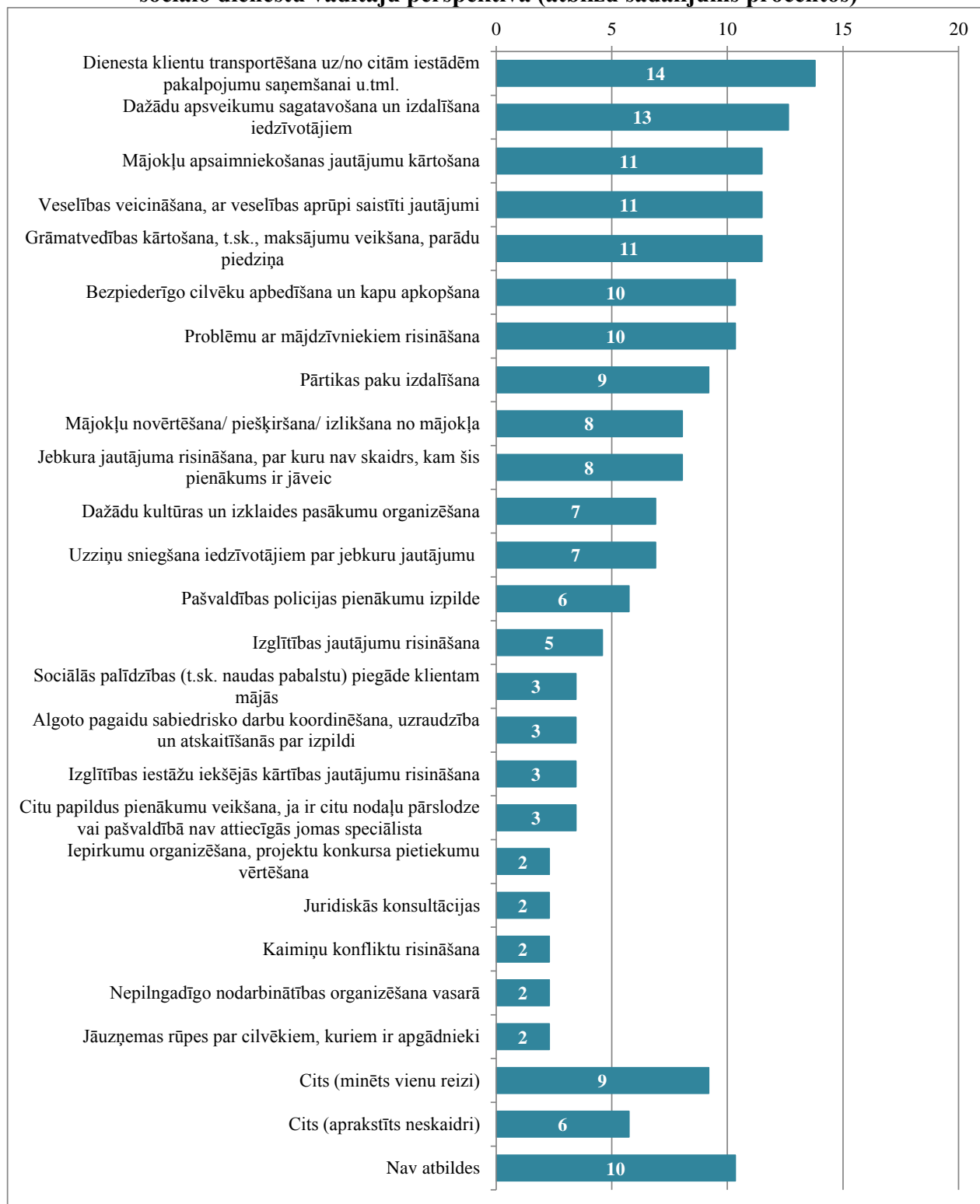


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONĀ sociālā dienesta vadītāji

Runājot par konkrētiem pienākumiem, kurus veic sociālais dienests, taču tas nebūtu jādara sociālā darba ietvaros (30. zīmējums), visbiežāk dienestu vadītāji nosauc dienesta klientu transportēšanu uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai, bieži vien tās ir veselības aprūpes iestādes (14%), un dažādu apsveikumu sagatavošanu Ziemassvētkos, apaļās jubilejās u.tml. un to izdalīšanu pašvaldības iedzīvotājiem (13%). Vienlaikus sociālo dienestu vadītāji nosauc virkni citu pienākumu, kurus viņiem nākas veikt – mājokļu apsaimniekošanas jautājumu kārtošana, veselības veicināšanas pienākumu izpilde un grāmatvedības kārtošana, kas ietver arī maksājumu veikšanu, parādu piedzīšanu no sociālā dienesta klientiem u.tml. (visas trīs situācijas minējuši 11% sociālo dienestu

vadītāju). Gandrīz tikpat bieži (10%) tiek norādīts, ka dienestam nebūtu jāveic cilvēku bez piederīgajiem apbedīšana un vēlāk – viņu kapu apkopšana un jāuzņemas rūpes par klaiņojošiem vai nebarotiem mājdzīvniekiem/ mājlopiem (pēdējais raksturīgs tikai maziem un vidējiem novadiem).

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



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri uzskata, ka dienestam nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=87

Vairākas sociālo dienestu vadītāju atbildes liecina par samērā izplūdušām prakses robežām, piemēram, 8% aptaujāto norāda, ka dienestam ir jārisina jebkurš jautājums, par kuru nav skaidrs, kam tas būtu jāveic, savukārt vēl 7% – ka dienestam ir jāsniedz uzziņas iedzīvotājiem par jebkuru jautājumu (30. zīmējums).

Kvalitatīvā pētījuma ietvaros sociālo dienestu vadītājiem tika jautāts, vai viņu vadītajā dienestā ir noteiktas sociālā darba prakses robežas un kādi kritēriji tam tiek izmantoti. Sociālo dienestu vadītāju atbildes variē atkarībā no pašvaldības lieluma. Republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji norāda, ka sociālā darba prakses robežas nosaka amatu apraksti, iekšējās kārtības instrukcijas un citi līdzīgi dokumenti. Sociālā darbinieka profesionālās ētikas kodekss, darbinieka profesionalitāte (izglītība) kopumā un supervīzijās un citu kolēģu sniegtais atbalsts ir sociālā darba prakses robežas noteikšanas metodes, kuras min dažāda lieluma novadu sociālo dienestu vadītāji. Šīs metodes bieži vien tiek minētas kā savstarpēji papildinošas, t.i., kā metožu kopums, kuras tiek pielietotas atbilstoši situācijai.

Tas vairāk ir dokumentu kopums. Amata apraksts, iekšējās lietas, sadarbības līgumi, komunikācijas shēmas, iekšējie noteikumi, veidlapas. Nu, un arī pats cilvēks, kāds viņš ir, un ir tādi cilvēki, kas izdarīs visu, kas ir prasīts, un vēl, un tas jau balstās tikai uz viņu pašu iniciatīvu. Galvenais jau mums ir rezultāts. Protams, arī visam procesam ir jābūt dokumentētam. Robežas ir pietiekami noteiktas. (republikas nozīmes pilsētas)

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

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

Es domāju, ka to jūt darbinieks. Jaunajiem darbiniekiem tas ir grūtāk. Katra situācija ir atsevišķa. Ir zināms, kādās situācijās nedrīkst pārkāpt privātumu. To visu nosaka noteikumi, par to runā arī supervīzijās un apmācībās, tās robežas, cik tālu darbinieks drīkst iejaukties. Tā ir darbinieka profesionalitāte. (liels novads)

Mums ir ētikas kodekss, kur ir runāts, kā pret cilvēku vispār ir jāizturas, ka viņu nevar pazemot un tūri tā aizskart par kaut kādām viņa dīvainībām vai dzīvesveidu, kas it kā nav pieņemams, bet tomēr nevar pārmest. Ar tām robežām jau ir tā, ka viņas reizēm mums īsti nav, un tad mēs pastrīdamies. Aktuālākais ir bāriņtiesa, skola un mēs. Tur varbūt tās robežas nav tik skaidras tiešām. (vidējs novads)

Ja sociālais darbinieks runājot jūt, ka ir nepieciešama psihologa palīdzība, tad viņš dos šādu nosūtījumu. Ja nonāk pie secinājuma, ka ir veselības problēmas, piesaista medicīnisko palīdzību. Mēs mākam noteikt robežu. (mazs novads)

Robežas koleģiāli paši veidojam. Kad ir jālemj un kad jūtam, kad pašas vairs nevaram. Pašas izlemjam, kad pietiek sociālais darbs un ir jāiesaista bāriņtiesa. [...] Sanākam kopā un izrunājam par

katru konkrēto gadījumu. Bāriņtiesa nosaka, pēc kuriem punktiem tas ir vai nav viņu kompetencē. Ir mūsu darbs, tad ir bāriņtiesas lēmums, un ir atkal sociālais darbs. (mazs novads)

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

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

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

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

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

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

Mēs jau sen gaidām Sociālā darba likumu, kur būs viss sarakstīts skaidri un gaiši. Citas profesijas ļoti eleganti lasa un visu saprot, kas ir jādara, bet mēs darām to, ko citi nedara. Protams, mēs apaugam ne tikai ar sociālo darbu, bet mums ir visvisādi papildus pienākumi, kurus laikiem reizēm, man šķiet, citiem arī nevar uzkraut. (vidējs novads)

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

Sociālā darba speciālisti

Aplūkojot dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatību sociālo darbinieku darba procesā (31.A. zīmējums), redzams, ka visbiežāk darbu raksturo situācija, ka gadījuma vadīšana lielākoties ir sociālā darbinieka atbildība – darbinieks definē sociālo problēmu, izveido intervences

plānu un realizē to, veic iekļaušanās novērtējumu: 58% sociālo darbinieku norāda, ka šādi notiek vienmēr, un 33% – bieži. Kopumā šis vērtējums sakrīt ar sociālo dienestu vadītāju sniegto dienesta darba raksturojumu. Nedaudz retāk kā cita lieluma pašvaldībās, šādam viedoklim piekrīt mazo pašvaldību sociālie darbinieki (43% sniedza atbildi „vienmēr”).

Tāpat 37% sociālo darbinieku atzīst, ka vienmēr veic darbu ar gadījumu (*case work*), paši plāno konsultācijas klientam un veic psihosociālo konsultēšanu, tiešo intervenci, kamēr 32% norāda, ka tā dara bieži. Republikas pilsētām šāda prakse ir nedaudz mazāk tipiska (tikai 58% tā rīkojas bieži vai vienmēr). Līdzīgi tika novērtēta gadījuma vadīšanas prakse: 40% sociālo darbinieku vienmēr veic gadījuma vadīšanu (*case management*), nosūta klientus pie citiem speciālistiem, koordinē dažādu pakalpojumu un resursu piesaisti klientam, un 38% atzīst, ka to dara bieži. Arī šādas situācijas republikas pilsētās notiek retāk nekā citās pašvaldībās (70% atbilžu „vienmēr” vai „bieži”). Tādējādi, līdzīgi kā tika secināts, analizējot sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju, viena no pieejām darba procesā ir apvienot dažādas sociālā darba pamatmetodes, ko apstiprina arī dati, proti, kā diezgan ierastu praksi sociālie darbinieki atzina situāciju, ka darbā ar klientiem tiek apvienots gan sociālais darbs ar gadījumu, gan gadījuma vadīšana, gan krīzes intervence: 36% aptaujāto minēja, ka tas notiek vienmēr, un 41% – bieži. Republikas pilsētās šādas situācijas ir mazāk izplatītas (vienmēr vai bieži tā dara 65%).

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

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

Mēs esam sociālie darbinieki – gadījuma vadītāji. Mēs piesaistām pārējos speciālistus ģimenes sociālo problēmu risināšanā. (republikas nozīmes pilsēta)

Līdz šim vairāk ir bijušas krīzes intervences, gadījuma vadīšanu varētu pielīdzināt ugunsgrēka dzēšanai. Slodze ir liela, un nevar veikt pietiekami lielu laiku, jo arī administrēšana ir ļoti darbietilpīgs process, lai lietā savestu kārtībā visus dokumentus. Ņemot vērā, ka turpmāk būs mazāka slodze, tad lietosim visas metodes. (republikas nozīmes pilsētas)

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

jautājumus par specializāciju apakšnodaļā „Sociālā dienesta klientu raksturojums”) un, treškārt, plašākai sabiedrībai iztrūkst informācijas par psihosociālo konsultēšanu kā sociālā darba sastāvdaļu.

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

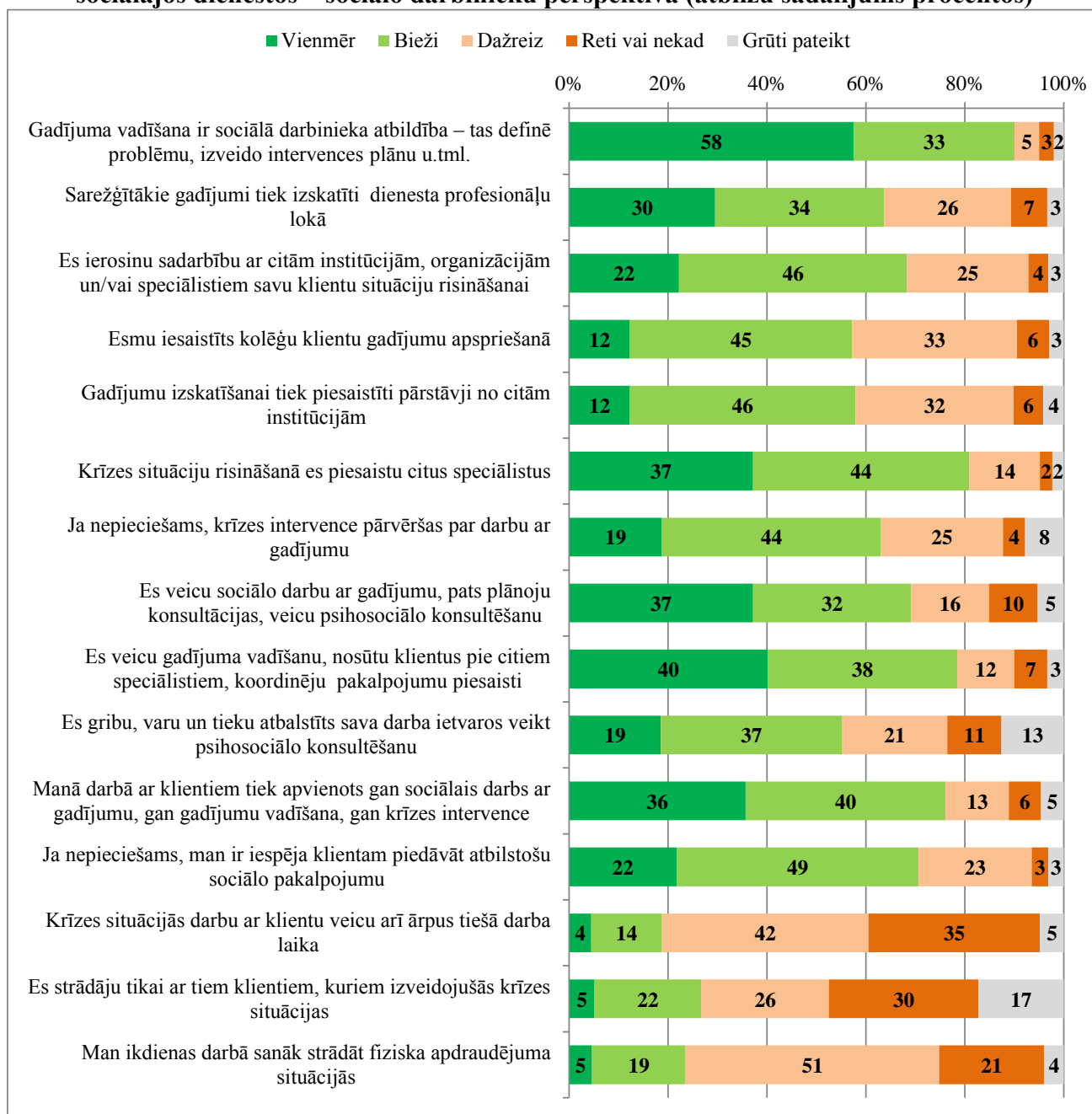
Darbs ar gadījumu nozīmē, ka sociālais darbinieks atver lietu klientam, iepazīstas ar klienta situāciju, veic klienta izpēti, veido rehabilitācijas plānu, kad noskaidrotas vajadzības un identificēti problēmas cēloņi, tad meklē risinājumus, slēdz vienošanos ar klientu, sastāda rehabilitācijas plānu, vienojoties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

Runājot par citu speciālistu iesaistīšanu, sociālo darbinieku kvantitatīvajā aptaujā redzamas līdzīgas tendences kā sociālo dienestu vadītāju aptaujā, tikai darbinieki mazliet retāk nekā vadītāji atzīst, ka šādas situācijas darba procesā sastopamas „vienmēr” un „bieži”. Kopumā 64% aptaujāto sociālo darbinieku piekrīt tam, ka sarežģītākie gadījumi parasti (t.i., vienmēr vai bieži) tiek izskatīti dienesta profesionāļu lokā, koleģiāli tiek definēta problēma, izveidots intervences plāns un tas realizēts, koleģiāli tiek veikts iejaukšanās novērtējums, savukārt 26% atzina, ka tas notiek tikai dažreiz (31.A. zīmējums). Kurzemes reģionā šāda prakse ir mazāk izplatīta (33% atbilžu „dažreiz”, kā arī 15% – „nekad”).

Tāpat 46% aptaujāto sociālo darbinieku bieži ierosina sadarbību ar citām institūcijām, organizācijām un/vai speciālistiem savu klientu situāciju/ problēmu risināšanai, kā arī 22% to dara vienmēr un 25% – dažreiz. Latgales reģionā šāda veida sadarbība ir izplatītāka (to vienmēr ierosina 34% no aptaujātajiem reģiona sociālajiem darbiniekiem); aktīvāk rīkojas arī sociālie darbinieki ar stāžu nozarē virs 15 gadiem (26%). Sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, rīkojas elastīgāk: to vidū ir vairāk tādu, kas ierosina sadarbību bieži (58%). Līdzīgi, 12% sociālo darbinieku minēja, ka gadījumu izskatīšanai vienmēr tiek piesaistīti citu institūciju pārstāvji, kamēr 46% vērtē, ka tas notiek bieži. Šajā aspektā reģionālās atšķirības ir mazāk izteiktas. Arī speciālistu piesaiste krīzes situāciju risināšanā ir ierasta prakse: 37% aptaujāto sociālo darbinieku atzīst, ka tā dara vienmēr un 44% – bieži. Zemgales reģionā kopējais sociālo darbinieku atzītais sadarbības līmenis (apkopojot atbildes „vienmēr” un „bieži”) sasniedz 90%, kamēr Kurzemē tas veido 76% un republikas pilsētās – 72%.

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

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



Bāze: visi sociālie darbinieki, N=603

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

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

par psihosociālo konsultēšanu, kā rezultātā darbinieki vairāk izprot tās jēgu un nozīmi, kā arī savietot to ar savu darba slodzi.

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

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

Vispār es līdž šim strādāju, protams, kad gadījumu vadīju pārsvarā. Tagad es skaidroju daudz saviem kolēģiem par to darbu ar gadījumu. Man šobrīd tas darbs pamainās, es kaut kā cenšos gan to gadījumu vadīt, jo ir tā mana kompetence, un šobrīd kolēģiem grūti saprast un arī pagaidām, pašreizējā situācijā es nezinu, vai var ieviest psihosociālo konsultantu vien. Es domāju varbūt arī tad slodze nebūtu nemaz tik liela uz šo brīdī, tāpēc es rakstu atzinumus, kas ir vajadzīgi, atbildu uz vēstulēm policijai, bērnnunamiem vai kādām citām institūcijām. Un strādāju ar gadījumu, vadu viņu, tāpēc es nezinu, tas briesmīgi protams izklausās, bet šobrīd es esmu tādā stadijā vienkārši. (vidējs novads)

Es būtu ļoti laimīga, ja es varētu strādāt ar gadījumu – netraucēti vadīt savu gadījumu. Tāpēc es runāju par tām lietām. Bet es arī saku, ka tās 15 lietas būtu daudz par daudz. Nezinu, kā [Labklājības] ministrija to var noteikt, bet, ja gribi izdarīt no sirds un dvēseles, tas prasa ļoti daudz laika, atdevi. Nepārtraukti ir jāanalizē, papildus materiāli jāmeklē, jādomā, kā izglītos, ko ar viņu darīsi. (liels novads)

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

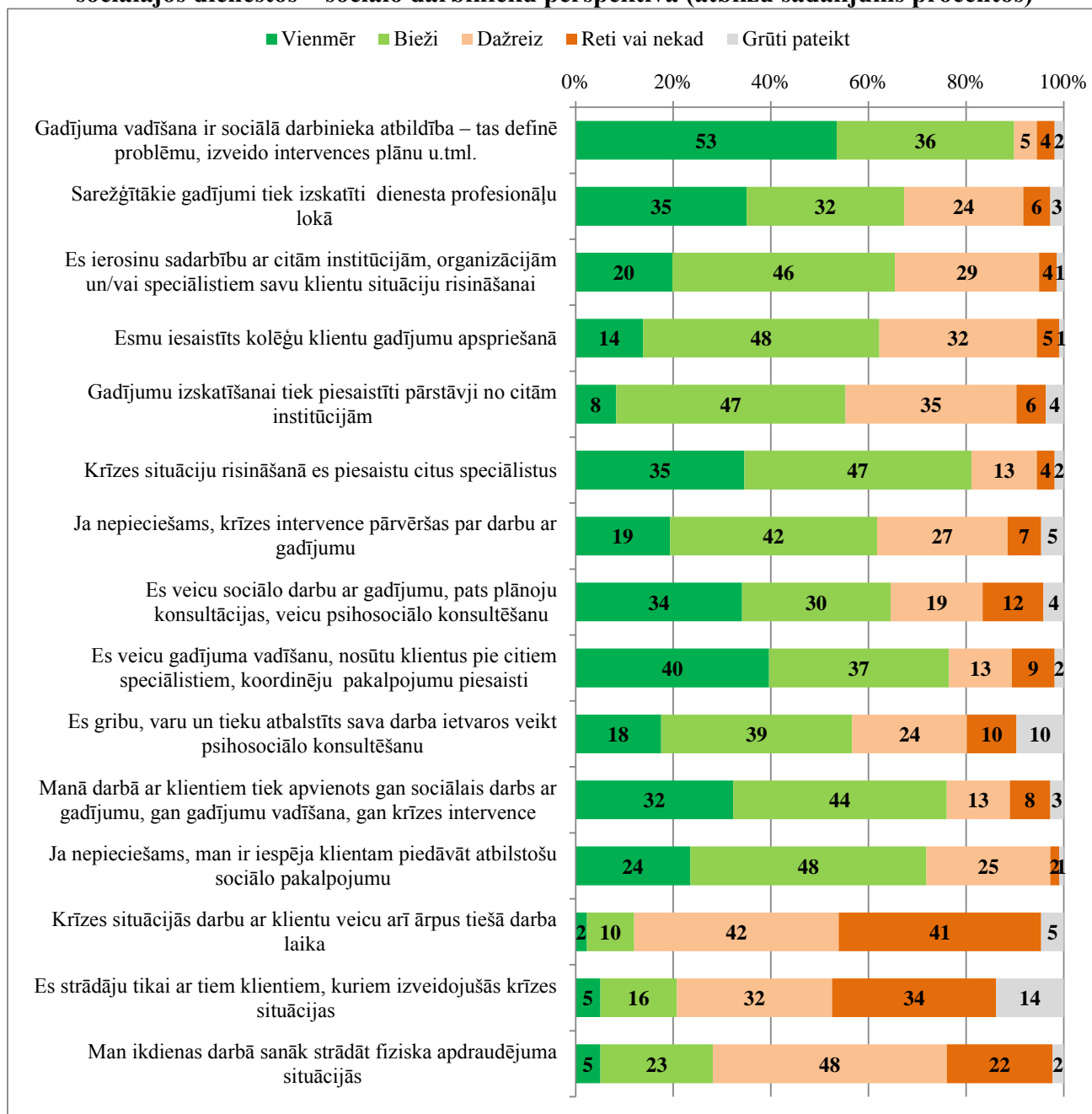
Krīzes situācijās, darbu ar klientu veic arī ārpus tiešā darba laika pārsvarā izņēmuma gadījumos: 42% dažreiz un 35% – reti vai nekad, savukārt regulāri (vienmēr vai bieži) to dara 19% sociālo darbinieku. Mazāk izplatītas šādas situācijas ir republikas pilsētās (11% tā ir regulāra prakse), kā arī Rīgas reģionā un sociālo darbinieku vidū ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā (12%), savukārt Latgales reģiona pārstāvji un sociālie darbinieki ar kopējo pieredzi sociālā darba jomā virs 20 gadiem tā rīkojas biežāk (33%). Vērtējot, cik bieži sociālie darbinieki strādā tikai ar tiem klientiem, kuriem izveidojušās krīzes situācijas, 27% aptaujāto atzina, ka dara tā vienmēr vai bieži, kamēr 26% atzīmēja, ka šādas situācijas gadās dažreiz un 30% – reti vai nekad. Jāatzīmē, ka 17% aptaujāto bija grūtības atbildēt uz šo jautājumu. Latgales reģionā, kā

arī mazajos novados, šādas situācija ir nedaudz izplatītāka nekā citur (attiecīgi, 31% un 34% atbilžu „vienmēr” un „bieži”).

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

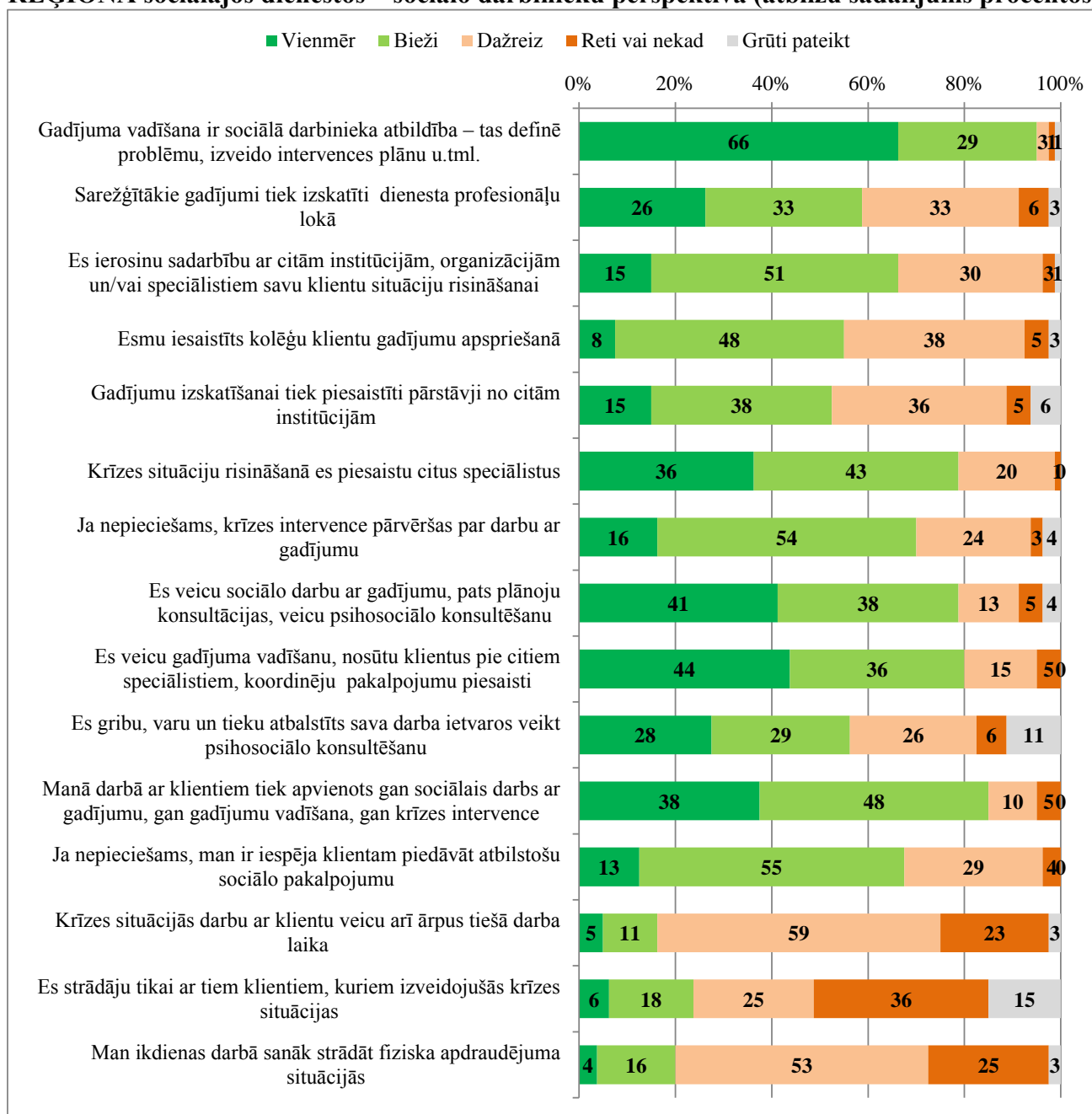
Dažāda veida sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība sociālo darbinieku darba procesā reģionālajā griezumā ir attēlota 31.B. – 31.F. zīmējumos.

31.B. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība RĪGAS REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



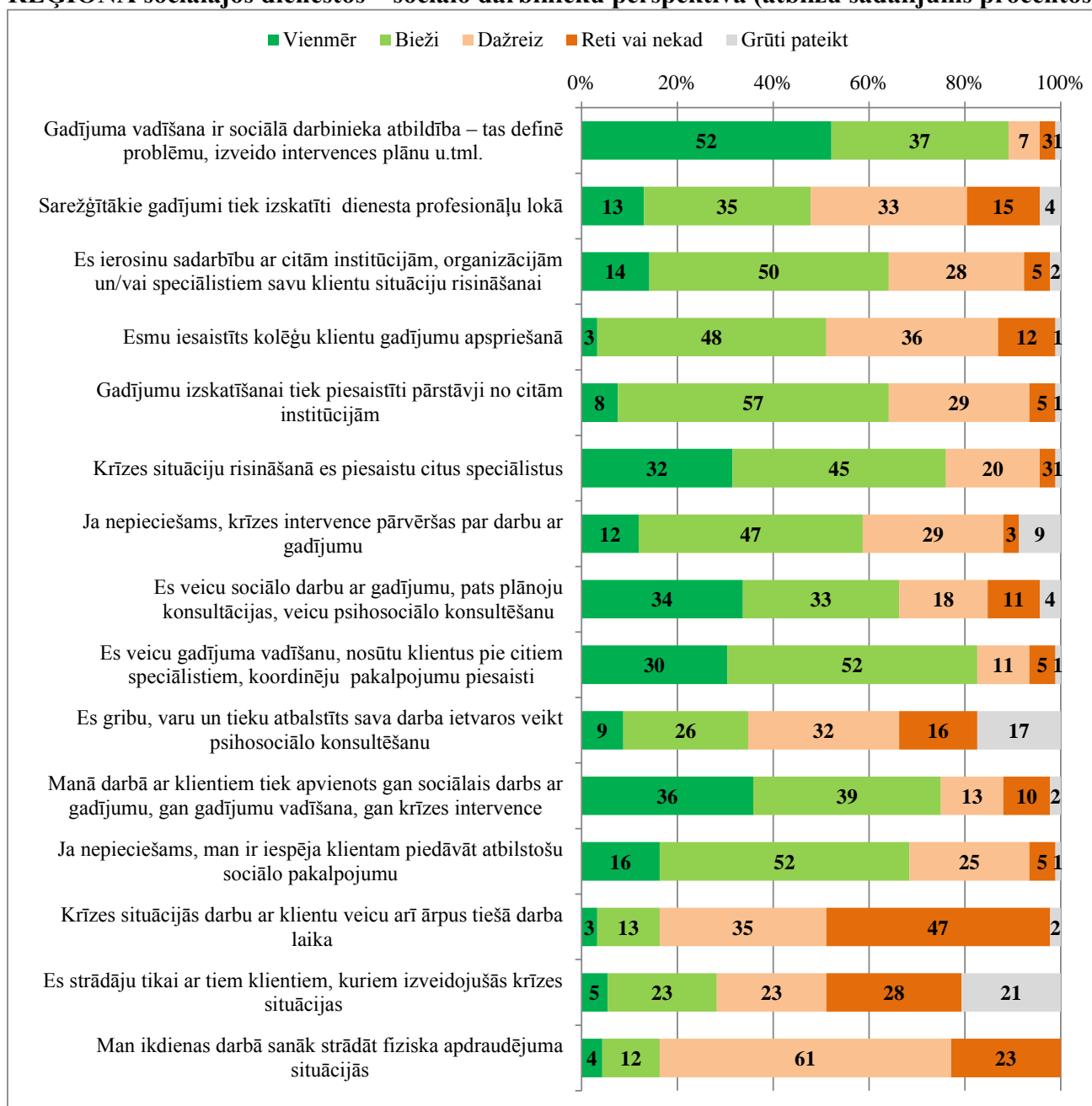
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālie darbinieki, N=217

31.C. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība VIDZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



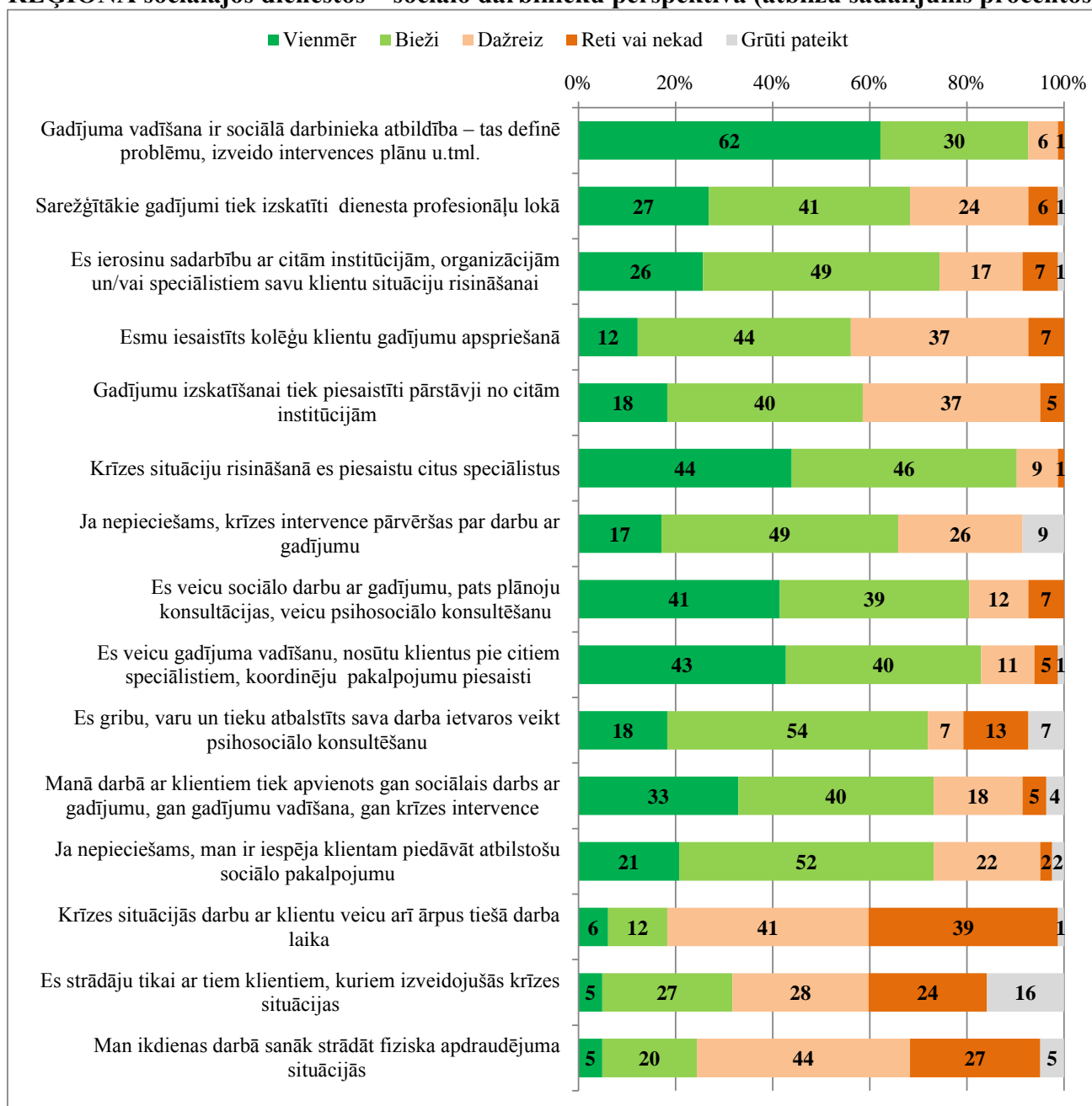
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālie darbinieki, N=80

31.D. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība KURZEMES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



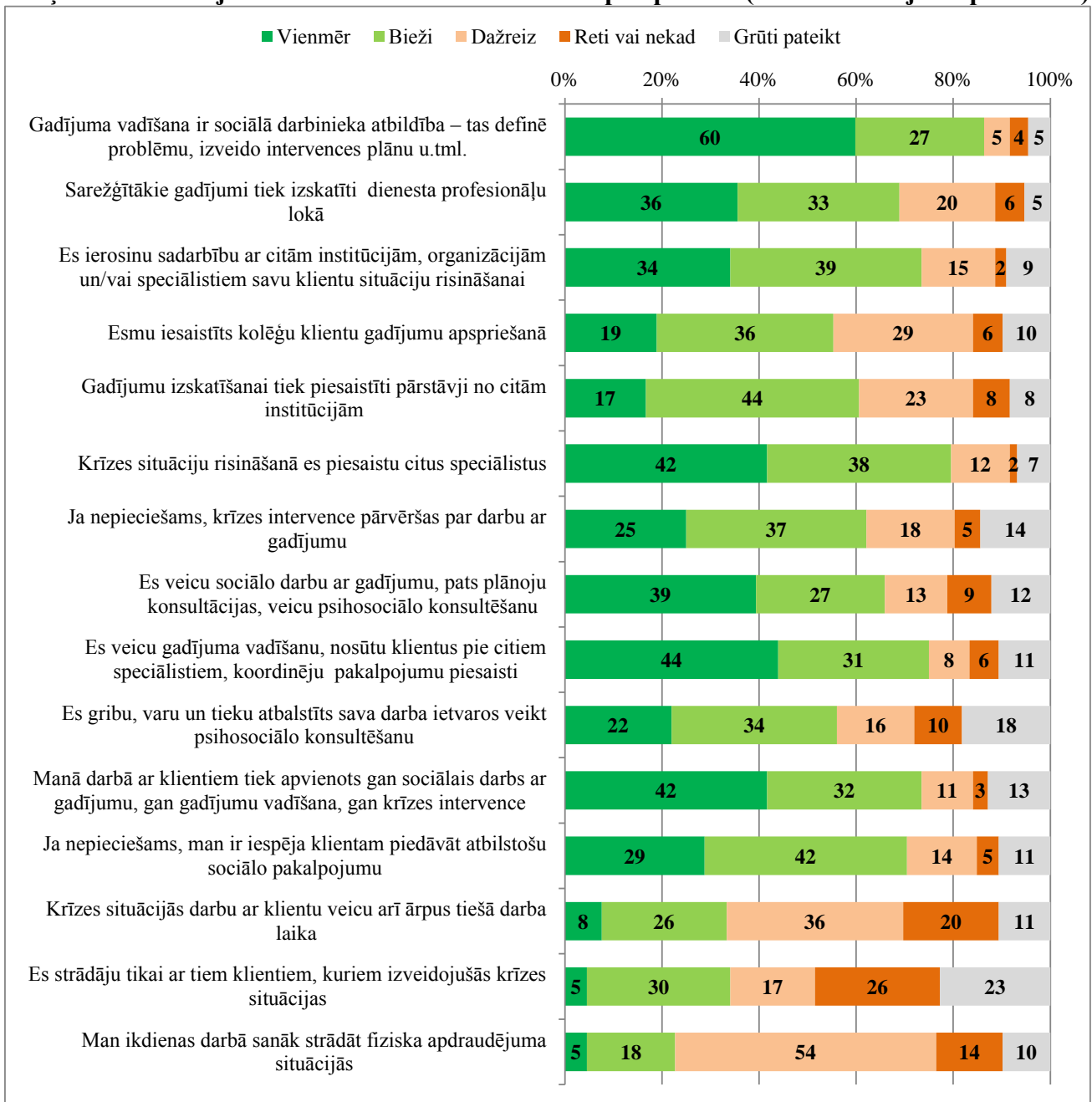
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālie darbinieki, N=92

31.E. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība ZEMGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālie darbinieki, N=82

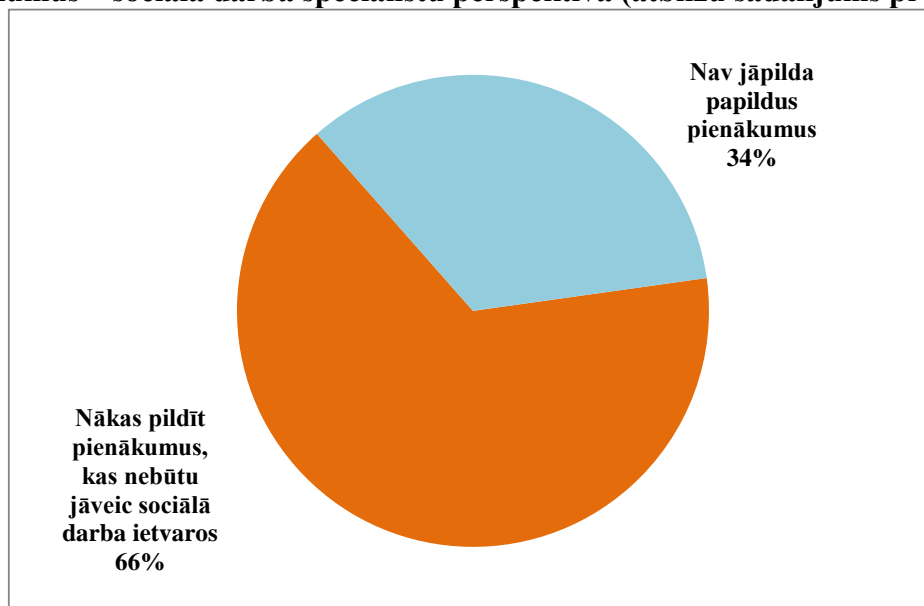
31.F. zīmējums. Dažādu sociālā darba praksē sastopamo situāciju izplatība LATGALES REĢIONA sociālajos dienestos – sociālo darbinieku perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālie darbinieki, N=132

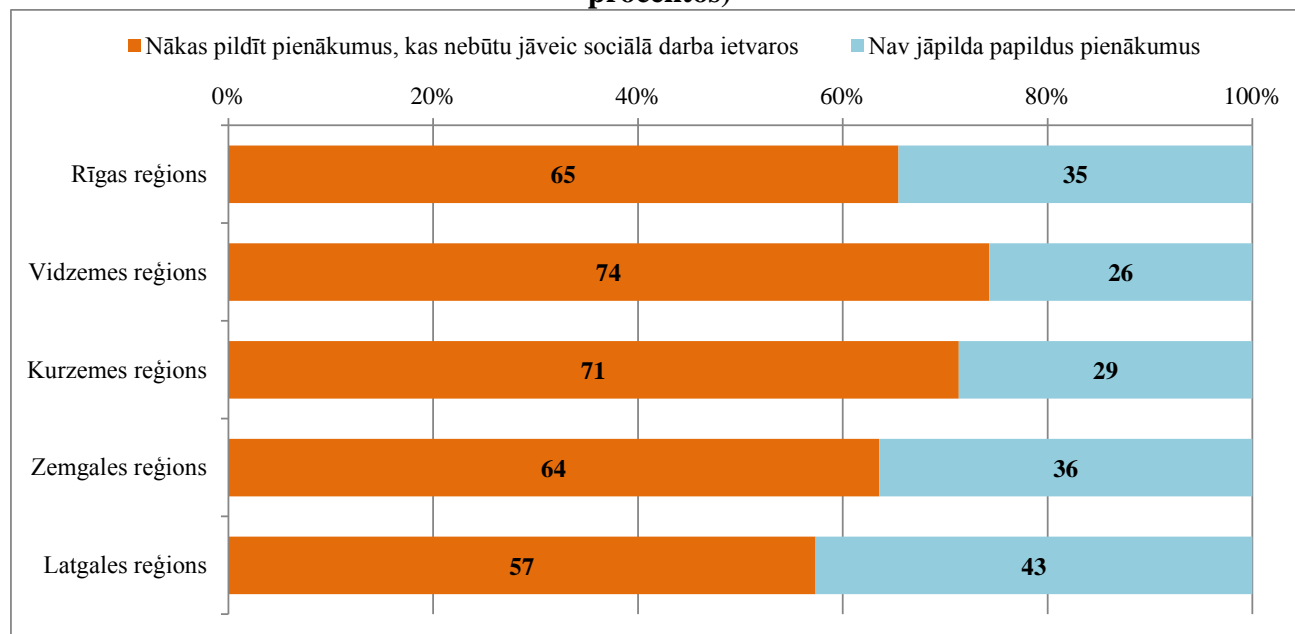
Runājot par sociālā darba prakses robežām, 66% aptaujāto sociālā darba speciālistu atzina, ka veicot savu darbu, viņiem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros (32.A. zīmējums un 32.B. zīmējums). Vidzemes un Kurzemes reģionu, kā arī kopumā vidējo novadu sociālā darba speciālisti atzīst, ka šādas situācijas rodas nedaudz biežāk (71-75%), kamēr Latgales reģionā un republikas pilsētās retāk (54-57%).

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



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

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



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Visbiežāk sociālo darba speciālistu veiktie pienākumi ārpus sociālā darba (33. zīmējums) ir saistīti ar dienesta klientu transportēšanu ar personīgo transportu (12%), dažādu dokumentu sagatavošana klienta vietā un komunālo maksājumu veikšana, piemēram, bieži tiek minēti darījumi ar Elektrum, kurus klienti nesaprot, tāpēc tos kārtoti sociālā darba speciālists (10%), citu sociālā darba speciālistu un/vai psihologa funkciju veikšana, kas nav sākotnēji noteikta amata aprakstā (10%), administratīvie pienākumi (10%). Tāpat samērā bieži sociālā darba speciālisti uzskata, ka sociālā darba ietvaros nebūtu jāveic veselības veicināšanas, ārstēšanas un citi pienākumi, kas saistīti ar veselības aprūpi,

uzziņu sniegšana pašvaldības iedzīvotājiem par jebkuru jautājumu un pārtikas paku u.tml. palīdzības izdalīšana (visus minētos pienākumus nosaukuši 7% aptaujāto).

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



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

Bāze: sociālā darba speciālisti, kuriem nākas pildīt pienākumus, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros, N=489

Salīdzinot sociālā darba speciālistu viedokli par veicamajiem pienākumiem, kas neietilpst sociālajā darbā, ar sociālo dienestu vadītāju viedokli (30. un 33. zīmējums), redzams, ka visbiežāk nosauktais uzdevums ir kopīgs – dienesta klientu transportēšana uz/no citām iestādēm pakalpojumu saņemšanai u.tml. (t.sk., ar personīgo transportu). Tālākais biežāk minēto neatbilstošo darba uzdevumu saraksts abās mērķa grupās nedaudz atšķiras – sociālā darba speciālisti kā nākamos piemin tādus uzdevumus, kas liecina par pārmērīgas aprūpes uzņemšanos pār klientu, piemēram, dokumentu sagatavošana klienta vietā dažādām iestādēm, jo klientam pašam nepiemīt vai ir zudušas attiecīgās prasmes, vai citu darbinieku funkciju uzņemšanos (aprūpētāja, psihologa funkcija u.tml.). Jāatzīmē, ka vismaz daļēji psihologa funkcija var būt sociālā darba sastāvdaļa, ja darbinieks vēlas veikt psihosociālo konsultēšanu. Šāda darbinieku nostāja netieši rāda, ka daļa speciālistu nav gatavi to veikt. Kā nākamos neatbilstošos darba uzdevumus sociālo dienestu vadītāji norādīja dažādu apsveikumu sagatavošanu un izdalīšanu iedzīvotājiem un mājokļu apsaimniekošanas jautājumu kārtošanu, kurus sociālā darba speciālisti min ievērojami retāk. Turpinājumā vairāki neatbilstoši darba aspekti atkal tiek minēti vienlīdz bieži – tie ir veselības veicināšanas pienākumu uzņemšanās, t.sk., veselības aprūpes speciālistu aizvietošana, ja nepieciešams veikt vienkāršas manipulācijas (medmāsu līmeņa pienākumi), un dažādi administratīvie pienākumi (t.sk. grāmatvedības kārtošana). Gan sociālā dienesta vadītāji, gan sociālā darba speciālisti par vienlīdz neatbilstošu sociālajam darbam uzskata pārtikas paku u.c. mantiskās formas palīdzības izdalīšanu dienesta klientiem, jo uzskata, ka šo uzdevumu varētu veikt NVO sektors.

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

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

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

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

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

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

Ja mums būtu vēl kādi cilvēki kā rehabilitologi, aprūpētāju viss pilns spektrs, pie kā mēs varam griezties, varbūt mūsu robežas būtu mazākas, bet tagad patiesībā tie lauku sociālie darbinieki diezgan plaši strādā. Piemēram, kā rīkoties gadījumā, ja aizejam apsekošanā, kas bija šai ziemā, un tur dzīvo jauna ģimene – mamma ar bērniem, un viņa mums saka, ka viņai ir sabojājusies krāsns un tāpēc tur ir dūmi un auksta istaba, bet mēs tā paskatoties, redzam, ka tur nav krāsns sabojājusies, bet ka viņa neprot apieties ar to krāsni. Piemēram, nav pelni iztīrīti, netiek lietots sauss kurināmais. Mēs mācām arī to! Uz vietas atlocījām mētelim piedurknes un tīrījām pelnus. Mācījām, kā tas ir jāizdara, jo nevar tas dūms aiziet, ja tur ir viss pilns ar kaut ko. Tās robežas ir ļoti pat plašas. [...] bērnu vedu es un līdzī brauca viņas mamma, un pa ceļam mums visu ceļu, kamēr mēs divas stundas aizbraucām, mums bija ražīgas sarunas, dažādu problēmu iztirzāšana, un tas varbūt liktos, ka tā nav mana kompetence tagad veikt transporta funkciju, bet tas dod lielu ieguldījumu atkal tajā sadarbībā ar to ģimeni. Un atpakaļceļā man jau palika tikai mamma mašīnā, un tas arī bija labi, ka ar to mammu mēs varējām pārrunāt visas tās lietas, pat arī vienojoties par kaut kādām lietām, kā viņai būtu savādāk ar bērniem jādara, kas viņai būtu ieteicams, maināmās lietas, lai ar tiem bērniem būtu labāka saskarsme, lai bērni necieš no vardarbības situācijām. Tā kā vienlaicīgi, tās robežas paplašinot, iegūstu jaunas iespējas sadarbībai ar klientu. (vidējs novads)

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

Tīri mūsu sfērā, kur mūsu darba lauks ir vairāk ģimenes ar bērniem, tad apstājas pie tā, ka sociālais darbinieks ir pārliccināts, ka šī ģimene var funkcionēt pati, ka bērnam, atrodoties ģimenē, nedraud briesmas, ka viņš netiks pamests novārtā. Tas ir tas, pie kā mēs varam apstāties. Tai pašā laikā šī te ģimene kaut kādā veidā būs sociālo darbinieku redzeslokā un ik pa laikam tiks pajautāts, kā klājas. Sociālajam darbiniekam ir jāspēj novērtēt situāciju, paredzēt riskus, pieņemt lēmumus. Galvenais ir izvērtēt riskus, jo risks ir pamatu pamats. Ja izvērtējot riskus, tu redzi, ka riski, kas ir iepriekš pastāvējuši, ir zuduši, tad gadījumu var slēgt. (republikas nozīmes pilsēta)

Man liekas, tas ir atkarīgs arī no darbinieka. Cik dziļi viņš iet līdzī tām klienta problēmām. Tas ir atkarīgs no darbinieka, cik ļoti viņš pats ir emocionāls. Man liekas, ka ir jāspēj nodalīt darba lietas

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

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

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

Sociālais darbinieks nevar būt klāt ģimenē visu laiku un nevar atbildēt par to, kas kurā brīdī notiek. Es esmu visu pārrunājusi ar ģimeni, ir daudz strādāts ar bērnu vecākiem, bet nevar paredzēt pilnīgi visu un atkal atgriežas vecās kļūdas. To, ko prasa no mums, mēs izpildām, bet to nevar pilnīgi visu aprakstīt. (vidējs novads)

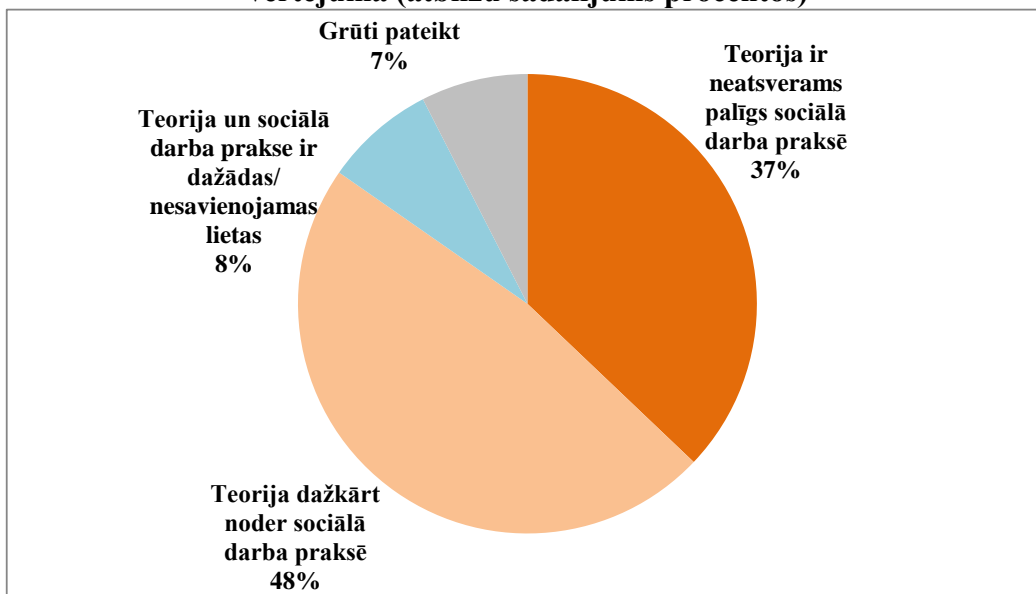
Kas attiecas uz profesionālām darbībām, tad labprāt savu kompetenci es samazinātu, es būtu apmierināta, ja man nebūtu jākāpj cita lauciņā, bet, ja es zinu, ka no kādas iestādes vai pašvaldības institūcijas var būt plašāka iespēja palīdzēt, un es jūtu, ka tas netiek darīts, robežu nākas pārkāpt un kāpt iekšā viņu lauciņā, lai censtos kaut ko mainīt. Es būtu priecīga, ja mēs katrs zinātu savu darbu, iespējas un būtu veiksmīgi, jo tad būtu gadījumi, kas vienkāršāk atrisinātos. Bieži no policijas dzirdu bezspēcību, ka viņi kaut ko nevar, jo ir arī cilvēku tiesības, un es saprotu, ka rokas ir ierobežotas par daudz. (republikas nozīmes pilsēta)

Tāpat ir aktuāls jautājums par sociālo darbinieku pieejamību jebkurā diennakts stundā, lai palīdzētu saviem klientiem ārkārtas situācijās. Citām iestādēm strādājot ar sociālā darbinieka klientu, ir nepieciešams paziņot par klienta stāvokli pašam darbiniekam. Šādā veidā atkal var tikt nojaukta šī robeža starp pārkāpšanu iesaistīšanās gan iesaistīšanās klientu dzīvēs, gan robežu pārkāpšanu citu iestāžu kompetenču jomā.

Apkopojot sociālo darbinieku viedokļus par to, kas ietekmē kompetences robežas var minēt, ka galvenais ir cilvēciskais faktors, darba pieredze, darbinieka spējas nošķirt darba un privāto dzīvi, novada vai pilsētas lielums, kā arī apkārtējās vides (sabiedrības, klientu, vadības, sadarbības partneru) spiediens uz, viņuprāt, pareizu darbinieku rīcību.

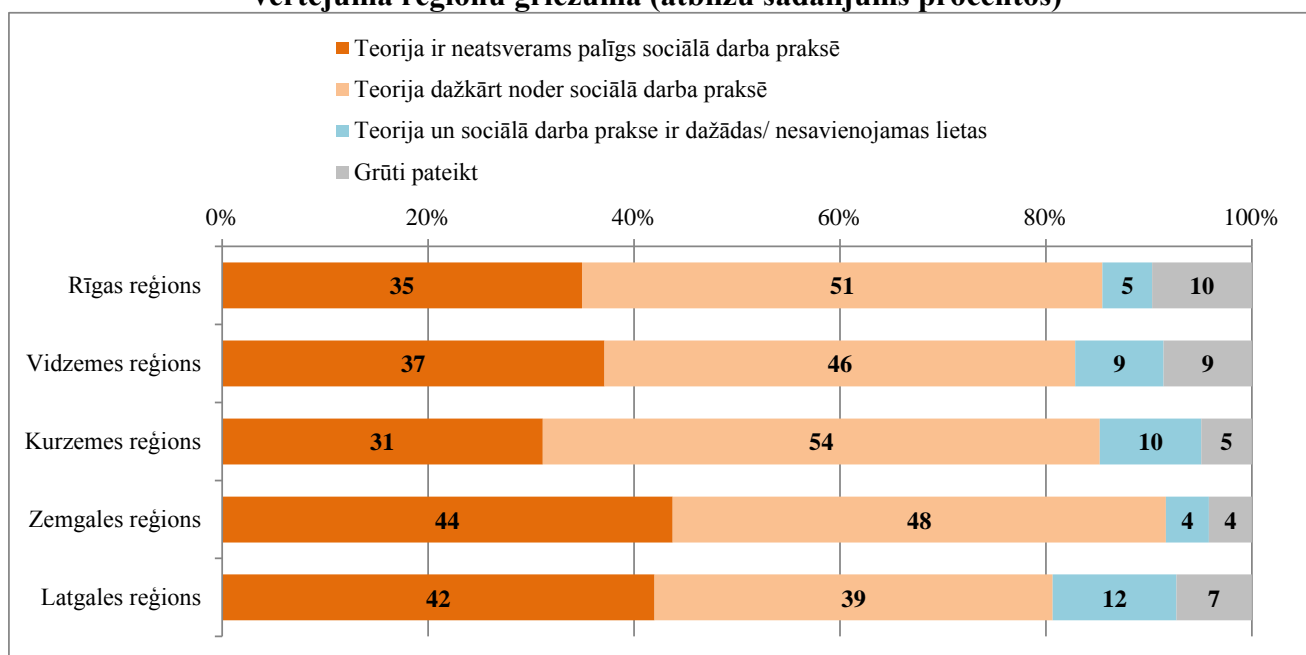
Vērtējot teorijas lomu sociālā darba praksē, 48% aptaujāto sociālā darba speciālistu uzskata, ka tā dažreiz noder praksē, un 37% ir pārliecināti, ka teorija ir neatsverams palīgs praksē (34.A. zīmējums). Lielāku pārliecību pauž sociālie darbinieki ar kopējo stāžu nozarē virs 20 gadiem (61% vērtē teoriju kā neatsveramu palīgu); kā arī pastāv korelācija ar speciālista izglītību un viedokli par teorijas noderīgumu – sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, ir vispārliecinātākie par to, ka teorija ir neatsverams palīgs sociālā darba praksē, savukārt retāk piekrišanu šim izteikumiem pauž citi sociālā darba speciālisti ar atbilstošu izglītību. Aplūkojot datus reģionu griezumā, redzams, ka Zemgales reģiona pārstāvji par to ir pārliecināti lielākā mērā (44%; 34.B. zīmējums), kamēr Kurzemes sociālie darba speciālisti – relatīvi retāk (31%).

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



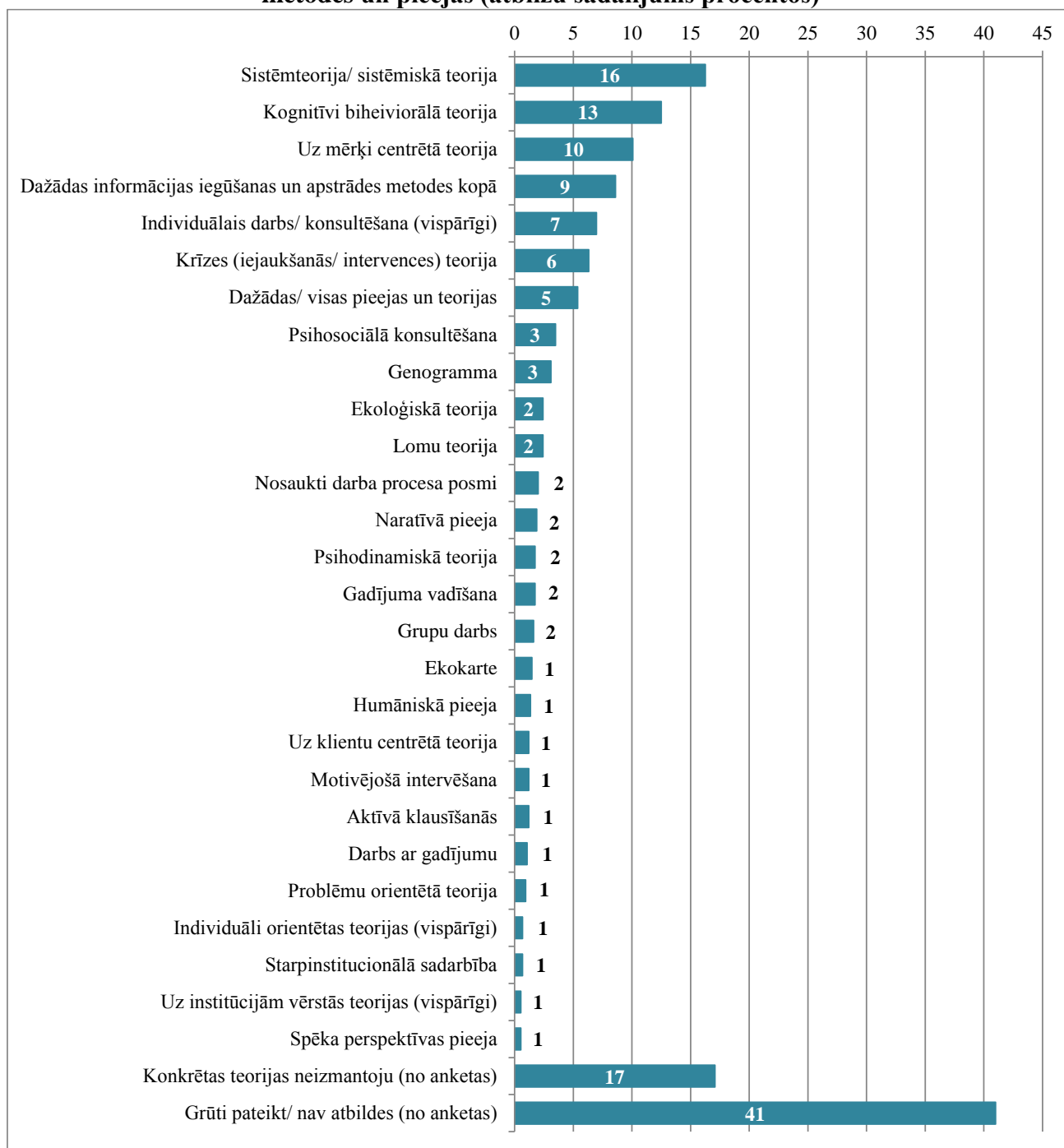
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

34.B. zīmējums. Teorijas izmantošanas nozīme sociālā darba praksē sociālā darba speciālistu vērtējumā reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

35. zīmējums. Sociālā darba speciālistu nosauktās ikdienas darba praksē izmantotās teorijas, metodes un pieejas (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Aicināti nosaukt savā sociālā darba praksē izmantotās teorijas, metodes un pieejas (35. zīmējums), relatīvi bieži sociālā darba speciālisti min sistēmteoriju (16%), kognitīvi biheiviorālo teoriju (13%) un uz mērķi centrēto teoriju (10%). Jāuzsver, ka praksē izmantotās sociālā darba teorijas, pieejas un metodes ir sargrupētas atbilstoši respondentu pašu minētajiem nosaukumiem, lai saglabātu nosaukumu variācijas, ja tādas pastāv nosaukumos. Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti komentēja, ka biežāk minētās teorijas ir piemērotas darbam ar noteiktām klientu grupām, piemēram:

Kognitīvi biheiviorālā ir tāds dabīgs process, tā kā uz cilvēka uzvedību [vērsts]. Mēs cenšamies kaut kādā veidā, nevis mainīt cilvēka uzvedību, bet parādīt, ka tā darīt nav slikti, bet varbūt labāk ir tā darīt. Un sistēmas teorija ir tas, ka tu jau nevari strādāt, neiesaistot apkārtējos. Ja tev ir klients, tad tu saproti, ka viņš iet skolā, ka viņam ir dakteris, ka viņam ir ģimene, draugi. Un līdz ar to šo te klientu ietekmē visa apkārtējā vide. (republikas nozīmes pilsēta)

Tieši pēdējā gadījumā [...] sanāk vairākas teorijas pielietot – kognitīvo, biheiviorālo. No visām teorijām pielieto nelielu daļu. Visas teorijas viena ar otru mijiedarbojas. Gandrīz katrā gadījumā ir viena ar otru kopā, nav neviena atsevišķi. (liels novads)

Jāuzsver, ka lielai daļai aptaujāto sociālā darba speciālistu (41%) bija grūti atbildēt uz šo jautājumu, no tiem, kas uzskatīja, ka teorija ir neatverams palīgs sociālā darba praksē, nevienu teoriju nenosauca 29% aptaujāto, un to tiem, kuri uzskatīja, ka teorija un sociālā darba prakse ir dažādas/nesavienojamas lietas, nevienu teoriju nenosauca 60% aptaujāto. Kā rāda kvalitatīvā izpēte, ikdienas darba praksei ir raksturīga nostāja „*Es vairs neatceros visas šīs teorijas*”, „*Mēs viņas nesaucam tādos vārdos*” vai „*Teorijas mēs visas izmantojam, tikai tās svešvārdos ir jānāk nosaukt*”. Attiecīgi 17% sociālā darba speciālistu atzina, ka neizmanto konkrētas metodes, un vēl 5% norādīja, ka izmanto dažādas vai visas mācību procesā apgūtās teorijas, taču to pielietošana ir atkarīga no konkrētā klienta un situācijas. Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti to komentēja arī šādi:

Nu laikam tā nav, ka atveru kladi un tagad strādāju pēc tādas teorijas... Ir veidlapas, kas jāaizpilda. Atnāk cilvēks ar gadījumu, ir jāmeklē likums, un to arī darām un risinām. (vidējs novads)

Teorijas... mācījušies esam, bet, godīgi sakot, es nenosaukšu vairs nevienu teoriju. Tikai praktisko, ko mēs paņemam kā piemēru no citiem. Tādā veidā mēs mēģinām ieviest ko labāku. (mazs novads)

Sociālā darba teorijas, ko mums mācīja, to mēs visu izmantojam. Cik vien iespējams, lai palīdzētu un to problēmu nosauktu, izmantojam visu, kas ir iespējams. Uzklaušit, saprast to problēmu, iedrošināt, atbalstīt, cik ir iespējams. Reizēm stingrāk jāaprunājas, lai cilvēks saprastu, ja viņš neko nedarīs, tad viņš var pazaudēt ģimeni. Viss ir normas robežās. Viens saprot pēc pirmās reizes, citam 10 reizes par maz visu stāstīt un motivēt. Sociālā darba teorijas kognitīva, biheiviorālā, sistēmiskā un ko tur vēl augstskolā mācīja. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā darba speciālistu stāstītais, kā viņi organizē darbu ar vienu vai otru klientu grupu, rāda, ka sociālā darba teorijās izskaidrotie principi ir integrēti darba praksē (t.sk., arī veidlapās, kuras jāaizpilda, uzsākot darbu ar klientu). Neskatoties uz to, sociālā darba speciālistiem kā ikdienas darba praktiķiem bieži vien ir grūtības veikt šo procesu pretējā virzienā, t.i., aprakstīt ikdienas darbā lietotās metodes, izmantojot teorētiskos jēdzienus. Turklāt, kā norāda atsevišķi sociālā darba speciālisti, sākotnējais darbs ar klientu bieži vien ietver sociālās palīdzības sniegšanu, kas netiek sasaistīta ar sociālā darba teoriju praktisko pielietojumu.

Tā ir klientu lietas izstrāde, kurā tad ir ietverts un darbinieki pilda šīs te genogrammas, ekogrammas, intervijas. Visu, kas ir pēc sociālā darba priekšrakstiem. Katrs metodes izmanto individuāli. Visvairāk droši vien izmanto kognitīvi biheiviorālo pieeju. Pateikt, ka mēs kaut kā īpaši savā ikdienas darbā uzsvērtu to, ka pie šīs te ģimenes mēs tagad pielietosim sistēmu teoriju... Nu tas tā nenotiek. Mums studenti nāk praksē. [...]. Mēs aizejam ar studentu ģimenē, un tur mēs redzam, ka pārticība īsti nav. Mēs ar to studentu izejam ārā no tā dzīvokļa, un es prasū, kādas sociālā darba metodes mēs varētu pielietot, lai šo ģimeni atveseļotu. Bieži vien ir klienti, kuriem ir nepieciešams palīdzēt atrisināt viņu pamatvajadzības. Lai tur līdz kaut kādām sociālā darba metodēm nonāktu, tur ir vairāku mēnešu un pat gadu pūles jāiegulda! (republikas nozīmes pilsēta)

Apkopojot nodaļā analizēto informāciju, kas raksturo sociālā darba praksi no pašvaldības sociālo dienestu vadītāju un sociālo darbinieku perspektīvas, redzams, ka visbiežāk dienestos tiek praktizēta gadījuma vadīšana (*case management*), lai gan daļa sociālie darbinieki vēlētos un cenšas ieviest savā darba praksē vairāk elementu, kas raksturīgi darbam ar gadījumu (*case work*). Daļa sociālo darbinieku, vērtējot ikdienas darbu kritiski, uzskata, ka viņu dienestā principā tiek veikta tikai krīzes intervence.

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

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

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

Viena ceturtdaļa aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu aptaujā ir atzīmējuši, ka sociālajiem darbiniekiem ikdienas darbā sanāk strādāt fiziska apdraudējuma situācijās: 2% sociālo dienestu vadītāju un 5% sociālā darba speciālistu fiziska apdraudējuma situācijas darbā

izjūt vienmēr, bet 25% sociālo dienestu vadītāju un 19% sociālā darba speciālistu – bieži. Atbildi „dažreiz” šajā jautājumā ir izvēlējušies 59% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un 51% sociālā darba speciālistu. Tikai 14% sociālo dienestu vadītāju un 21% sociālā darba speciālistu uzskata, ka fiziska apdraudējuma situācijas darbā ir reti vai nekad. Šāda situācija, kad fiziska apdraudējuma sajūta lielā mērā ir sociālā darba ikdiena, ir pamats diskusijai par to, kā sekmēt sociālo darbinieku fizisko aizsardzību viņu darbā.

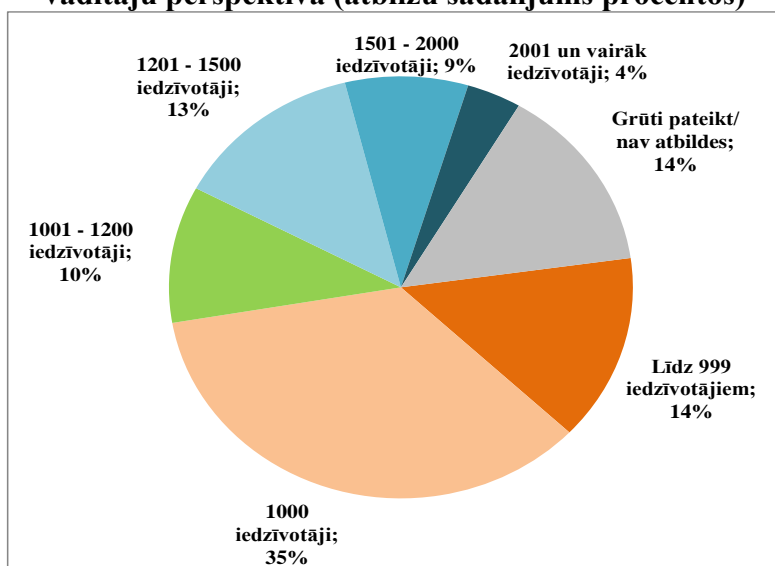
SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA SLODZE

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

Sociālo dienestu vadītāji

Saskaņā ar pašvaldību sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita norma ir izpildīta vismaz pusē aptaujāto pašvaldību (34.A. zīmējums). 14% dienestu vadītāju atzīst, ka viņu pašvaldībā uz vienu sociālā darba speciālistu ir līdz 999 iedzīvotājiem un 35% atbild, ka tieši 1000 iedzīvotāji. Vēl 10% sociālā dienesta vadītāju atzīst, ka viņu pašvaldībā likuma prasība ir gandrīz izpildīta – uz vienu sociālā darba speciālistu ir 1001 – 1200 iedzīvotāji. Savukārt 2001 un vairāk iedzīvotāju uz vienu sociālā darba speciālistu ir 4% pašvaldību, kuras visas atrodas Rīgas reģionā (34.B. zīmējums). 14% pašvaldību sociālo dienestu vadītāju bija grūti pateikt, cik tieši ir iedzīvotāju uz vienu sociālā darba speciālistu.

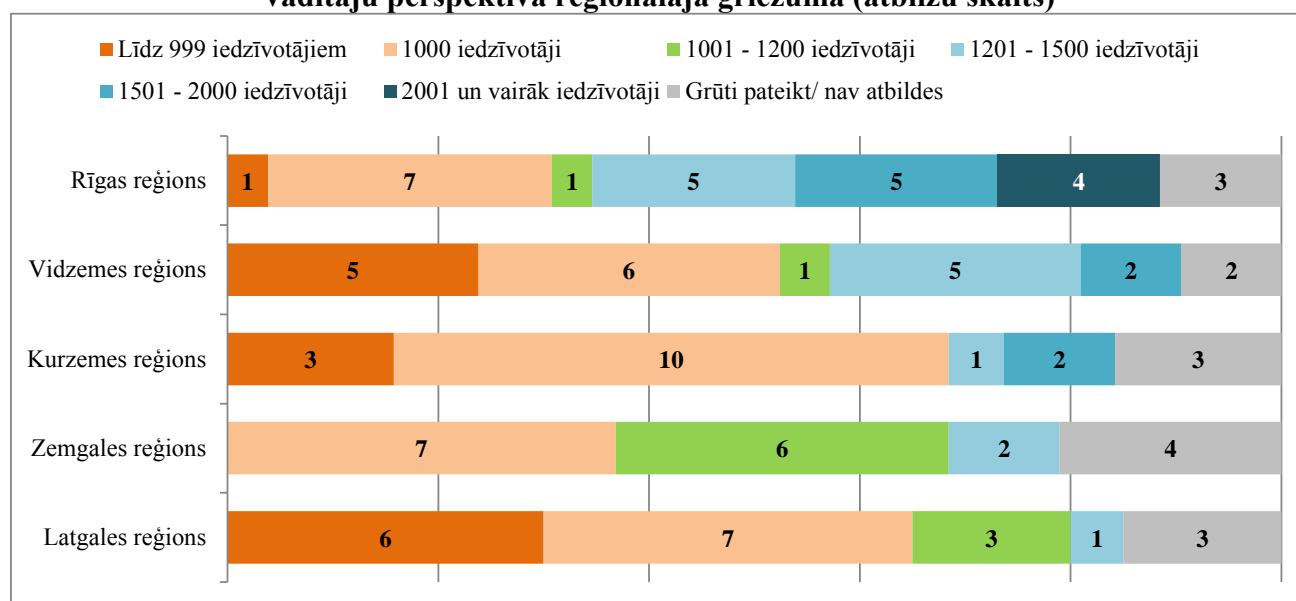
34.A. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

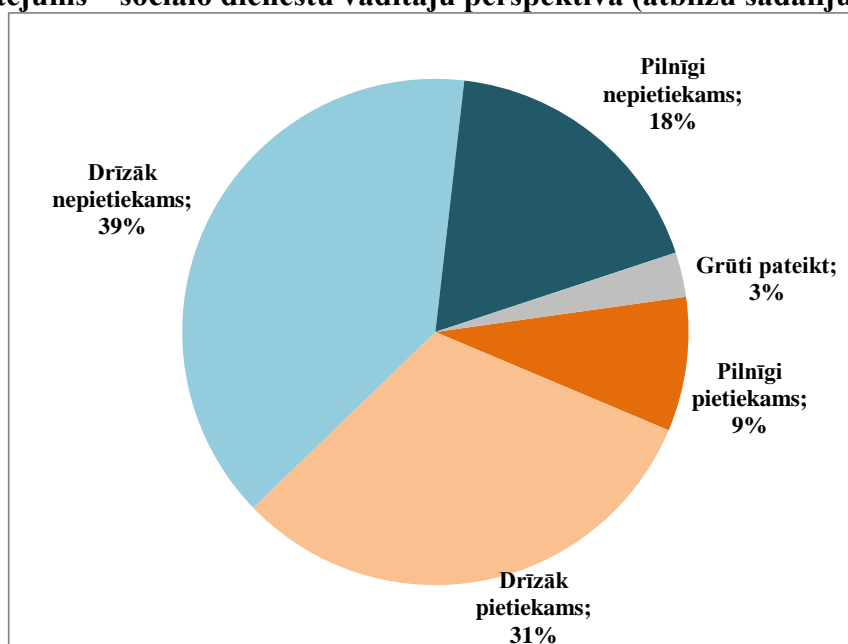
Aplūkojot iedzīvotāju skaitu uz vienu sociālā darba speciālistu reģionālajā griezumā (34.B. zīmējums), redzams, ka visaugstākā relatīvā slodze ir Rīgas reģionā, proti, 8 respondenti jeb 31% Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji ir atzinuši, ka likumā noteiktā norma pašvaldībā ir izpildīta. Savukārt gandrīz vienāds Rīgas reģiona pašvaldību sociālo dienestu vadītāju skaits atzīst, ka pašvaldībā uz vienu sociālo darbinieku ir attiecīgi 1201 – 1500, 1501 – 2000 un 2001 un vairāk iedzīvotāju. Visbiežāk Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību ir izpildījuši Kurzemes un Latgales reģiona pašvaldības, kur saskaņā ar sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju normatīvā regulējuma prasība ir izpildīta 65-68% gadījumu. Aptaujas dati arī rāda, ka visretāk likuma prasība ir izpildīta republikas nozīmes pilsētās, visbiežāk – mazajos novados.

34.B. Pašvaldības iedzīvotāju skaits uz vienu sociālā darba speciālistu – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

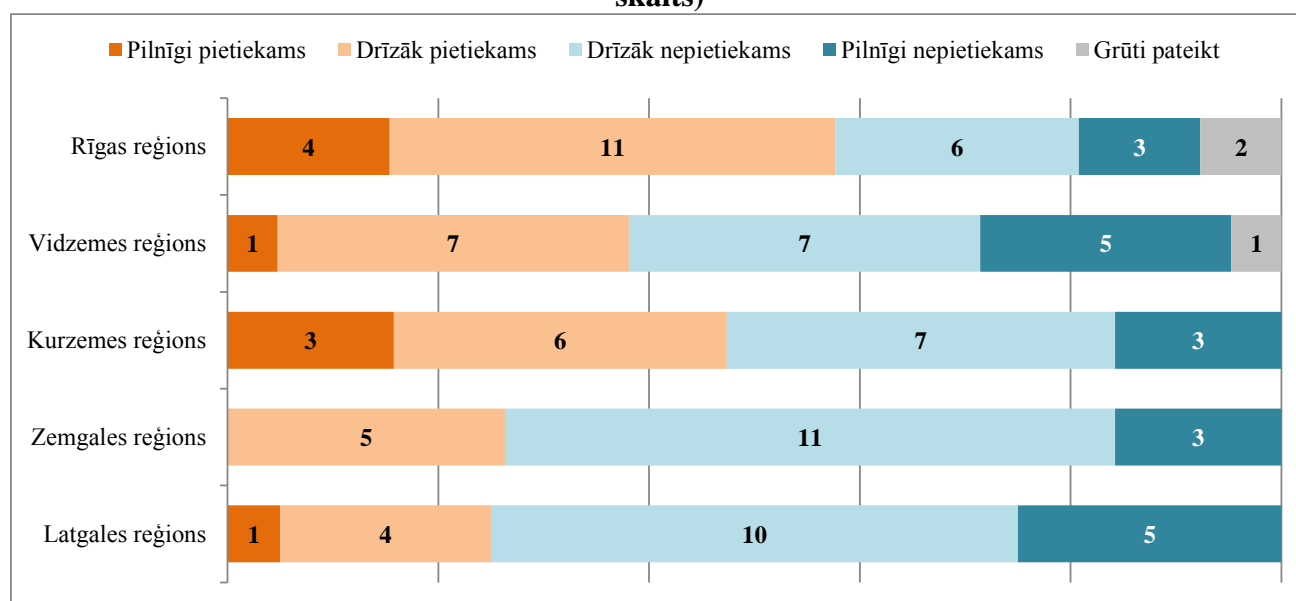
35.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās sociālā darba speciālistu prasības vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Vērtējot Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasību, 40% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka noteiktais minimālais skaits (1 sociālā darba speciālists uz 1000 iedzīvotājiem) ir pietiekams (35.A. zīmējums), 39% – drīzāk nepietiekams un 18% – pilnīgi nepietiekams. Lai gan republikas nozīmes pilsētās šī prasība tiek izpildīta visretāk, tieši šo pašvaldību sociālo dienestu vadītāji biežāk uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama, kas, iespējams, ir saistīts ar to, ka republikas nozīmes pilsētās ir pieejami daudzveidīgāki sociālo pakalpojumu resursi, kas atvieglo un uzlabo dienestu darbu. Arī Rīgas reģionā kopumā sociālo dienestu vadītāji biežāk nekā citu reģionu pārstāvji uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama (35.B. zīmējums). Savukārt Latgales reģionā, kurā dažādu sociālo problēmu aktualitāte sociālo dienestu vadītāju vērtējumā bija visaugstākā, visbiežāk tiek norādīts, ka normatīvajā regulējumā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits uz 1000 iedzīvotājiem ir nepietiekams.

35.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās sociālā darba speciālistu prasības vērtējums reģionālajā griezumā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Kvalitatīvās izpētes ietvaros vairums intervēto sociālo dienestu vadītāju pauž nostāju, ka nepieciešams pārskatīt attiecīgo Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma normu. Pamatojot šo viedokli, dienestu vadītāji min vairākus argumentus. Pirmkārt, sociālā darba speciālistu darbs pilsētās atšķiras no sociālā darba lauku teritorijās. Mazo pašvaldību sociālajos dienestos sociālā darba speciālists strādā ar visām klienta grupām, nereti pārsniedzot profesionālo kompetenču robežas (sk. iepriekš par pienākumiem, kas nebūtu jāveic sociālā darba ietvaros).

Lauku [sociālais] darbs no pilsētas atšķiras. Mums sociālais darbinieks dara visas funkcijas, arī nereti ir pašvaldības policists. Varbūt, pirmkārt, jādefinē atšķirīgi [nosacījumi] lauku teritorijām un pilsētām. Laukos būtu jāņem vērā, ka darbinieks ir 'viss vienā'. Nav tā, ka tikai aprēķina pabalsta apjomu, viņš ir iekšā gadījumā no rīta līdz vakaram visās jomās. (mazs novads)

Otrkārt, sociālo dienestu vadītāji norāda, ka laikā, kad šī likuma norma tika pieņemta, sociālā darba joma Latvijā vēl nebija tik tālu attīstījusies, kā tas ir šobrīd. Līdz ar to, šī brīža sociālā darba speciālistu pienākumi ir plašinājušies.

Runa jau nav tikai par iedzīvotāju skaitu, runa ir par to, cik šo gadu laikā esam saņēmuši papildus funkcijas. Kad ielika šo normu, bija viena situācija, tagad ir pavisam cita. Tas nav labākais rādītājs.

Mūsu novads ir liels, un mums nav grūti to nodrošināt, bet mazam novadam var būt problēmas. Un es te runāju nevis par mūsu konkrēto novadu, bet normu kā tādu, jo arī mēs spējam visu nodrošināt, kamēr neviens nesāk ilgstoši slimot vai neaiziet dekrētā. Nav tā norma laba, jo viņa jau nav balstīta uz kādiem pētījumiem. (liels novads)

Paužot atbalstu Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktās normas pārskatīšanai, daži sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka optimālāka proporcija šobrīd būtu viens sociālā darba speciālists uz piecsimt iedzīvotājiem (1/500). Lai gan šis piedāvājums arī nav balstīts uz noteiktiem aprēķiniem, sociālo dienestu vadītāji pieļauj, ka lielāks sociālo darbinieku skaits ļautu paaugstināt sociālā darba kvalitāti.

Laikam ideālais modelis būtu, ja būtu viens darbinieks uz 500 iedzīvotāju. Tad varētu prasīt ne tikai kvantitatīvi, bet arī pienācīgu kvalitāti. Un tad varētu arī atslogot darbiniekus, jo mums lielākajā daļā pagasta pārvalžu strādā 'universālie kareivji'. Tas ir cilvēks, kas nodarbojas ar sociālo palīdzību, organizē sociālos pakalpojumus, vada sociālos gadījumus, ar ģimenēm ar bērniem, ar pensionāriem. Pienākumu lauks ir plašs. Mēs jau tagad ejam uz specializāciju, tajās pagasta pārvaldēs, kur ir divi vai trīs darbinieki, tur sadalām. Un tad viens vairāk nodarbojas ar sociālo palīdzību, cits strādā tikai ar ģimenēm ar bērniem, un cits organizē pakalpojumus, psihosociālo konsultēšanu, vada grupas. (liels novads)

Jāatzīmē, ka likuma norma jau šobrīd neizslēdz iespēju pieņemt darbā vairāk attiecīgo darbinieku, samazinot iedzīvotāju skaitu uz vienu sociālo darba speciālistu. Tomēr, kā novērojuši atsevišķi sociālo dienestu vadītāji pašvaldības vadību ir vieglāk pārliecināt par papildu darbinieku nepieciešamību tad, ja tas izriet no likuma noteiktajām prasībām.

Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji norāda, ka, iespējams, būtu jāmaina slodzes noteikšanas sistēma, pārejot uz maksimālo klientu skaitu uz vienu sociālā darba speciālistu vai konkrētajai grupai, kas veic sociālo darbu – sociālajam darbiniekam, piemēram:

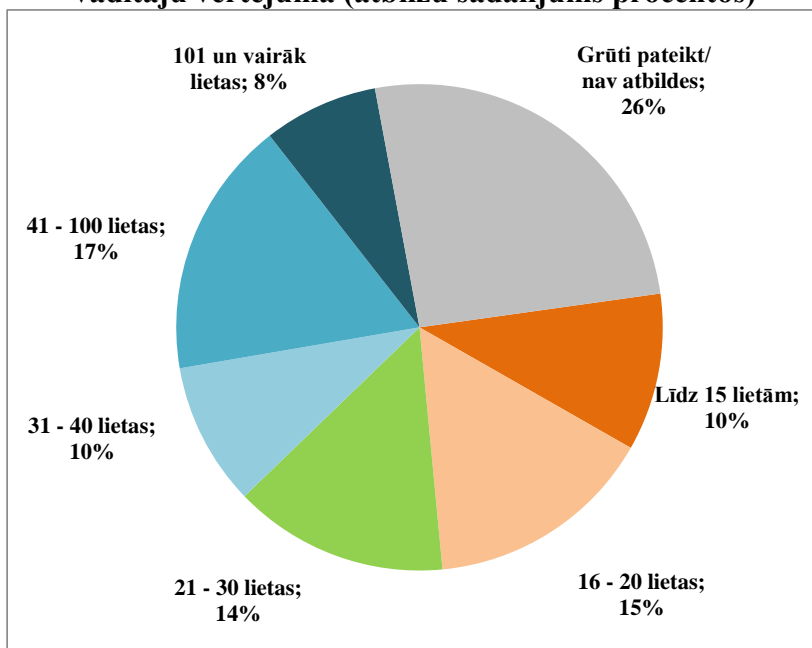
Man patīk, kā Lietuvā un Igaunijā ir pateikts – klientu skaits uz sociālo darbinieku. Tie skaitļi bija 17 un 20. Tur viss ir skaidrs. Ir konkrēts darbinieks, ar konkrētu amata aprakstu un konkrētu maksimālo lietu skaitu. (republikas nozīmes pilsēta)

Balstoties uz šiem apsvērumiem, kvantitatīvās aptaujas ietvaros sociālo dienestu vadītājiem tika uzdoti jautājumi par to, kāds ir vidējais klientu lietu skaits mēnesī katrai no četrām darbinieku kategorijām – sociālajiem darbiniekiem, sociālās aprūpes organizatoriem, sociālajiem aprūpētājiem un sociālajiem rehabilitētājiem. Katrs dienesta vadītājs norādīja konkrētu lietu skaitu katram darbinieku veidam, kas informācijas attēlošanas ērtību nolūkos tika sagrupēts vairākās grupās tā, lai katru grupu veidotu pietiekami liels daudzums pašvaldību. Noteiktās klientu lietu skaita robežas atšķiras – sākotnēji intervāli ir šaurāki, bet, pieaugot lietu skaitam mēnesī, tie ir veidoti platāki.

Sociālo dienestu vadītāju nosauktais minimālais vidējais klientu lietu skaits sociālajam darbiniekam ir 4 un maksimālais – 210 lietas. Sniegtā informācija par vidējo klientu lietu skaitu mēnesī vienam sociālajam darbiniekam rāda, ka tikai 25% sociālo darbinieku ir līdz 20 klientu lietām mēnesī (36.A. zīmējums). 14% dienestu vadītāju norāda, ka vidējais klientu lietu skaits vienam darbiniekam ir robežās no 21 līdz 30 lietām, 10% norāda, ka tās ir 31 – 40 lietas, un vēl 25% norāda, ka vienam darbiniekam ir vairāk par 41 klientu lietu mēnesī, t.sk., atsevišķi sociālo dienestu vadītāji norādīja ekstrēmas vērtības, piemēram, vairāk par 101 klientu lietu mēnesī. 26% sociālo dienestu vadītāju bija grūti noteikt vidējo klientu lietu skaitu vienam sociālajam darbiniekam. Izslēdzot no aprēķiniem

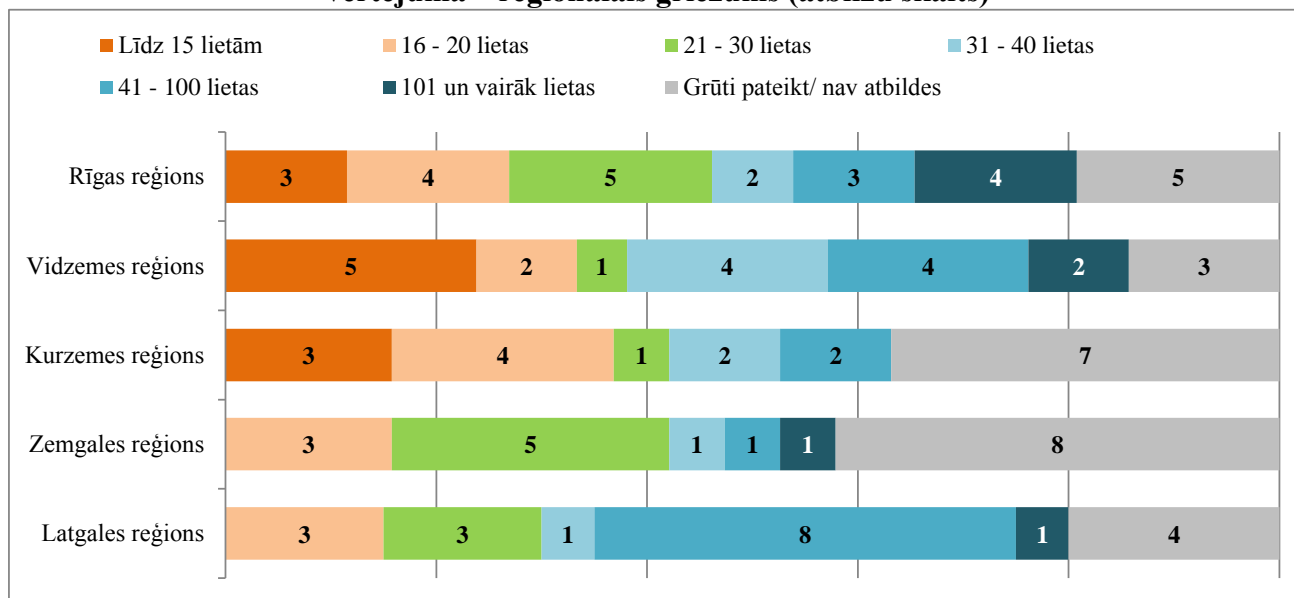
atbildes, kur sociālo dienestu vadītāji nevarēja nosaukt precīzu vidējo klientu lietu skaitu sociālajam darbiniekam, tika aprēķināts vidējais rādītājs (mediāna)⁵ – 30 lietas.

36.A. zīmējums. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

36.B. zīmējums. Sociālā darbinieka vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

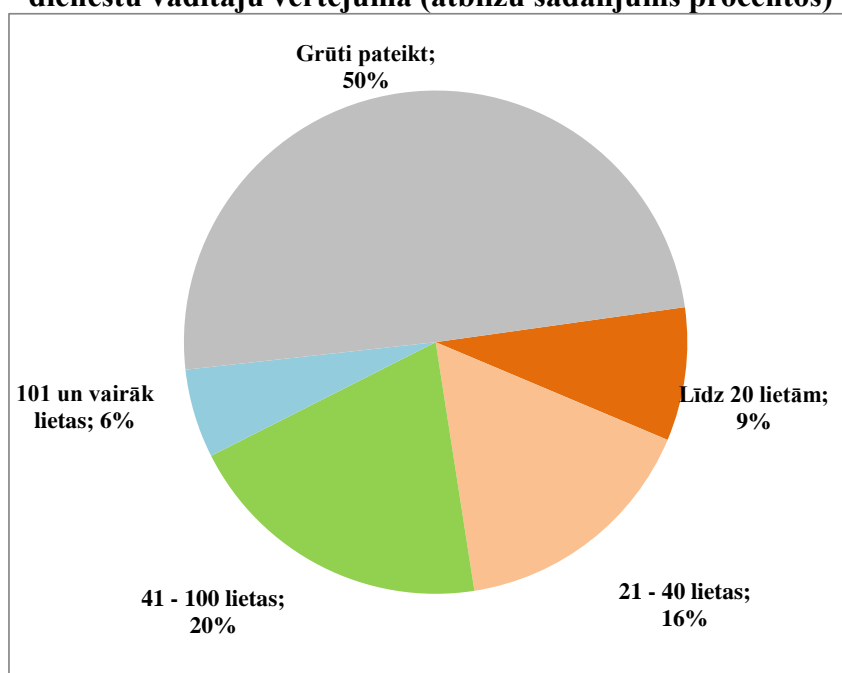
Aplūkojot datus reģionālajā un pašvaldību lieluma griezumā (36.B. zīmējums), redzams, ka visdažādākā slodze ir Rīgas reģiona sociālajiem darbiniekiem – dienestu vadītāji ir norādījuši gan, ka klientu lietu skaits mēnesī nepārsniedz 15 lietas, tajā pašā laikā četrās pašvaldībās klientu lietu skaits

⁵ Mediāna ir stabilāks vidējais rādītājs, ja nosauktajos datos ir atrodamas ļoti atšķirīgas minimālās un maksimālās vērtības.

mēnesī pārsniedz 101 lietu. Savukārt Kurzemes un Zemgales reģiona dienestu vadītāji biežāk atzīmē, ka viņiem ir grūti atbildēt par vidējo klientu lietu skaitu vienam sociālajam darbiniekam. Pašvaldības lielums arī nespēj pilnībā izskaidrot sociālā darbiniekam lietu skaita variācijas. Lai gan kopumā redzams, ka republikas nozīmes pilsētās vidējais lietu skaits ir lielāks, tomēr arī vairākos vidējos un mazos novados sociālo dienestu vadītāji ir norādījuši, ka vidēji mēnesī sociālais darbinieks strādā ar 41 – 100 lietām. Vienlaikus arī vidējo un mazo sociālo dienestu vadītāji biežāk norādīja, ka viņiem ir grūti novērtēt vidējo klientu lietu skaitu vienam darbiniekam mēnesī.

Aprēķinot sociālo dienestu vadītāju nosaukto klientu lietu skaitu mēnesī sociālajam darbiniekam vidējo rādītāju reģionu griezumā, redzams, ka Rīgas reģionā vidēji ir 30 lietas (minimālā nosauktā vērtība – 10, maksimālā – 150 lietas), Vidzemes reģionā – 33 lietas (minimālais skaits – 4, maksimālais – 115), Kurzemes reģionā vidēji 20 lietas (minimālais skaits – 7, maksimālais – 58), Zemgales reģionā – 30 lietas (minimālais skaits – 17, maksimālais – 210) un Latgales reģionā vidēji tika nosauktas 45 lietas vienam sociālajam darbiniekam (minimālais skaits – 18, maksimālais – 190). Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju sniegtās atbildes pašvaldības lieluma griezumā, redzams, ka lielākais vidējais klientu lietu skaits ir republikas nozīmes pilsētu sociālajiem darbiniekiem – 40 lietas (minimālais nosauktais skaits – 15, maksimālais – 190), lielajos novados – 30 (minimālais skaits – 10, maksimālais – 100), vidējos novados – 30 lietas (minimālais skaits – 12, maksimālais – 210) un mazajos novados – 25 lietas (minimālais skaits – 4, maksimālais – 127).

37.A. zīmējums. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)

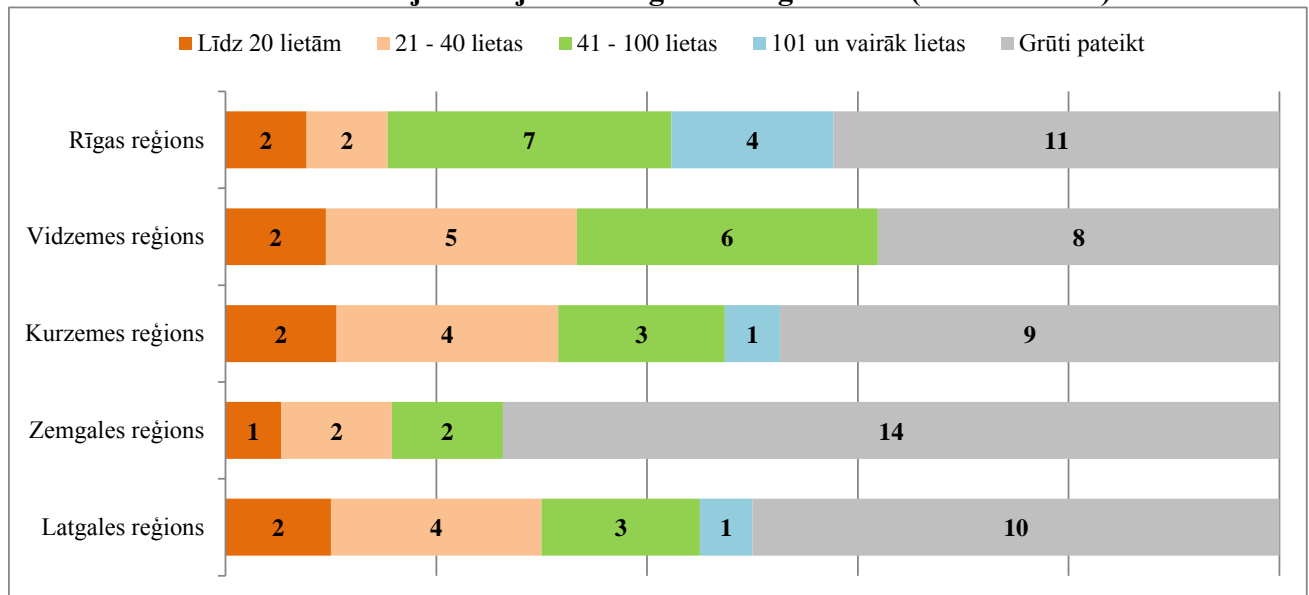


Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kopumā 50% sociālo dienestu vadītāju nespēj sniegt informāciju par vidējo klientu lietu skaitu mēnesī vienam sociālās palīdzības organizatoram (37.A. zīmējums), visbiežāk grūtības sniegt konkrētus datus ir bijušas mazo novadu sociālo dienestu vadītājiem, visretāk sniegt atbildi grūtības bija republikas nozīmes pilsētu dienestu vadībai. Kā viens no iemesliem, kāpēc mazo novadu (un arī citu pašvaldību) sociālo dienestu vadītājiem ir bijušas grūtības sniegt konkrētus datus par vidējo klientu lietu skaitu sociālās palīdzības organizatoram, ir darba organizācijas īpatnības, kādas raksturīgas konkrētam dienestam. Piemēram, novados, kuros ir vairāki teritoriālie punkti, sociālais darbinieks bieži vien veic vairāku sociālo darba speciālistu funkcijas – gan veic sociālo darbu, gan

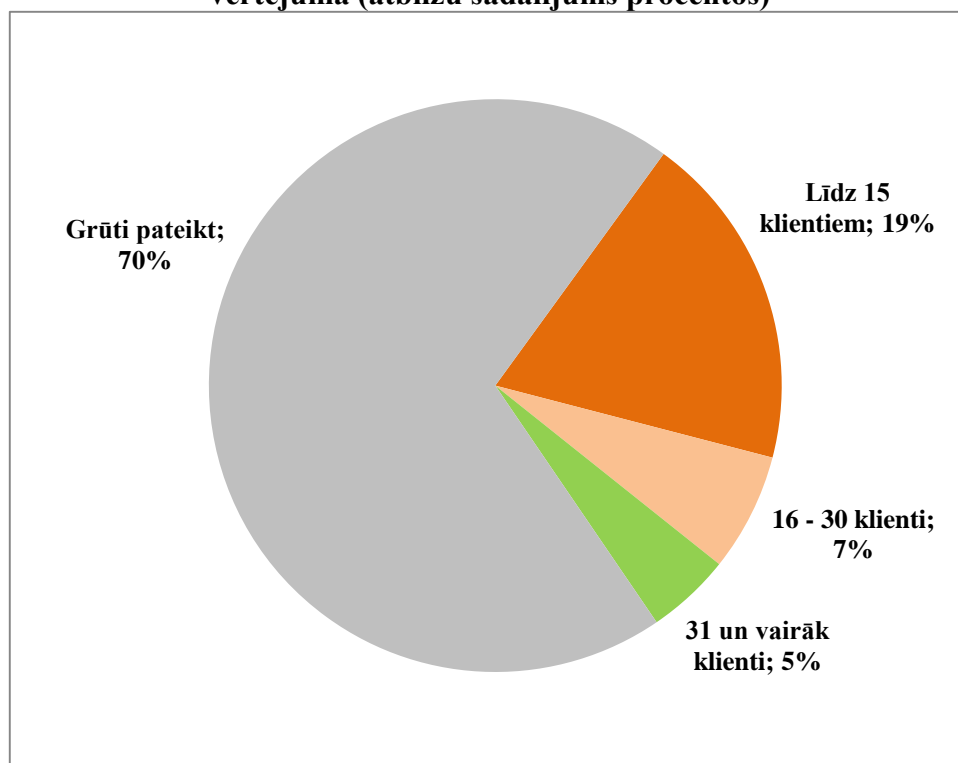
organizē sociālo palīdzību, gan, iespējams, veic arī sociālā rehabilitētāja pienākumus, kā rezultātā ir grūti nodalīt klientu skaitu katrā no apakšgrupām. Sniegtās konkrētās atbildes rāda, ka 9% sociālo dienestu sociālās palīdzības organizators strādā ar vidēji līdz 20 klientu lietām, 16% pašvaldību – ar 21-40 lietām, 20% pašvaldību – ar 41-100 lietām un 6% pašvaldību – 101 un vairāk lietām mēnesī. Lielākais vidējais lietu skaits sociālās palīdzības organizatoriem ir republikas nozīmes pilsētās.

37.B. zīmējums. Sociālās palīdzības organizatora vidējais klientu lietu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

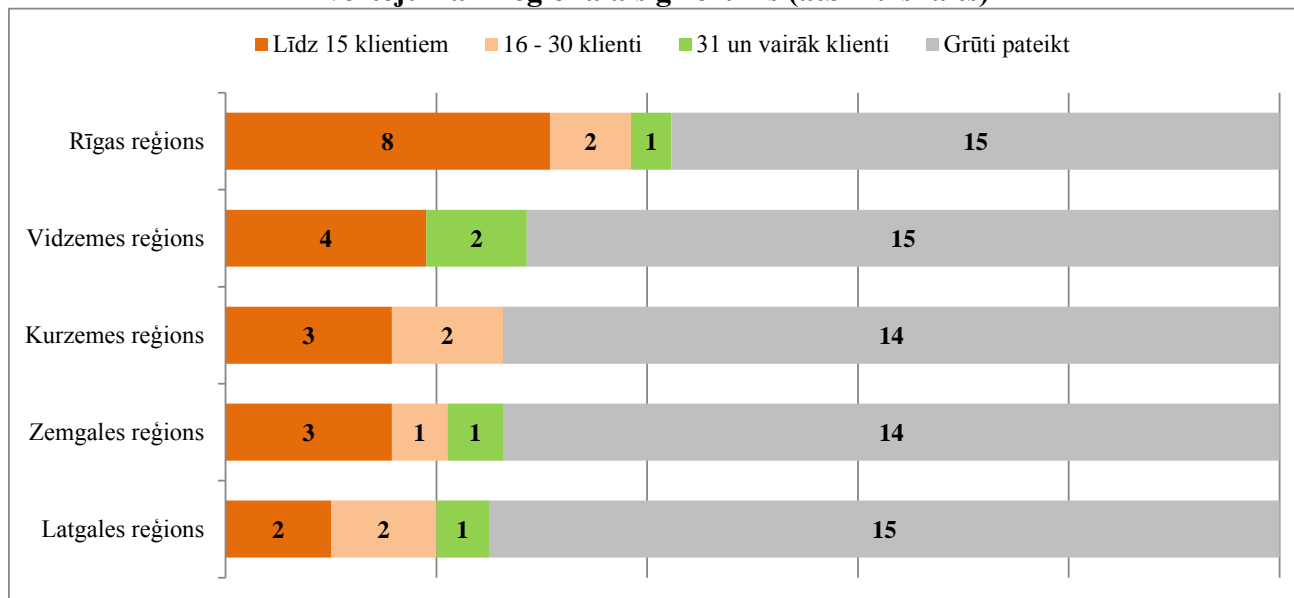
38.A. zīmējums. Sociālā aprūpētāja vidējais klientu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

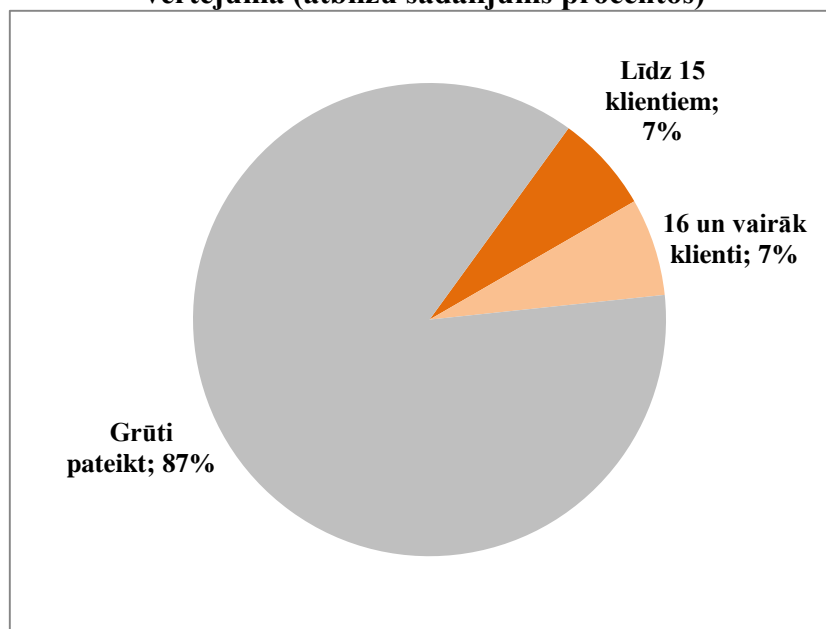
Salīdzinoši vēl grūtāk sociālo dienestu vadītājiem bija sniegt informāciju par sociālā aprūpētāja (38.A. zīmējums) un sociālā rehabilitētāja (39.A. zīmējums) vidējo klientu skaitu mēnesī (attiecīgi 70% un 87% „grūti pateikt” atbilžu īpatsvars). Papildus iepriekš minētajam, redzams, ka daudzos sociālajos dienestos sociālais aprūpētājs un sociālais rehabilitētājs nav definēti kā atsevišķi amati.

38.B. zīmējums. Sociālā aprūpētāja vidējais klientu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezumā (atbilžu skaits)



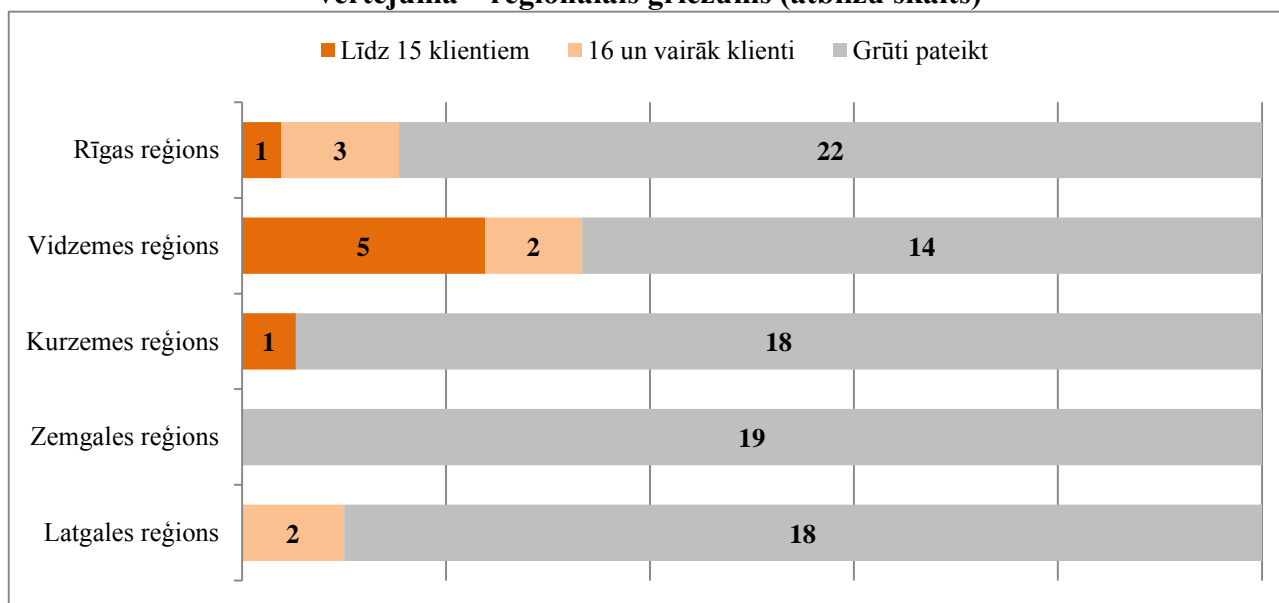
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

39.A. zīmējums. Sociālā rehabilitētāja vidējais klientu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā (atbilžu sadalījums procentos)



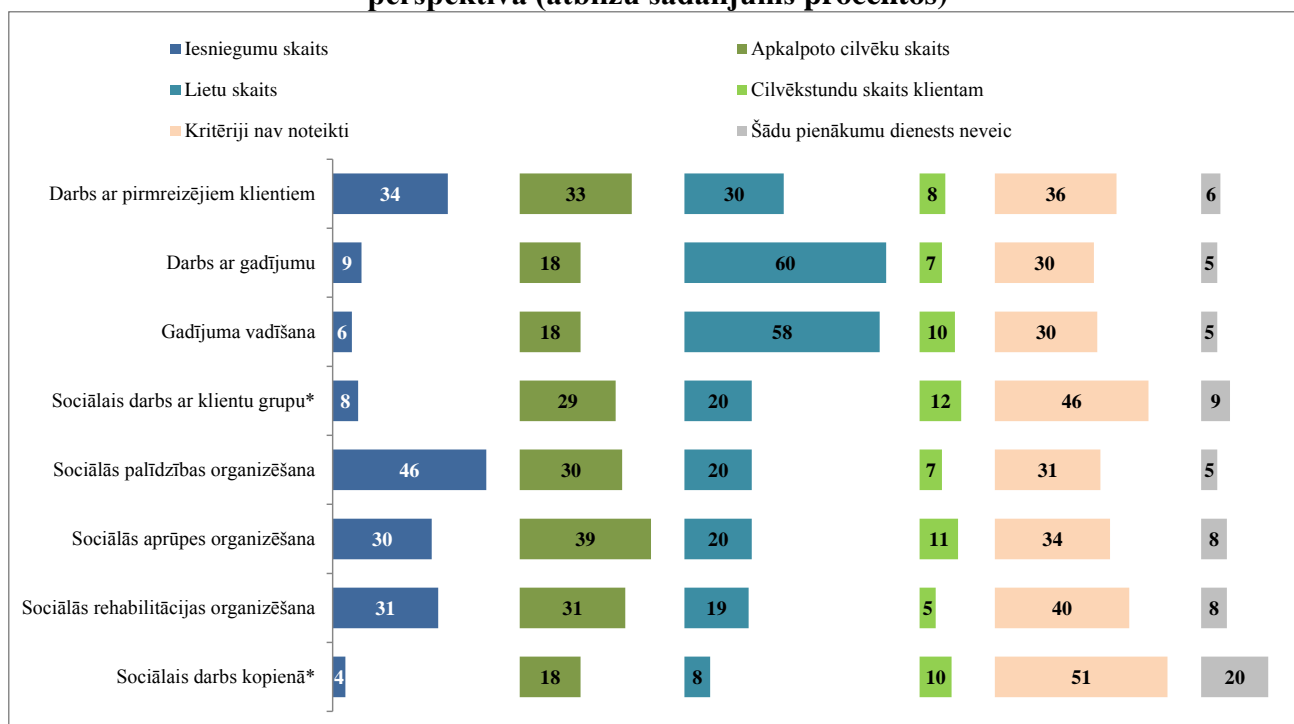
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

39.B. zīmējums. Sociālā rehabilitētāja vidējais klientu skaits mēnesī sociālo dienestu vadītāju vērtējumā – reģionālais griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

40. zīmējums. Sociālā darba speciālistu slodzes noteikšanas kritēriji – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Piezīme: Sociālais darbs ar klientu grupu* sniegta cita atbilde: šo darbu veic tikai viens sociālais darbinieks; sociālais darbs kopienā citas atbildes: sociālā darbinieka piederība konkrētai teritorijai, slodzes mērīšana notiek reizi trīs gados saistībā ar budžetu, kā arī uzskaitītas metodes, kuras tiek pielietotas, veicot šos pienākumus

Lai izprastu, vai sociālajos dienestos tiek veikti konkrēti sociālā darba speciālistu slodzes mērījumi un kādi kritēriji šobrīd tam tiek izmantoti, kā arī izvērtētu, vai iespējams kādus no šiem slodzes kritērijiem iestrādāt normatīvajā regulējumā ar mērķi novērst sociālā darba speciālistu pārslodzi,

atbilstoši jautājumi tika uzdoti gan pētījuma kvantitatīvajā, gan kvalitatīvajā sadaļā. Sociālo dienestu vadītāju sniegtās atbildes rāda, ka darbā ar pirmreizējiem klientiem visbiežāk kā slodzes noteikšanas kritērijs (40. zīmējums) tiek lietots saņemto iesniegumu skaits (34%), apkalpoto cilvēku skaits (33%), lietu skaits (30%), vai arī slodzes kritēriji nav noteikti (36%). Darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā visbiežāk minētais kritērijs ir lietu skaits (attiecīgi 60% un 58%), kā papildinošs kritērijs tiek minēts arī apkalpoto cilvēku skaits (attiecīgi 18% abos gadījumos), tomēr vēl 30% pašvaldību sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka kritēriji nav noteikti (30% abos gadījumos). Veicot sociālo darbu ar klientu grupu, visbiežāk (46%) slodzes kritēriji nav noteikti, bet pārējos gadījumos visbiežāk minētais slodzes kritērijs ir apkalpoto cilvēku skaits (29%) un lietu skaits (20%). Organizējot sociālo palīdzību, visbiežākais slodzes noteikšanas kritērijs ir iesniegumu skaits (46%), kam seko apkalpoto cilvēku skaits (30%), savukārt organizējot sociālo aprūpi – otrādi. Tad visbiežāk minētais kritērijs ir apkalpoto cilvēku skaits (39%) un nākamais – iesniegumu skaits (30%). Abi šie kritēriji tiek vienlīdz bieži minēti, norādot, kā tiek mērīta slodze, organizējot sociālo rehabilitāciju. Savukārt sociālā darba kopienā gadījumā 51% pašvaldību sociālo dienestu vadītāju norāda, ka kritēriji nav noteikti un vēl 20% atzīst, ka šādus pienākumus sociālais dienests neveic. Kopumā redzams, ka salīdzinoši reti sociālo dienestu vadītāji kā slodzes kritēriju ir norādījuši patērēto cilvēkstundu skaitu klientam (40. zīmējums).

Savukārt kvalitatīvā pētījuma ietvaros redzams, ka sociālajos dienestos parasti klientu lietas parasti tiek dalītas aktīvajās un neaktīvajās lietās. Aktīvās lietas sociālo dienestu vadītāju raksturojumā ir tās, ar kurām noris regulāra darbība (atkārtotas konsultācijas noteiktā laika periodā), neaktīvās – lietas, kas ir iesāktas, taču kādu noteiktu apstākļu dēļ ar tām aktīva darbība nenotiek. Dažkārt tiek lietots arī apzīmējums „akūta lieta”, kas tiek attiecināts uz krīzes situācijas risināšanu. Vienlaikus redzams, ka „aktīva lieta” jēdziena lietojums dienestos var būt ļoti plašs, piemēram:

Šobrīd ir aktīvas 182 lietas un 45 ir neaktīvas, kuras ir noliktas plauktiņā uz saviem noteiktajiem gadiem. (mazs novads)

Kā atsevišķs piemērs šajā kontekstā ir jāmin Rīgas sociālais dienests, kurā ir izveidota sazarotāka klientu lietu uzskaites sistēma:

Esam mēģinājuši nedefinēt, kas ir obligāts klients, kas ir krīzes lieta, kas ir sociālā gadījuma lieta, vai tā ir aktīva, intensīva utt. Lietām ir savi kodi, sadalīts pa krāsām, bet tas ir mūsu iekšējai kārtībai, un no ārpuses nevienam nav jāzina, ko nozīmē konkrētais uzraksts vai kods uz klienta lietas vāciņa. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā no sociālo dienestu vadītāju puses izskan viedoklis, ka ir ļoti grūti noteikt darbinieku slodzi, jo sociālais darbs nav prognozējams un izmērāms. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka sociālā darba speciālistu darbs dažkārt nebeidzas ar noteikto darba laiku, jo īpaši mazajās pašvaldībās, kur klientus var sastapt ārpus darbavietas. Piemēram, tiek norādīts, ka Rīgā, lai izvairītos no šādām situācijām, sociālā darba speciālisti strādā teritoriālā punktā, kas atrodas attālāk no viņu dzīvesvietām, savukārt mazākās pašvaldībās šādu principu ievērot nav iespējams.

Tāpat mazo pašvaldību sociālajos dienestos darbinieku slodzes noteikšanu apgrūtina apstākļi, ka tajos netiek nodalīta sociālās palīdzības un pakalpojumu sniegšana no sociālā darba. Līdz ar to sociālā darba speciālisti strādā ar ikvienu atnākušo klientu, pretstatā kā ir lielo pašvaldību sociālajos dienestos, kuros darbinieki strādā tikai sociālo pakalpojumu daļā vai sociālā darba daļā ar noteiktu klientu grupu. Ja sociālo pakalpojumu saņēmēju skaitu ir iespējams prognozēt un aprēķināt nepieciešamo laiku klientam, tad sociālajā darbā, jo īpaši grupā ģimenēm ar bērniem, tas nav iepriekš nosakāms.

Ja runā par palīdzību un pakalpojumiem, tad lielu problēmu [ar darbinieku slodzi] nav. Ja runā par sociālo darbu ar ģimenēm – darbinieki ir pārslogoti. Sadalījums ir vienkāršs, ja ir krīzes situācija, viss tiek pamests, un kad normalizējas, tad normalizējas. (republikas nozīmes pilsēta)

Kritēriji, pēc kuriem sadalās darbinieku slodze: mums ir klientu grupas un vajadzības. Katram ir sava grupa. Un noslodze – tā mums vairāk ir palīdzības daļā, sadalot klientu lietas. Vienam ir pieaugušo lietas, otram ir ģimenes ar bērniem. Noslodze ir arī atkarīga no tā, cik daudz klientu katrā grupā katrā mēnesī ir. Vienu mēnesi vairāk, vienu mazāk. (liels novads)

Jo sarežģītāks ir gadījums, jo vairāk laika ir jāvelta tam vienam gadījumam. Ja būtu citi gadījumi tai pašā laikā, piemēram, situācija ģimenē ar bērniem, viņš risina to situāciju. Tai pašā laikā, kamēr viņš savāc informāciju, kamēr saprot, kamēr atrod kādu risinājumu, viņam aiziet pusstunda vai pat stunda. Kolēģis, kas darbojas ar pabalstiem, viņš tikmēr ir apkalpojis jau piecus klientus. Tā ir tā atšķirība. (vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji ir vienisprātis, ka pašreizējie slodzes mērīšanas paņēmieni tikai formāli parāda darbinieku noslodzi, taču neparāda patieso darbinieku ieguldījumu. Sociālo dienestu vadītāji norāda, ka būtu nepieciešams izveidot vienotu metodi, pēc kā adekvāti varētu noteikt darbinieku slodzi, taču atzīst, ka tas ir sarežģīts uzdevums, ko nepieciešams risināt valsts līmenī. Konkrētu priekšlikumu sociālo dienestu vadītājiem interviju laikā parasti nebija.

Ir bijis ļoti grūti mērīt darbinieku slodzi. Pie sociālās palīdzības, kas to nosaka? Cik klientus apkalpoju, cik deklarācijas apstrādātas? Mēs taču zinām, ka tie gadījumi ir ļoti atšķirīgi, un kaut kāds sausais atlikums – cik tev ir klientu lietas – nerāda patieso darba apjomu. Šī ir vēl viena lieta, kas Latvijā ir aktualizējama, lai saprastu, kā to mērīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Bet es nezinu, vai būtu kaut kāda metode, kas konkrēti aprēķinātu darbinieku slodzi. Jo sociālais darbs ir sociālais darbs – viņš nav izmērāms. Tas, ko mēs pasniedzam, piemēram, atskaitēs vai pārbaudēs lietās uz galda dokumentu veidā, bet kur paliek otra puse – tas, kas tiek veikts bez dokumentiem? Kā arī vakardienas atskaitē Domes sēdē es teicu – mums ir tie neprognozējamie gadījumi, kad darbinieks veic tādas lietas, ko vispār nav iespējams paveikt, bet viņš viņas paveic. Viņu vienkārši nekur nav, bet tas darbs ir izdarīts. Tā kā es nezinu, kādam modelim būtu jābūt, lai šo slodzi vispār varētu novērtēt sociālajiem darbiniekiem. (mazs novads)

Daļu no lietu skaita, veiktajiem pienākumiem (piemēram, klienta apsekošana, pabalsta izsniegšana, u.tml.) var aplūkot Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammā (SOPA), ar kuru ikdienā strādā sociālā darba speciālisti. Dažos no sociālajiem dienestiem, papildus SOPA sistēmai, darbinieku slodzes mērīšanai tiek izmantotas pašai aizpildāmas veidlapas, kurās darbinieki norāda iepriekšējā periodā padarīto darba uzdevumu veidu un daudzumu. Piemēram, kādā no sociālajiem dienestiem tiek lietota pašai aizpildāma veidlapa, tajā darbinieki atzīmē mēneša laikā veiktos uzdevumus un datumu, kad tas ir veikts. Tomēr, kā norāda sociālā dienesta vadītāja, no darbinieku puses vērojama pretestība šādai uzskaitēi.

Pašreiz mēs rakstām, tie nebūs pie kritērijiem, bet mēs rakstām slodzi, tas mums iet ļoti grūti. Mums ir tāda krustiņu, uzskaites tabula, kurā tiek ierakstīti datumi un tad tu ieraksti vai iedevi pabalstu, vai bija saruna, biji apsekojumā, vai iedevi paku, un tādu mēneša beigās mēs nododam vietniecei visi darbinieki, un viņa veic to apkopojumu. Tā mēs mērām to, bet kritēriju, ka dienā var būt tikai 10 cilvēku, tādu nav. Parasti ar to nodarbojas darbinieks ģimenēm ar bērniem, bet mums tā tik sīki diemžēl nav ierakstīts. Saruna ar ģimeni, vai esi sastādījis rehabilitācijas plānu, vai veicis riska izvērtēšanu, mums ir tā ļoti vienkāršoti visiem. Mēs viņu saucam par savu krustiņu lapu, kam darbinieki ļoti pretojās. (vidējs novads)

Ir izstrādātas veidlapas, kuras katru mēnesi darbinieks iesniedz, kur arī mēģinām ieraudzīt to noslogojumu, ne tikai lietu skaitu. No otras puses, šī slodzes mērīšana, ja to uzliek darbiniekam, ka viņam katru dienu vēl ir kaut kas jāizpilda, nu to var veidot kā pilotprojektu, bet tas ir ļoti smagnējs jautājums. Šis jautājums ir risināms valstiskā līmenī. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai mazinātu sociālā dienesta slodzi, viens no risinājumiem, ko lieto sociālie dienesti, ir ārpakalpojumu iepirkšana. Visbiežāk sociālie dienesti iepērk šādus pakalpojumus:

- „Aprūpe mājās”, ko nodrošina biedrība „Latviešu Samariešu apvienība”;
- „Atbalsts ģimenēm ar bērniem”, ko nodrošina „SOS bērnu ciemati Latvijā”;
- psihologa pakalpojumu;
- logopēda pakalpojumu;
- fizioterapeita pakalpojumi u.c.

Sociālā dienesta vadītāji, kuri veic ārpakalpojumu iepirkšanu, uzskata, ka šādā veidā tiek celta pakalpojuma kvalitāte, jo pakalpojumu nodrošina jomas speciālisti, kā arī tiek ietaupīti finanšu resursi, jo samazinās pakalpojuma un administrēšanas izmaksas. Kā ierobežojumi šādai stratēģijai tiek norādīti nepieciešamība pēc uzraudzības sistēmas un dažkārt pakalpojumu saņemšanas ātruma samazināšanās.

Mēs pērkam daudzus pakalpojumus. [...] Ne vienmēr visus vajag pieņemt darbā, jo tad var variēt, ir arī pozitīva ietekme uz kvalitāti, ir konkurence. (liels novads)

[Pašvaldība] vienā mirklī stratēģiski izvēlējās to, ka pakalpojumus nodrošina ārpus struktūras, jo pirmkārt, mēs tiešām ietaupām administratīvās naudas, pakalpojums nosacīti ir lētāks. Pakalpojums ir kvalitatīvāks, jo to dara organizācija vai cilvēki, kas specializējas šajās jomās. [...] Mīnusi ir tādi, ka paralēli jāveido uzraudzības, administrēšanas sistēma, un tas nemaksā tik dārgi, lai to nedarītu, tas vairāk ir vienreizējs ieguldījums, ko pēc tam uzturi. Ļoti rūpīgi jādomā par pakalpojuma kvalitātes monitoringu. Atsevišķo gadījumos zūd reakcijas ātrums, pakalpojuma piešķiršanas ātrums, jo cilvēkam pēkšņi vajag, tur ir rinda, nav vietas. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā dienesta vadītāju skatījumā tas ne tikai mazina sociālā darba speciālistu slodzi un labvēlīgi ietekmē sniegto pakalpojumu kvalitāti, bet arī sniedz klientam izvēles brīvību. Kā uzsver sociālo dienestu vadītāji, nesamērīgi lielu daļu no darbinieku darbalaika aizņem atbilstošās dokumentācijas sagatavošana. Kā viens no risinājumiem šai problēmai tiek saskatīta pāreja uz vienotu datu bāzu izmantošanu un elektronizētu datu ievadi un apstrādi, kas šobrīd netiek veikta iespējamajā apmērā gan izstrādātās programmatūras smagnējības, gan arī citu iemeslu dēļ. Šī brīža situācijā redzams, ka sociālā darba speciālisti bieži vien klientu lietas vada vienlaikus gan datorizēti, gan papīra formā.

Bet IT tehnoloģijās redzu lielu darba efektivitāti. Mūsu pētījums parādīja, ka 50% no darba laika darbinieks pavada ar papīriem. Tas ir briesmīgi! Kad mazliet šo to piekoriģējam, sanāca 30-40%, bet vienalga tas ir ļoti daudz. Jo vēl 30% bija visādas lietas sadarbībai ar kaut ko, bet ne ar klientu! Visādas sanāksmes, vēstules utt. Ideālais mērķis ir tas, ka darbiniekiem ir vairāk laika komunikācijai ar cilvēkiem dzīvē. (republikas nozīmes pilsēta)

Darbinieku noslodzi varētu mazināt, ja ir šī NPAIS programma un SOPA programma, tad tas būtu IT risinājums, kad viss ir savienojams, un tad neprasītu no darbinieka vadīt un pārbaudīt informāciju visur kur. Vajadzētu būt iespējai elektroniski iegūt informāciju vienkopus, bet katrs informācijas turētājs grib dabūt no mums – tā ir lieta, ko varētu risināt. Varētu mazināt darbinieku noslodzi, ja tagad redzam, ka uz katru administratīvu lietu, ja bērns ir smēķējis, tad policija rosina uz administratīvo komisiju izskatīt, likumā ir ierakstīts, ka jābūt sociālā dienesta apsekošanas aktam, un tas nozīmē katru reizi, kad pieķer pīpējot. Ir kaut kādi gadījumi, kad pārklājas lietas – mēs braucam, bāriņtiesa, pašvaldības policija. Publiskā telpā izskan no Tiesībsarga, no Bērnu inspekcijas vadītājas,

ka ir taču jāpalīdz tai ģimenei, no otras puses – atbrauc ministrija pārbaudē un skatās lietu, vai ir dokumenti, vai ir paraksti, un tam darbiniekam slodze brīžiem rodas no tā, ka ļoti daudz jāfiksē, jādabū paraksti, un kaut kādā momentā pazaudē to reālo brīdi, jo īpaši, ja ir daudz lietas, pasēdēt ar klientu un vienkārši parunāt. Laika sadalījums ir neadekvāti liels dokumentiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Paliek IT, kas varētu darīt vairāk. Tas atvieglotu. Uzskatu, ka sociālās palīdzības organizētāju slodzi kaut kādā veidā varētu samazināt mehanizējot viņu darbu, bet sociālajiem darbiniekiem to nevar izdarīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai gan IT resursi bija tie, par kuru pietiekamību sociālo dienestu vadītāji atsaucās visbiežāk, kvalitatīvajā izpētē dienestu vadītāji atzīst, ka tie šobrīd netiek izmantoti pietiekamā apmērā, jo to šobrīd ierobežo (1) Fizisko personu datu aizsardzības likuma prasības, (2) vienotas informācijas sistēmas trūkums un (3) sociālā darba speciālistu nepietiekamas datorlietošanas prasmes, kas apliecinājās Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammas (SOPA) ieviešanas laikā.

Sociālo dienestu vadītāji savu un sociālā darba speciālistu noslodzi kopumā raksturo kā atbilstošu, taču norāda, ka pastāv periodi, kad notiek darbinieku pārslodze. Tā parasti veidojas (1) gada sākumā, kad nepieciešams noformēt lielāku daudzumu pieteikumu pabalstu iegūšanai, (2) darbinieku slimības gadījumos vai dekrēta atvaļinājuma laikā. Tāpat darbinieku pārslodze var veidoties (3) brīžos, kad parādās krīzes gadījumi un ir nepieciešama tūlītēja rīcība. Piemēram, viena no sociālā dienesta vadītājām stāsta, ka pārslodze veidojas gada pirmajos trīs mēnešos, jo klienti nāk iesniegt pieteikumus dzīvokļa pabalstiem, lai arī to iespējams veikt visa gada garumā.

Pārslodze ir gada pirmajos mēnešos, kad iedzīvotāji nāk rakstīt iesniegumu uz dzīvokļa pabalstiem, jo to dod tikai pirmajos mēnešos. Bet mēs dodam visu gadu, tad viņš kā sākas jaunais gads, tā viņi visi nāk. Pirmajos trīs mēnešos izņem, un tad tas pabalsts vairs nav aktuāls. (vidējs novads)

Arī citi sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka darbs sociālajā dienestā ir ciklisks un ir grūti paredzēt, kad būs lielāks klientu pieplūdums un kāda veida lietas būs nepieciešams risināt.

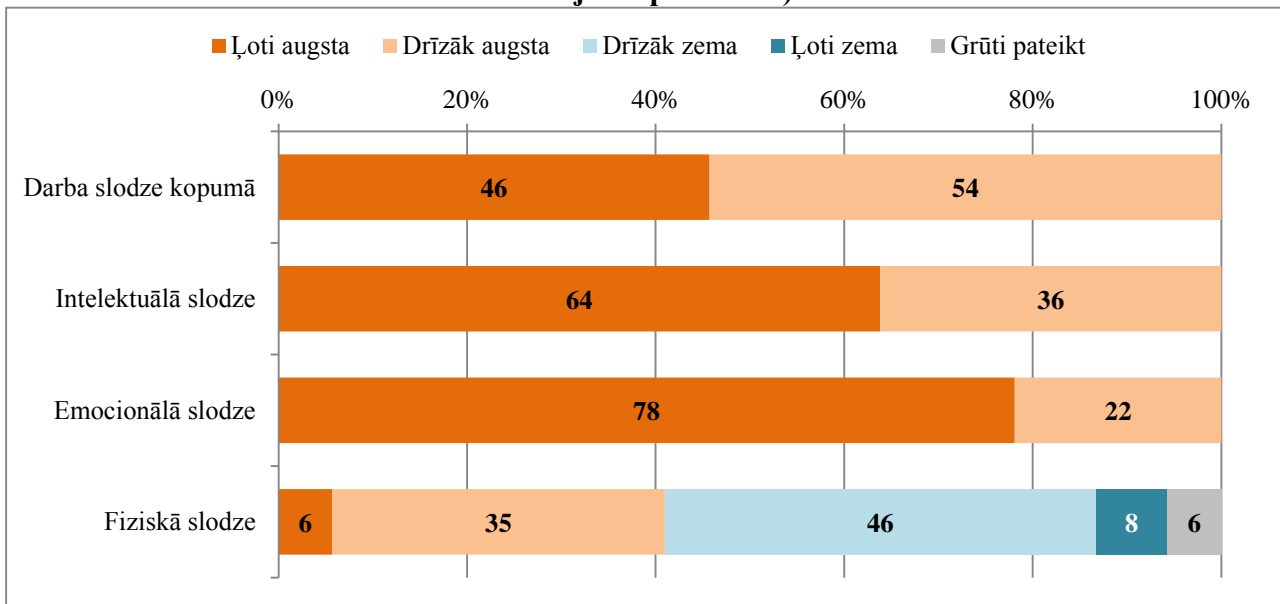
Ja paņem visa gada griezumā, ja izdala to tā, tad nav [pārslodzes]. Bet ir periodi, kad tu esi tuvu izdegšanai un pat izdedz. To nevar tā paredzēt. Tas nav tāds darbs, es šodien nozāģēju 10 kokus, tā ir mana dienas norma. Es nevaru pateikt, ja man atnāk šodien 10 klienti, klienti ir dažādi, viņš viens no tevis var izgriezt tā, ka ... (liels novads)

Darbs ir ciklisks. Ir brīži, kad ej bez atelpas un ir brīži, kad, no malas skatoties, liekas, ka nav ko darīt. Ja nav akūto lietu, tad mēs vairāk darba lietām veltām [laiku]. Papīru darbs arī ir. Ja ir saspringts dienesta darbs, kaut kas paliek arī nepadarīts. Kad ir brīvāki brīži, mēs pārskatām lietas un darām to, kas ir palicis novārtā. (mazs novads)

Tiek norādīts, ka periodos, kad nav tik augsta darbinieku noslodze, laiks tiek izmantots, lai padarītu iekavētos darbus, piemēram, pārskatītu klientu lietas un sakārtotu atbilstoši dokumentāciju.

Savukārt kvantitatīvās aptaujas ietvaros, runājot par savu personīgo darba slodzi, sociālo dienestu vadītāji to vērtē galvenokārt kā ļoti augstu (41.A. zīmējums) gan attiecībā uz darba slodzi kopumā, gan attiecībā emocionālo un arī intelektuālo slodzi. Tikai fizisko slodzi sociālo dienestu vadītāji vērtē kā drīzāk zemu.

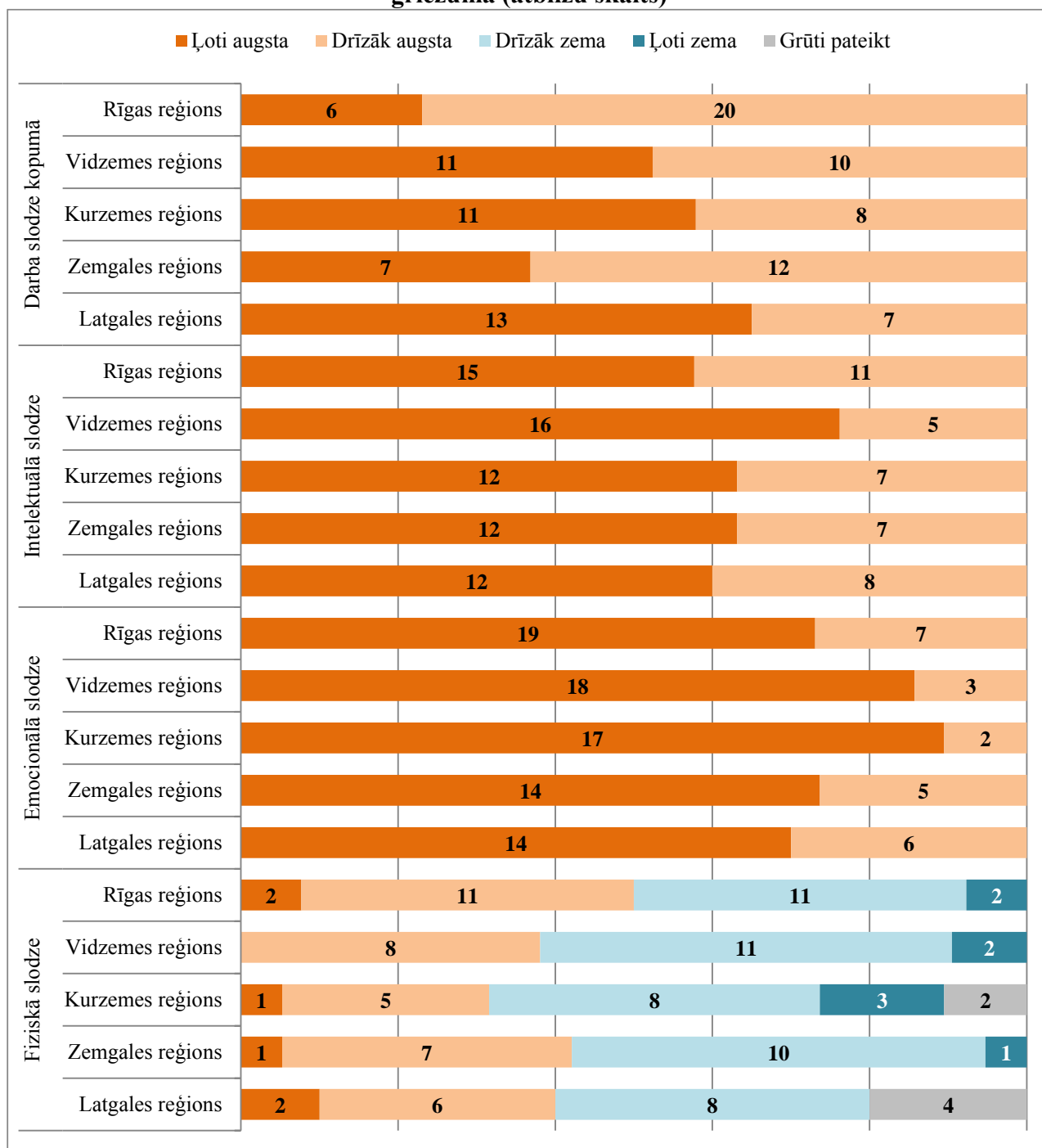
41.A. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju personiskās darba slodzes vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Lai gan reģionālajā griezumā redzams, ka kopumā Rīgas reģiona un arī Zemgales reģiona sociālā dienesta vadītāji savu darba slodzi kopumā vērtē piesardzīgāk – kā „drīzāk augsta” (41.B. zīmējums), kopumā darba slodzes intensitāte vairāk korelē ar pašvaldības lielumu – visintensīvākā slodze ir republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītājiem (5 respondenti jeb 63% atzīst savu darba slodzi kopumā par „ļoti augstu”). Atšķirīgas tendences vērojamas attiecībā uz intelektuālās un emocionālās slodzes vērtējumu. Ja intelektuālo slodzi kā „ļoti augstu” biežāk atzīst republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, tad, pateicoties lielākam kolektīvam, republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāju emocionālā slodze tiek ļoti biežāk vērtēta tikai kā „drīzāk augsta”, kamēr pārējo pašvaldību dienestu vadītāji to atzīst par visaugstāko. Savukārt fizisko slodzi augstāk vērtē republikas nozīmes pilsētu un mazo novadu sociālo dienestu vadītāji, kamēr lielo un vidējo novadu vadītāji to biežāk atzīst par drīzāk zemu.

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



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālo dienestu vadītāji

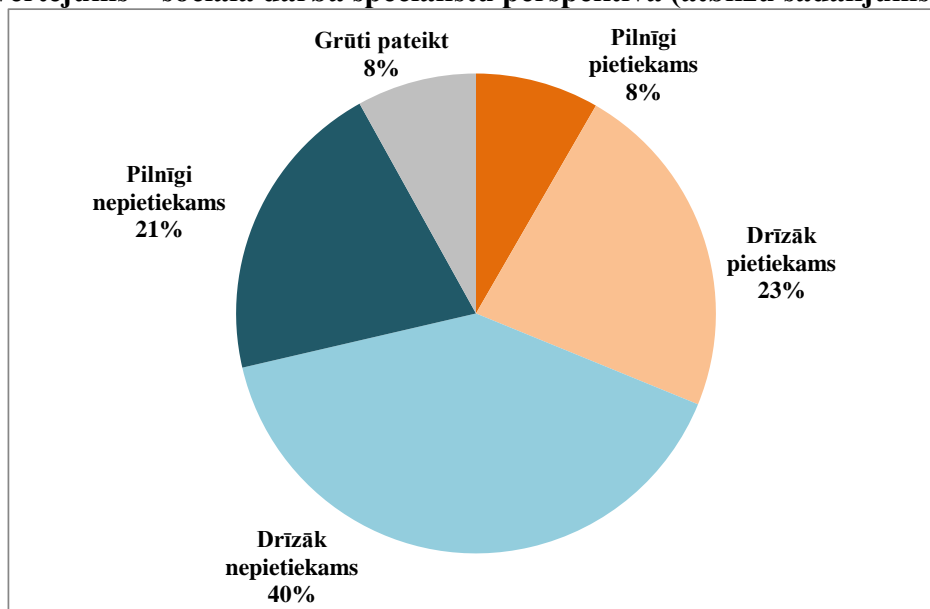
Kopumā pētījumā iegūtie rezultāti rāda, ka sociālo dienestu slodze to vadītāju pašvērtējumā tiek atzīta kā samērā augsta, un bieži vien emocionālās slodzes un darba neprognozējamā rakstura dēļ. Lai gan vairumā gadījumu aptuveni divas trešdaļas sociālo dienestu vadītāju spēj nosaukt konkrētus kritērijus, kā tiek noteikta darbinieku slodze (piemēram, veicot darbu ar gadījumu, gadījuma vadīšanu, organizējot sociālo palīdzību, aprūpi vai rehabilitāciju), nav informācijas, ka tie tālāk tiktu izmantoti, lai veiktu konkrētas darbības, kas novērstu darbinieku pārslodzi. Lai gan daļa Latvijas pašvaldību sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka līdzšinējais Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaita pašvaldībā kritērijs

būtu jāmaina un, iespējams, jāizstrādā pavisam citi kritēriji (piemēram, jāpāriet uz klientu lietu skaita noteikšanu vienam darbiniekam), redzams, ka konkrētu priekšlikumu dienestu vadītājiem trūkst.

Sociālā darba speciālisti

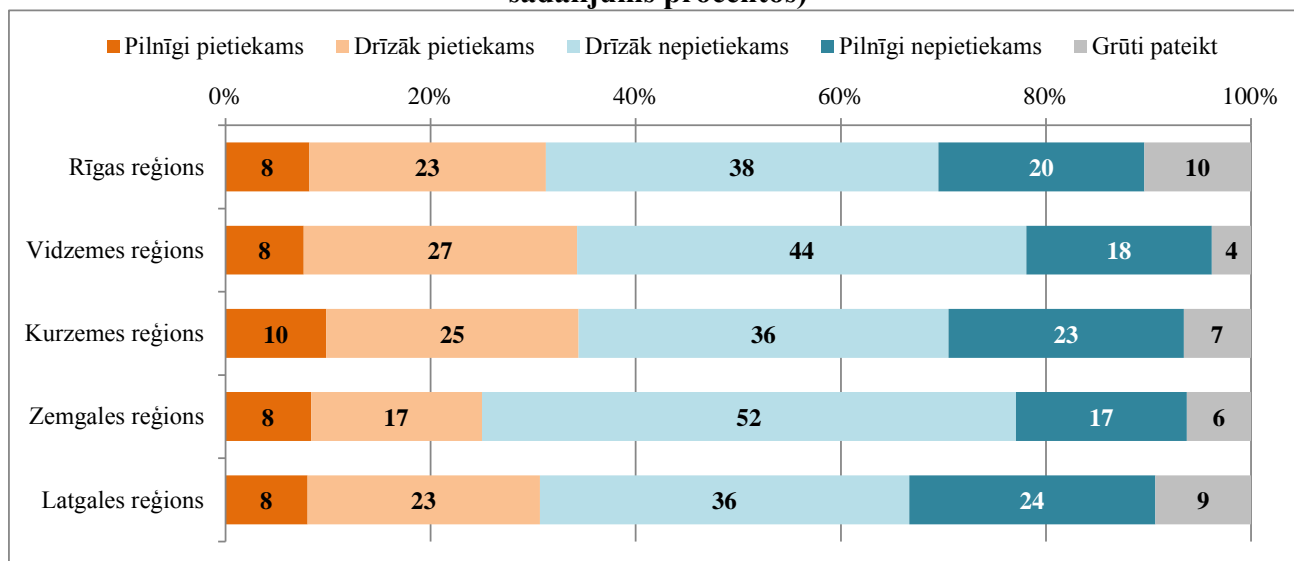
Aplūkojot darba slodzes jautājumus no sociālā darba speciālistu perspektīvas, redzams, ka Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto minimālā sociālā darba speciālistu skaita prasību (vismaz 1 speciālists uz 1000 iedzīvotājiem) kā pietiekamu kopumā vērtē 31% sociālo darba speciālistu. Biežāk izplatīts viedoklis, ka šis skaits ir drīzāk nepietiekams (40%), savukārt 21% aptaujāto domā, ka tas ir pilnīgi nepietiekams (42.A. zīmējums). Kā nepietiekamu, regulējumā noteikto minimālā sociālā darba speciālistu skaita prasību biežāk vērtē Zemgales reģionā (kopā 69% atbilžu „drīzāk” un „pilnīgi nepietiekams”), kā arī jaunākie speciālisti (piemēram, grupā ar kopējo darba stāžu sociālā darba jomā līdz 5 gadiem – 67%), kamēr mazo novadu pārstāvju un pieredzes bagātākie sociālā darba speciālisti biežāk uzskata, ka skaits ir pietiekams.

42.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās sociālā darba speciālistu prasības vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

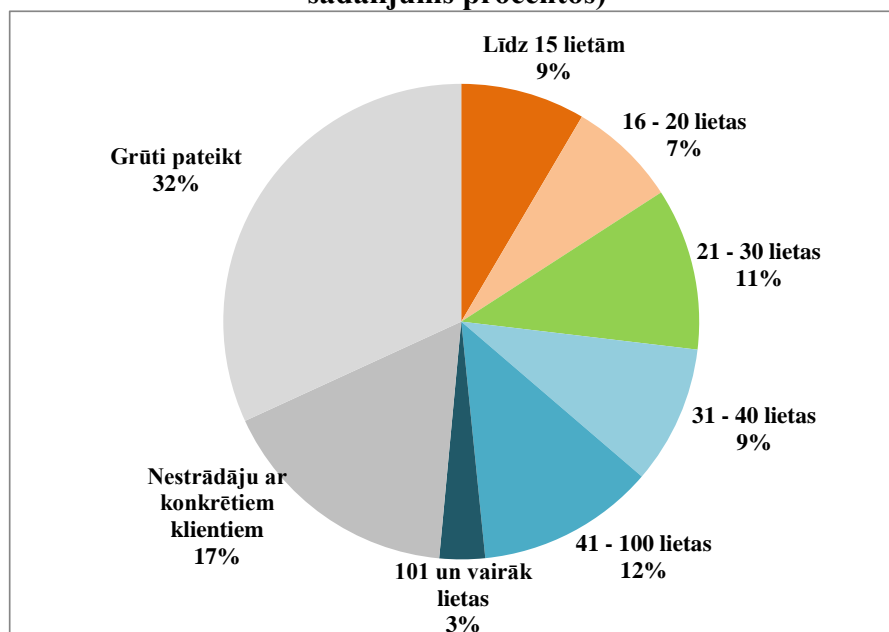
42.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās sociālā darba speciālistu prasības vērtējums reģionālajā griezumā – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Raksturojot vidējo klientu lietu skaitu mēnesī (43.A. zīmējums), 27% sociālā darba speciālistu norādīja, ka mēnesī viņi strādā ar lietu skaitu, kas nepārsniedz 30 lietas, kamēr 25% tas ir lielāks. Vēl 17% nestrādā ar konkrētiem klientiem, kamēr 32% nevarēja novērtēt klientu lietu skaitu. Atmetot atbildes, kurās sociālā darba speciālisti nebija norādījuši konkrētu klientu lietu skaitu mēnesī, tika aprēķināts vidējais rādītājs. Kopumā minimālais nosauktais klientu lietu skaits bija 3 un maksimālais – 260 lietas, kā rezultātā vidējais rādītājs (mediāna) ir 30 lietas.

43.A. zīmējums. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī (atbilžu sadalījums procentos)

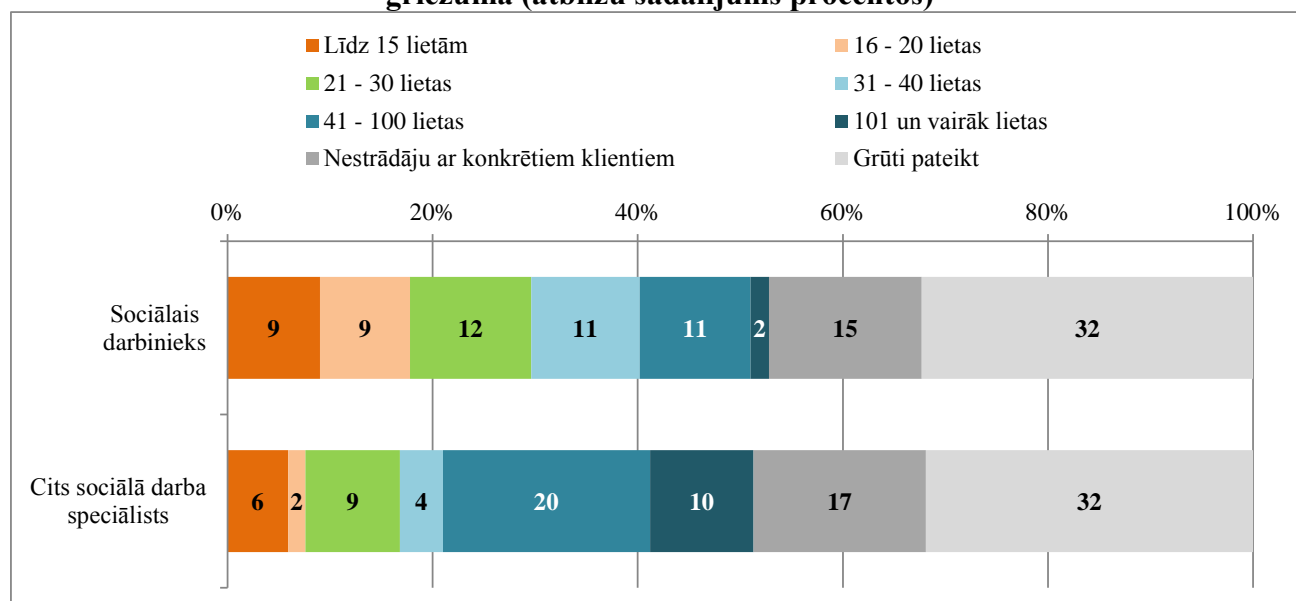


Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Aplūkojot datus atkarībā no sociālā darba speciālista profesijas, iedalot tos divās lielākajās grupās – sociālie darbinieki un citi sociālā darba speciālisti, redzams, ka vienāds aptaujāto skaits abās grupās

ir norādījis, ka nestrādā ar konkrētiem klientiem vai ka ir grūtības novērtēt klientu lietu skaitu mēnesī (43.B. zīmējums). Kopumā redzams, ka sociālajiem darbiniekiem likumsakarīgi ir mazāks vidējais lietu skaits nekā citiem sociālajiem darbiniekiem, jo individuālajām konsultācijām un klienta novērtējumam nepieciešams vairāk laika. Minimālais sociālo darbinieku norādītais klientu lietu skaits bija 3 un maksimālais – 260 lietas, vidējais rādītājs (mediāna) – 30 lietas. Minimālais citu sociālā darba speciālistu norādītais klientu lietu skaits bija 7 un maksimālais – 252 lietas, vidējais rādītājs (mediāna) – 50 klientu/lietas.

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

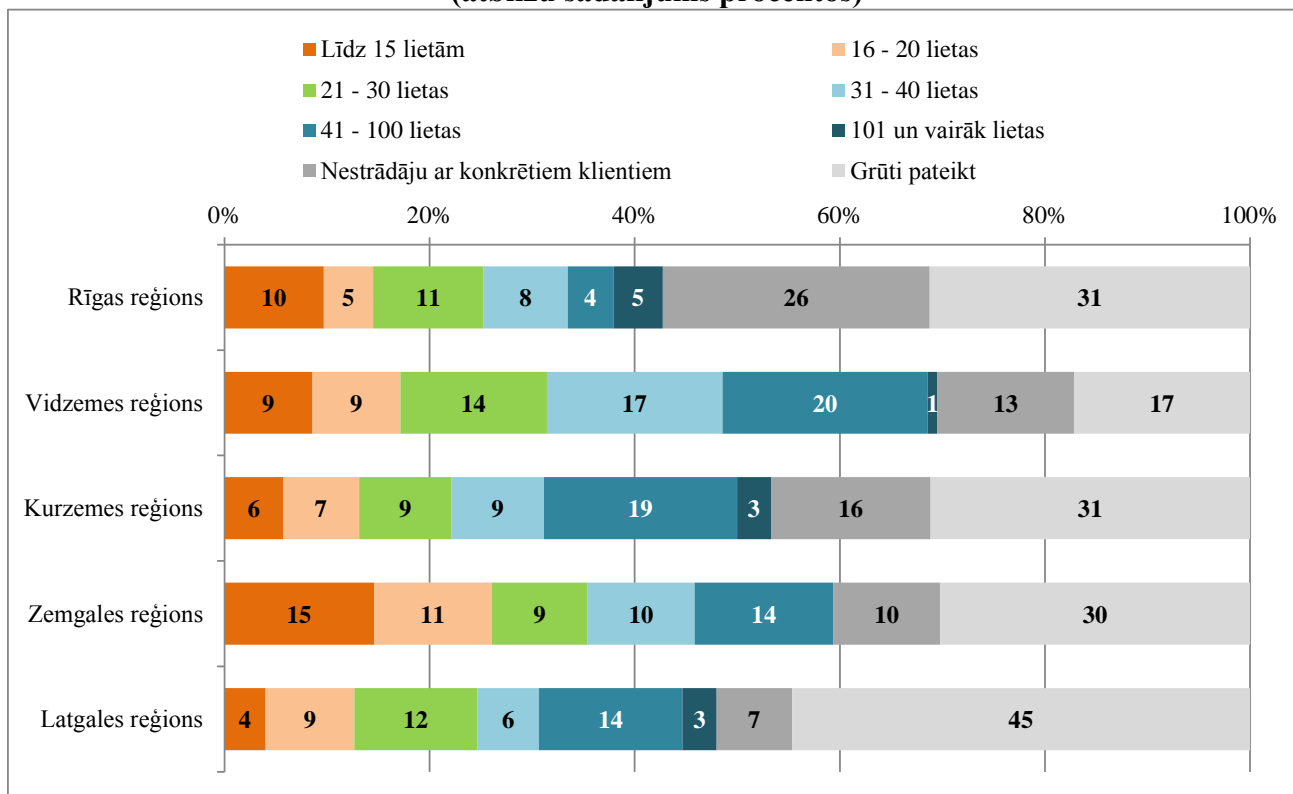


Bāze1: Visi sociālie darbinieki, N=603, bāze2: visi citi sociālā darba speciālisti, N=119

Vidzemes reģionā ir relatīvi daudz speciālistu, kas strādā ar vairāk kā 30 lietām mēnesī (38%), savukārt Zemgales reģionā vairāk izplatīta situācija, kad lietu skaits mēnesī ir līdz 20 (26%; 43.C. zīmējums). Rīgas reģionā pārstāvju vidū ir vairāk nekā citos reģionos tādu, kas nestrādā ar konkrētiem klientiem (26%), taču Latgales reģionā biežāk kā citur respondentiem bija grūti novērtēt lietu skaitu (45%). Aplūkojot nosaukto klientu lietu skaitu mēnesī, redzams, ka sociālā darba speciālistu slodze reģionu griezumā nav vienāda. Rīgas reģionā vidējais klientu lietu skaits (mediāna) ir 30, Vidzemes – 34, Kurzemes – 35, Zemgales – 27 un Latgales – 30 lietas. Lielāka slodze ir republikas nozīmes pilsētās, tur vidējais klientu lietu skaits ir 40, lielos un vidējos novados – 30, bet mazos novados – 27 lietas.

Salīdzinot sociālā darba speciālistu nosaukto klientu lietu skaitu ar sociālo dienestu vadītāju atbildēm par sociālo darbinieku vidējo lietu skaitu mēnesī, redzams, ka lietu skaits pilnīgi sakrīt, datus aplūkojot pašvaldības lieluma griezumā, savukārt tie atšķiras, aplūkojot datus reģionu griezumā. Lai gan salīdzinājuma pamats nav precīzs (sociālā darba speciālisti ir nedaudz plašāka mērķa grupa), tomēr var teikt, ka Kurzemes reģiona dienestu vadītāji norāda mazāku vidējo lietu skaitu nekā sociālā darba speciālisti, savukārt Latgales – būtiski lielāko, pārējos reģionos abās mērķa grupās nosauktais vidējais klientu lietu skaits ir līdzīgs.

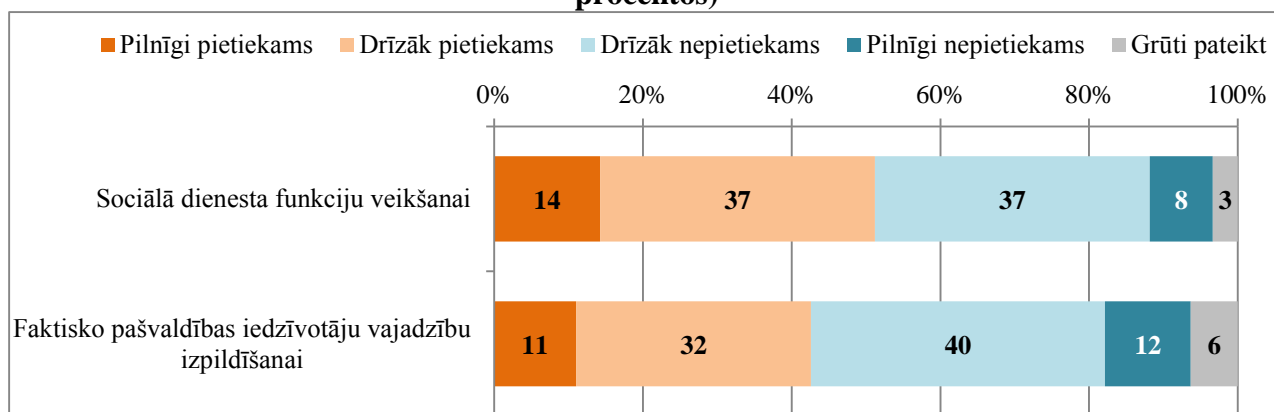
43.C. zīmējums. Vidējais sociālā darba speciālistu klientu lietu skaits mēnesī reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Aptaujāto sociālo darba speciālistu viedokļi par sociālā dienesta darbinieku skaita pietiekamību dalās (44.A. zīmējums): 51% uzskata, ka tas kopumā ir pietiekams, lai veiktu dienesta funkcijas, un 43% – lai izpildītu pašvaldību iedzīvotāju faktiskās vajadzības. Attiecīgi 45% un 52% vērtē darbinieku skaitu kā nepietiekamu.

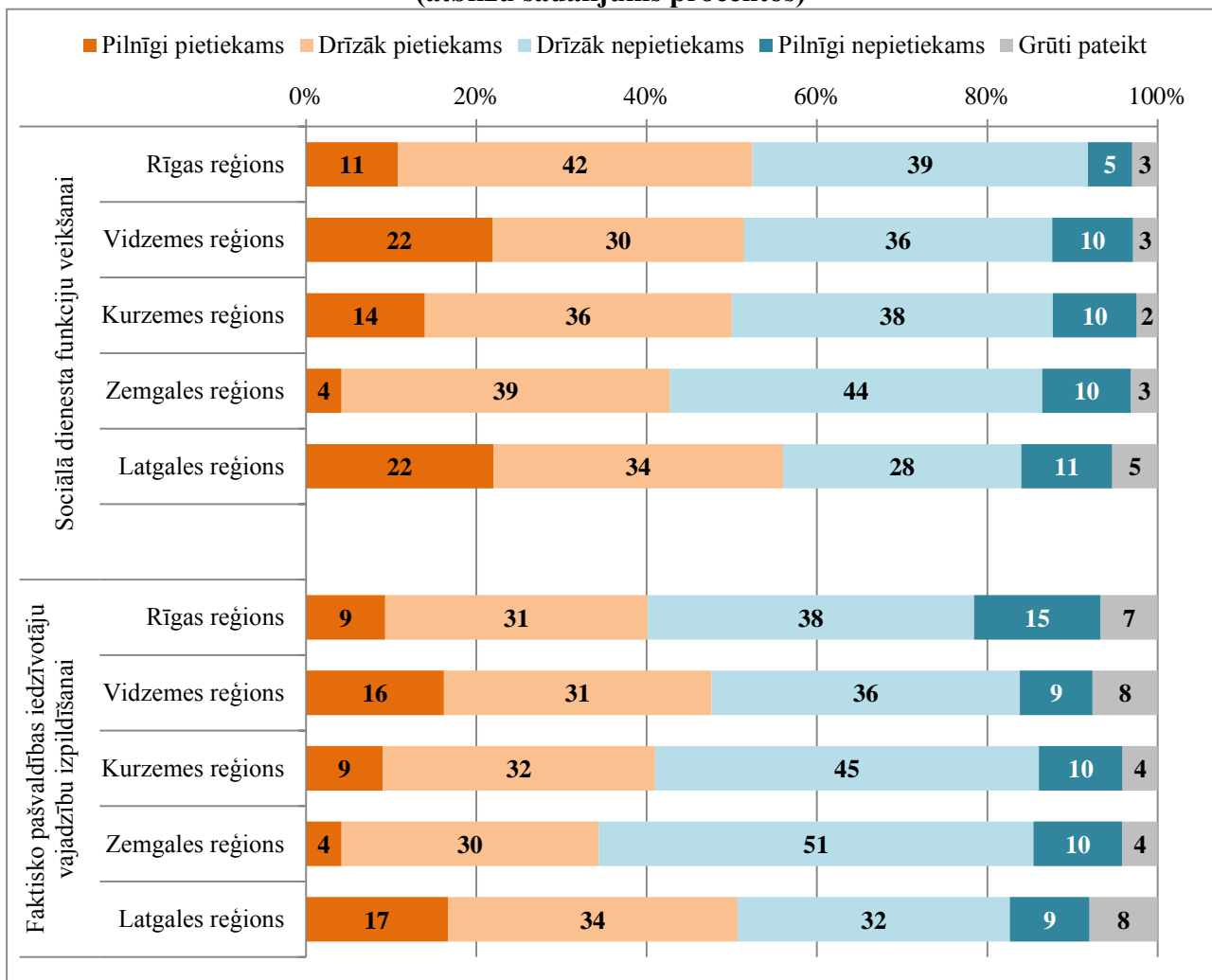
44.A. zīmējums. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Zemgales reģionā uz darbinieku skaita nepietiekamību norādīja nedaudz biežāk kā citur, Latgales reģionā – retāk (44.B. zīmējums). Vērtējums atšķiras arī pēc pašvaldības lieluma: mazajos novados strādājošie biežāk uzskata, ka darbinieku skaits ir pietiekams (61-68%), kamēr republikas pilsētās ir vairāk jūtams darbinieku trūkums (kopumā tikai 32%-41% vērtējumu „pilnīgi” un „drīzāk pietiekams”).

44.B. zīmējums. Sociālā darba speciālistu skaita pietiekamības vērtējums reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



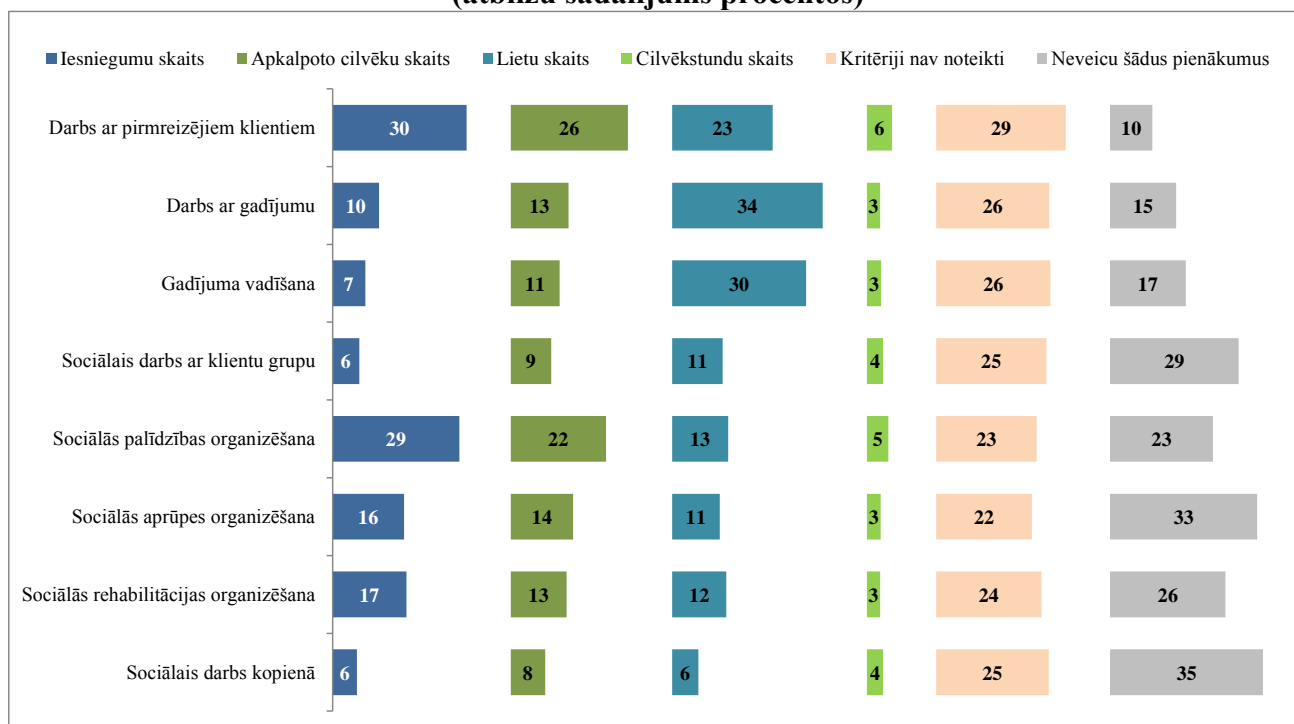
Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros kā galveno kritēriju darba slodzes noteikšanai darbā ar pirmreizējiem klientiem sociālā darba speciālisti visbiežāk min iesniegumu skaitu (30%), apkalpoto cilvēku skaitu (27%) un lietu (gadījumu) skaitu (23%; 45.zīmējums). 29% aptaujāto sociālā darba speciālistu atzīmēja, ka darba slodzes kritēriji nav noteikti. Vidējos un mazajos novados, kā arī Kurzemes reģionā šāda situācija ir nedaudz izplatītāka (35-39%).

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

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

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



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

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

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

Mēs te esam trīs sociālās darbinieces. Kā jau, uz 1000 vajag 1 sociālo [darbinieku]. Mēs esam divas uz pilnu slodzi, un viena uz pusslodzīti. Mums [pagastā] ir 2500 iedzīvotāji. Mums tā kā tās teritorijas ir sadalītas, ar kurām mēs strādājam. (liels novads)

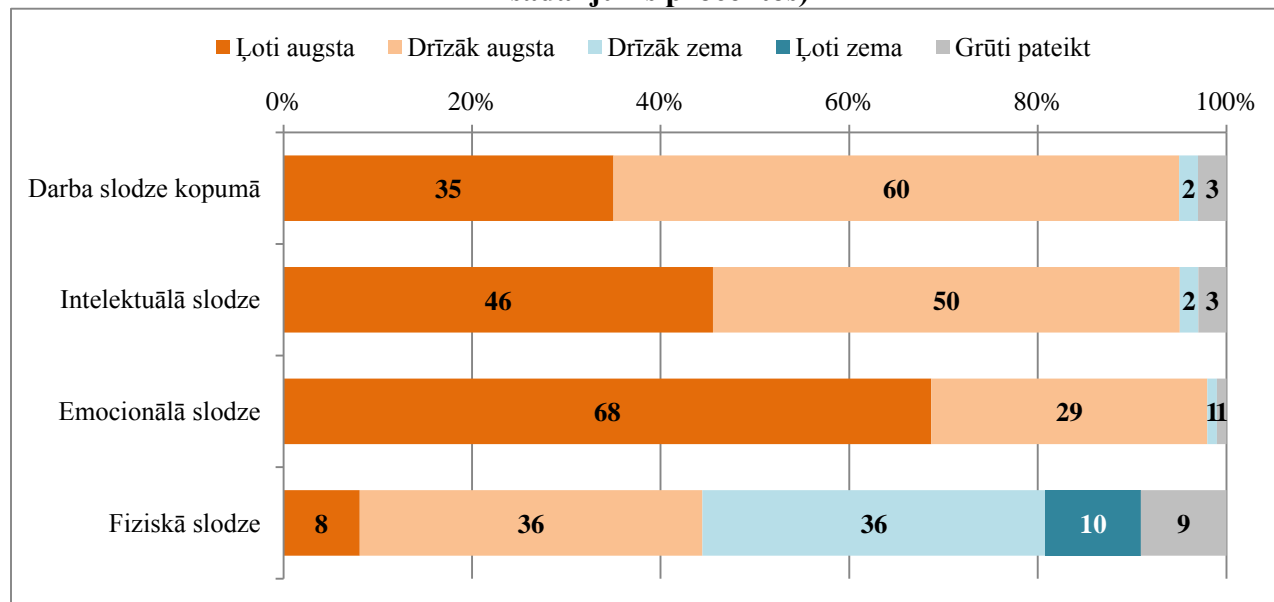
Domājot par noteiktajiem kritērijiem, kopumā darbinieki uzskata, ka šāda minimālā prasība ir pietiekama, taču ierosina to izvērtēt attiecīgi pēc tā, kuros novados ir lielākas problēmas nekā citos. Ņemot vērā sociālā darba specifiku, nav iespējams iepriekš paredzēt, kāda varētu būt aptuvenā darbinieka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

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

Vērtējot savu darba slodzi kvantitatīvās aptaujas ietvaros, sociālā darba speciālisti īpaši uzsver ļoti augstu emocionālo slodzi (68%), kamēr intelektuālo un kopējo darba slodzi pārsvarā raksturo kā „drīzāk augstu” (50-60% vērtējumu; 46.A.zīmējums). Slodzi visos minētajos aspektos kā „ļoti augstu” biežāk vērtē sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko

izglītību sociālajā darbā. Savukārt fiziskās slodzes līmenis kopumā ir zemāks: 36% respondentu sniedza katru no atbildēm „drīzāk augsta” un „drīzāk zema”. Augstāk kā pārējie speciālisti, fizisko slodzi vērtē sociālais aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji, sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību (16% to uzskata par ļoti augstu).

46.A. zīmējums. Sociālā darba speciālistu personiskās darba slodzes vērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Savukārt kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālā darba speciālisti līdzīgi kā dienestu vadītāji bieži uzsver to, ka sociālais darbs ir specifisks ar to, speciālisti ne tikai konsultē sarežģītās situācijās nonākušas personas, bet papildus tam dara dažādas citas darbības, kas tiek ietvertas konsultāciju un palīdzības sniegšanā. Speciālisti norāda, ka ļoti lielu daļu viņu laiku aizņem atbildes vēstuļu sagatavošana un darbs ar dažādu dokumentu aizpildīšanu. Dokumentu sagatavošana ir svarīgs darba uzdevums, taču tas ir laikietilpīgs process. Tāpat arī braukšana mājas vizītēs un klientu pārstāvēšana bāriņtiesās aizņem lielu daļu sociālā darbinieka darba laiku, līdz ar to, viņu darba uzdevumi nesastāv tikai no klientu pieņemšanas sociālā dienesta telpās.

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

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

kaut kas noticis vai jābrauc, viss tiek sapulcē pārrunāts, apspriests, lai jebkuram pazvana un mēs jebkurš varam atbildēt uz jebkuru jautājumu. (mazs novads)

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

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

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

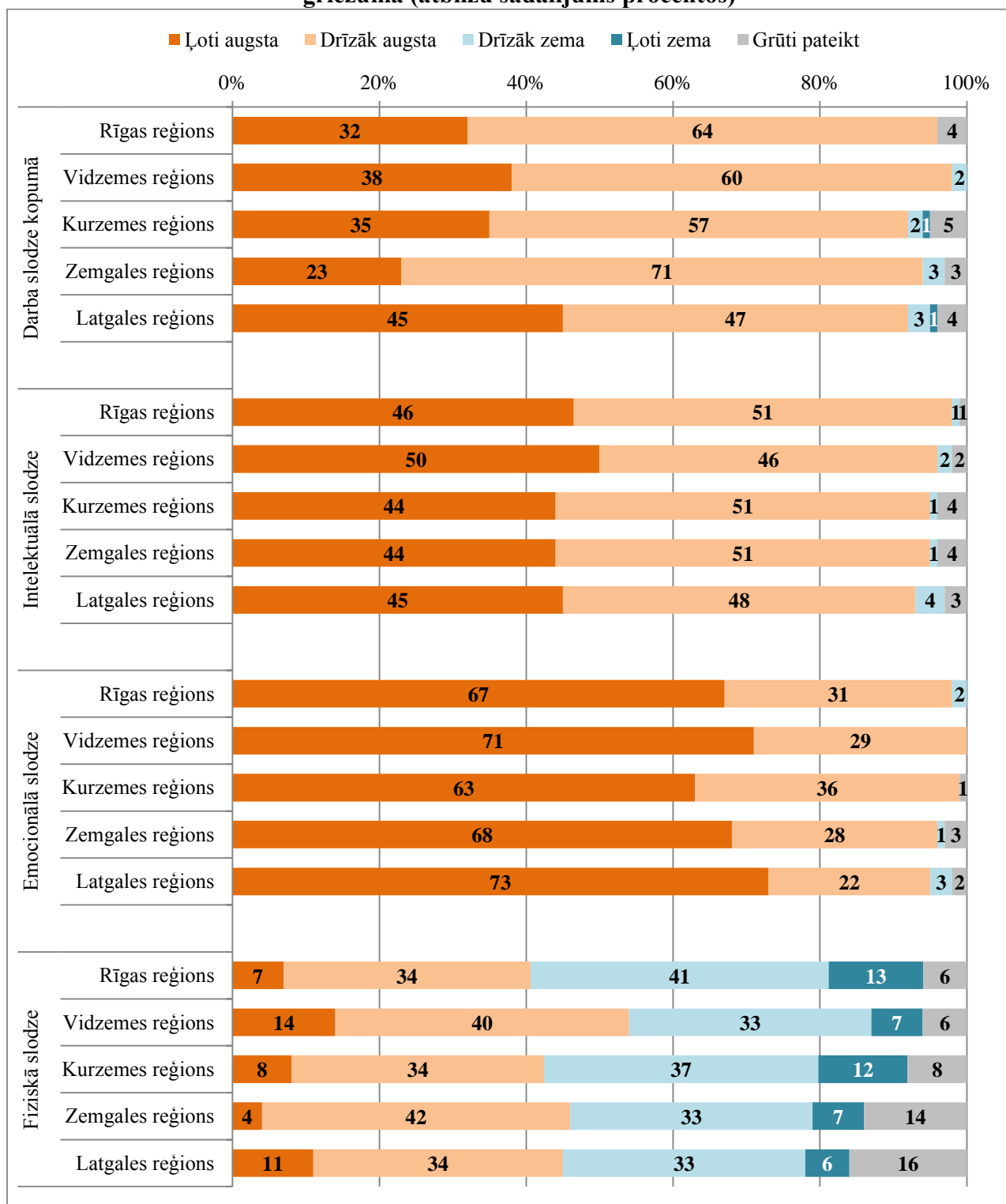
Visvairāk sociālā darba speciālisti sūdzas par rakstisku dokumentu sagatavošanu. Šādu materiālu veidošana aizņem lielu daļu sociālā darbinieka laika un dažbrīd šķiet, kā neērtība, kas tiek pildīta tikai tāpēc, ka tādas ir noteiktās prasības.

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

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

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

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



Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

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

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

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

STARPINSTITUCIONĀLĀS SADARBĪBAS VĒRTĒJUMS

Veiksmīga sociālā dienesta darbībai ir nepieciešama sadarbība ar citām institūcijām, kuras gan var sniegt informāciju par potenciālajiem klientiem vai arī esošā klienta stāvokļa izmaiņām, gan arī ir atbildīgas par citām jomām, ar kurām saskaras sociālo dienestu klienti. Šīs nodaļas ietvaros ir aplūkots sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējums, kāda šobrīd ir starpinstitucionālās sadarbības kvalitāte, kādi ir labas sadarbības izveidošanās priekšnoteikumi, kurās jomās sadarbība būtu jāuzlabo un kādi šajā gadījumā būtu instrumenti, lai veicinātu sadarbības kvalitāti.

Sociālo dienestu vadītāji

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka sociālajiem dienestiem ir plašs sadarbības partneru loks (47.A. zīmējums). Gan kvantitatīvās aptaujas dati par pēdējo divu gadu sadarbības partneriem, gan kvalitatīvās izpētes rezultāti atklāj, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, pašvaldības policija (ja tāda ir pašvaldībā), Valsts policija, izglītības iestādes un veselības aprūpes iestādes. Tiek pieminēti arī tādi partneri kā Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, kā arī Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA un citas pašvaldības iestādes vai NVO, piemēram:

Pirmkārt, jau visas tās valsts institūcijas, ar kurām sadarbību nosaka likums, piemēram, NVA, VSAA, pašvaldības policija, policija, bāriņtiesas, Probācijas dienests, skolas. Tīkls ir ļoti plašs. Likums nosaka pienākumu iepazīties ar visiem ienākumiem, bankas šo informāciju nedod, tas ir atkarīgs no cilvēka godaprāta. Sadarbība jāveido jebkurā gadījumā. Mūsu klients ir tepat, te policijā, te skolā. Ļoti labas ir starpprofesionāļu sanāksmes, īpaši, ja tiek skartas bērnu intereses. Par dažādiem jautājumiem esam aicinājuši NVA, lai saprastu, kas ir viņu datu bāzēs, kādi ir viņu ieteikumi, ko vēl var darīt, ko mēs varam darīt. (liels novads)

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

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

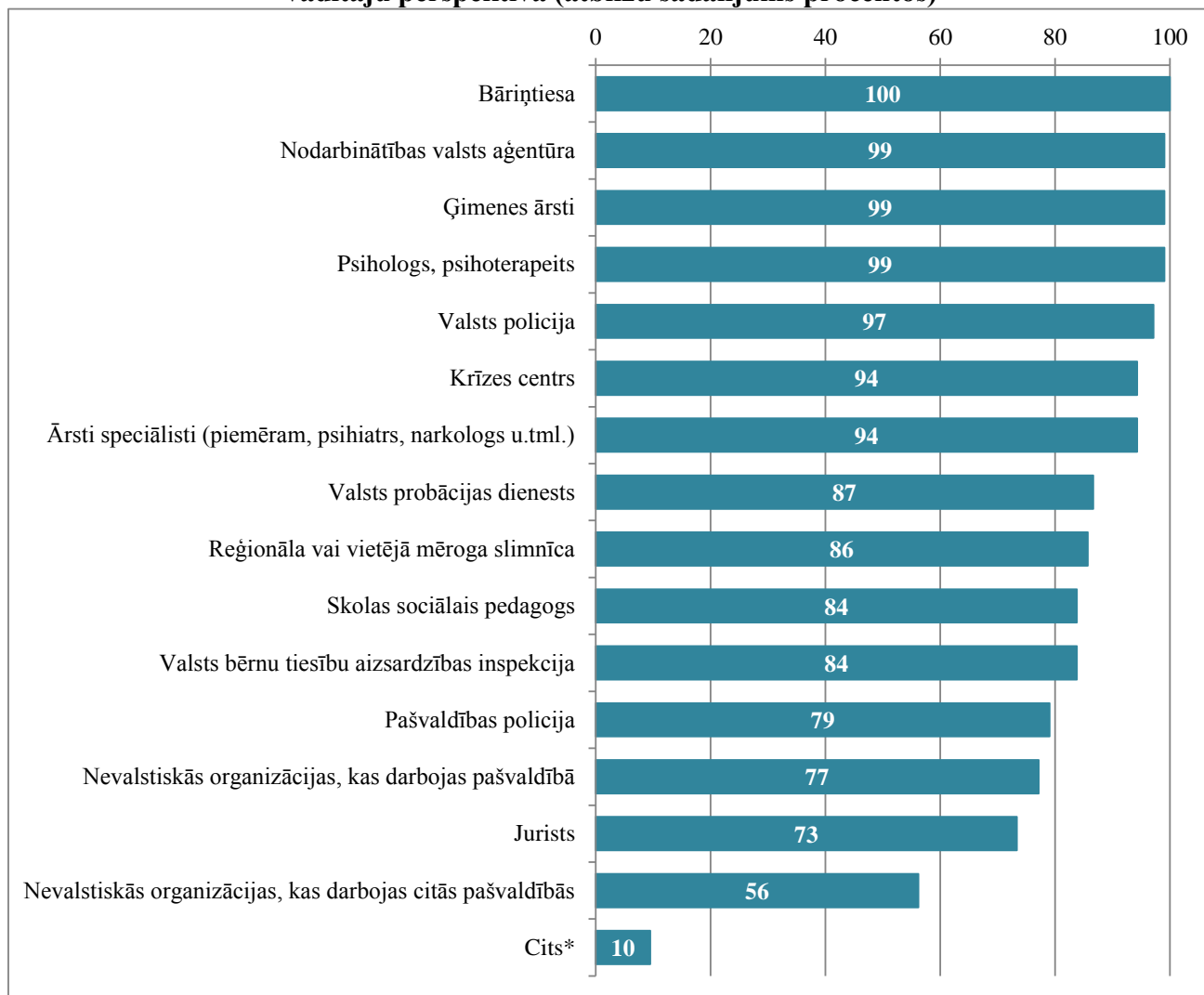
Starpinstitucionālā sadarbība [pilsētā] ir ļoti stabila. Pa gadiem tāda stabila sistēma izveidojusies. Ja runā par ģimenes jautājumu, kur ir skarta, piemēram, ģimenes situācija, tā notiek nekavējoši. [Pie mums] nav jāsarakstās ar vēstulēm. Mums ir viens zvans vai nu probācijai, vai bāriņtiesai, tad ir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

Mazāk tipiskie starpinstitucionālās sadarbības piemēri ir sadarbība ar baznīcu vientuļo cilvēku apglabāšanā un sadarbība ar namu apsaimniekotājiem, lai zinātu, kuriem iedzīvotājiem parādu dēļ ir gaidāma tiesvedība un izlikšana no dzīvokļa:

Ar baznīcu sadarbojamies tāpēc, ka mēs apglabājam vientuļos. (mazs novads)

Kaut vai ar to pašu „[pašvaldības] namu apsaimniekotāju” sadarbojamies: viņi sūta mums informāciju, ka liks uz tiesvedību par parādiem kādus iedzīvotājus, un mēs šo informāciju izpētām, vai tur ir mūsu klienti un vai kādam vēl varam kaut ko līdzēt. (republikas nozīmes pilsēta)

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



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Piezīmes: Cits: pirmsskolas izglītības iestāžu un skolu vadība un skolotāji, VSAA*

Aplūkojot kvantitatīvos datus par starpinstitucionālās sadarbības partneriem reģionālajā līmenī (47.B. zīmējums), redzams, ka kopumā sadarbība ar citām institūcijām reģionos notiek līdzīgā apmērā, izņemot to, ka Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk kā sadarbības partnerus norāda skolas sociālos pedagogus un pašvaldības policiju. Iespējamais skaidrojums tam ir tāds, ka skolu gadījumā sociālie dienesti sadarbojas ar klašu audzinātājiem vai skolas vadību, jo daudzās mazajās skolās nav sociālo pedagogu, kā arī vairākās Latgales pašvaldībās nav pašvaldības policijas (Latgales reģionā mazliet biežāk nekā citos reģionos ir atzīmēts atbilžu variants „cita atbilde”, kas ietver izglītības iestādes kopumā). Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji nedaudz retāk sadarbojas ar juristiem, Kurzemes reģiona – ar juristiem un NVO, kas darbojas attiecīgajā pašvaldībā. Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji nedaudz retāk piemin, ka sadarbojas ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju.

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

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



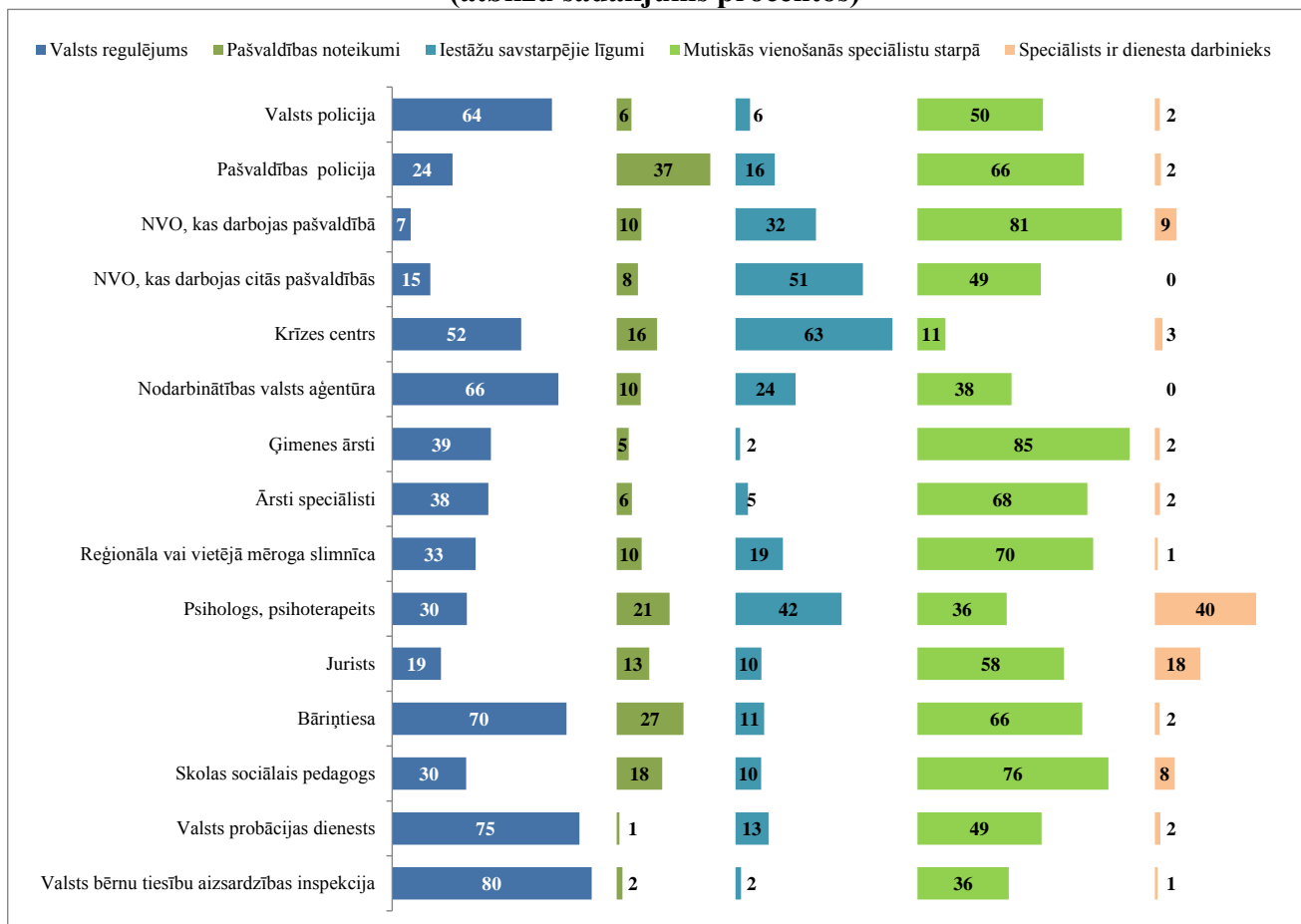
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Piezīmes: Cits*: pirmsskolas izglītības iestāžu un skolu vadība un skolotāji, VSAA

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka, neskatoties uz pastāvošo normatīvo regulējumu, ļoti būtisks starpinstitucionālās sadarbības pamats ir mutiskās norunas, vienošanās speciālistu starpā (48. zīmējums), un šos datus pilnībā apstiprina kvalitatīvās izpētes rezultātā iegūtā informācija (sk. turpinājumā). Kopumā sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka valsts līmeņa normatīvais regulējums ir par pamatu, lai veidotos sadarbība ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju, Valsts probācijas dienestu, bāriņtiesu, Nodarbinātības valsts aģentūru, Valsts policiju u.c. Pašvaldības izdotie saistošie noteikumi visbiežāk ir par pamatu, lai veidotos sadarbība ar pašvaldības policiju. Iestāžu starpā noslēgtie savstarpējie līgumi bieži vien ir par pamatu, lai sadarbotos ar krīzes centru, NVO, kas darbojas citās pašvaldībās, psihologu vai psihoterapeitu un NVO, kas darbojas attiecīgajā pašvaldībā. Psihologs vai psihoterapeits bieži vien ir arī sociālā dienesta darbinieks.

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



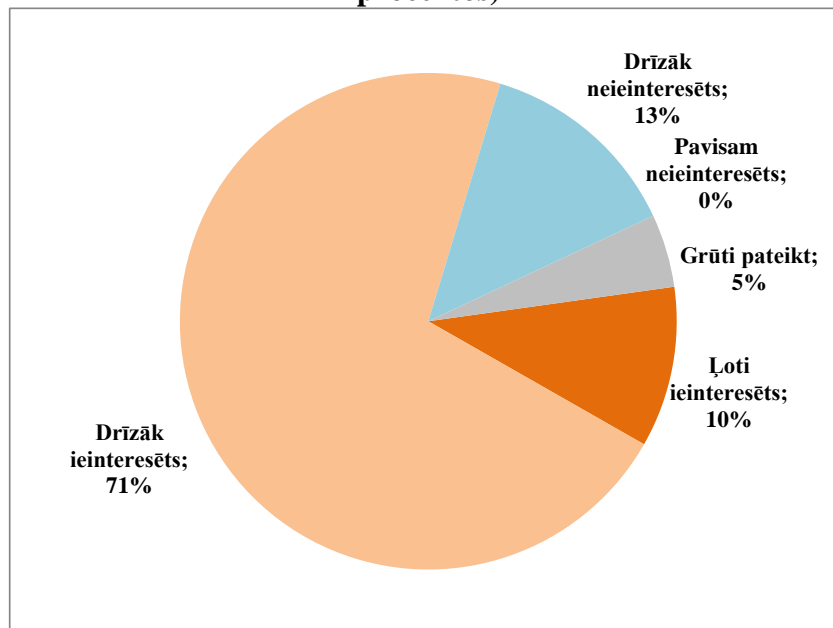
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuri ir sadarbojušies ar konkrēto institūciju, organizāciju vai speciālistu

Vērtējot starpinstitucionālās sadarbības partneru – dažādu iestāžu, organizāciju vai speciālistu – ieinteresētību palīdzēt risināt sociālā dienesta klienta problēmas, visbiežāk (71%) dienestu vadītāji uzskata, ka partneri ir „drīzāk ieinteresēti” (49.A. zīmējums). Visvairāk pārliecināti par savu sadarbības partneru ieinteresētību ir Rīgas un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (49.B. zīmējums). Tāpat pārliecinātāki par saviem sadarbības partneriem ir vidējo novadu sociālo dienestu vadītāji, kamēr mazo novadu vadītāju viedoklis ir polarizētāks – tajā ir gan vairāk „ļoti ieinteresēts”, gan „drīzāk neieinteresēts” vērtējumu.

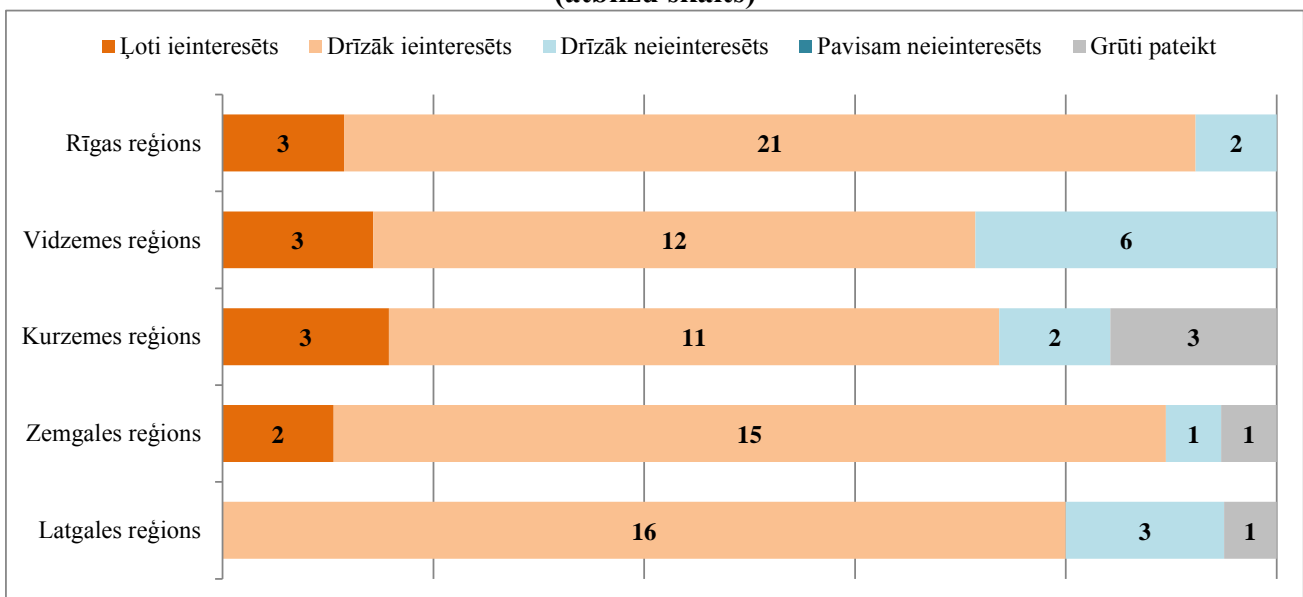
Runājot par kopējo apmierinātību ar sadarbības partneru sniegto palīdzību sociālā dienesta klientu problēmu risināšanā, 73% gadījumu dienestu vadītāji atzīst, ka ir drīzāk apmierināti (50.A. zīmējums), bet 18% ir drīzāk neapmierināti. Reģionālajā līmenī vislielāko apmierinātību pauž Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, retāk – Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (50.B. zīmējums). Savukārt pašvaldības lieluma griezumā skatoties, būtiskas atšķirības attiecībā uz sociālo dienestu vadītāju apmierinātību ar citu iestāžu sniegto palīdzību viņu klientiem nav novērojamas.

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



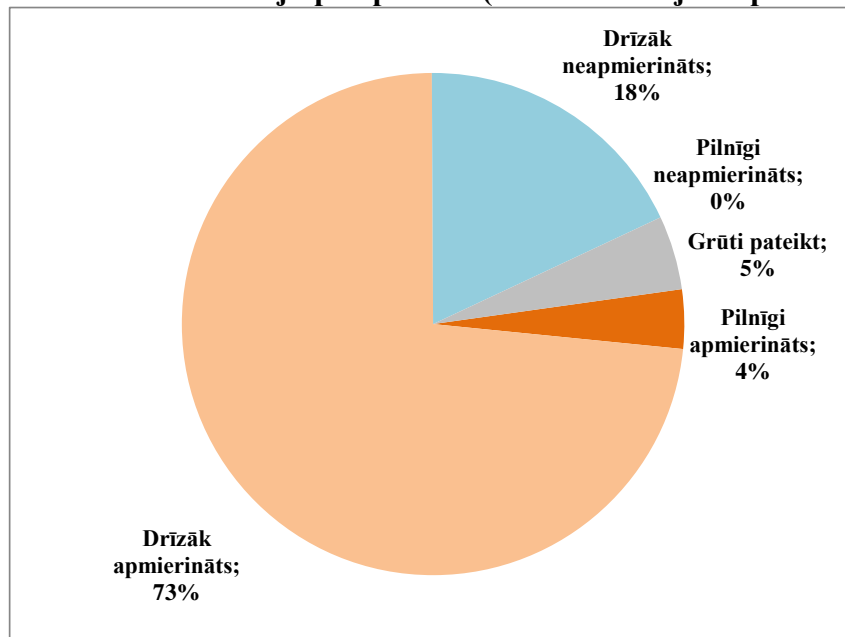
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

49.B. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības partneru ieinteresētība palīdzēt risināt sociālā dienesta klientu problēmas – sociālā dienesta vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



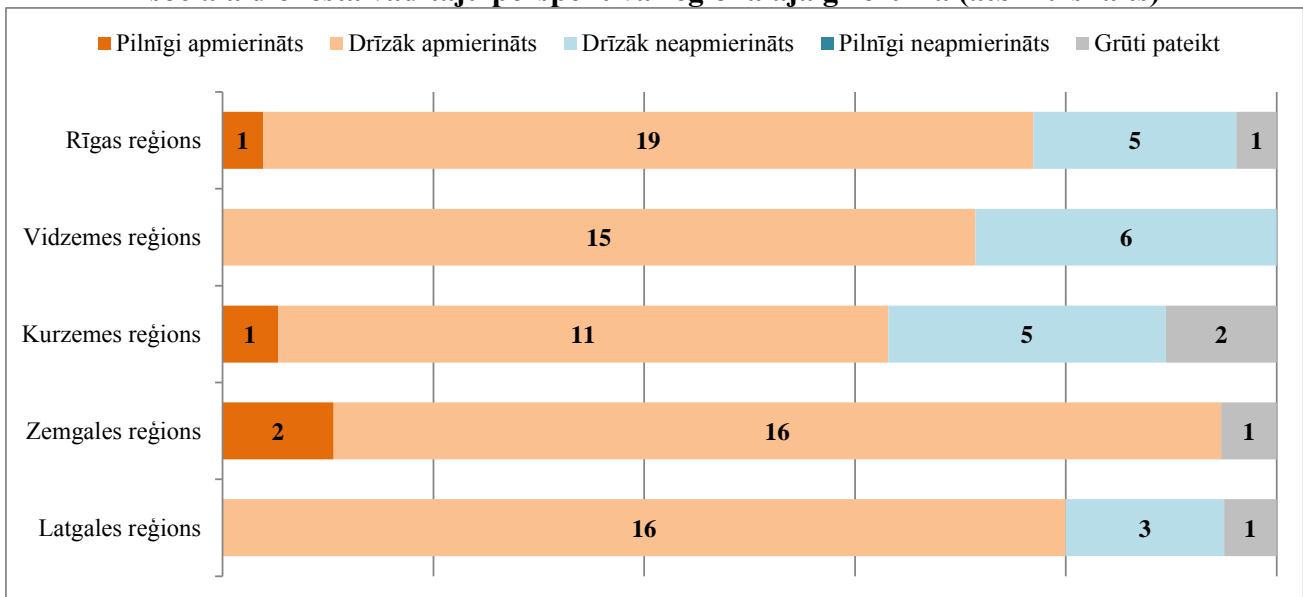
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

50.A. zīmējums. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā dienesta vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

50.B. zīmējums. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā dienesta vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

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

Mums novadā ir atsaucīgas iestādes. Reizēm mums atšķiras domas par to, kad vajag vairāk vai mazāk pievērst uzmanību, bet sadarbība ir laba gan ar izglītības iestādēm, gan bāriņtiesu, gan pašvaldības policiju. (mazs novads)

Es gribētu teikt, ka tā ir laba. Nav tā, ka kāds tīši negribētu sadarboties. (liels novads)

Mums ir ideāla sadarbība ar visiem. Varbūt ar ģimenes ārstiem ne tik ļoti, bet arī tā ir cieša. (liels novads)

Tas, kas mums galīgi neiet kopā – mēs nevaram ar medicīnas jomu vienoties, ar veselības aprūpi. (liels novads)

Ir pasmagi tas, kas attiecas uz medicīnas jomas speciālistiem. (liels novads)

Sadarbību apgrūtina tas, ka nevaram saņemt informāciju par veselības jautājumiem un ārstniecības iestādēm. (republikas nozīmes pilsēta)

Ģimenes ārsti nav ieinteresēti. [...] Ir gadījumi, kad informācija no ārstiem neatnāk pie mums. Ir lietas, kas ir ģimenes ārstu redzeslokā, kas skar nepilngadīgos, un es uzskatu, ka šādai informācijai ir jānonāk sociālajā dienestā. Diemžēl, reizēm tas nenotiek. Sociālā un medicīniskā sfēra viena no otras ļoti atšķiras, tāpēc reizēm ārsti neuzskata par vajadzīgu kaut ko ziņot. (mazs novads)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji norāda, ka saprot iemeslus, kādēļ sadarbību ar veselības aprūpes iestādēm ir grūtāk veidot, un skaidro to ar ārstu noslodzi darbā. Tādēļ sadarbība ar ārstiem, tai skaitā, ģimenes ārstiem, lielākoties izpaužas kā sazvanīšanās un apmainīšanās ar vēstulēm. Ārsti lielākoties starpprofesionāļu sanāksmēs nepiedalās, jo viņiem ir grūtības šādas sanāksmes ieplānot savā konsultāciju grafikā.

Ģimenes ārstiem rakstām vēstules. Ģimenes dakteri ir ļoti aizņemti, viņiem liekas, ka tā ir lieka laika notērēšana, ka mēs tur divas stundas sēžam, un viņš tikmēr varētu cik klientus pieņemt. Bet mēs šad tad pazvanām, kad vajag, uzrakstām vēstulīti, tad viņi dod atbildi. (vidējs novads)

Ģimenes ārsti šobrīd ir pietiekami noslogoti. Iedomājieties pati tagad situāciju, kad mums ir karsts gadījums, ģimenes situācija, un mēs sazvanāmies, piemēram, parīt četros vajadzētu sanākt visiem kopā, jo mums par to un to ir jāizrunā. Sociālais pedagogs atradīs laiku atskriet, bāriņtiesa pieslēgsies, sociālais dienests pats par sevi. Kas ar ģimenes ārstu? Viņam jau ir saplānotas vizītes nedēļu uz priekšu. Ko viņam darīt? Viņš faktiski ir izvēles priekšā, vai doties uz šo starpprofesionāļu sanāksmi par vienu viņa pacientu, vai atcelt divas, trīs vizītes. [...] Es saprotu arī viņu. (republikas nozīmes pilsēta)

Atsevišķās vietās sadarbību ar ģimenes ārstiem nodrošina ar starpnieku palīdzību – sadarbību ar pašvaldības veselības veicināšanas speciālistu, kas palīdz uzturēt saikni ar ģimenes ārstiem:

Mums ir speciālists veselības veicināšanas jomā, un visu to sadarbību ar ģimenes ārstiem, ja nesadarbojas, kaut kur nav tā sazobe, kā vajag, tad mēs mēģinām caur šo speciālistu, kas strādā komandā ar visiem pilsētas ģimenes ārstiem. Viņa mums tā kā starpnieks ir. Viņa viņus pulcina kopā, viņiem organizē sanāksmes. Tas mūsu darbinieks veselības veicināšanas jomā uztur to saikni ar visiem ģimenes ārstiem. Mēs esam atraduši tādu risinājumu. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo dienestu sadarbību ar veselības aprūpes speciālistiem, īpaši, psihietriem, apgrūtina konfidencialitātes ievērošanas prasības, jo ir situācijas, kad sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka informācija, kas ir psihiatra rīcībā, varētu palīdzēt izprast konkrētās personas vajadzības un rast

labākos risinājumus. Vienlaikus daļa sociālo dienestu vadītāju ir pieņēmuši, ka tāda ir kārtība un ka psihiatri nav tiesīgi izpaust konfidenciālu informāciju par saviem pacientiem:

Visi ir savstarpēji pazīstami, visiem ir liela slodze. Mediķiem ir dokumentu kalni, un tāpat ir atbildība. Nav tā, ka jāstrādā tikai ar vietējiem un pazīstamiem mediķiem. Kaut vienreiz dzīvē, kaut divas reizes ir jāstrādā ar cilvēkiem, kuri strādā vietās, kur mūsu cilvēki nonāk. [...] Psihiatrs, piemēram, ir viscietākais rieksts, bet viņa noteikumos ir neko nesniegt. Viņš pēc noteikumiem ir sasiets visvairāk, salīdzinot ar citiem ārstiem. Kad normāli izrunājies, saproti kārtību, pakļaujies un izpildi. Vajag zināt, kādas ir citu speciālistu robežas. (mazs novads)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka sadarbība ar ģimenes ārstiem, kas strādā pašvaldībā, ir ļoti laba un ģimenes ārsti ziņo par situācijām, kur nepieciešams sociālā dienesta atbalsts. Atsevišķi sociālo dienestu vadītāji atzīmē, ka pēdējos gados ir vērojami uzlabojumi sadarbībā ar ģimenes ārstiem:

Jā, mums ziņo. Zvana, un saka, ka, piemēram, būs bērniņš. Vai otrādi – mēs zvanām un sakām, ka būs bērniņš, un jautājam, vai mamma ir bijusi pie ārsta. (mazs novads)

Ģimenes ārsti šobrīd ir diezgan atvērti. Ja sākotnēji bija tā ne visai, tad šobrīd viņi ir diezgan atvērti, ļoti atsaucīgi un mēģina palīdzēt tik, cik tas ir viņu spēkos. Rēķinoties, protams, ar to, ka viņiem ir liela slodze. (vidējs novads)

Ja piezvana ģimenes ārsts un pasaka, ka jauna ģimene [ar problēmām], mēs jau skrienam uzreiz. Tur vairs negaidām nevienu. Ir tikai jautājums, vai varam tikt tur iekšā. Tad aicinām policistus. Šodien policisti veda uz [...], tikai lai to ģimeni atrastu. (mazs novads)

Mums zvana pediatri un lūdz iesaistīties, ar vecākiem aprunāties un mudināt vest mazos bērnus pie daktera. Bet ar vecajiem cilvēkiem tur krustu šķērsu ir – gan ārsti var dot ziņu, ja ir saņēmuši signālu vai ir izsaukti un apmeklējuši mājas vizītē, kur ir bijis tā un tā, un vai var padomāt, kā līdzēt ar aprūpi, vai varbūt ir jāievieto ilgstošā aprūpē, gan arī tāpat mēs, saņemot informāciju kaut kur, lūdzam, lai dakteris brauc. Kāds reaģē un atbalsta ļoti ātri, cits mazliet savādāk, bet tā kopumā sadarbība ir patiešām laba. (vidējs novads)

Pagājušajā gadā ļoti stipra sadarbība izveidojās ar ģimenes ārstiem. Jo ģimenes ārsti arī ir īstenībā nobijušies par tām lietām, kas notiek valstī. Visi Dobeles gadījumi utt. Tāpēc, pirms mēs kaut ko darām, mēs vienkārši sazināties un konsultējamies, kā mums darīt labāk. (mazs novads)

Tomēr sociālo dienestu vadītāji uzsver, ka sadarbība ar ģimenes ārstiem varētu būt labāka. Vienā intervijā tika norādīts, ka, ja sociālajiem dienestiem būtu pieeja e-veselībai, tas būtiski atvieglotu sadarbību ar veselības aprūpes iestādēm:

Mums ir iespējas iegūt informāciju [no VSAA, Uzņēmumu reģistra], bet par medicīnas jautājumiem mums ir sarežģīti iegūt šo te informāciju, jo mēs neesam ārstniecības iestāde. [...] Runājot par veselību, būtu labi, ja būtu šī te e-veselība, kur mums būtu tiesības pieslēgties. (vidējs novads)

Kopumā starpinstitutionālā sadarbība tiek atzīta kā ļoti nozīmīga un nepieciešama vairāku iemeslu dēļ. Pirmkārt, starpinstitutionālā sadarbība sekmē informācijas apmaiņu, kas palīdz uzlabot klientam sniegto atbalstu. Otrkārt, starpprofesionāļu komanda var nodrošināt pēc iespējas labāko problēmsituācijas risinājumu, piesaistot visus nepieciešamos resursus klienta problēmas risināšanā.

Skola sniedz savu informāciju, bāriņtiesa sniedz savu informāciju. Saliekam visu informāciju kopā, un mēs varam tā klienta labā daudz ko sadarīt. (vidējs novads)

Ir problēma, kuru ir jārisina vairākām iestādēm un organizācijām kopā. (republikas nozīmes pilsēta)

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

Savstarpējā ieinteresētība, jo mērķis ir viens – palīdzēt cilvēkiem. Mēs esam tā cilvēku atbalstošā puse, bet ir arī tā sodošā puse – bāriņtiesa, policija. (liels novads)

Tīri cilvēciskās attiecības, savstarpējie kontakti, kas ir izveidojušies, jo mēs visi esam tādi, kas te ilgstoši jau strādājam. (republikas nozīmes pilsēta)

Gribēšanai jābūt. Gan darbinieka puses, gan no citu institūciju pusēm. (vidējs novads)

Cilvēciskais faktors. Kas ir vadībā, vai tu vari ar viņu rast kontaktu, vai nē. Vienkārši ir tad, ja visi domā vienā virzienā, neuzsver savu ego. Sadarbības kvalitāti ietekmē tas, cik ātri viens otram sniedzam informāciju. (vidējs novads)

Cilvēciskais faktors. Visu nosaka cilvēka attieksme pret darbu. (liels novads)

Tie ir mūsu cilvēki, kuru labad mēs esam un kalpojam, dzīvojam, strādājam. Mums ir pienākums arī bez šīm te formalitātēm kopā rīkoties, lai tas rezultāts būtu labs. (liels novads)

Starpprofesionāļu sanāsmēs dažādiem speciālistiem mēdz būt dažādi viedokļi, bet diskusijas par pareizāko pieeju tiek uzskatītas par normālu lēmuma pieņemšanas procesu:

Sanāsmēs mēdz būt viedokļu dažādība, kas ir pilnīgi normāli. Mēs mēģinām diskutēt. (vidējs novads)

Galvenie [sadarbības partneri] darbā ar „ģimenes ar bērniem” ir bāriņtiesa. Attiecības mums ir labas, kaut mēs šad tad mīlam pastrīdēties. (republikas nozīmes pilsēta)

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

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

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

Vairāki sociālo dienestu vadītāji sadarbību ar skolām raksturo nedaudz kritiski, jo uzskata, ka izglītības iestādes, konkurējot viena ar otru par skolēniem, novēloti iesaista sociālos dienestus

skolēnu skolu kavējumu un ģimenes problēmu gadījumā, un ir kļuvušas vienaldzīgākas pret bērnu un viņu ģimeņu vajadzībām un problēmām:

Varbūt, ka gribētos labāku sadarbību ar skolām. [..] Viņi vairāk nenodarbojas ar ģimeņu apsekošanu, bērnu apsekošanu. Bērns nokavējis cik tur tās obligātās stundas, tad viņi mums zvana. Jā, protams, no likuma izejot, tas ir pareizi. Viņi zvana, un mēs arī braucam. [..] Es piezvanu policijai, policija brauc tūlīt. Ja es piezvanu skola, viņi saka, nav ko uztraukties, vēl trīs dienas jāgaida. Ziniet, tur nekas vēl nav noteikts. [..] Mums vienkārši jābūt iejūtīgākiem pret tiem bērniem. [..] Gribētos, ka viņi izietu no tiem rāmjiem, varbūt uz mājām kādreiz aizbrauktu, varbūt tur galviņu noglaudītu. Kopumā mēs cenšamies sastrādāties. (mazs novads)

Ir atsevišķi gadījumi, kad informāciju saņemam novēloti, jo šobrīd ir vēl viena problēma. Mazajām skolām ir svarīgs skolēnu skaits, un likums nosaka, ka nauda seko skolēnam, un skolēns šobrīd ir kā prece. Katrs cīnās par to bērnu. Lai nerastos problēma, ir klusēšana, un kad putra iet jau pāri malām, tad meklē palīdzību, un diemžēl dažreiz ir par vēlu. (vidējs novads)

Ne visām skolām, bet daļai ir niķis klusēt un vilkt līdz pēdējam, un tad, kad pēkšņi tas bērns vairs nevar būt ģimenē, tad atkal mēs esam kā grēkāži, kad bērnu ir jāved kaut kur prom. Diemžēl tas mazais bērnu skaits [skolā], es domāju, ka traucē skolām būt objektīvām. Var jau viņus it kā saprast tīri cilvēcīgi, un arī mēs gribam, ka tie bērni nekur nebrauktu, bet labākais risinājums, ko mēs arī skandinām visām skolām, būt skolotājiem par audžu vecākiem - katrs piesaistītu vienu un būtu pluss 20 bērni, kas ir ļoti daudz laukos. (vidējs novads)

Trīs sociālo dienestu vadītāji minēja, ka viņiem ir bijušas konfliktsituācijas ar bāriņtiesu, jo ir dažādi viedokļi, kurai institūcijai jānododas apsekot ģimene un vai ir nepieciešams izņemt bērnus no ģimenes:

Ir liela nesaticība starp bāriņtiesu un sociālo dienestu, jo nevar izlemt, kurš brauks apsekot. Mūsu bāriņtiesas pienākumos ir veikt apsekošanas un sarunas, bet vai ir jābrauc un kad ir jābrauc, par to mēs varam vienoties. Savstarpēji vienojamies, kura var. (mazs novads)

Cik daudz esam nēmušies vadības līmenī ar bāriņtiesas priekšsēdētāju! Mēs esam stāvējuši pagalma vidū [..], kad viens saka – šis bērns jāņem ārā, otrs – nē, tas bērns nav jāņem ārā. (republikas nozīmes pilsēta)

Tas ir slikti, ka mums tās kompetences ar bāriņtiesu nav īsti skaidras. Mēdz izzust šī robeža, kurš tad īsti ir atbildīgs. Kādreiz bija tā, ka bāriņtiesa gadījumā ļoti iesaistījās, bet tagad viņi tā kā vairāk ir vērotāji un lēmēji. Mēs gribam, ka viņi varētu būt naskāki. (vidējs novads)

Lai gan lielākoties starpinstitucionālās sadarbības iniciators un komandas vadītājs ir sociālā dienesta darbinieks, tomēr visos pašvaldības sociālajos dienestos ir arī gadījumi, kad iniciatīva nāk no kāda sadarbības partnera – bāriņtiesas, policijas vai izglītības iestādes, jo īpaši bērnu tiesību aizsardzības gadījumos tie, kas pirmie pamana kādu trauksmes signālu, tie arī ir starpinstitucionālās sadarbības iniciatori.

Dažādi. Tas ir atkarīgs no situācijas. Ir reizes, kad Sociālais dienests ir iniciators, ir reizes, kad bāriņtiesa vai policija ir bijusi iniciators, kas atsūta informāciju, ka dienestam vajadzētu iesaistīties, jo viņiem liekas, ka tam būtu liels labums. (vidējs novads)

Pārsvārā lielākajā daļā sociālais dienests ir iniciators. Ja ir runa par skolu, tad ir starpnieks, ja runājam par kavējumiem, tad starpnieks, bet pārsvārā iniciators. (mazs novads)

Lomas ir ļoti mainīgas. Bieži mēs esam tā vieta, kur informāciju darbinieki savēl kopā. Esam arī informatīvs sadarbības partneris. Piemēram, policija atsūta mums informāciju, ka bērns ir smēķējis

vienu vai divas reizes, mēs braucam pie viņa uz mājām, skatāmies situāciju un informējam par atkarībām un tamlīdzīgi. Iniciatori esam tādos gadījumos, kad esam ar ģimeni strādājuši, un bērns tiek apdraudēts, tad esam iniciatori bāriņtiesā vai policijā. Ja pie mums nonāk cilvēku tirdzniecības upuris, tad esam tie, kas iniciē tālāk pakalpojuma saņemšanu. (republikas nozīmes pilsēta)

Tiklīdz kāds signāls ir, ka nav labi, tad reagē. Kuri pirmie saņem signālu, tie arī pirmie reagē. Pēc tam tālāk notiek informācijas nodošana. (vidējs novads)

Viena no sociālo dienestu vadītājām uzsver, ka viņu pašvaldības sociālais dienests veicina to, lai sadarbības partneri uzņemtas iniciatīvu un aicina starpprofesionāļu komandu pie sevis. Tas veiksmīgi arī īstenojas izglītības iestāžu gadījumos, kur iniciatīvu dažkārt uzņemtas sociālais pedagogs:

Parasti sociālā gadījuma vadītājs, konkrētais darbinieks, kas strādā ar konkrēto ģimeni un sociālo gadījumu, ir iniciators. Bet mēs cenšamies arī uzsvērt to, ka mums nav jāgaida līdz brīdim, kad gadījums nonāks līdz sociālajam dienestam vai pārvaldei, jo gadījuma vadītājs var būt arī sociālais pedagogs skolā, un pēdējā laikā mēs to aizvien biežāk arī jūtam. Skola saredz kādu problēmu, un jau aicina starpprofesionāļu komandu uz skolu. Iniciators ir skolas sociālais pedagogs. Viņi tad paši izvēlas, ko viņi aicinās šajā komandā, bet sociālo dienestu un sociālā gadījumu vadītāju vienmēr. Vienmēr tiek aicināti. (republikas nozīmes pilsēta)

Galvenie organizatoriskajā darbā un komandas vadītāji lielākoties ir sociālā dienesta darbinieki, kas veic sociālo darbu:

Parasti jau tas galvenais darītājs ir sociālais dienests. Skola nāk ar to, lai sociālais dienests iesaistās. Mēs iesaistāmies, ar vecākiem strādājam. Policija dod ziņu, sociālajam dienestam tad ir jādara. Mēs jau esam tie galvenie darba darītāji. (vidējs novads)

Daži sociālo dienestu vadītāji gan arī norāda, ka ar katru gadu palielinās pašvaldību sociālo dienestu darba apjoms, jo parādās aizvien jauni pakalpojumi, savukārt sadarbības partneriem ir priekšstats, ka visas problēmas risina tikai sociālais dienests:

Nereti ir piedzīvotas situācijas, kad kāda institūcija vai organizācija iedod mums informāciju un sagaida, ka mēs visu atrisināsim, respektīvi, ka viņiem nav vēlmes iesaistīties un darīt savu daļu darba. Piemēram, skola informē, ka skolēns nemācās, neapmeklē skolu, bet izrādās, ka tur ir kaut kādi konflikti skolā un jautājums, cik skola ir gatava pati iesaistīties? Sajūta ir, ka visi mūs tikai informē un informē, bet ko tālāk? Mēs nevaram atrisināt daudzas situācijas, ja visi spēki neiesaistās. [...] Brīžiem liekas, ka ir tā, ja kāds nezina, ko darīt, tad dodas uz sociālo dienestu. (republikas nozīmes pilsēta)

Saskaņā ar padziļinātajās intervijās sniegto viedokli, starpinstitucionālās sadarbības pamatā lielākoties ir institūciju vēlme risināt problēmjautājumus, nevis normatīvie dokumenti vai līgumi. Liela daļa intervēto pašvaldību sociālo dienestu vadītāju atbild, ka sadarbībai nav nekāda speciāli izstrādāta tiesiskā pamata, proti, sadarbības līgumu, pašvaldības saistošo dokumentu, bet sadarbība notiek, jo tas ir nepieciešams darba procesā un pastāv savstarpēja ieinteresētība par darbu, kas ir jāpadara:

Mums tādu līgumu nav, mums ir tādi kā starpprofesionāļi, tad mums tiek rakstīts starpprofesionāļu protokols, kur mēs atrunājam to problēmiņu, kas ko darīs uz nākamo reizi, bet tādas kā vienošanās – tāda dokumenta mums nav. (vidējs novads)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji gan norāda, ka starpinstitucionālā sadarbība jau šobrīd ir noteikta ar likumu, jo piemēram Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 4.panta trešajā daļā

noteikts, ka, sniedzot sociālos pakalpojumus, institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību. Arī attiecībā uz problēmu risināšanu saistībā ar ģimenēm ar bērniem, jau šobrīd Bāriņtiesu likuma 17.panta 4.punktā noteikts, ka bāriņtiesa sadarbojas ar citām bāriņtiesām, ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, veselības aprūpes un izglītības iestādēm, sociālajiem dienestiem un policijas iestādēm, lai nodrošinātu bērna vai citas rīcībnespējīgas personas tiesību un interešu aizstāvību, un tāad sociālais dienests ir bāriņtiesu sadarbības partneris:

Es domāju, ka gana skaidri ir noteiktas kompetences. Tas ir noteikts. Ir gan Bāriņtiesas likumā noteikta šī sadarbība, gan Valsts policijas likumā. Pašvaldības policiju mēs vienmēr iesaistām. Sociālā pedagoga amata aprakstā, cik es zinu, un klasifikatorā arī ir noteikta šī sadarbība. Sociālam darbiniekam katrā ziņā. (republikas nozīmes pilsēta)

Mums jau tie ir bijuši mūžīgi mūžos, tie starpprofesionāli, tiesību aktos... (vidējs novads)

Protams, ir kādas kārtības, kas ir noteiktas likumdošanā, un ir sadarbības, kur nekādi līgumi nav un mēs vienkārši sadarbojamies, jo zinām, ka tas ir vajadzīgs. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairāku pašvaldību sociālo dienestu vadītāji arī informē, ka viņu pašvaldībā starpinstitucionālās sadarbības nodrošināšanai ir pieņemts domes lēmums, īpaši tas attiecas uz bērnu tiesību aizsardzības jomu, bet sadarbības regulēšanai citu problēmsituāciju gadījumā lielākoties nekādu normatīvo dokumentu nav, tikai vajadzība un vēlme kopīgi risināt konkrētas problēmas:

Mums novadā ir izstrādāta konkrēta kārtība, kā jārisina problēmas, kas skar bērnus. [...] Ir izveidota starpprofesionālu komanda, ir apstiprināta kārtība, kādas darbības kurš veic un kurā brīdī, kam tiek sniegta informācija, kāda ir secība, kad ir jāziņo un kam ir jāziņo. Šī kārtība ir apstiprināta, un tā novadā darbojas. (liels novads)

Mums ir tā – mums ir Bērnu tiesību aizsardzības komisija, kas ir izveidota ar domes rīkojumu, un tad mums ir starpinstitucionālās sanāksmes, kas nav izveidotas ar rīkojumu, bet vienkārši ir izveidojušās darba procesā, kur piedalās arī bērnu nams un Nepilngadīgo uzraudzības nodaļa. Tur vairāk ir darbinieku pašiniciatīva. Viņi sanāk kopā un risina šīs problēmas. (republikas nozīmes pilsēta)

Ir domes lēmums. Tāda komanda ir jau vairākus gadus, un ļoti sarežģītos jautājumus mēģinām risināt visi kopā. [...] Tie, kas strādā ar to gadījumu, kopā mēģina rast risinājumu. Ļoti sarežģītos gadījumos esam pieaicinājuši Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju. (vidējs novads)

Uz jautājumu par to, vai tiesību aktos noteiktais sadarbības nodrošināšanai ir pietiekošs, lai sadarbība īstenotos praksē, intervētie sociālo dienestu vadītāji atbild, ka pilnīgi visu tiesību aktos nav iespējams ierakstīt, un būtiskāka ir speciālistu vēlme rast labākos risinājumus, jo pamatlietas attiecībā uz starpinstitucionālo sadarbību tomēr jau ir noteiktas:

Vai visu var ierakstīt tiesību aktos? Pirmkārt, tas ir arī atkarīgs no personālijām, no iestādes vadītājiem. Mainoties vadībai, mainās arī sadarbības intensitāte. (liels novads)

Pamatnostādnes vairāk vai mazāk ir, tikai pašiem ir jābūt vēlmei, tas prasa laiku un darbu. Var jau katrs pats par sevi rakt, bet tad svarīgi, lai nav pārklāšanās, tieši tāpēc jābūt informācijas apmaiņai. Nav pamata nesadarboties. (vidējs novads)

Zinu, ka ir dienestu vadītāji, kas vēlas, lai viss ir ļoti skaidri uzrakstīts un reglamentēts, un mani tas padara traku, jo vadīt iestādi ir radošs darbs. Ir likumi, ir normatīvie akti, bet vai pilnīgi visu vajag uzlikt uz papīra, un kas būs tas „viss”? (liels novads)

Starpinstitucionālā sadarbība ļoti veiksmīgi notiek tajās jomās un ar tām institūcijām, kuru vadītāji iegulda laiku šo sadarbību veidošanai. Nevienas tiesību normas nenodibinās attiecības starp institūcijām. [...] To nekādi MK noteikumi nerisinās. Ar cilvēkiem ir jātiekas un jārunā, un tad būs labi, nevis jākliež, ka neviens neko nemāk un es esmu pats gudrākais. (republikas nozīmes pilsēta)

Vienā no intervijām tiek atzīts, ka tiesību aktos noteiktais var šķist nepietiekošs tiem, kas saskaras ar sadarbības partneru nevēlēšanos sadarboties personisku, cilvēcisko attiecību iemeslu dēļ. Vienlaikus arī tiesību aktu detalizētība negarantē, ka sadarbība būs sekmīga, jo svarīgi, lai būtu interese un vēlme sadarboties, bet sociālajā jomā tas nozīmē arī to, ka iestāžu vadītājiem un darbiniekiem ir jābūt profesionāļiem, jo tad viņi nevar neapzināties, ka starpinstitucionālā sadarbībā ir obligāti nepieciešama:

Tiesību aktu prasības varētu būt nepietiekošas tiem, kuriem ir grūta šī sadarbība, jo es zinu, ka ir pašvaldības, kurās ir ļoti sliktas attiecības, piemēram, starp Sociālo dienestu un bāriņtiesu, un tad, ja viņiem būtu kāds normatīvais dokuments, kas noteiktu, ka ir jāveido starpinstitucionāla sadarbība, vai kādi noteikumi vai metodiskie materiāli⁶, tad varbūt, bet atkal ir grūti pateikt, jo atkal ir cilvēcīgais faktors. Visi pieklājības pēc sanāktu kopā, bet atkal neko neatrisinātu. Tā arī varētu būt. Viss ir atkarīgs no pašiem cilvēkiem. (republikas nozīmes pilsēta)

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

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

Viena no sociālā dienesta vadītājiem norāda uz ilgstošām sadarbības problēmām ar finanšu institūcijām, kurām nav noteikts par pienākumu sniegt informāciju par personu ienākumiem sociālajam dienestam, kas sarežģī sociālo dienestu darbu attiecībā uz sociālās palīdzības sniegšanu. Tiesa, šī problēma tiek raksturota kā ilgstoši zināma, bet līdz šim nerisināta.

Daudz jau ir runāts par sociālo palīdzību un sadarbību ar finanšu institūcijām. Mūsu likumdošana paredz izvērtēt visus ienākumus, bet bankai nav nekādu pienākumu sniegt šādu informāciju – tās ir mūžīgi aktuālās lietas. Tāpat ar informāciju no medicīnas iestādēm, mums kā sociālajam dienestam nav tiesības saņemt informāciju par cilvēku no psihiatrijas klīnikas, kas tur ir par problēmām. (republikas nozīmes pilsēta)

Citā padziļinātā intervijā atklājās, ka praksē nedarbojas uzraudzība attiecībā uz varmākas aizliegumu tuvoties ģimenei, un sociālā dienesta vadītāja uzskata, ka tas būtu jāuzrauga policijai, bet policija to neuzskata par savu kompetenci:

⁶ Kā jau tekstā iepriekš minēts, jau šobrīd gan Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, gan Bāriņtiesu likums nosaka, ka institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību. Tāpat ir izstrādāti „Metodiskie ieteikumi bāriņtiesām un pašvaldības sociālajiem dienestiem par bāriņtiesas un sociālā darba speciālista darbam ar ģimeni un citu speciālistu sadarbību” (skat. <http://www.lm.gov.lv/upload/barintiesas/metodiskie11.pdf>).

Mēs jūtam, ka mazliet nedarbojas šī likuma norma par varmākas aizliegumu tuvoties ģimenei. Trūkst šīs pārraudzības. Mēs uzskatām, ka tas ir jādara policijai. Bieži mums nākas secināt, bāriņtiesai nākas secināt, ka šis varmāka tomēr atrodas ģimenē tajā laikā, kad viņam ir bijis aizliegums. Es domāju, ka šī likuma norma ir sākuma stadijā un viņa pilnveidosies. Viss jaunais jau parasti nāk ar grūtībām, ar problēmām. Skatās jau, lai visu var uzlabot, lai visiem ir labi. (vidējs novads)

Padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem atklāj, ka ir pašvaldību sociālie dienesti, kas ir iesaistīti projektos, kas vērsti uz sociālā darba sistēmas attīstību nacionālā mērogā un starptautiski, un ir arī pašvaldību sociālie dienesti, kas nav bijuši iesaistīti šāda veida projektos vai arī nezināja tos nosaukt. Viens no pozitīvi vērtētiem projektiem, kas vērsts uz sociālā darba sistēmas attīstību, ir Latvijas Pašvaldību savienības īstenotais projekts „Lietpratīga pārvaldība un Latvijas pašvaldību veikspējas uzlabošana”, kas tika īstenots ar Norvēģijas finanšu instrumenta finansējumu (2013-2016). Projekta ietvaros tika izveidoti četri tematiskie pašvaldību sadarbības tīkli, un viens no tiem bija: pašvaldību sociālā darba un veselības aprūpes pieejamības nodrošināšanas tīkls, kas paredzēja organizēt diskusijas un izveidot pieredzes apmaiņas platformu iesaistīto pašvaldību sociālo dienestu speciālistiem, lai iepazītu dažādu Latvijas pašvaldību inovatīvos risinājumus nozares ietvaros. Jāpiebilst, ka šim projektam bija arī starptautiskā dimensija, jo sadarbībā iesaistījās Norvēģijas Vietējo un reģionālo varas iestāžu asociācija:

Es esmu norvēģu finanšu instrumenta projektā darbojusies. Tas ļoti palīdzēja un stiprināja mani kā vadītāju, ļāva paskatīties, kas Latvijā notiek citās pašvaldībās, labo pieredzi gūt. Tā bija neatsverama pieredze. Projekts tika īstenots ar Latvijas Pašvaldību savienību. [...] Es darbojos veselības un sociālo pakalpojumu tīklā, kurā iesaistītas 18 pašvaldības, kuras dalījās ar labo piemēru un veidoja labās prakses katalogu, gatavoja prezentācijas, brauca viena pie otras, rādīja labākos projektus, inovatīvos pakalpojumus. Sadarbība, kontakti starp vadītājiem, personīgā pazīšanās turpinās. Jebkurā jautājumā var pazvanīt. Ir ļoti pozitīvi, ka 18 dienestos ir pazīstami vadītāji. (liels novads)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji kā nozīmīgus projektus, kas veicina sociālā darba sistēmas attīstību nacionālā mērogā, min Eiropas Sociālā fonda līdzfinansētos projektus, ko īsteno vai īstenojuši plānošanas reģioni. Iepriekšējā plānošanas periodā tādi bija projekti par sociālo pakalpojumu attīstīšanu plānošanas reģionos, šajā plānošanas periodā – deinstitutionalizācijas projekti, kas vērsti uz ģimeniskai videi pietuvinātu un sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu dzīvesvietā personām ar invaliditāti un bērniem. Par dažiem plānošanas reģionu īstenotajiem pieredzes apmaiņas projektiem intervijās trūkst precīzas informācijas, kas tieši tie bija par projektiem:

Ar [...] plānošanas reģionu mēs sadarbojamies jau labu laiku, ar viņiem kopā veidots sociālās sistēmas attīstības plāns, šobrīd esam DI partneri, vēlamies arī saņemt pakalpojumus iedzīvotājiem caur šo projektu. (vidējs novads)

Šobrīd ir [...] plānošanas reģiona projekts, kas saistīts ar deinstitutionalizāciju. Tad dienests piedalās, jo mums ir domē problēmas ar štata vietu biežu maiņu, tad ir tā, ka darbinieki nāk un iet, un nākošais neko nezina. Tad es piedalos šajās sanāksmēs par DI. Citos lielos projektos neesmu piedalījies. (mazs novads)

Mums ir [...] plānošanas reģions. Pagājušajā gadā viņi organizēja pieredzes apmaiņas braucienus. Darbinieki, kuri izteica vēlēšanos, varēja par brīvu doties, vajadzēja tikai izteikt vēlēšanos. Brauca uz Rīgu, brauca uz Liepāju, uz Daugavpili, visur, kur bija laba sadarbība. Tas [...] plānošanas reģions šādus pasākumus organizē. (vidējs novads)

Mēs esam iesaistījušies deinstitutionalizācijas projektā reģionā. Bet mums nav neviena klienta un iesnieguma, lai to pildītu. Faktiski esam, bet klientu mums nav. (mazs novads)

Tagad ir tas lielais DI projekts, kur tiešām paldies [...] plānošanas reģionam par informētību, jo mēs no sākuma praktiski nesapratām, ko tas nozīmē, ko viņi no mums grib. Bet tagad nu jau ir tik tālu, ka mēs jau esam tiešām gudri kļuvuši un zinām, kas mums būs jādara turpmāk. (mazs novads)

Iepriekš piedalījāties projektā par alternatīvajiem sociālajiem pakalpojumiem. Tur mums ir senioru dienas centrs izveidots. Tas darbojas, pensionāri paši sev mazgā veļu. (republikas nozīmes pilsēta)

Pašlaik mēs esam iesaistījušies [...] plānošanas reģiona deinstucionalizācijas projektā. Mums ir piesaistītas divas grupas – bērni ar funkcionāliem traucējumiem un invalīdi ar garīga rakstura traucējumiem. Mums ir divas pieaugušas personas un divi bērni. (mazs novads)

Padziļinātājās intervijās minēta arī pieredzes apmaiņa, kas gūta pārrobežu sadarbības projektos, starpvalstu sadarbības projektos, kā arī ERAF projektos sociālo pakalpojumu jomā. Vienā no starpvalstu sadarbības projektiem ar Norvēģiju sociālie aprūpētāji no Latvijas ēnoja darbiniekus Norvēģijā, un ieguva pieredzi un zināšanas par sociālo aprūpi Norvēģijā:

Jā, apgūstam arī starptautisko pieredzi un izmantojam iespējas. Konkrēti projekti gan mums nav, bet pašvaldībai ir sadarbība vairāku gadu garumā ar Norvēģiju. Piemēram, lai gūtu labāk priekšstatu par aprūpi, tad mūsu darbinieki bija piecas dienas Norvēģijā un ēnoja viņu sociālos darbiniekus, iepazīna, kā to dara viņi un mēģināja kaut ko pārņemt, uzlabot arī savā darbā. Un sadarbība notiek arī caur [...] Sarkanā Krusta sadarbību ar Norvēģijas dienestu. Mūsu darbinieki tādā veidā apguva komunikācijas prasmes tādā kontekstā, ka cilvēki ir ļoti dažādi. Mēs varam mācīties, jo Norvēģijā attieksme pret citādo ir savādāka nekā mums. (liels novads)

Citā intervijā tiek atklāts, ka konkrētais sociālais dienests ir piedalījies starptautiskos projektos cilvēku tirdzniecības apkarošanas jautājumos, kur sociālajiem dienestiem ir būtiska loma cilvēku tirdzniecības upuru identificēšanā un atbalsta pakalpojumu sniegšanā:

Ir bijusi sadarbība cilvēktirdzniecības jautājumos, starptautiskos projektos, ir bijusi speciāla darba grupa, kas strādā ar šiem gadījumiem, un manuprāt, tā ir bijusi veiksmīga. Tur bija speciālistu komanda no dažādām valstis un pašvaldības iestādēm, tur bija atstrādāta kārtība un visi zina konkrēti savus pienākumus. Tas bija starptautisks Baltijas jūras valstu projekts. Izmantojam iespējas, ko piedāvā dažāda veida apmācības un iesaistīšanās projektos, ko organizē nereti nevalstiskais sektors. Mēs tur iesaistām savus darbiniekus, lai viņi piedalītos ar savām idejām un spējām, un vienlaicīgi gūtu arī plašāku redzējumu. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairāki sociālo dienestu vadītāji kā nozīmīgu sadarbību, kas veicina sociālā darba sistēmas attīstību nacionālā mērogā, norāda uz sadarbību ar Labklājības ministriju. Sadarbības raksturojumā tiek minēti gan Labklājības ministrijas izstrādātās vadlīnijas un metodiskie ieteikumi, gan atbalsts supervīziju un sociālo darbinieku apmācību organizēšanā.

Vienā intervijā tika akcentēts, ka pašvaldības sociālais dienests aktīvi piedalās Latvijas pašvaldību sociālo dienestu apvienības darbā un Pašvaldības savienības veselības jautājumu komitejas sēdēs, kur diskutē par jauninājumiem sociālā darba sfērā:

Ir Latvijas pašvaldību sociālo dienestu apvienība, kura aktīvi darbojas un piedalāties valdes sēdēs, aktīvi izmantojam Pašvaldības savienības veselības jautājumu komitejas sēdes un pēc komitejas sēdēm sanākam arī apvienībā kopā, izdiskutējam. Notiek aktīva savstarpējā komunikācija, sekošana likumdošanai, iespēju robežās sniedzam savus atzinumus, komentārus. (liels novads)

Projekti, kas intervijās tika pieminēti, tika raksturoti, kā nozīmīgi pieredzes apmaiņas veicināšanā, labās prakses pārņemšanā un sadarbības sekmēšanā:

Cits skatījums tur ir. Tu redzi citu pieredzi, un ka tu vari šo pieredzi pārņemt. Brauc uz pieredzes apmaiņu, nošpiko, ko gribas ieviest, un vislabāk ir, kad izdodas ieviest to pie sevis. (vidējs novads)

Iegūstam jaunas atziņas, savādāku skatījumu no cita skata punkta. [...] Katrs varbūt domājam egoistiski, par savu teritoriju un tamlīdzīgi, bet reāli apzinos, ka nevaram visus pakalpojumus paši nodrošināt. Labi, ka varam sadarboties starp novadiem. Zinu, ka apkārtējie novadi sadarbojas supervīzijās. (vidējs novads)

Vēl cita sociālā dienesta vadītāja kā lielāko ieguvumu no starptautiskiem projektiem saskata iespēju redzēt, ka citas sabiedrības ir tolerantākas, un mācīties no tām:

Tā ir tolerance. Viņi [norvēģi] uzskata par goda lietu, ka piedalās dažādās sabiedriskās aktivitātēs, caur kurām viņi atbalsta tos cilvēkus, kuriem varbūt dzīvē neiet tik labi. Viņi iesaistās šajās aktivitātēs brīvprātīgi. Cik no mūsu cilvēkiem ienāktu prātā vienkārši pāris reizes nedēļā aiziet uz pansionātu pie vecajiem cilvēkiem parunāties, pastaigāt kopā, palasīt grāmatu? (liels novads)

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

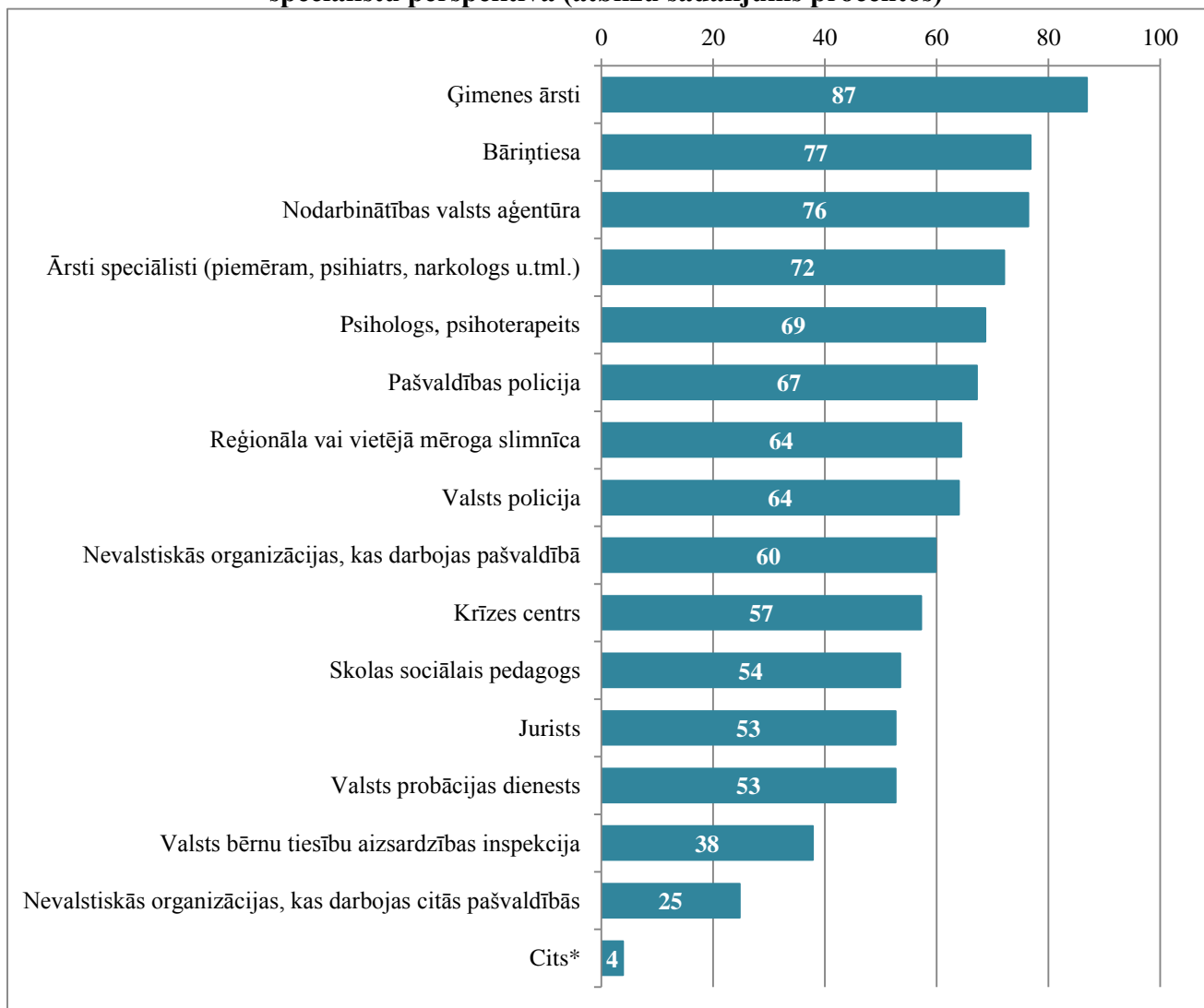
Sociālā darba speciālisti

Aplūkojot sociālo darba speciālistu viedokli par starpinstitucionālo sadarbību, redzams, ka tā ir plaša. Visbiežāk sadarbība ir bijusi ar ģimenes ārstiem (87%), kā arī bāriņtiesām, Nodarbinātības valsts aģentūru, ārstiem speciālistiem un slimnīcām, pašvaldības un Valsts policiju (64-77%), kā arī nevalstiskajām organizācijām, krīzes centriem u.c. (51.A.zīmējums). Kvalitatīvā pētījuma ietvaros iegūtā informācija rāda, ka visciešākā sadarbība sociālo dienestu speciālistiem ir ar bāriņtiesu, pašvaldības policiju un izglītības iestādēm, un tā ir saistīta ar gadījumu vadīšanu attiecībā uz ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Atkarībā no konkrētā gadījuma specifikas sadarbības partneri ir arī Valsts policija, veselības aprūpes iestādes, Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, Nodarbinātības valsts aģentūra, VSAA, krīzes centri un citas pašvaldības iestādes vai NVO:

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

Rīgas reģionā starpinstitucionālās sadarbības intensitāte ir nedaudz mazāka kā vidēji Latvijā: gandrīz visas organizācijas un speciālisti tika minēti retāk, izņemot pašvaldības policiju un juristus (51.B. zīmējums). Turpretī, Vidzemes reģions izceļas ar augstākiem sadarbības rādītājiem, īpaši ar policijas struktūrvienībām, ārstiem, bāriņtiesu un Valsts probācijas dienestu. Arī Zemgales reģiona sociālā darba speciālisti samērā bieži minēja, ka sadarbojas gan ar valsts, gan pašvaldības policiju. Latgales reģiona sociālā darba speciālisti vairāk kā citi minēja sadarbību ar Nodarbinātības valsts aģentūru. Kurzemes reģionā situācija ir tuvu vidējam Latvijas līmenim. Lielajos un vidējos novados sadarbības intensitāte kopumā ir augstāka nekā mazajos novados un, it sevišķi, republikas pilsētās.

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

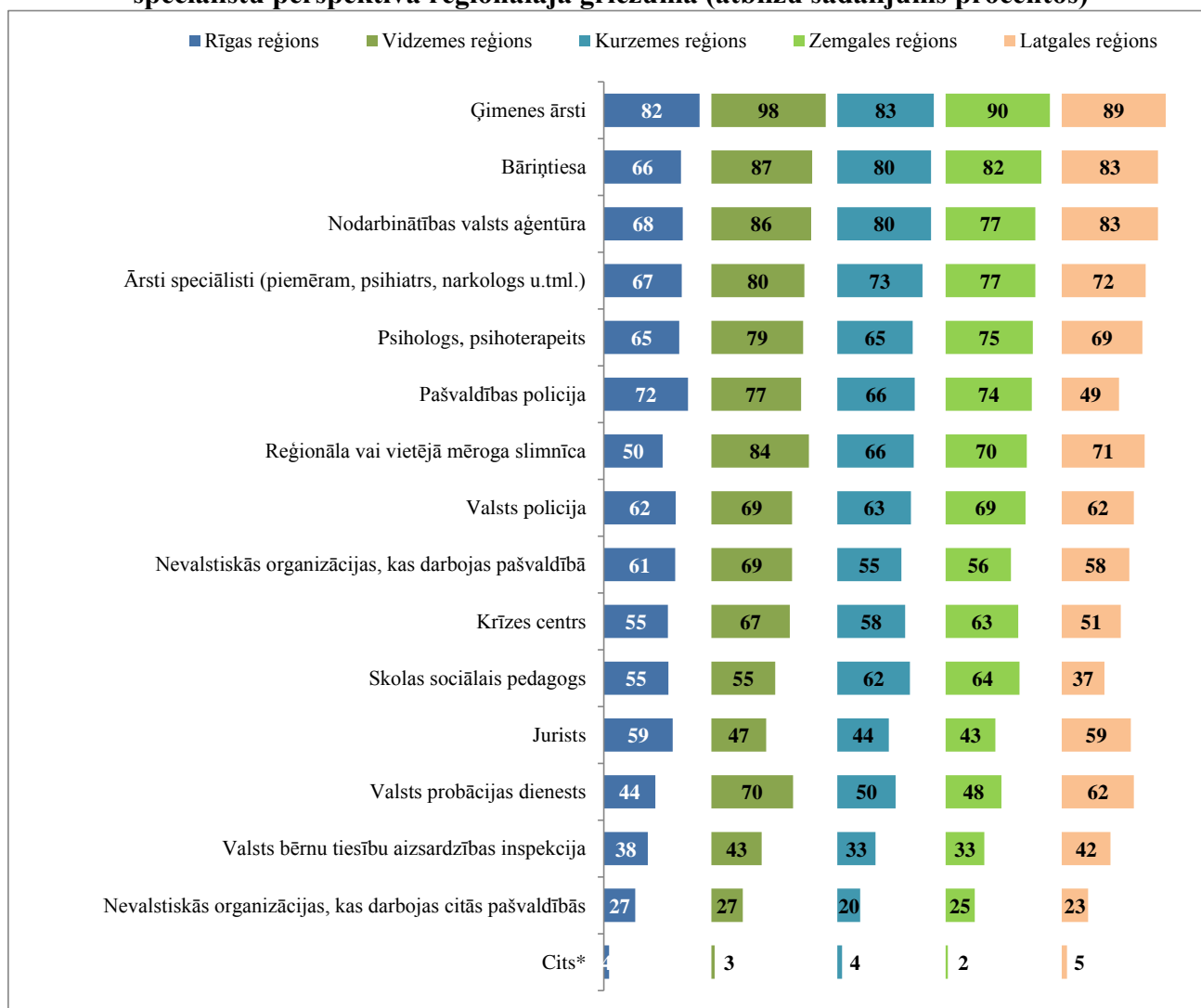


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Valsts līmeņa normatīvo regulējumu kā sadarbības pamatu visbiežāk izmanto sadarbībā ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju (to minēja 79% no tiem sociālā darba speciālistiem, kas ir sadarbojušies), kā arī Valsts probācijas dienestu, bāriņtiesu, Nodarbinātības valsts aģentūru, Valsts policiju un krīzes centriem (46-61%; 52. zīmējums). Pašvaldības izdotie saistošie noteikumi visbiežāk kalpo par pamatu sadarbībai ar pašvaldības policiju (36%), bāriņtiesu, skolu sociālajiem pedagogiem, krīzes centriem, psihologiem un psihoterapeitiem, juristiem (26-36%). Uz iestāžu starpā noslēgto savstarpējo līgumu pamata lielākoties sociālā darba speciālisti sadarbojas ar krīzes centriem (43%), kā arī NVO, kas darbojas tajā pašā vai citās pašvaldībās, psihologiem un psihoterapeitiem (21-29%). Ļoti bieži sadarbība notiek uz mutiskās norunas pamata speciālistu starpā: piemēram, attiecībā uz ģimenes ārstiem to minēja 62% aptaujāto sociālā darba speciālistu. Citi partneri, sadarbība ar kuriem notiek uz mutiskās vienošanās pamata vismaz 50% gadījumu, ir NVO, ārsti speciālisti, slimnīcas un skolu sociālie pedagogi.

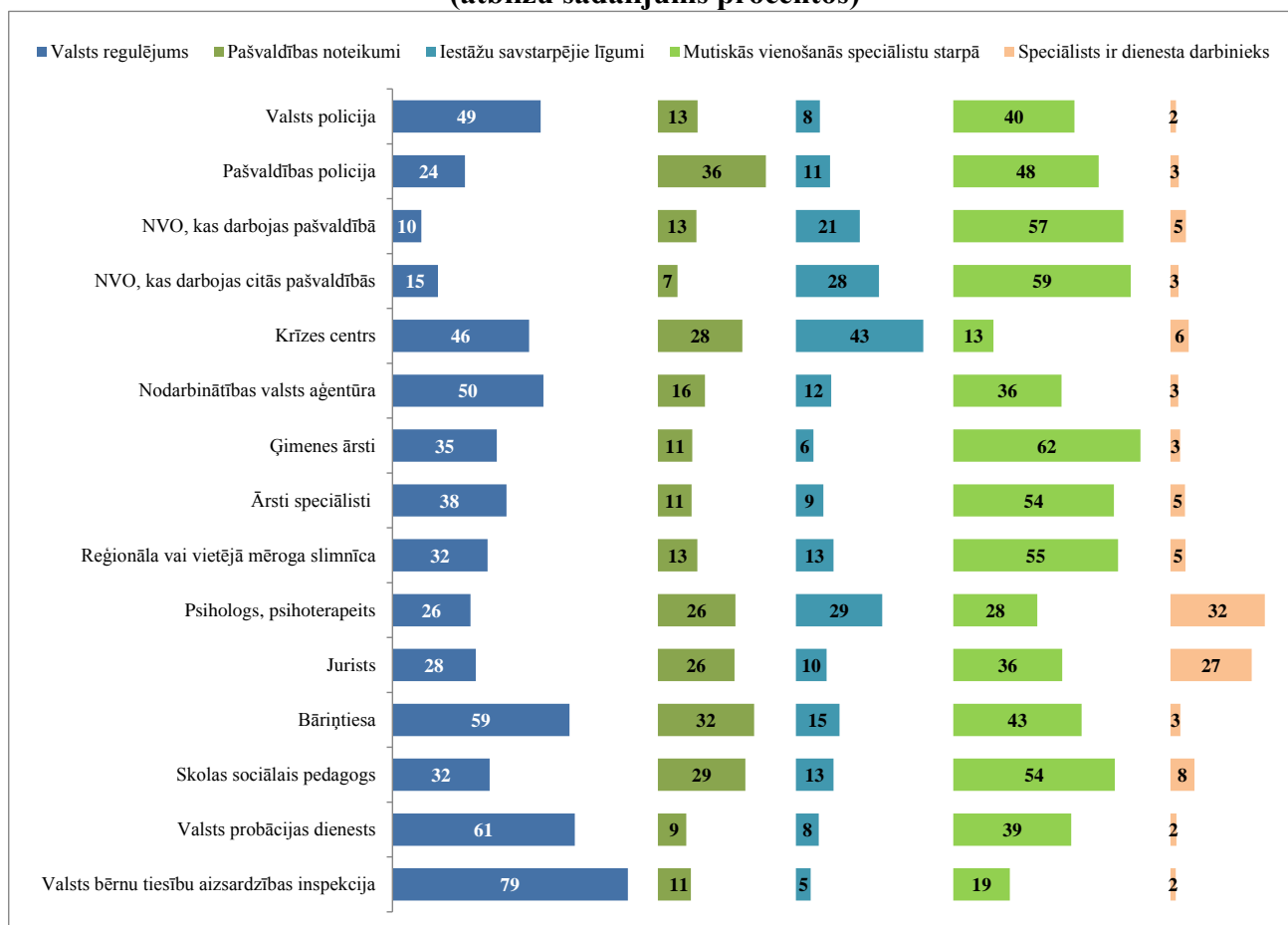
51.B. zīmējums. Sociālo dienestu starpinstitucionālās sadarbības partneri – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: Visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

52. zīmējums. Starpinstitucionālās sadarbības pamats – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



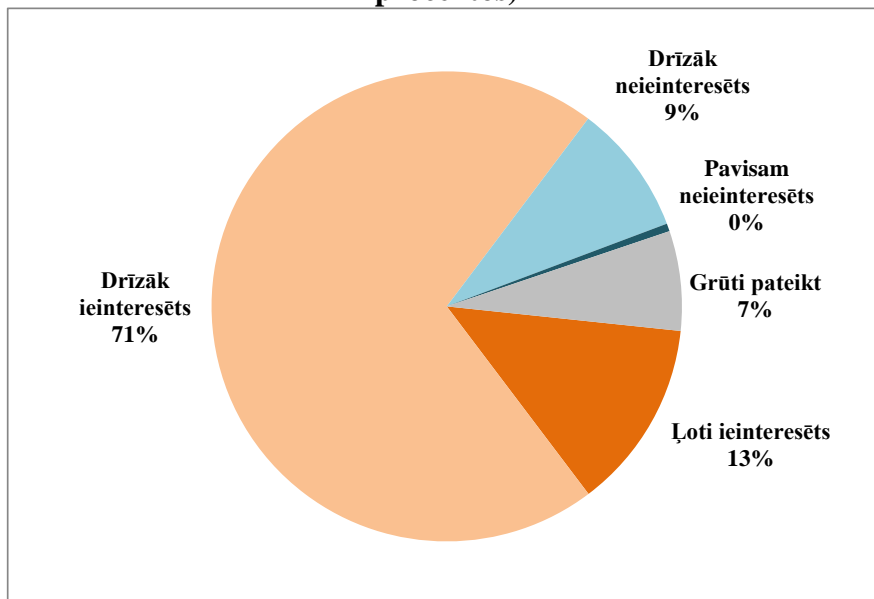
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: respondenti, kuri ir sadarbojušies ar konkrēto institūciju, organizāciju vai speciālistu

Vērtējot sadarbības partneru (izstāžu, organizāciju vai speciālistu) ieinteresētību sociālā dienesta klientu problēmu risināšanā, sociālā darba speciālisti līdzīgi kā dienestu vadītāji visbiežāk (71%) izvēlējās atbildi „drīzāk ieinteresēti”, kamēr 13% raksturo ieinteresētības līmeni kā ļoti augstu un 10% – kā drīzāk neieinteresēti (53.A. zīmējums). Vērtējums ir diezgan līdzīgs gan reģionu, gan citu respondentu apakšgrupu griezumā (53.B. zīmējums).

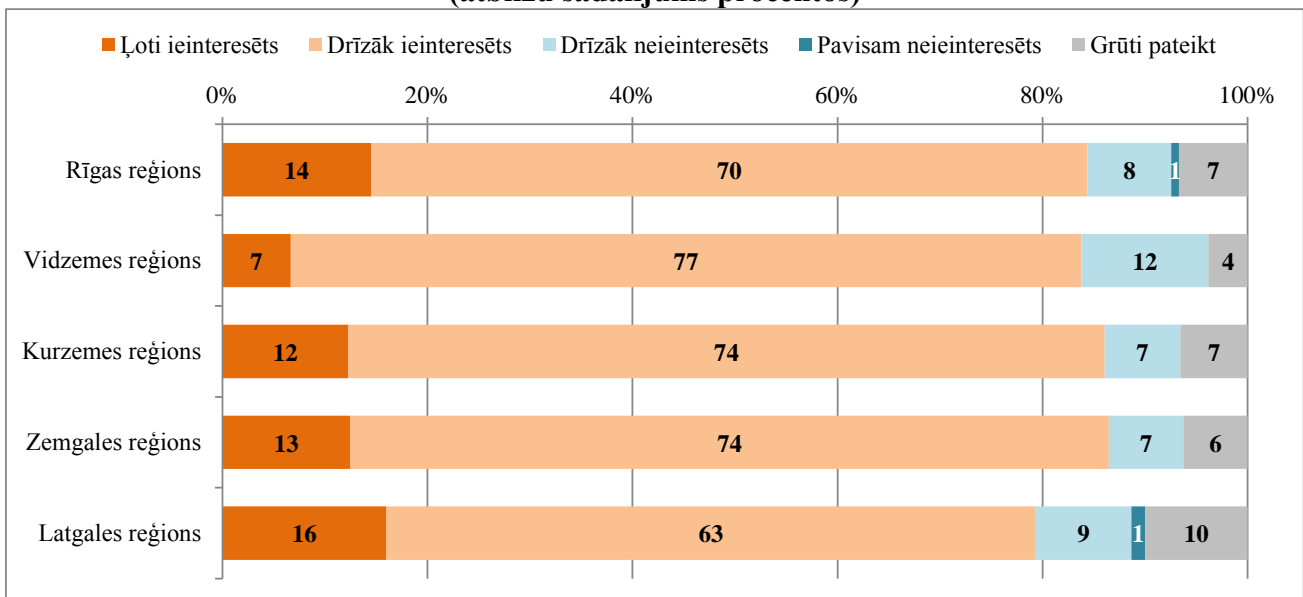
71% aptaujāto sociālā darba speciālistu ir drīzāk apmierināti ar sadarbības iestāžu/ organizāciju vai speciālistu palīdzību klientu situācijās vai problēmās un 9% ar to ir pilnīgi apmierināti (54.A. zīmējums). Negatīvo vērtējumu („drīzāk” vai „pilnīgi neapmierināts”) pauda 14% respondentu. Apmierinātības līmenis nedaudz virs vidējā ir Zemgales reģionā (kopumā 86% sociālā darba speciālistu ir apmierināti ar sniegto palīdzību), kā arī lielajos novados (87%). Savukārt Latgales reģiona sociālā darba speciālisti pozitīvus vērtējumus izteica nedaudz retāk (73%; 54.B. zīmējums).

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



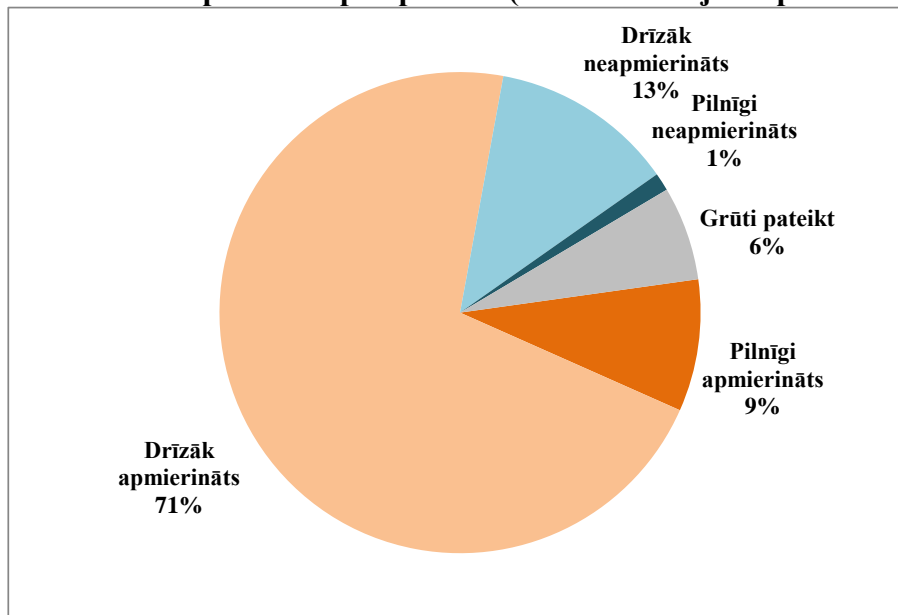
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

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



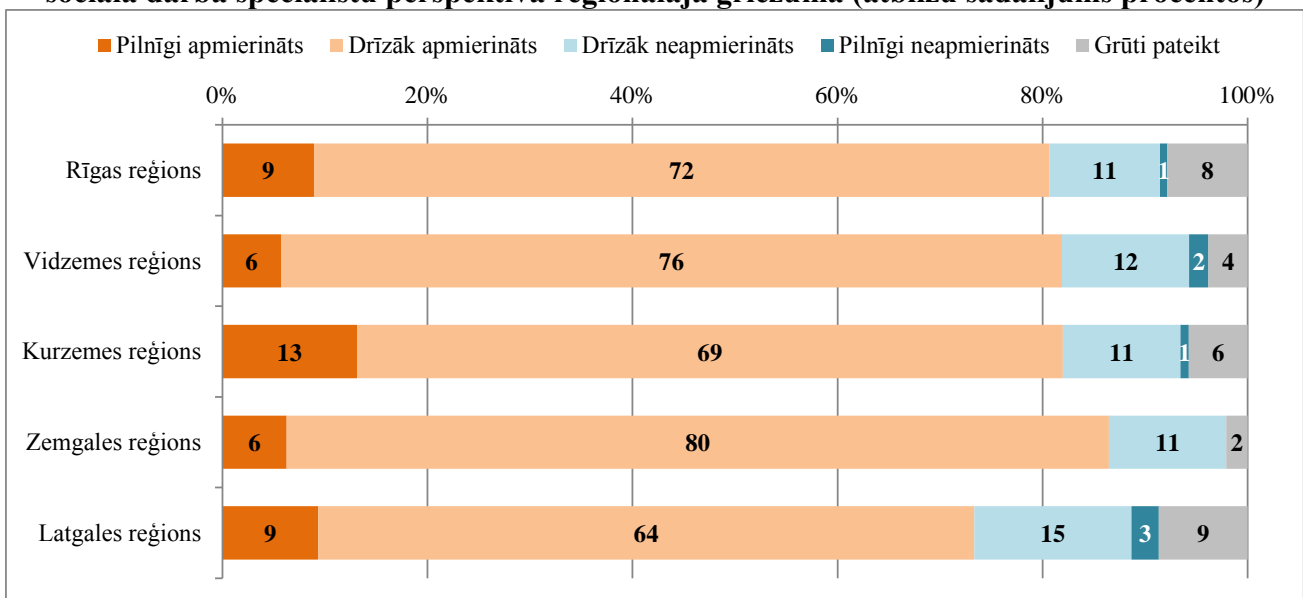
Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

54.A. zīmējums. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

54.A. zīmējums. Apmierinātība ar starpinstitucionālās sadarbības partneru sniegto palīdzību – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: Visi sociālā darba speciālisti, N=744

Saskaņā ar kvalitatīvajā izpētē sociālā darba speciālistu sniegto viedokli, starpinstitucionālās sadarbības viens no galvenajiem ieguvumiem ir informācijas apmaiņa par konkrēto klienta problēmsituāciju un vienošanās par saskaņotu tālāko darbību. Dažādu institūciju savstarpēji saskaņota darbība ir ļoti būtiska, lai novērstu nepamatotu klientu „raustīšanu”, nevajadzīgu traumēšanu, kā arī lai veicinātu klientu sadarbības problēmu risināšanā, jo situācijā, kad dažādiem dienestiem ir atšķirīgi viedokļi, klienti no nelabvēlīgām ģimenēm dažkārt nesaskaņas izmanto, lai nedarītu neko un izvairītos no risinājumu meklēšanas:

Piemēram, ir viena krīzes situācija, tā ir viena ģimene, un ja mēs pieņemam, ka tagad tajā ģimenē ies bāriņtiesa, sociālais dienests, policija un vēl kāds, tad tā jau nav intervence, bet uzbrukums ģimenei.

Mēs sarunājam, kurš aizies apskatīties un novērtēs situāciju. Tas ir, izejot no individuāla gadījuma un problēmas, lai nav tā, ka visi tagad skrien un prasa vienu un to pašu. (republikas nozīmes pilsēta)

Mēs cenšamies aicināt visus - nāciet, izrunāsim, tikai tad rīkosimies. Lai nebūtu tā, ka bāriņtiesa dara savu, mēs it kā savu, un sanāk kā sanāk. (liels novads)

Ir svarīgi, ka klienti redz, ka es neesmu viena sociālā darbiniece, kas viņiem visu laiku skaidro kaut ko, ko viņi pat varbūt negrib īsti, bet ka ir vairāk cilvēku, institūciju pārstāvju, ka mēs virzām to klientu uz vienu pusi, nevis katrs uz savu. (liels novads)

Sociālo dienestu speciālistiem ikdienā nākas sadarboties ar daudzām institūcijām un speciālistiem, un sadarbības pieredzes ir atšķirīgas. Visveiksmīgākā sadarbība ir tajos gadījumos, kad sadarbības pieredze ir ilgstoša un balstīta gan uz darbā iegūtu pieredzi un profesionalitāti, gan vēlmi palīdzēt cilvēkiem.

Personīgie kontakti, kas ir izveidojušies padsmiit gadu garumā, darbinieku profesionalitāte, iepriekšējā pieredze gadījumu risināšanā un sadarbībā. Tas ir galvenais. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai sadarbotos, ir svarīgas savstarpējās attiecības – kāds tu cilvēks, kā tu prasi. Tā vēlme palīdzēt tam cilvēkam, nevis tikai tā formāli, bet tiešām vēlme. (mazs novads)

Vieglāk ir sadarboties ar savas pašvaldības darbiniekiem, grūtāk ir ar tiem, ko neesi redzējis vaigā, bet kopumā, cik man ir gadījies, lielāks procents ir pozitīvi. Piemēram, zvani uz kādu [reģiona nosaukums] novadu un lūdz apsekot dzīvesvietu, lai ātri noskaidrotu faktu par cilvēka atrašanās vietu, un līdz šim tas fakts, ka es esmu sociālais darbinieks, un tas otrs arī ir sociālais darbinieks, tas nostrādā pozitīvi. (vidējs novads)

Problēmsituācijas risinājumu veiksmi bieži nosaka arī tas, vai problēma ir savlaicīgi pamanīta un sociālā dienesta speciālisti ir laikus informēti. Šī brīža situācija skolu savstarpējā konkurencē un princips „nauda seko skolēnam” veicina to, ka skolās ģimenes problēmas dažkārt tiek slēptas un informācija līdz sociālajam dienestam nonāk tikai jau krīzes situācijā, kad bērni no ģimenes ir jāizņem. Protams, ir arī tādi gadījumi, kad skolu pārstāvji, īpaši, sociālie pedagogi laicīgi ziņo par problēmām, bet jāņem vērā, ka ne visās skolās ir sociālie pedagogi:

Patīkami, ja skolu sociālie pedagogi jau laikus spēj apjaust problēmu un ziņo dienestam, ka vajag pieslēgties, nevis gaida, kad problēma jau ir samilzusi. Labi, ka ir starpprofesionāļi, ir regulāras tikšanās un notiek informācijas apmaiņa. (vidējs novads)

Novadā ir divas skolas. Tās slēpj problēmas. Nauda tomēr seko skolēnam. Tas, kas notiek mājās, ne katrreiz interesē skolu, diemžēl, kaut gan būtu jābūt informācijai no skolas. (vidējs novads)

Es domāju, ka skola slēpj informāciju. Negrib to negatīvo laist uz āru. Viņi slēpj, bet tas jau nav risinājums. Jāstrādā jau ar to bērnu ir tagad. (liels novads)

Skolai vajadzētu uzreiz ziņot par kādām uzvedības problēmām, ja viņi redz, ka tas nav saistīts ar adoptēšanos skolā, bet ir regulāras. Principā būtu jāziņo. (bijušais sociālais darbinieks)

Ja sadarbība ir saistīta ar ģimenēm ar bērniem, iesaistītie sociālo dienestu speciālisti lielākoties ir konkrētā gadījuma vadītāji. Gadījumu vadīšanā starpinstitucionālā sadarbība parasti notiek ilgstošākā laika periodā, notiek starpprofesionāļu sanāksmes, kas tiek protokolētas, un gadījumi tiek monitorēti.

Sociālā dienesta darbinieka loma ir tāda, ka viņš ir gadījuma vadītājs. Mēs iegūstam informāciju mūsu kompetences ietvaros, bet tas ir atkarīgs no gadījuma. Ja tas ir ģimenēm ar bērniem, tad sociālais darbinieks ir tas, kas strādā ar šo gadījumu dienesta kompetences ietvaros. (liels novads)

Mēs savstarpēji tikšanās laikā protokolējam sarunu, vai ir starpinstitūciju protokols, kur vienojamies par uzdevumiem, ko un kurš dara. (vidējs novads)

Citos gadījumos starpinstitucionālā sadarbība var izpausties arī kā atsevišķas vajadzības risināšana, kur risinājums tiek organizēts dažādu iestāžu darbiniekiem sazvanoties, piemēram, situācijā, ja slimnīca sazinās ar sociālo dienestu un nepieciešama klienta nogādāšana uz mājām, sociālā dienesta speciālists sadarbībā ar pašvaldības transporta nodrošinātājiem un slimnīcu organizē personas nogādāšanu mājās:

Atkarībā no situācijas. Ja tā ir tikai klienta nogādāšana no slimnīcas uz māju, tad tas ir tikai telefona zvans, organizējam transportu vai vietu, kur vest cilvēku. Ja ir kāds skolas gadījums, tad tiek piesaistīts psihologs vai bāriņtiesa. Atkarīgs arī no tā, kas ir ieinteresētā persona, ja sauciens nāk no dienesta puses, tad mēs vairāk vadām to procesu. Ja palīdzību prasa no ārpuses, mēģinām pieslēgties. (vidējs novads)

Gadījums: tantuks nokritis, sasitis roku, pati slikti staigā. Piezvanu uz aprūpes centru, es zinu, ka viņiem ir mašīna. Man aprūpes centra direktore saka, ka man tai mašīnai nav šofera. Viņu šoferis tajā dienā dežūrē uz ātrās palīdzības. Viņš nekur nevar braukt. Es tūlīt zvanu uz [pašvaldības nosaukums] transportu, tur man iedod šoferi. Mēs tā sadarbojamies. Viss tas tiek organizēts momentā. (mazs novads)

Kā jau minēts iepriekš, problēmu risināšanai darbam ar nelabvēlīgām ģimenēm ar bērniem jau šobrīd ir likumos noteikti pienākumi starpinstitucionāli sadarboties, kā arī ir izstrādāti metodiskie norādījumi sadarbībai. Vairāki sociālo dienestu speciālisti zināja stāstīt arī to, ka viņu pašvaldībā ir izstrādāta pašvaldības domes instrukcija, kā šādos gadījumos jārikojas:

Mums ir izstrādāta domes instrukcija – ja nonāk pie kāda gadījuma, kādi ir nākamie soļi, kā to risināt. Vadoties pēc tā, iesaistītās puses strādā. (liels novads)

Pašvaldībā ir starpinstitucionālā komanda, ko nosaka Bērnu tiesību aizsardzības likums, ka tādai ir jābūt. Tā saistās ar bērnu tiesībām. [...] Sprotam, kādus speciālistus būtu nepieciešams piesaistīt pēc gadījuma specifikas. Visticamākā sadarbība ir ar policiju, skolu, krīzes centru, bāriņtiesu, no kurienes ir kāds darbinieks. Tas nav attīstījies, bet būtu vērtīgi, ja piedalītos arī ģimenes ārsti. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairāki sociālo dienestu speciālisti arī norāda, ka attiecībā uz darbu ar nelabvēlīgām ģimenēm ar bērniem sadarbības partneru vidū speciālisti ir atsaucīgi un necenšas izvairīties no dalības starpprofesionāļu komandā un kopīgi risināt problēmas:

Mums nav tādu problēmu, kad jāmin kāds normatīvais akts, norādot, ka tā ir tava kompetence. Kopīgi mēģinām risināt, nosakot, kas kuram pa soļiem jādara. (liels novads)

Attiecībā uz nepieciešamību mainīt kādus tiesību aktus, lai sekmīgāk nodrošinātu starpinstitucionālo sadarbību, intervēto sociālo dienestu speciālistu domas atšķiras. Ir sociālo dienestu speciālisti, kas uzskata, ka tiesību aktos ir noteikts viss nepieciešamais, nepieciešams tikai šīs normas ievērot:

Īpaši nebūtu jābūt atsevišķiem MK noteikumiem par starpinstitucionālās sadarbības izveidi N pilsētā vai pašvaldībā. Likumā ir noteikts, ka pašvaldība iestādēm ir tiesības pieprasīt un saņemt informāciju. Tas ir noregulēts. (republikas nozīmes pilsēta)

Vai to vajag regulējumā, es nezinu. Nevar jau visu likumā noregulēt. (liels novads)

Neko vairāk nevajag, bet vajag izdarīt to pašu, kas jau ir, un būt ieinteresētām risināt to gadījumu. (mazs novads)

Likumā ir noteikts, ka, ja sociālajam dienestam ir nepieciešama informācija, tas ir tiesīgs to pieprasīt no attiecīgajām iestādēm. (republikas nozīmes pilsēta)

Rakstīts jau tas ir visur, gan darba pienākumos, gan amata aprakstos, paliek attieksmes jautājums. Neredzu jēgu kaut ko vēl tiesību aktos noteikt. (bijušais sociālais darbinieks)

Vairākās padziļinātajās intervijās arī izskan bažas, ka starpinstitucionālo sadarbību var arī par daudz „normativizēt”, jo, ja sadarbības speciālisti ļoti stingri turas pie kāda reglamenta un saka, ka tas un tas nav manā kompetencē, sadarbība parasti neveidojas pārāk veiksmīgi. Vairāku sociālo dienestu speciālistu vērtējumā primārajai ir jābūt vēlmei palīdzēt un risināt problēmsituācijas, sadarbojoties un meklējot kopīgus risinājumus, izmantojot visus pieejamos resursus:

Man liekas, kad tiesību aktiem ir jāregulē vadlīnijas, bet, ja sāks regulēt nianšes, tad varētu būt vēl grūtāka tā sadarbība. Es nezinu, kā var ar tiesību aktiem šo jautājumu noregulēt. (bijušais sociālais darbinieks)

Citiem sociālo dienestu speciālistiem šķiet, ka dažādu sadarbības partneru kompetences un pienākumus ir nepieciešams noteikt skaidrāk. Biežāk neskaidrās atbildības vai neapmierinātība ar noteikto atbildību tiek minēta attiecībā uz sociālo dienestu un bāriņtiesu sadarbību. Sociālo dienestu speciālisti arī norāda, ka ne tikai bāriņtiesām būtu jābūt pieejai sodāmības reģistram un informācijai par psihiatrijas pacientiem, bet arī sociālajiem dienestiem:

Sociālais dienests ir tas, kurš lai atrisinātu problēmu ar klientu, ir galvenais iniciators sadarbībai, citi mūs mazāk meklē. Kopumā sadarbību negribētu vērtēt ļoti augstu, joprojām ir problēmas sadarbības ietvaros, jo nav skaidras kompetences nodalītas, bāriņtiesa mūs var komandēt un labāk zināt, kas sociālajam dienestam ir jādara. Arī citas iestādes labāk zina, kas sociālajam dienestam ir jādara, bet tas ir tāpēc, ka viņiem ir ļoti skaidri zināmas savas darbības robežas un kompetences, un viņiem liekas, ka tas, kas nav viņu pienākums, tas ir jādara sociālajam dienestam. (liels novads)

Mēs varam pieprasīt informāciju. Bāriņtiesa vairāk var. Tomēr tur ir pieejams sodāmības reģistrs, arī psihiatrijas jomā, bet tad mēs arī varam palūgt bāriņtiesu šo informāciju uzzināt. Mums nav, mēs neredzam. Probācijas dienestā pabrīnījās, ka mēs to sodāmību neredzam. Pieņemts, ka mums nav pieejas. (republikas nozīmes pilsēta)

Pašlaik mūsu problēma ir bāriņtiesa. Sadarbība mums ir, bet mums atšķiras viedokļi kardināli. Šīs metodes, kā strādāt ar konkrētiem gadījumiem, ar ģimenēm, mums dienestam ir kardināli pretēji viedokļi ar bāriņtiesu. [...] Viņi uzskata, manuprāt, ka vienkārši nekas nav jādara, viss tāpat pāries. Bērni izaug... Kāpēc meklēt problēmu? Nekas taču nenotika. Cerēsim, nenotiks. Bet jūs paši zināt – tad, kad kaut kas notiek, parasti pirmais, ko jautā, ko darīja nevis tēvs ar mammu, bet ko darīja sociālais dienests. (mazs novads)

Padziļinātajās intervijās ar sociālo dienestu speciālistiem atklājas, ka mazākās apdzīvotās vietās starpinstitucionālā sadarbība ir ciešāka, jo starpinstitucionālajā sadarbībā iesaistītie speciālisti ir labāk pazīstami. No otras puses, šajos gadījumos lielākas grūtības ir nodrošināt informācijas konfidencialitāti attiecībā uz klientu. Intervijas kopumā parāda, ka prasība ievērot konfidencialitāti attiecībā uz personas sensitīvo informāciju ir konfliktā ar nepieciešamību izprast konkrēto gadījumu, lai izvēlētos piemērotāko veidu, kā sniegt atbalstu, īpaši asi šīs pretrunas izpaužas sociālo dienestu un ārstu sadarbībā:

Tagad tas, kas notiek Latvijā, man liekas, tūri savstarpējā sadarbībā starp institūcijām. Tu jau nevari atmest to konfidencialitāti. Mēs pazvanām, mums ārsts izstāsta. Bet tas jau nav iespējams lielās pilsētās, ka sociālais darbinieks pazvana ārstam, un viņš tev izstāsta. Mūs ārsts pazīst, viņš zina, kam viņš stāsta un ko. Protams, Rīgā pazvanīs viens sociālais darbinieks, tev pateiks – tā ir konfidenciāla informācija. Tas tā arī ir. Tajā pašā laikā tev atnāk cilvēks ar garīga rakstura problēmām, tev ar tādu jāstrādā, bet tu nemaz par to nezini. [..] Mums te tādā mazā miestīņā, jā, mēs sadarbojamies, viens par otru zinām un tā veiksmīgi noreāģējam. (mazs novads)

Īpaši lielo pilsētu sociālo dienestu speciālisti atzīmē, ka viņiem ir grūtības sastrādāties ar ģimenes ārstiem un citiem veselības aprūpes speciālistiem, un uzskata, ka tur risinājums ir jāmeklē Labklājības un Veselības ministriju līmenī.

Ar ģimenes ārstiem šobrīd katastrofāla sadarbība. Bet tur vajadzētu abām ministrijām – Labklājības un Veselības – strādāt pie šī jautājuma. (liels novads)

Bāriņtiesa ļoti sadarbojas, skolas, bērnudārzi. Varētu teikt, ka visi. Izņemot medicīnu – ģimenes ārsti, slimnīcas. Tas viss ir konfidenciali, mēs neko nedrīkstam zināt. Mums pat nevar godīgi pateikt, vai viņš vispār ir slimnīcā. (bijušais sociālais darbinieks)

Ne tikai ģimenes ārsti, bet arī Psihoneirológiskā slimnīca. Tur tu vispār neko nedrīksti, tu nedrīksti zināt, ka viņš tur ir. Ja tu nezini, kāpēc viņš nenāk uz konsultācijām, sarunām, kur viņš ir pazudis, ja mājās arī nav, tad traucē, jā, ka neko nesaka. (bijušais sociālais darbinieks)

Sadarbības ar veselības aprūpes speciālistiem trūkuma dēļ ir grūtības plānot atbalsta pakalpojumus personām ar draudošu invaliditāti. Ja nav zināms, vai ir piešķirta invaliditāte vai nav, ir ierobežotas iespējas plānot atbalstu mājokļa jautājumā, jo iespējas, izejot no konkrētā statusa, atšķiras. Sociālo dienestu speciālisti arī izjūt nepieciešamību zināt, vai viņu klientam ir garīga rakstura traucējumi, jo uzskata, ka tad ir jāizvēlas atšķirīga pieeja, kā ar personu runāt:

Es zinu, ka man tas ļoti pietrūka, ka es nezinu, kā viņam tur ir gājis pie tā ģimenes ārsta, būs tā invaliditāte vai nebūs. Man neviens neko nesaka, bet viņš pats neko nezina, jo tas klients ir tāds, kāds jau viņš ir. Ja viņam būtu invaliditāte, tad viņu neizdzītu no dzīvokļa, tad viņš attiecīgi varētu nokārtot kaut kādu pabalstu un turpināt dzīvot savā mājoklī. [..] Tas ir ļoti svarīgi, lai no tā ārsta uzzinātu, būs vai nebūs, vai cilvēkam ir jāiet uz patversmi. (bijušais sociālais darbinieks)

Man pietrūka arī zināšanas, ja ir garīgās slimības. Nav to zināšanu, kā ar to bērnu runāt. Tie ārsti jau mani arī nepamāca, viņi man pat nepasaka, ka viņš ir garīgi slim. (bijušais sociālais darbinieks)

Padziļinātājās intervijās sociālo dienestu speciālisti netieši raksturo veidus, kā viņi mēģina risināt starpinstitucionālās sadarbības grūtības. Viena no praksēm ir lūgt pašam klientam atnest izziņu no ārsta, lai iegūtu informāciju:

Mēs lūdzam viņu vērsties pie ārsta, lai izslēgtu veselības problēmas, lai zinātu, ka ar viņu viss ir kārtībā, ka viņš ir vesels, un atnest mums šo izziņu, lai mēs pārlicinātos. Ir mums bijuši gadījumi, kad klients saka, ka viss ir kārtībā, bet beigās izrādās, ka viņam ir garīga rakstura traucējumi, ka ar viņu ir pavisam savādāk jāstrādā. (republikas nozīmes pilsēta)

Cita pieeja ir telefonsarunā ar psihiatru iemācīties uzdot tādus jautājumus, lai iegūtu sev vajadzīgo informāciju, kā arī dokumentos, atbildes vēstulēs iemācīties izlasīt informāciju „starp rindām”:

Es zinu, ka dakteris man visus dokumentus nekad nedos, es nevaru no ārsta prasīt. Es esmu sadarbojusies arī ar psihiatriem. Es sazvanos ar psihiatru, es izstāstu kāda situācija ar to mūsu pacientu, viņš saka es nevaru Jums teikt. Es saku, es Jums uzrakstīšu tādu un tādu vēstuli, kurā es

prasīšu to un to, vai Jūs man sniegsiet atbildi. Viņš saka, ja Jūs man uzrakstīsiet tā un tā, es Jums sniegšu tādu un tādu atbildi, ja Jūs uzrakstīsiet šitā, es Jums varēšu sniegt tādu un tādu atbildi. Es esmu ar viņu vienojusies, es esmu sapratusi, kā es varu dabūt to informāciju, ko man vajag. Es viņam aizrakstu, viņš man atraksta. (bijušais sociālais darbinieks)

Mazākos novados, kur nav daudz iedzīvotāju, sociālo dienestu darbinieki cenšas uzturēt ar personām ar garīga rakstura traucējumiem kontaktu, sekot līdzi viņu gaitām un vajadzībām:

Ja ir nepieciešams, mēs momentā iesaistām citas institūcijas. No prakses. Atskan zvans, mums laukos ir viens cilvēciņš, psihiski nelīdzsvarots, stāv uz ceļa un mētājas ar akmeņiem. Piedodiet, sociālais darbinieks viens pats uz turieni neskries. Tas ir vairāk nekā skaidrs. Momentā mēs ziņojam policijai. Ar policiju braucam uz notikuma vietu, un jau pa ceļam, runājot ar to cilvēku, mums tie cilvēki, it īpaši tiem, kam ir smagākas problēmas, veselības, sevišķi ar psihiskām novirzēm, mēs cenšamies uzturēt kontaktu ar viņiem. Regulāri viņus pārbaudām, regulāri esam lietas kursā, kas tur notiek. [..] Tas tiek ļoti, ļoti operatīvi darīts. (mazs novads)

Mazākos novados problēmsituāciju identificēšanā ir iesaistīts plašāks dažādu pakalpojumu sniedzēju loks, piemēram, bibliotekāri un pastnieki, jo visi viens otru pazīst. Daudzos gadījumos pastnieki ir tie, kas ziņo par kādu problēmsituāciju:

Mums ir ļoti laba sadarbība ar psihiatriem un narkologu, ar ģimenes ārstiem. Ar visiem – bibliotekāriem, pastniekiem, jo bieži vien pastnieki noziņo kādu situāciju, kas kaut kur ir pamanīts. (vidējs novads)

Ar pagastu pārvaldēm ir tiešām laba sadarbība. Tā ir ļoti, ļoti laba, jo sociālais darbinieks viens jau neko nevar izdarīt, ja nav tā atbalsta no apkārtniekiem. (vidējs novads)

Par formālas un neieinteresētas sadarbības gadījumiem sociālo dienestu speciālisti intervijās stāstīja maz. Tomēr atsevišķi negatīvi gadījumi tika minēti. Piemēram, viens no bijušajiem sociālajiem darbiniekiem raksturoja savu pieredzi, kad skolu sociālie pedagogi starpprofesionāļu sanāksmēs piedalījās formāli – atnāca, nosēdēja noteikto laiku un aizgāja, bet aktīva dalība nelabvēlīgo ģimeņu problēmu risināšanā un bērnu tiesību aizstāvēšanā netika veikta:

Kaut vai skolu sociālie pedagogi, bija tādi, kas negribēja sadarboties. Bet viņiem ir jāsadarbojas, un tad viņi atbrauc, atsēž un brauc prom! Bet, ja uz to sadarbību iziet, tad visi vairāk vai mazāk iesaistās. Policisti labprāt sadarbojas, bet visu laiku, atsaucoties uz likumiem, atrod argumentus, kas un kāpēc viņiem nav jādara. Arī ar bāriņtiesu ir līdzīgi, aizbrauc ar viņiem kopā, un tad dzirdi – nu vispār jau mums tas nav jādara. (bijušais sociālais darbinieks)

Intervijās tika minēts, ka atsevišķos gadījumos skolām ir atšķirīgs priekšstats par to, ka informācija un iejaukšanās ir nepieciešama steidzīgi, un skolu pārstāvji uzskata, ka var sūtīt rakstiskas vēstules, tērējot tam daudz laika, lai gan sociālā dienesta speciālisti uzskata, ka iejaukšanās ir nepieciešama tūlīt:

Brīžiem ir tā, ka viena otra skola pieprasa sūtīt rakstisku iesniegumu, bet ir gadījumi, kad informācija ir vajadzīga tūlīt, jo kamēr dokuments aiziet, paiet laiks. Situācija mainās pa minūtēm sarežģītās ģimenēs. (republikas nozīmes pilsēta)

Viens no bijušajiem sociālajiem darbiniekiem dalījās ar pieredzi, kur sadarbības grūtības ar policiju bija saistītas ar to, ka policijas pārstāvji uzskata, ka policija nedrīkst uzlauzt dzīvokli un apcietināt sievieti, kurai atņemtas bērnu aprūpes tiesības un kas nepilda aizliegumu tikt ar bērniem. Konkrētajā piemērā bērni pusaudži bija aizbēguši no krīzes centra, bet māte, kurai atņemtas bērnu

aprūpes tiesības, policijas, bāriņtiesas un sociālā dienesta pārstāvjus nelaida dzīvoklī, kurā uzturējās aizbēgušie bērni. Sastopoties ar šādiem gadījumiem, kad gan sociālā dienesta, gan bāriņtiesas, gan arī policijas darbinieki ir bezspēcīgi nekavējoties iejaukties un nodrošināt bērnu tiesību ievērošanu, sociālo dienestu speciālisti zaudē motivāciju strādāt un kā konkrētajā gadījumā – iet prom no darba sociālajā dienestā un meklē citu darba vietu:

Ar policiju ļoti grūti. Man bija viens gadījums, kas arī bija ļoti smags un izsita no līdzsvara. Man bija divas meitenes, kuras regulāri bēga no rehabilitācijas centra. Katrreiz policija zvanīja un prasīja. Mamma rakstiski apliecināja, ka bērni dzīvo pie viņas, un ka viņa neatdos uz rehabilitācijas centru, bet policija teica, ka viņi neko nevar darīt. Viņiem tiesības durvis uzlauzt nav, nekā nav, jo tas ir sociālā darbinieka pienākums dabūt tos bērnus ārā no turienes. [...] Viņiem ir tāds likums, ka viņi tieši tāpat kā mēs piekļauvē pie durvīm, neviens neatver, nu labi - uz redzēšanos! Bet situācija nemainās, jo mēs atkal redzam, ka bērni neiet uz skolu, redzam to vecāku dzīvesveidu, kur notiek tā pati dzeršana, un viss pārējais. Un tur bija arī pieauguši vīrieši, kur meitenes ir nepilngadīgas. Tu noskaties uz to situāciju, bet tu saproti, ka tu neko nevari darīt. Policija nevar, sociālais darbinieks nevar, bāriņtiesa nevar! [...] Mammai bija atņemtas tās aizgādības tiesības, un bāriņtiesa bija uzlikusi pilnīgu liegumu mammai vispār ar bērniem tikties un sarunāties. Bet sanāk tā, ka mamma pilnīgi visus lēmumus ignorē, bet neviens neko izdarīt nevar! [...] Tāda situācija, ka tu nesaproti, ko tu vari darīt. Es rakstīju uz policiju vairākas reizes oficiāli un ziņoju, ka mamma ir pārkāpusi likumus, jo bērnam ir jāatrodas tur, bet no policijas tika saņemta vēstule, ka paldies par sadarbību, ka esam ziņojuši! Un tad viņi uzsāka kriminālprocesu, bet kriminālprocess, paši zināt, cik Latvijā ilgi notiek. Ir tādas situācijas, kas ir jārisina uzreiz. (liels novads)

Viens cits bijušais sociālais darbinieks raksturoja situāciju, kad nesaskaņotas darbības dēļ, bāriņtiesa noniecina sociālā darbinieka vairāku mēnešu darbu, graužot speciālista motivāciju strādāt:

Man bija viena tāda situācija, kad es domāju, kad nu viss, es iešu projām, tajā pašā dienā. Bet es tiešām jutos ļoti emocionāli aizskarta, kad mēs ar ģimeni strādājām un strādājām. [...] Mēs ar klienti runājām par to, ka viņai vajag nopirkt malkas plītiņu, viņa dzīvo laukos, vīrs varētu rūpēties, par to, lai būtu sagādāta malka, viņai būs jāiet uz šķūnīti pēc malkas ik pa laikam, bet viņiem ir arī malkas apkure dzīvoklī. Un tā runa gāja par to, ka lai viņa sagatavotu bērniem normālu ēdienu, viņai vajag to plītiņu, kurai ir virsma, uz kuras var gatavot ēst. Un tas vienlaicīgi arī sildītu to virtuvi. Un mēs ar viņu ļoti daudz strādājām, es viņu tomēr nomotivēju atrast ss.lv, kur var nopirkt tādu plītiņu. [...] Es uzskatīju, ka viņai ir pašai jānopērk šī plītiņa, nevis man ir jāaizbrauc pie kaut kāda īpašnieka, jāiedod pašvaldības pabalsts, lai viņai nopirktu plītiņu. Viņai ir pašai jākārtto lietas, un mēs bijām tikuši tik tālu, ka viņa jau bija atradusi ar manu palīdzību to plītiņu, bija jau sarunāts, ka viņa sameklēs mašīnu, ar ko aizbraukt pakal, jo tad, kad viņiem vajag braukt pēc šņabja, viņi vienmēr māk atrast mašīnu, vai tad, kad viņiem vajag kaut kādas savas lietas nokārtot, bet tad, kad bērni jāved pie daktera vai pēc plītiņas jābrauc, tad sociālajam dienestam jānodrošina. Es uzskatu, ka viņiem ir pašiem jāmacās prasmes, un es domāju, ka viņi būtu gala finālā gandarīti, kad viņa pati to ir izdarījusi. Bet uz Ziemassvētkiem Bāriņtiesa viņiem uzdāvināja gāzes plīti un gāzes balonu un pateica, ka sociālais dienests vispār nav strādājis ar ģimeni. Un tad tas viss, ko es darīju, bija nulles vērtībā. [...] Un tā ir tā situācija, kur tā sadarbība sabrūk, jo Bāriņtiesai ir vieglāk, ka tā. (vidējs novads)

Starpinstitucionālo sadarbību dažādu institūciju starpā apgrūtinā arī tas, ka tajos gadījumos, kad nelabvēlīgās ģimenēs notiek kāds traģisks notikums, vienmēr tiek meklēti vainīgie. Līdz ar to paš aizsardzības nolūkos iestāžu vadība un darbinieki bieži vien izvēlas uzbrukuma pozīciju un norāda, ka vainīga ir kāda cita iestāde vai speciālists, bet tas grauž komunikāciju, kas nepieciešama starpinstitucionālās sadarbības īstenošanai:

Sākumā man bija kaut kādas situācijas, kad es domāju, ka man ar bāriņtiesu ir labi izveidota sadarbība. Kamēr nenāk situācijas, kad saproti, nu nē. [...] Ja kaut kas notiek, tad vienmēr tiek

meklēts vainīgais un, protams, ka iesaistītās institūcijas sargā pašas sevi. Un, protams, ka tad, kad ir grūtības, vienmēr ir viegli noairēt uz kādu citu. Un tur arī sabrūk šī institucionālā sadarbība. Jo vienmēr ir jāatrod kāds vainīgais. (bijušais sociālais darbinieks)

Kopumā padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu speciālistiem parāda, ka starpinstitucionālā sadarbība ir nepieciešama ļoti daudzu klientu mērķa grupu gadījumos, tomēr visregulārāk sociālā darba speciālisti iesaista sadarbības partnerus sociālo gadījumu risināšanā ar mērķa grupu – ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Šajos gadījumos ir nepieciešama bāriņtiesas, policijas un izglītības iestāžu iesaistīšanās, kā arī sadarbība ar veselības aprūpes iestādēm un krīzes centriem. Lai sniegtu atbalstu personām pēc ieslodzījuma un palīdzētu risināt viņu mājokļa jautājumu, notiek sadarbība ar Valsts probācijas dienestu, kā arī pašvaldības departamentiem, kas atbildīgi par mājokļa jautājumiem:

Probācijas dienests ir vairāk pieaugušajiem, kas ir pilngadīgi personas, jo kā mēs zinām šobrīd atgriežas ļoti daudz no ieslodzījuma, kad viņi vēl ir uzraudzībā, tad sniedz to informāciju gan viņi mums, gan mēs viņiem, kā tas darbs sokas, lai viņš nenonāk atpakaļ ieslodzījuma vietā (republikas nozīmes pilsēta)

Lai sniegtu sociālo palīdzību bezdarbniekiem darbības vecumā, sociālie dienesti sadarbojas ar Nodarbinātības valsts aģentūru. Lai sniegtu atbalstu personām ar invaliditāti, kā arī personām pēc uzturēšanās slimnīcā vai ar draudošu invaliditāti, sociālo dienestu speciālistiem ir nepieciešama sadarbība ar veselības aprūpes speciālistiem.

Apkopojot sociālo dienestu vadītāju un sociālo dienestu speciālistu viedokļus par starpinstitucionālo sadarbību, redzams, ka visbiežākie starpinstitucionālās sadarbības partneri ir bāriņtiesa, Nodarbinātības valsts aģentūra un ģimenes ārsti, savukārt visretāk kā sadarbības partneri ir atzīmētas nevalstiskās organizācijas, kas darbojas citās pašvaldībās. Šādas tendences ir sastopamas gan sociālo dienestu vadītāju, gan sociālo dienestu speciālistu sniegtajās atbildēs. Galvenās atšķirības abās grupās vērojamas attiecībā uz sadarbības partneru atzīmēšanas biežumu: sociālo dienestu vadītāji ievērojami biežāk atzīmē visus starpinstitucionālās sadarbības partnerus, jo viņi sniedz atbildi par visa dienesta darbu, bet sociālo dienestu speciālisti sniedz atbildi tikai par savu pieredzi pēdējo divu gadu laikā.

Padziļinātajās intervijās minētās starpinstitucionālās sadarbības formas ir, pirmkārt, starpprofesionālu komandu veidošana, kad starpinstitucionālā sadarbība ir nepieciešama sociālo gadījumu risināšanai mērķa grupā ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi. Starpprofesionālu komandas darbs izpaužas gan apmainoties dokumentiem, gan tiekoties starpprofesionālu sanāksmēs, kas tiek protokolētas, gan veicot konkrēto ģimeņu apsekošanu. Citos gadījumos, piemēram, lai sniegtu atbalstu ar transporta pakalpojumiem pēc izrakstīšanās no slimnīcas, starpinstitucionālā sadarbība tiek īstenota, savstarpēji sazvanoties.

Sadarbības tiesiskais regulējums dažādu sadarbības partneru gadījumā ir atšķirīgs. Valsts līmeņa normatīvais regulējums biežāk tiek atzīmēts attiecībā uz sadarbību ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju, Valsts probācijas dienestu, bāriņtiesu, Nodarbinātības valsts aģentūru un Valsts policiju. Pašvaldību izdotie saistošie noteikumi visbiežāk ir par pamatu, lai veidotos sadarbība ar pašvaldības policiju, kā arī bāriņtiesu. Iestāžu starpā noslēgtie savstarpējie līgumi tiek slēgti gadījumos, kad ir vienošanās par noteiktu pakalpojumu sniegšanu, un tādi tiek slēgti, lai sadarbotos ar krīzes centriem, NVO, kas darbojas attiecīgajā pašvaldībā vai citās pašvaldībās, psihologiem vai psihoterapeitiem. Daudzos gadījumos psihologs vai psihoterapeits ir arī sociālā dienesta darbinieks. Būtiski uzsvērt, ka attiecībā gandrīz vai uz visiem sadarbības partneriem, izņemot sadarbību ar krīzes centriem, viens no visbiežāk atzīmētajiem sadarbības pamatiem ir mutiskās norunas vai vienošanās

speciālistu starpā. Gan sociālo dienestu vadītāju, gan sociālo dienestu speciālistu atbildes kopumā norāda uz līdzīgām tendencēm.

Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu vērtējums par sadarbības partneru ieinteresētību palīdzēt risināt klientu problēmas atklāj, ka sociālo dienestu vadītāji un sociālā darba speciālisti to vērtē līdzīgi: virs 80% aptaujāto sniedz pozitīvu vērtējumu, no tiem 10% uzskata, ka sadarbības partneri ir ļoti ieinteresēti palīdzēt risināt klientu problēmas. Kritisku vērtējumu, ka sadarbības partneri drīzāk nav ieinteresēti palīdzēt risināt klientu problēmas, sniedz vien apmēram 10% aptaujāto abās grupās. Līdzīgs atbilžu sadalījums ir arī jautājumā par apmierinātību ar sadarbības iestāžu/ organizāciju vai speciālistu palīdzību klientu situācijās vai problēmās: pilnīgi apmierināti ar to ir zem 10% aptaujāto, bet apmēram 70% aptaujāto abās grupās ir drīzāk apmierināti. Kritisku vērtējumu (atbilde „drīzāk neapmierināts”) sniedz vidēji apmēram 15% (sociālo dienestu vadītāju vidū – 18%, sociālo dienestu speciālistu vidū – 13%).

SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU KVALIFIKĀCIJA UN PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE

Sociālā darba kvalitāti būtiski ietekmē speciālistu zināšanas, iespējas sekot jaunākajām sociālā darba tendencēm, piedalīties tālākizglītībā, saņemt atbalstu supervīzijas veidā u.tml., tādēļ pētījumā tika aplūkota sociālā darba speciālistu izglītība, viņu tālākizglītības vajadzības, viedoklis par saņemto atbalstu supervīzijās, kā arī citi ar profesionālās kompetences pilnveidi saistītie jautājumi.

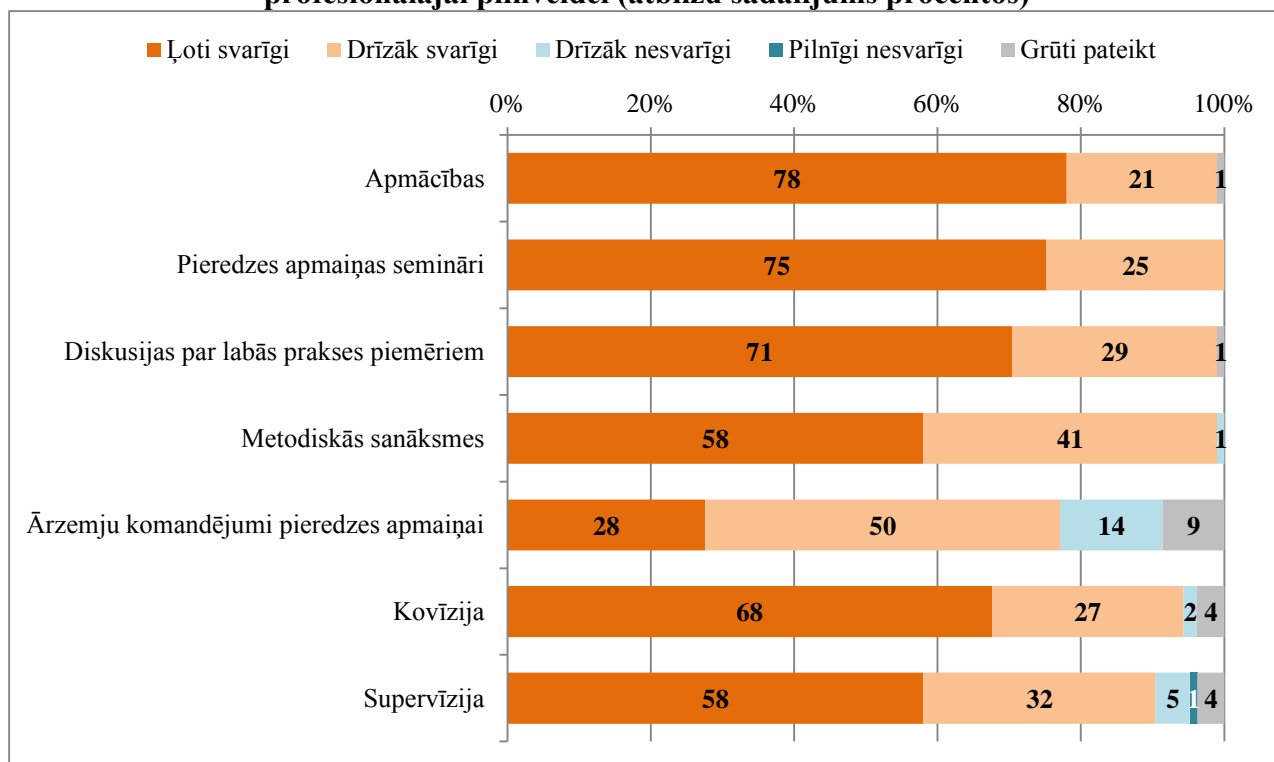
Sociālo dienestu vadītāji

Kvalitatīvās izpētes ietvaros sociālo dienestu vadītāji kopumā ļoti atzinīgi vērtē sava sociālā dienesta speciālistu profesionālās kompetences, taču arī uzskata, ka profesionālā pilnveide nevar apstāties un zināšanas nepieciešams nemitīgi atsvaidzināt un papildināt. Šādu nostāju atbalsta arī sociālā darba speciālisti, tādēļ nav nepieciešama īpaša darbinieku motivēšana, lai apmeklētu apmācības, norāda dienestu vadītāji.

Savu darbinieku profesionālās kompetences es vērtēju augstu, uzskatu, ka darbinieki ir ar pieredzi, ir darbinieki, kas strādā ilgstoši, ir uzkrājuši kontaktus un spēj risināt dažādas situācijas. Protams, ir gadījumi, kad darbinieki izdeg. Bet kopumā uzskatu, ka varu paļauties uz saviem darbiniekiem, un domāju, ka tā ir vērtība. Bet tas, ka profesionālās kompetences ir jāpaaugstina, tas arī ir nebeidzams stāsts. (republikas nozīmes pilsēta)

Vērtējot savas personīgās profesionālās pilnveides vajadzības, kvantitatīvā pētījuma ietvaros tika noskaidrota sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dažādiem apmācību veidiem (55.A. zīmējums).

55.A. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kopumā kā vissvarīgākos savai personīgajai profesionālajai pilnveidei sociālo dienestu vadītāji atzīst apmācības un pieredzes apmaiņas seminārus (attiecīgi 78% un 75% atbilžu „ļoti svarīgi”). Salīdzinoši vismazāk svarīgie profesionālās pilnveides pasākumi sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai (28% „ļoti svarīgi”; 55.A. zīmējums). Gandrīz tikpat svarīgas kā apmācības sociālo dienestu vadītājiem ir diskusijas par labās prakses piemēriem (71% uzskata, ka tās ir ļoti svarīgas), savukārt metodiskās sanāksmes par ļoti svarīgāk atzīst 58% sociālo dienestu vadītāju. Izņemot metodiskās sanāksmes, pārējos iepriekš minētos profesionālās pilnveides pasākumus republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīst par „drīzāk svarīgiem”, kamēr citi – par „ļoti svarīgiem”.

Runājot par savstarpējo profesionālo atbalstu, kovīzija (sociālo darbinieku savstarpējais atbalsts) sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir svarīgāka par supervīziju (attiecīgi 68% un 58% „ļoti svarīgi” atbilžu īpatsvars; 55.A. zīmējums). Attiecībā uz šiem diviem atbalsta veidiem vērojamas atšķirības dažādu pašvaldību starpā. Kovīziju kā ļoti svarīgu personīgās profesionālās pilnveides instrumentu biežāk atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji, kā arī dažāda lieluma novadu, izņemot republikas nozīmes pilsētas, sociālo dienestu vadītāji. Sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, kovīziju retāk atzīst kā ļoti svarīgu savai personīgajai profesionālajai pilnveidei. Savukārt attiecībā uz supervīzijas lomu izglītība dod pretējo efektu – tieši tie sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, supervīziju biežāk atzīst par ļoti svarīgu savai pilnveidei. Republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji retāk nekā citi uzskata, ka viņu profesionālajai pilnveidei būtu svarīga supervīzija, kas, iespējams, ir saistīts ar liela apjoma administratīvo, nevis profesionālo darbu, kas veicams šiem vadītājiem.

Arī kvalitatīvās izpētes rezultāti rāda, ka sociālo dienestu vadītāju starpā nepastāv vienprātība par supervīziju lietderīgumu sev un sociālā darba speciālistiem, jo to izmantošanā ir bijušas dažādas pieredzes. Vairums sociālā dienesta vadītāju pauž nostāju, ka tās ir nepieciešamas, jo tās (1) palīdz paskatīties uz savu problēmu no malas, (2) palīdz novērst profesionālo izdegšanu vai sniedz nozīmīgu atbalstu tās laikā, kā arī (3) palīdz uzturēt kontaktus ar kolēģiem no citām pašvaldībām.

Es varu teikt par savu pieredzi. Man ir bijusi individuālā supervīzijas pieredze un arī grupas supervīzija. Varbūt tas ir atkarīgs no supervīzētāja, kas [to] vada. Es abās reizēs biju apmierināta. Supervīzija man palīdzēja ieviest skaidrību un pieņemt lēmumus, kas sākumā likās pilnīgi neiespējami. (vidējs novads)

Man ir cilvēki līdz pat izdegšanas sindromam. Ja var izrunāties un atrisināt šīs problēmas, un kaut kā atvieglot šo stāvokli, tad es domāju, kāpēc nē, kāpēc neparunāties ar kādu gudrāku cilvēku. (republikas nozīmes pilsēta)

Tajos gadījumos, kad tuvojas šī izdegšana, pēc supervīzijām, ne uzreiz, ne nākošajā, ne aiznākamajā dienā, bet es jūtu darbiniekos savādāku degsmi, es jūtu, ka viņi ir tādi atvērtāki, viņiem rodas lielāka interese. Viņi ārpus darba laika piedalās tur un piedalās tur, viņiem tiek atvērts redzējums uz kaut ko citu, ne tikai darbu. (vidējs novads)

Sociālo dienestu vadītāji, kuri atbalsta supervīziju nepieciešamību, norāda, ka ieguvumi no tām nav uzreiz saskatāmi, taču ilgākā laikā posmā darbiniekos ir novērojamas pozitīvas izmaiņas – viņi kļūst atvērtāki un motivētāki darboties. Tomēr tāpēc, ka ieguvumus no supervīzijas uzreiz nevar tik viegli saskatīt, dažkārt sociālā dienesta vadītājiem pastāv grūtības pārliecināt savus darbiniekus par to nepieciešamību. Piemēram, viena no sociālā dienesta vadītājām stāsta, ka viņai sākotnēji ir bijis ļoti grūti pārliecināt savus darbiniekus par supervīziju izmantošanu, kā arī šobrīd viņa dažkārt saskaras ar

neizpratni. Šajā situācijā sākotnēji svarīgākais arguments, motivējot darbiniekus, bija normatīvā regulējuma prasības.

Es kā vadītāja redzu, kur ir izmantotas komandu supervīzijas un ir uzlabojumi. Bet tas bija ilgs un grūts ceļš, līdz darbinieki to ir pieņēmuši kā resursu. Vēl joprojām tas nav viennozīmīgi, man kā vadītājai tas, ka likumā ir noteiktas arī supervīzijas, ir bijis kā palīgs, lai darbiniekus piespiestu, ievirzītu vēlamajā virzienā, bet, paldies dievam, pieredze ir bijusi pozitīva... Tā ir jauna lieta, un esam cilvēki, kas paši mēģina ar visu tikt galā, un tad ir reakcija – priekš kam man ir jāiet un jārunā, ja man ir noslogojums un lietas, kas stāv, tad kāpēc man puse dienas ir jāklausa, kā iet citiem, un jāstāsta, kā man iet? Tam ir vajadzīgs laiks. (republikas nozīmes pilsēta)

Ar supervīzijām es kā vadītāja varbūt esmu arī apmierināta, jo mēs tur satiekamies, pārrunājam. Bet darbinieki man īpaši ar supervīzijām nav apmierināti. Viņi uzskata, ka dažreiz supervīzija pāriet tādā vispārīgā runāšanā. Pārspriežam, kā man tur iet, kā jums tur iet. Un tad mēs lielāko daļu runājam, kā pie manis, kā vajadzētu būt. Jā, mēs to izrunājam. Ir speciālists, kas to visu uztver un pasniedz, kā vajadzētu darīt. Teorētiski mēs jau arī zinām, kā to vajag darīt. [...] Darbinieki kaut kā nav par supervīzijām. Viņi gribētu kaut ko praktiskāku. (mazs novads)

Pēc sociālo dienestu vadītāju teiktā, ir sociālā darba speciālisti, kas supervīzijas uzskata tikai par „tukšu runāšanu”, kam tiek tērēti laika un finanšu resursi, jo nevienam no dalībniekiem netiek iedota „gatava recepte” gadījuma atrisināšanai. Tāpat tiek minēts, ka mūsu sabiedrībā kopumā nav ierasts savas problēmas apspriest ar citiem, bet gan tās apspiest vai risināt pašiem. Līdzīgs viedoklis izskan arī no daļas sociālo dienestu vadītāju puses, kuri apšaubā piedāvāto supervīziju kvalitāti.

Ja man nebūtu jāatrisina tie paši jautājumi kā – es aizbraucu uz supervīziju, atgriežos nullē, kad pati rēķinu, pati domāju. Rezultātā man ir cita atbilde, nekā mēs tur esam uzmodelējušas. Bijām vienā seminārā ar citu novadu kopā. Mēs tur bijām pirmo reizi. Visi centāmies risināt vienu problēmu, ieteikumu jūra, bet tur meitenēm ir savs gadījums. Es jau jūtu, ka tur cilvēki neņem mani par pilnu, neņem pasniedzēju, kas vada lekciju, par pilnu. Kad braucām mājas, bāriņtiesa saka – labākais, ka visas reizes, kuras es tur braucu, risina vienu un to pašu. Vienīgais secinājums, ka, paldies Dievam, mums kopā nekā nav jārisina, ka mēs aizbraucām mājās. Un, paldies Dievam, ka mēs tikai vienu reizi tur braucām. Tas nav labais piemērs, bet tas izskaidro cilvēka ‘es’. Esmu iemācījusies sēdēt beigās, lai nav jārunā. Esmu sevi apzinājusi. Daudzas reizes ir tā, ka redzi sevi no malas un saproti, ka ne vienmēr vajag iesaistīties. (mazs novads)

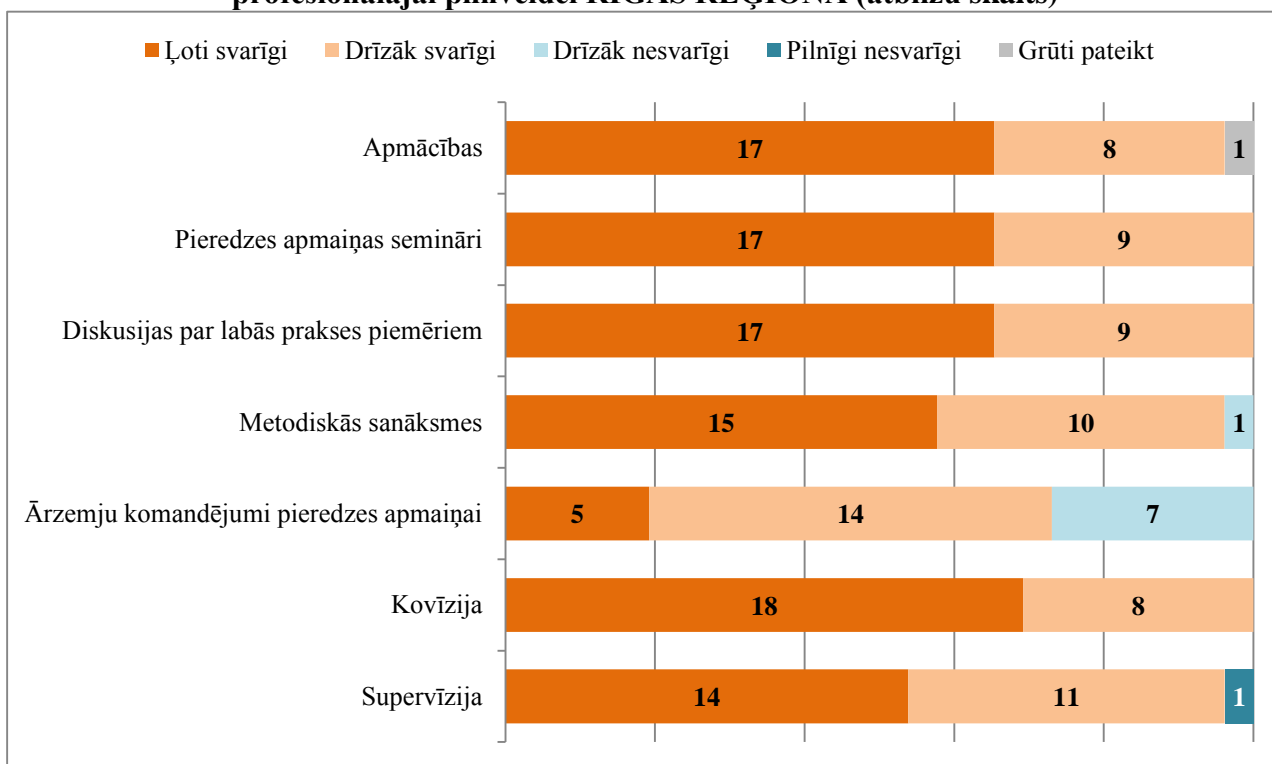
Es neesmu liels piekritējs visām supervīzijām, es uzskatu, ka tas ir modes kliedziens ar diezgan sliktu kvalitāti. Mēs paši uz vietas taisām tādas kā supervīzijas, mēs pārrunājam šos gadījumus, izspēlējam paši savā starpā. Uzskatu, ka to līmenis ir diezgan zems un dīvainā kārtā, kā sāka realizēt projektu, tas palika uzreiz dārgāks. Otrkārt, tas skar manu budžetu. Lai tās organizētu, ir nepieciešama naudiņa. (republikas nozīmes pilsēta)

Runājot par šobrīd piedāvāto valsts apmaksāto supervīziju, atsevišķi sociālo dienestu vadītāji vērsa uzmanību uz to pieejamību reģionos un, viņuprāt, nepietiekamo kvalitāti, piemēram:

Ko man dod tā supervīzija, ja viņa atbrauc, un tagad lūgšim Dievu, bet reāli te otrā dienā ir klients, kurš uz tevi bļauj, kliez, tevi var nolamāt. Kādu Dievu mēs te lūgšim!? [...] Ir jābūt kaut kādai psiholoģiskai palīdzībai, kur tev ir profesionāli psihologi, nevis bla-bla-bla. (republikas nozīmes pilsēta)

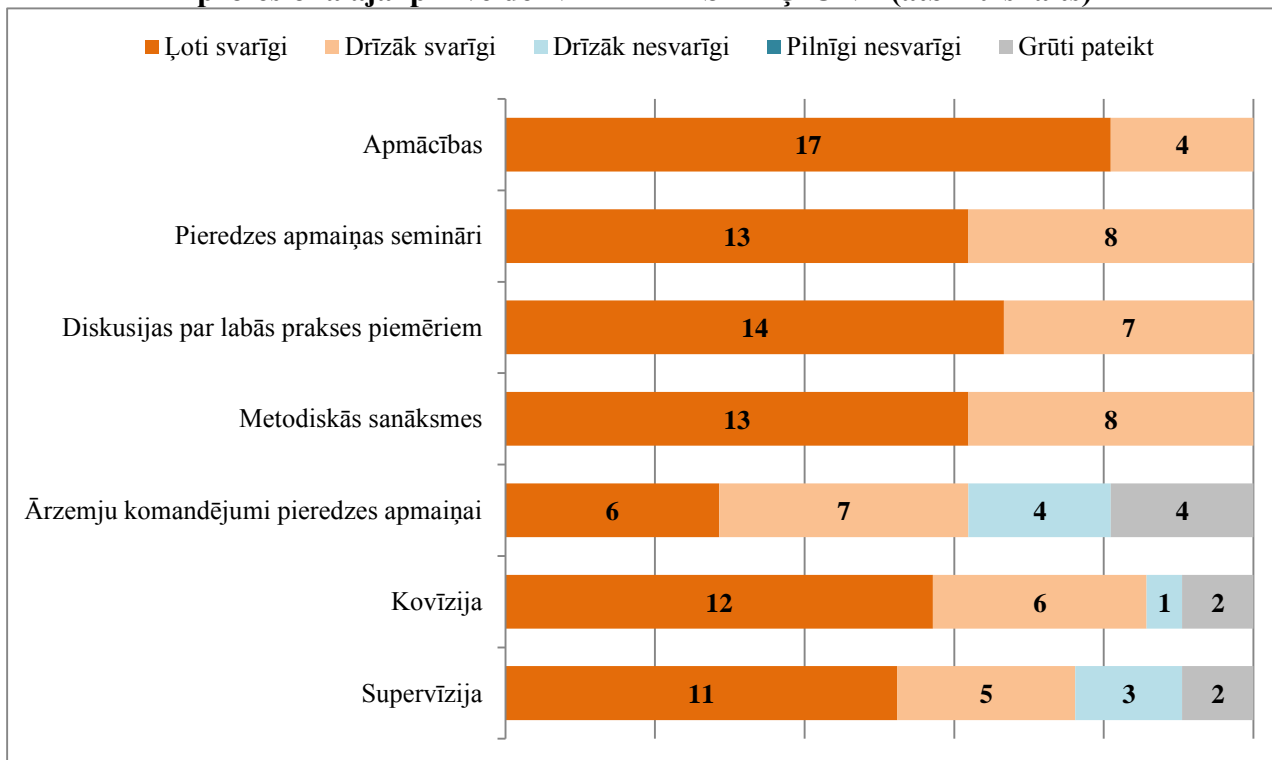
Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālo dienestu vadītāju viedoklis par dažādu pasākumu svarīgumu viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots 55.B. – 55.F. zīmējumā.

55.B. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu skaits)



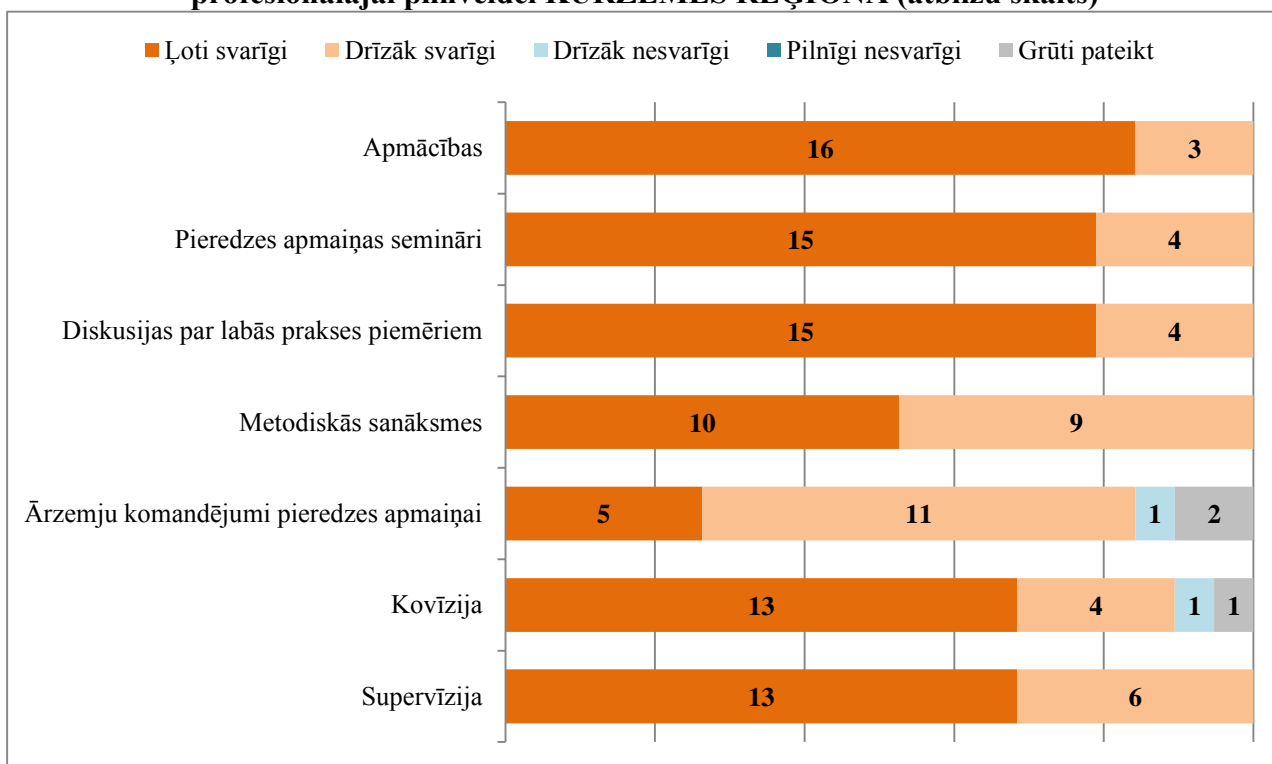
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

55.C. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



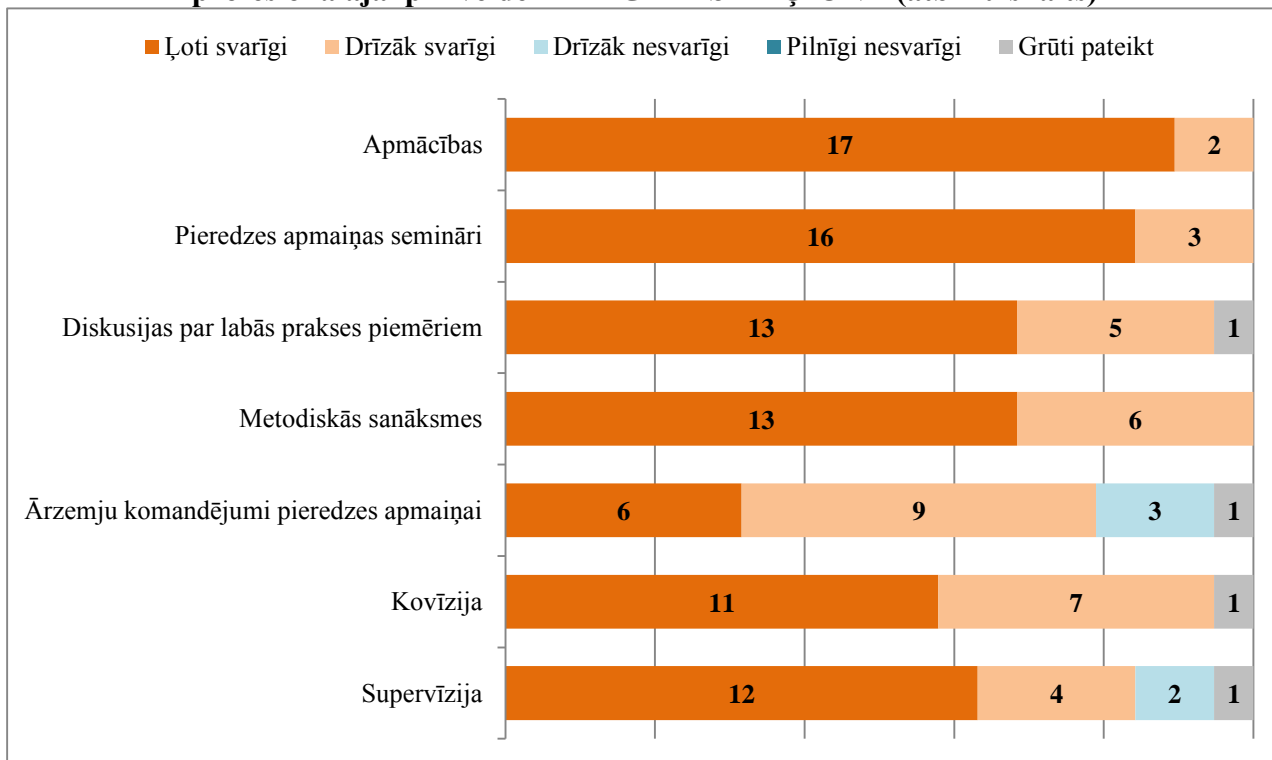
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

55.D. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



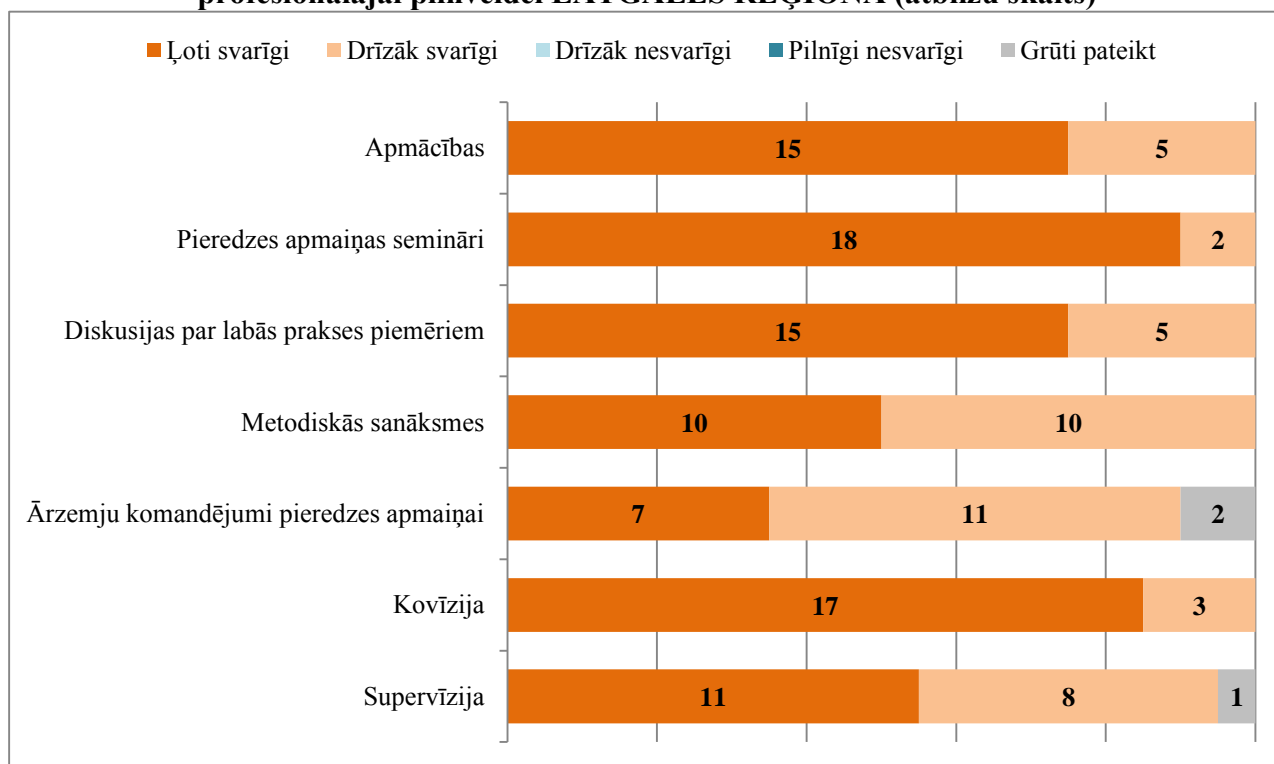
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

55.E. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

55.F. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

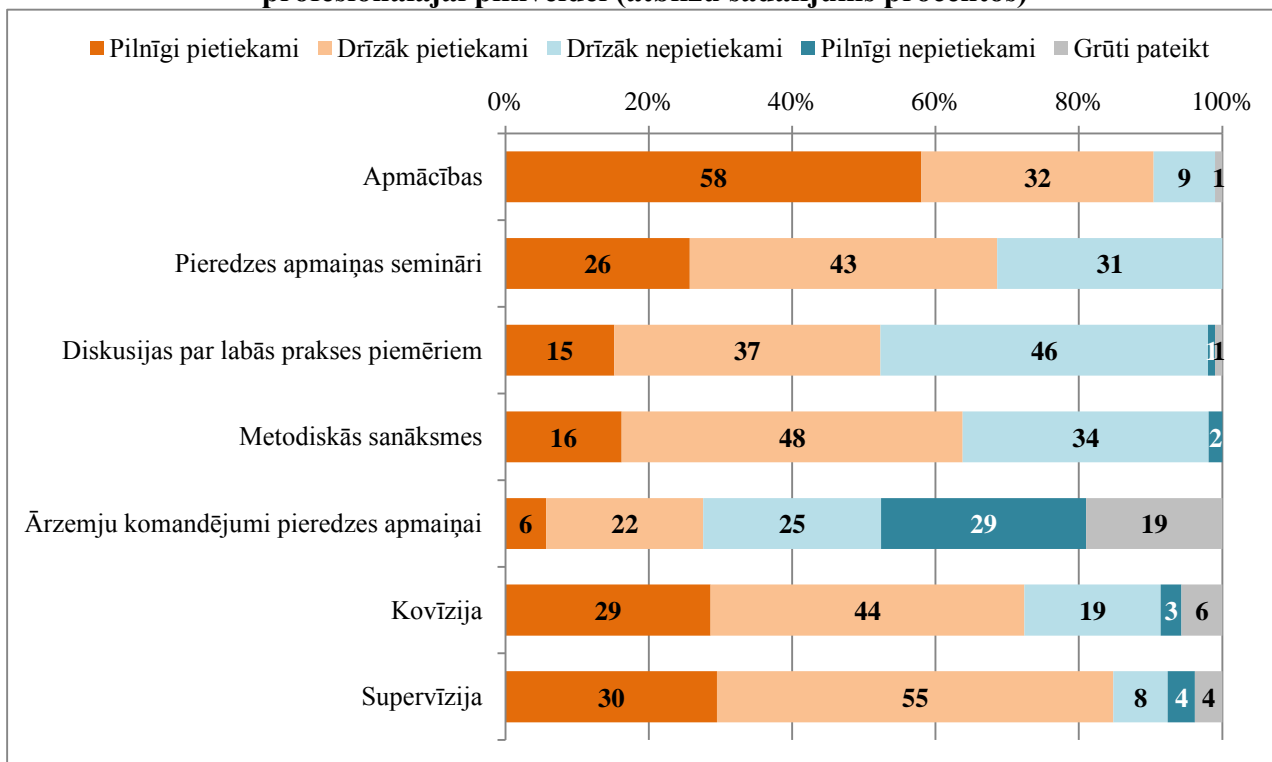
Dažādu profesionālās pilnveides pasākumu pieejamības vērtējums atklāj, ka sociālo dienestu vadītāji par vispieejamākajām personīgajai profesionālajai pilnveidei uzskata apmācības (58% uzskata, ka to pieejamība ir pilnīgi pietiekama; 56.A. zīmējums). Kvalitatīvās izpētes ietvaros iegūtā informācija rāda, ka tas ir arī tāpēc, ka pašvaldību vadība, sekojot normatīvo aktu prasībām, atvēl nepieciešamos līdzekļus sociālā dienesta darbinieku tālākizglītībai. Samērā augsta pieejamība sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir arī pieredzes apmaiņas semināriem, supervīzijai un kovīzijai.

Sociālo dienestu vadītāju viedoklis par diskusiju ar labās prakses piemēriem pieejamību dalās divās līdzīgās daļās – vieni uzskata, ka diskusijas ir pieejamas pilnīgi pietiekami vai drīzāk pietiekami, otra puse uzskata, ka tās ir nepietiekami pieejamas (56.A. zīmējums). Visbiežāk šādu diskusiju nepietiekamu pieejamību atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji. Savukārt pašvaldību lieluma griezumā tie ir republikas nozīmes pilsētu un vidējo novadu dienestu vadītāji. Vienlaikus biežāk nepietiekamu diskusiju pieejamību atzīmē sociālo dienestu vadītāji ar lielāku darba stāžu (tie, kas attiecīgās pašvaldības sociālo dienestu vada 11 un vairāk gadu).

Ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai ir tas pasākums, kurš sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei ir pieejams vismazāk. Par drīzāk vai pilnīgi nepietiekamu to atzīst 54% aptaujāto (56.A. zīmējums). Visretāk ārzemju komandējumi ir pieejami mazo un vidējo novadu sociālo dienestu vadītājiem.

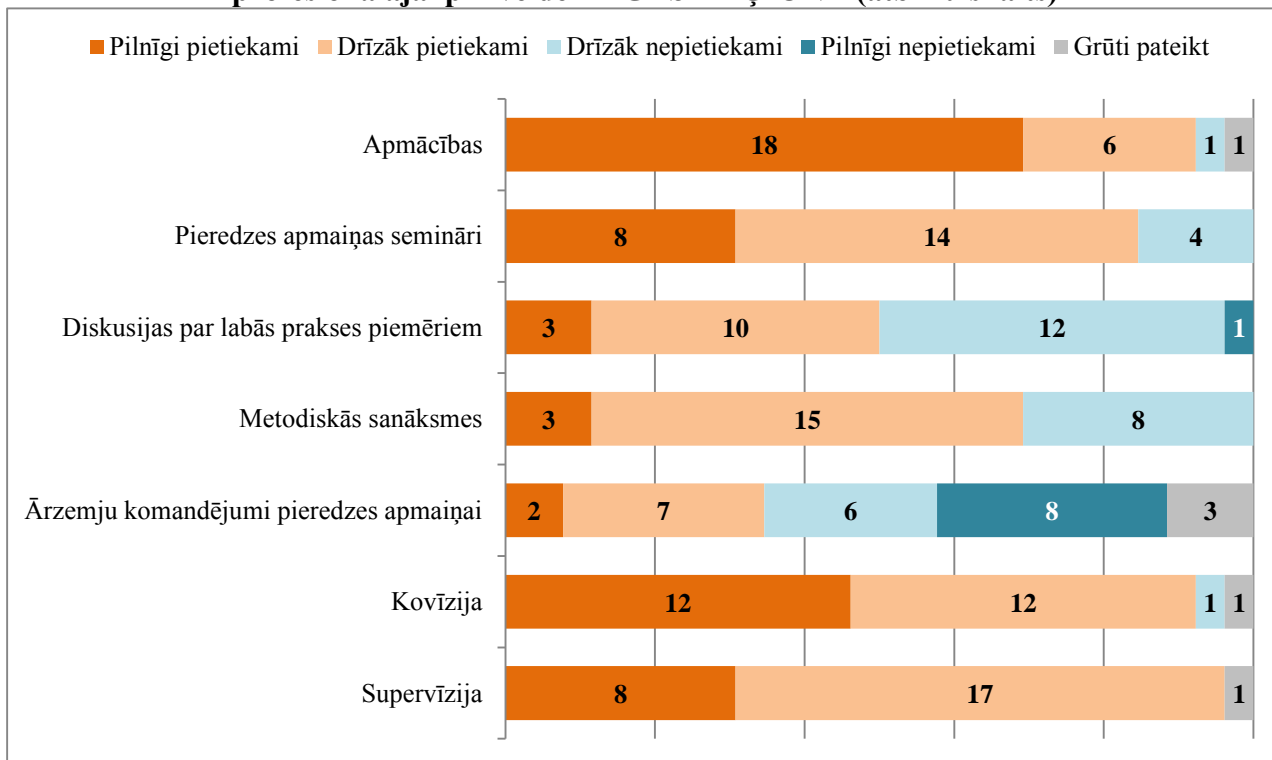
Sociālo dienestu vadītāju viedoklis par dažādu pasākumu pieejamību viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots 56.B. – 56.F. zīmējumā.

56.A. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



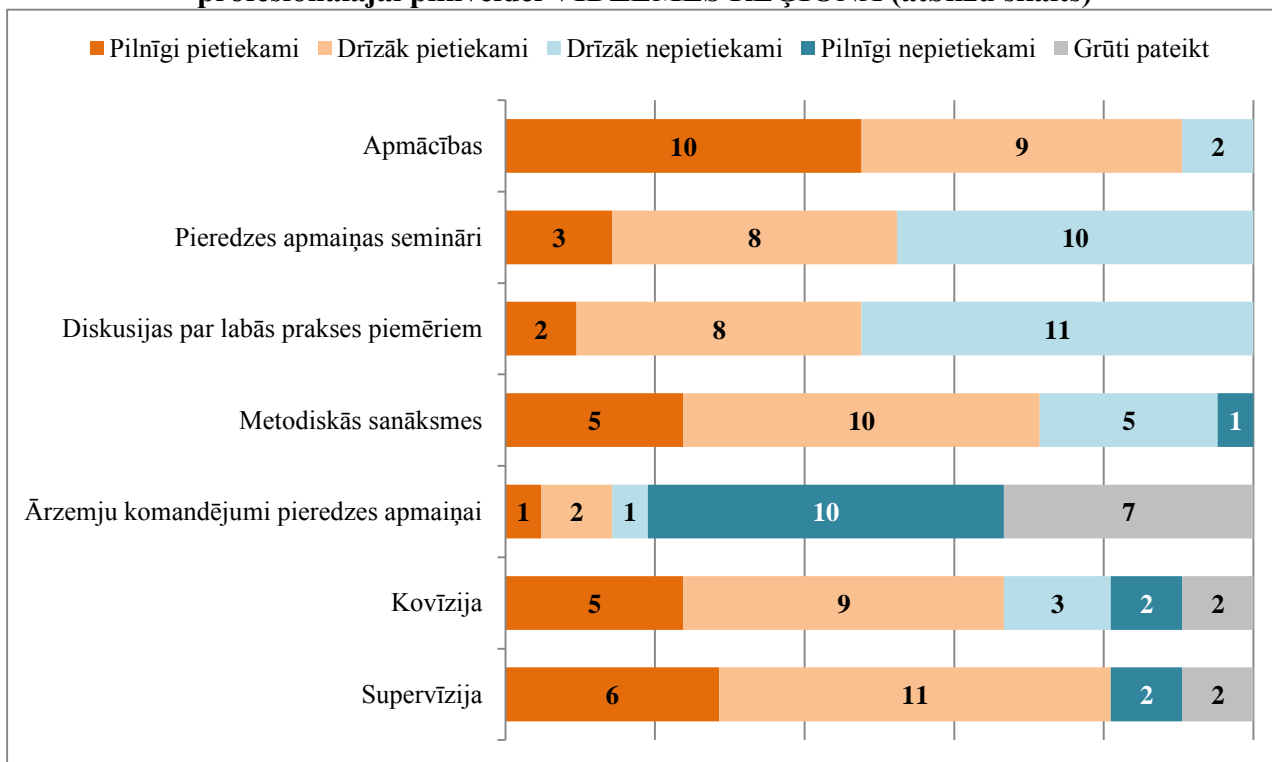
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

56.B. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu skaits)



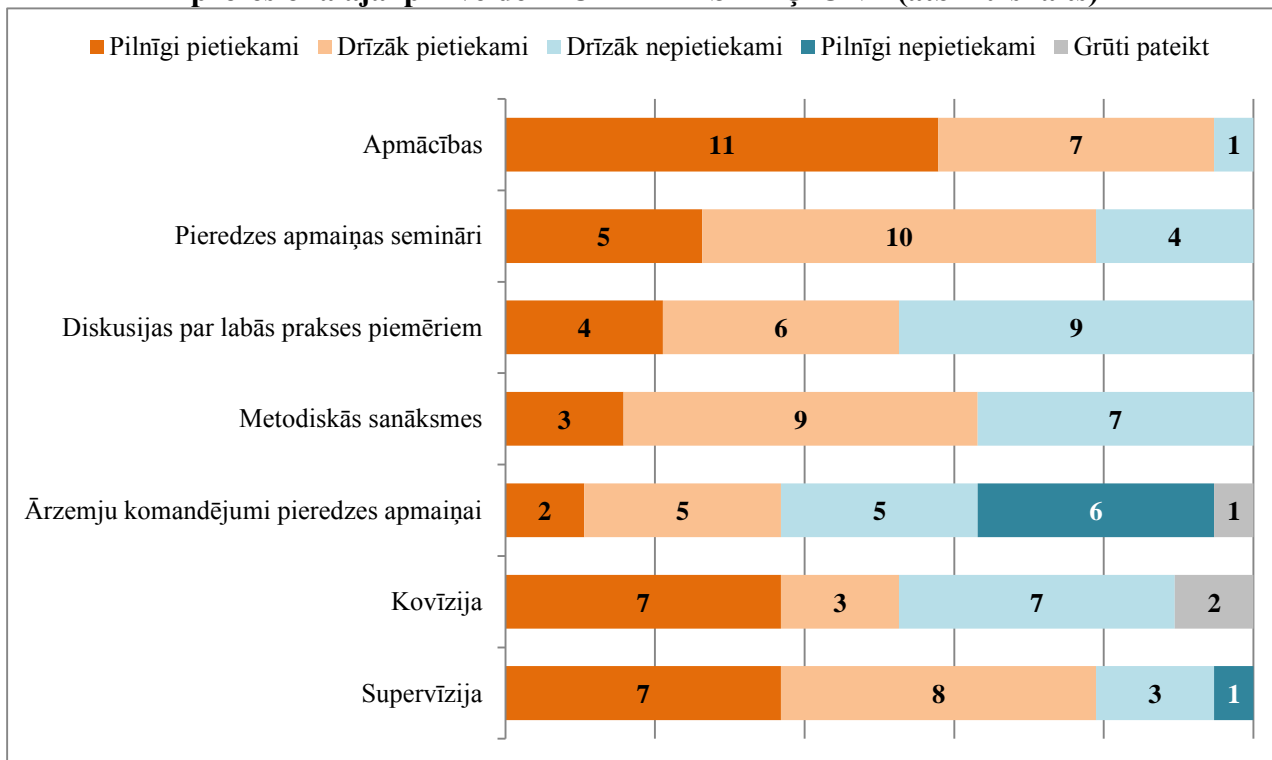
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=26

56.C. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



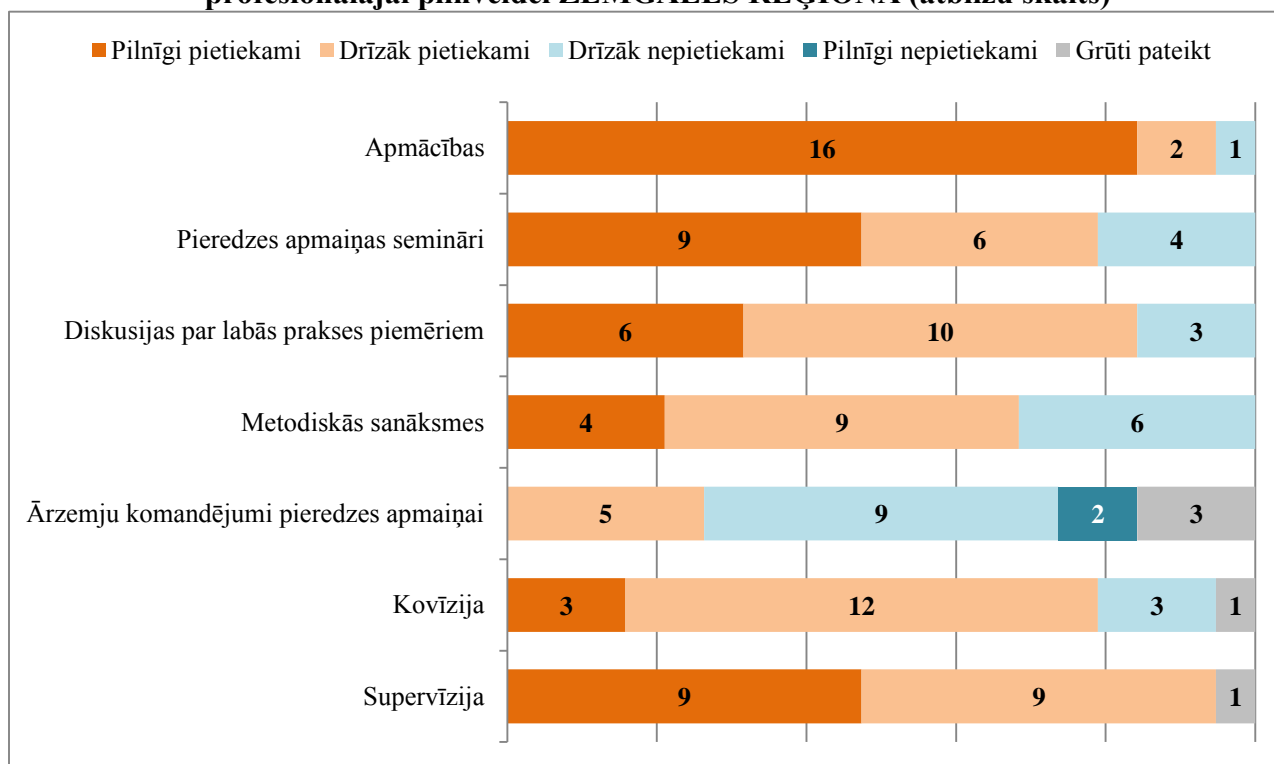
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=21

56.D. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



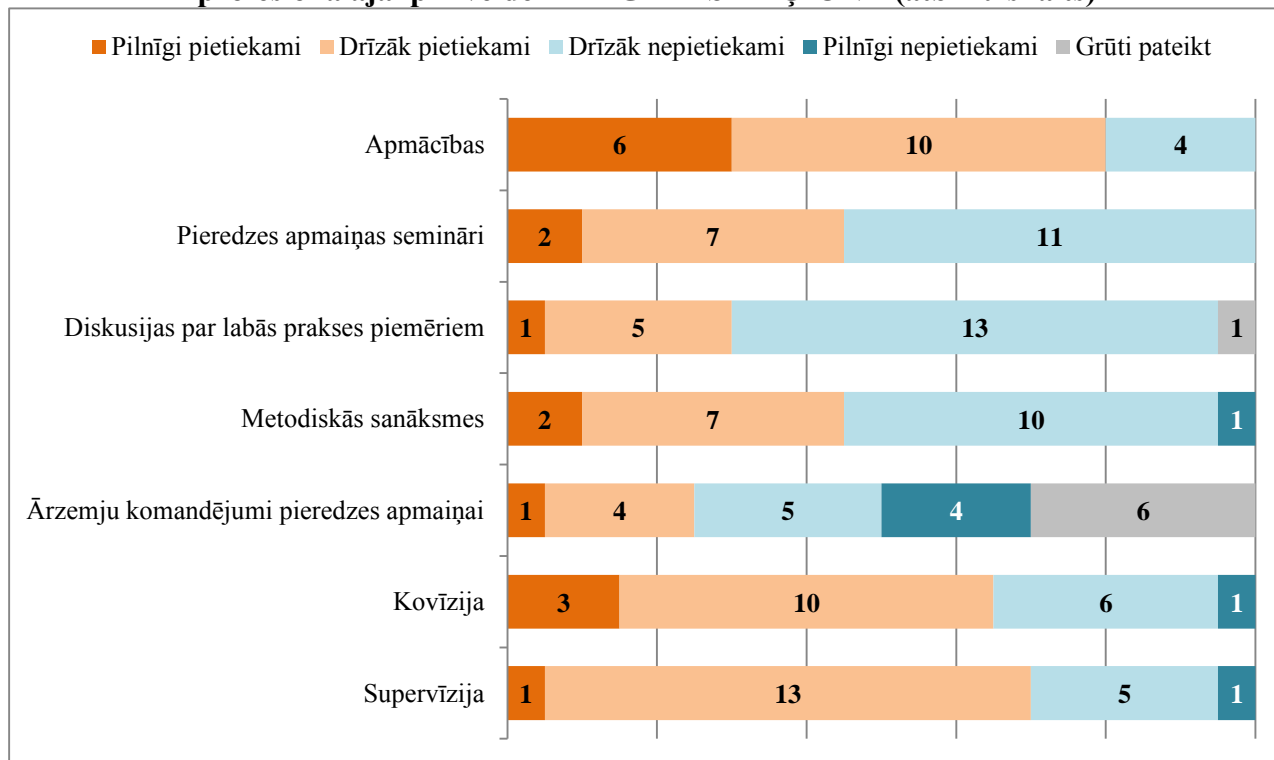
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

56.E. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=19

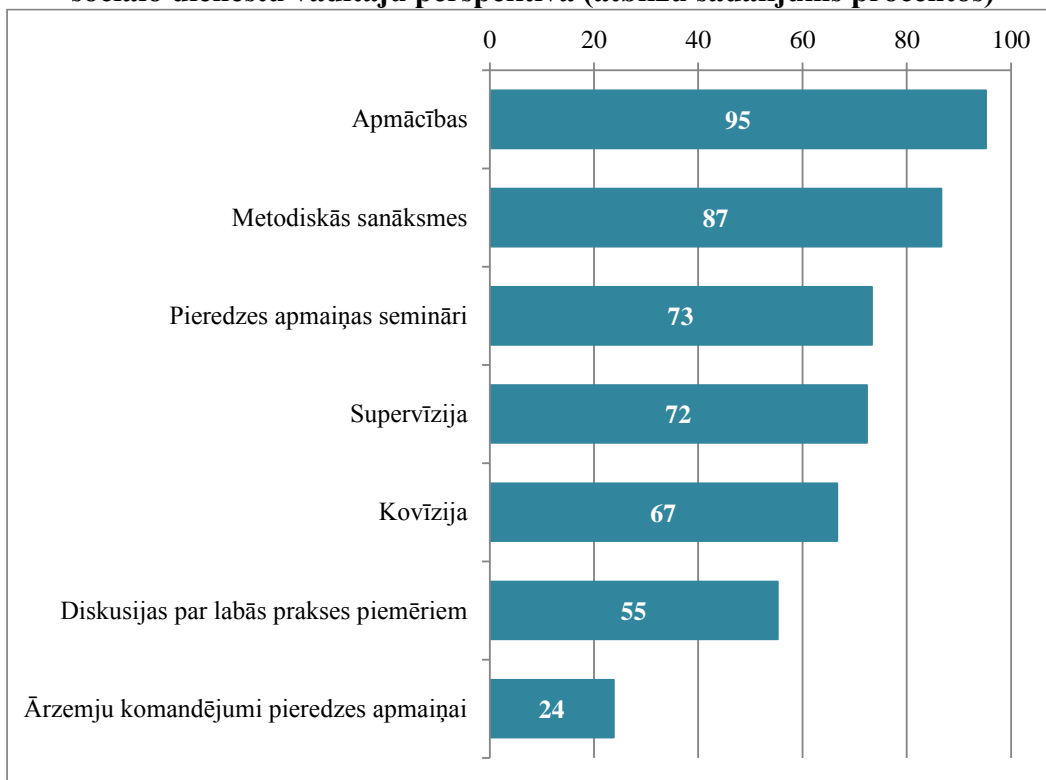
56.F. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālo dienestu vadītāju personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu skaits)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, N=20

Aplūkojot, kurus no pasākumiem sociālo dienestu vadītāji ir apmeklējuši pēdējo 12 mēnešu laikā savai personīgajai profesionālajai pilnveidei (57.A. zīmējums), redzams, ka visbiežāk ir minētas apmācības (95%), metodiskās sanāksmes (87%), kam seko pieredzes apmaiņas semināri (73%). Supervīzija piedalījušies 72%, kovīzijā – 67% sociālo dienestu vadītāju. Visretāk (24%) sociālo dienestu vadītāji pēdējo 12 mēnešu laikā ir devušies ārvalstu komandējumos pieredzes apmaiņai.

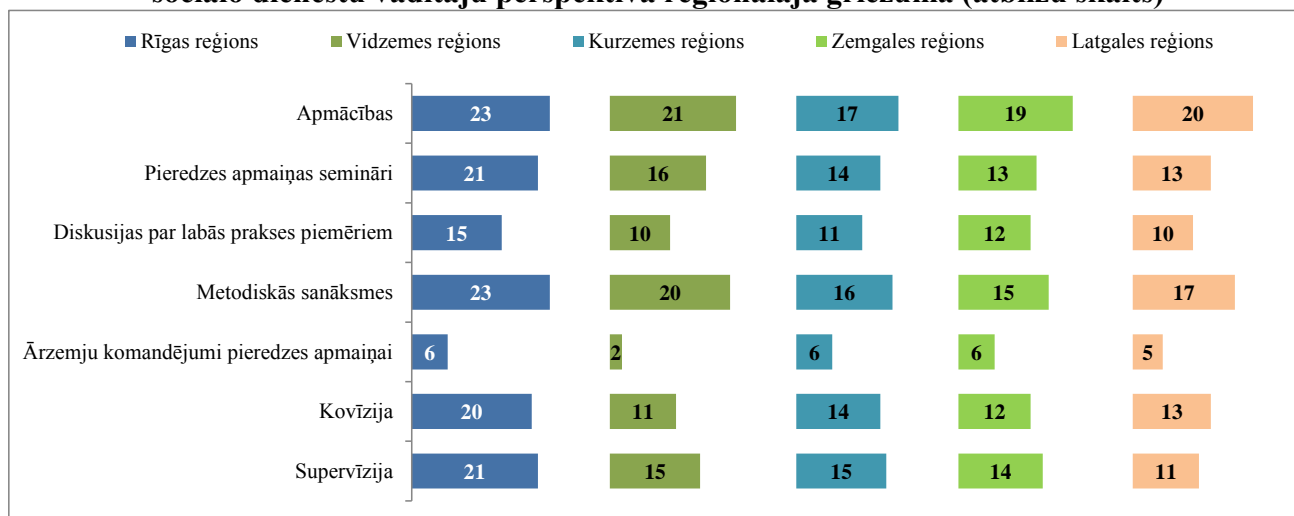
57.A. zīmējums. Tālākizglītības izglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

57.B. zīmējums. Tālākizglītības izglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

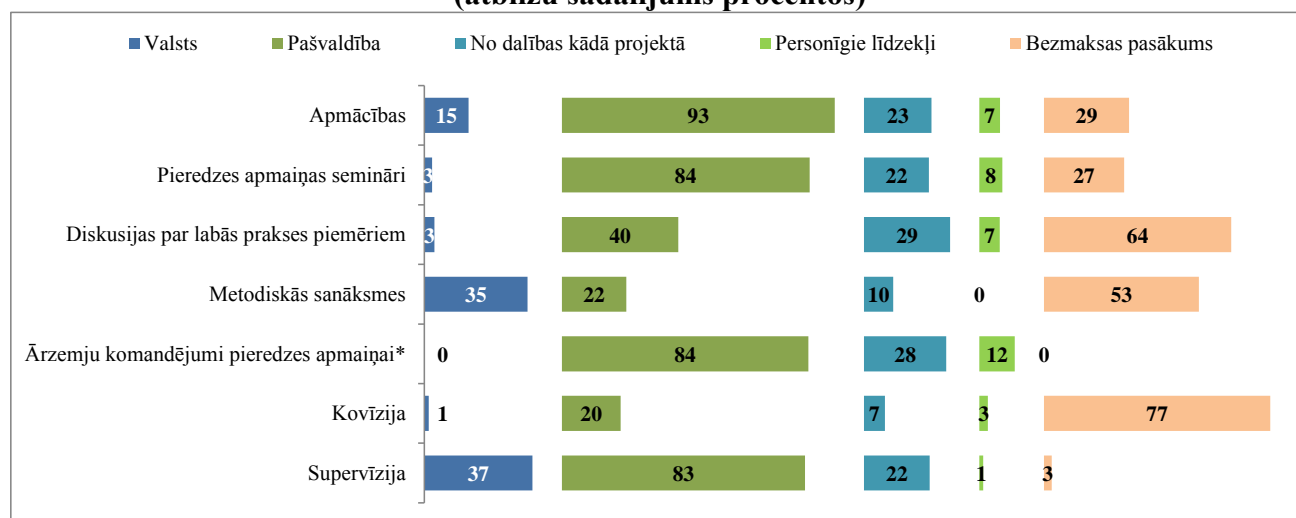


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Aplūkojot dažādu tālākizglītības pasākumu apmeklētību pēdējo 12 mēnešu laikā reģionālajā griezumā (57.B. zīmējums), redzams, ka vairumā gadījumu būtiskas atšķirības nav novērojamas. Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji retāk ir devušies ārvalstu komandējumos pieredzes apmaiņai, savukārt Latgales reģiona dienestu vadītāji retāk ir piedalījušies supervīzijā. Aplūkojot datus pašvaldību lieluma griezumā, redzams, ka pieredzes apmaiņas seminārus biežāk ir apmeklējuši lielo un vidējo novadu dienestu vadītāji, diskusijas par labās prakses piemēriem un ārvalstu komandējumus pieredzes apmaiņai – lielo novadu dienestu vadītāji. Metodisko sanāksmju apmeklējuma īpatsvars pieaug, samazinoties pašvaldības lielumam – tās visbiežāk ir atzīmējuši mazo novadu dienestu vadītāji. Gan supervīziju, gan kovīziju visretāk ir apmeklējuši republikas nozīmes pilsētu sociālo dienestu vadītāji.

58. zīmējums. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

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

Piezīme: ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai ir mazs respondentu skaits (N=25)*

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju tālākizglītības finansējumu, redzams, ka apmācības, pieredzes apmaiņas semināri, ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai un supervīzija, ko pēdējo 12 mēnešu laikā apmeklējis dienesta vadītājs, visbiežāk ir finansētas no pašvaldības līdzekļiem (58. zīmējums). Savukārt kovīzijas, diskusijas par labās prakses piemēriem un metodiskās sanāksmes bieži vien ir bijuši bezmaksas pasākumi. Attiecībā uz metodiskām sanāksmēm un supervīzijām daļa sociālo dienestu vadītāju atzīmē, ka tās ir apmaksājusi valsts.

Pētījuma lauka darba veikšanas brīdī tālākizglītības pasākumu apmeklējuma nepieciešamību noteica 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 2.2. punkts, ka, lai optimāli apmierinātu klienta vajadzības, sociālo pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt regulāru kvalifikācijas celšanu katru gadu darbiniekiem, kuri strādā kā:

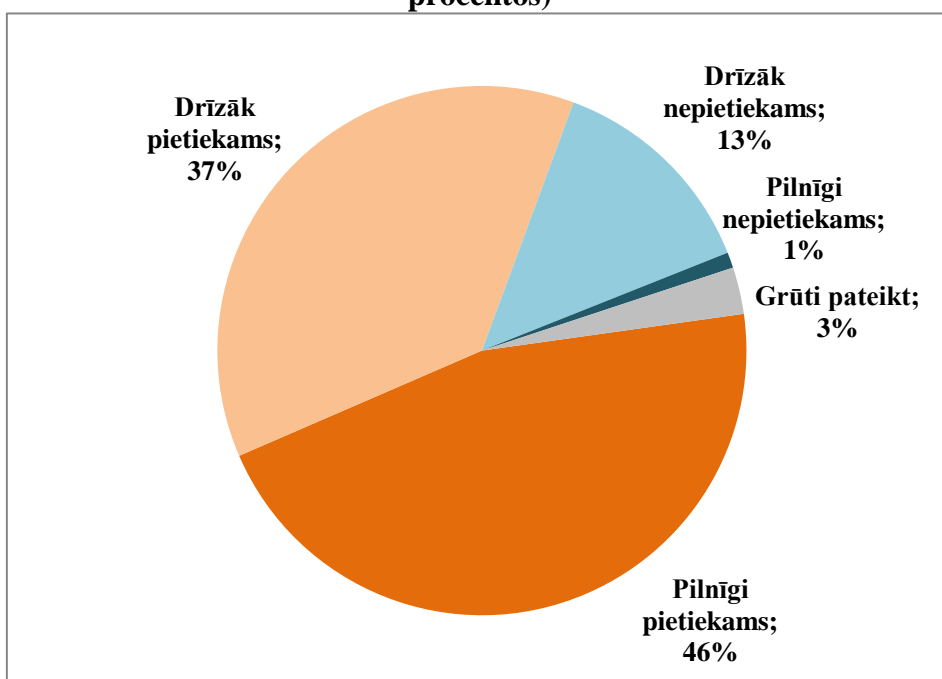
- Institūcijas (sociālā dienesta) vadītāji un sociālie darbinieki – ne mazāk kā 24 stundas gadā;
- Sociālās palīdzības organizatori, sociālie aprūpētāji un sociālie rehabilitētāji – ne mazāk par 16 stundām gadā.

No 2017. gada 1. jūlija spēkā esošo Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 9.1. punkts nosaka līdzvērtīgas prasības visiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kas paredz regulāru profesionālās kompetences pilnveidi apmācībās:

- Institūcijas vadītājam, struktūrvienības vadītājam, kurš ir tieši iesaistīts sociālā pakalpojuma sniegšanā un organizēšanā, un sociālajam darbiniekam – ne mazāk par 24 akadēmiskajām stundām gadā;
- Sociālajam aprūpētājam, sociālajam rehabilitētājam un sociālās palīdzības organizatoram – ne mazāk par 16 akadēmiskajām stundām gadā.

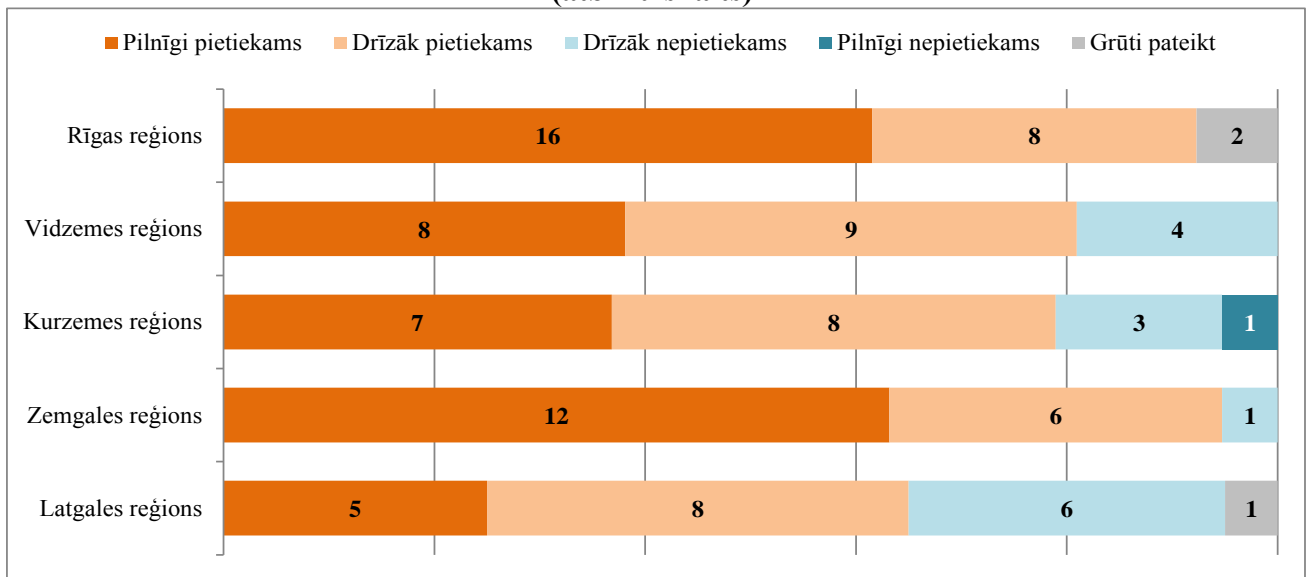
Aptaujā sociālo dienestu vadītājiem tika uzdots jautājums, kā viņi vērtē iepriekš minēto prasību – vai normatīvajā regulējumā noteiktais stundu skaits ir pietiekams, uzdodot šo jautājumu par katru darbinieku kategoriju. Kopumā 46% sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka minimālās prasības tālākizglītībai, kas izvirzītas dienestu vadītājiem, ir pilnīgi pietiekamas, un vēl 37% – ka tās ir drīzāk pietiekamas (59.A. zīmējums). Visbiežāk tā uzskata Rīgas un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (59.B. zīmējums). Vērtējums atšķiras arī pašvaldības lieluma griezumā – republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji biežāk uzskata, ka prasība ir pilnīgi pietiekama (5 respondenti jeb 63%).

59.A. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita sociālo dienestu vadītāju kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

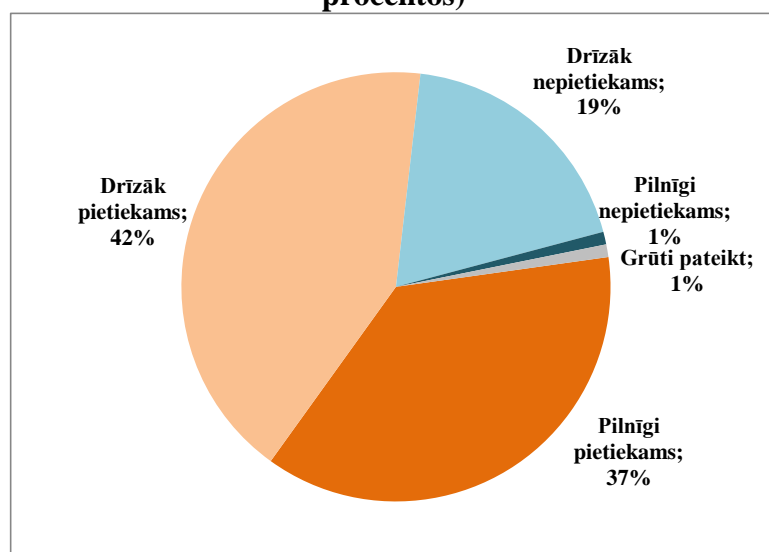
59.B. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita sociālo dienestu vadītāju kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONĀ sociālā dienesta vadītāji

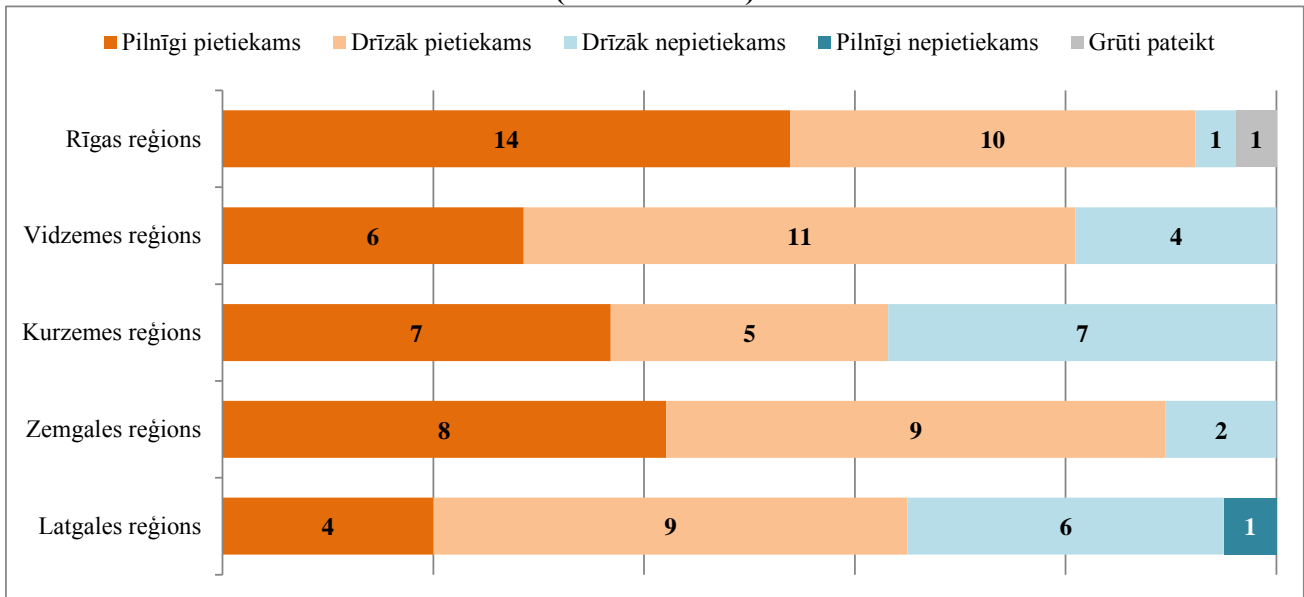
Savukārt, vērtējot kvalifikācijas pilnveidošanas prasības, kas izvirzītas sociālajiem darbiniekiem, dienestu vadītāji ir nedaudz piesardzīgāki – 37% tās vērtē kā pilnīgi pietiekamas un 42% kā drīzāk pietiekamas (60.A. zīmējums). Nedaudz lielāka ir arī proporcija to dienestu vadītāju, kuri uzskata, ka prasības sociālajiem darbiniekiem ir drīzāk vai pilnīgi nepietiekamas (20%). Līdzīgi kā iepriekš, Rīgas reģiona sociālo dienestu vadītāji nedaudz biežāk uzskata, ka sociālo darbinieku tālākizglītībai izvirzītās prasības ir pilnīgi pietiekamas (60.B. zīmējums). Savukārt Kurzemes un Latgales sociālo dienestu vadītāji tās nedaudz biežāk atzīst par drīzāk vai pilnīgi nepietiekamām. Visbiežāk kā nepietiekamas šīs prasības atzīst lielo novadu sociālo dienestu vadītāji. Jāatzīst, ka gan šajā, gan iepriekšējā vērtējumā nav novērojamas būtiskas atšķirības sociālo dienestu vadītāju vērtējumā atkarībā no dienestu vadītāju iegūtās izglītības.

60.A. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita sociālo darbinieku kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

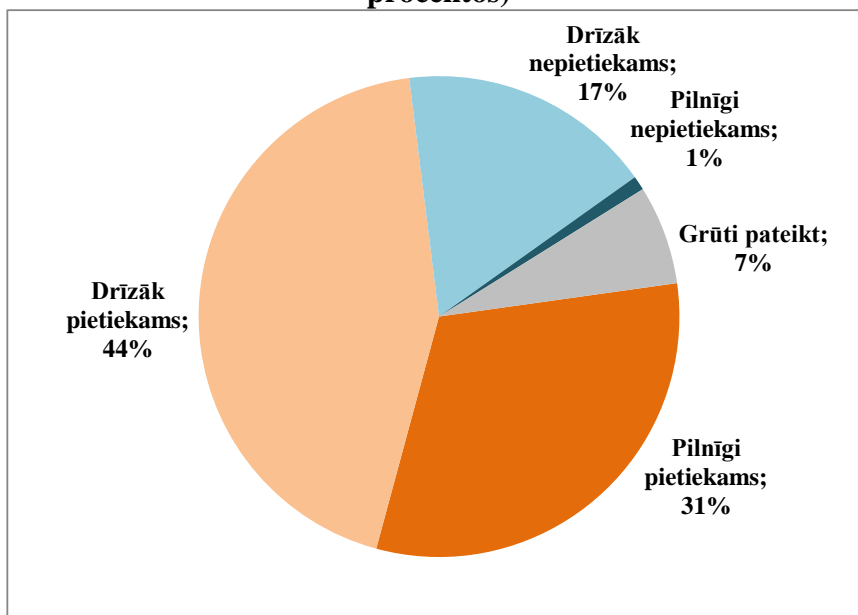
60.B. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita sociālo darbinieku kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

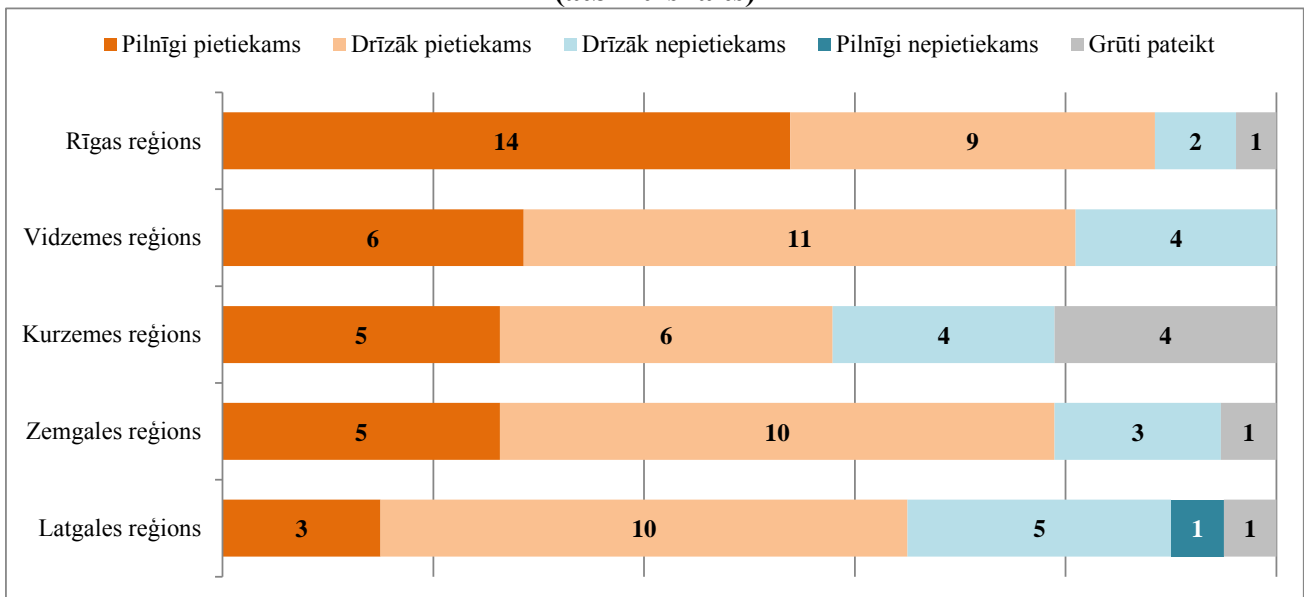
Savukārt citu sociālā darba speciālistu (sociālo aprūpētāju, sociālās palīdzības organizētāju un sociālo rehabilitētāju) tālākizglītībai izvirzītās prasības 31% dienestu vadītāju vērtē kā pilnīgi pietiekamas un vēl 44% – kā drīzāk pietiekamas (61.A. zīmējums). Līdzīgi kā iepriekš, Rīgas reģiona dienestu vadītāji tā domā biežāk nekā citi (61.B. zīmējums). Šajā gadījumā sociālo dienestu vadītāji, kuriem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, biežāk uzskata, ka prasības ir drīzāk nepietiekamas.

61.A. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita citu sociālā darba speciālistu kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

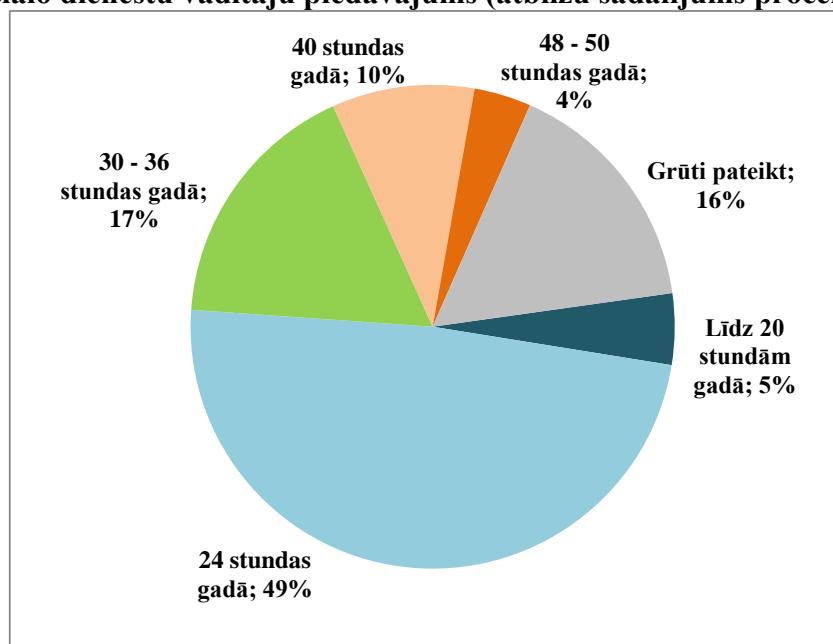
61.B. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita citu sociālā darba speciālistu kvalifikācijas celšanai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

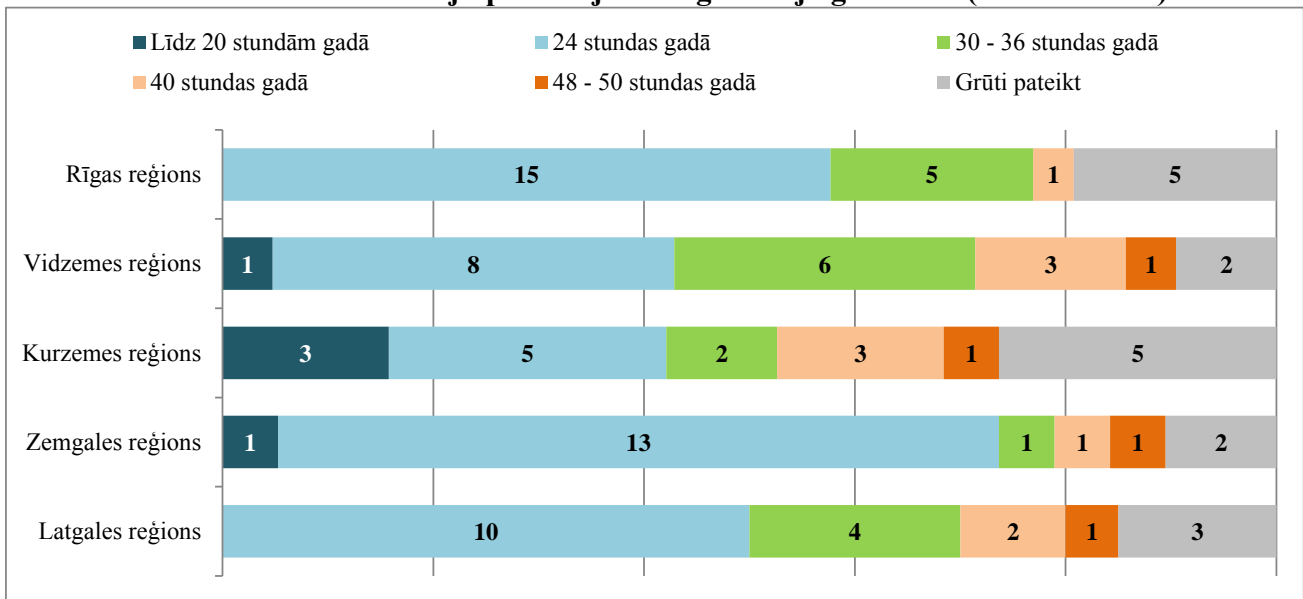
Neatkarīgi no iepriekš sniegtā vērtējuma, vai normatīvajā regulējumā noteiktais minimālais stundu skaits speciālistu kvalifikācijas celšanai ir vai nav pietiekams, visiem sociālo dienestu vadītājiem tika uzdots jautājums, kāds minimālais stundu skaits kvalifikācijas celšanai, viņuprāt, būtu pietiekams katrai no iepriekš nosauktajām darbinieku kategorijām. Sociālo dienestu vadītāju sniegtās atbildes tika sagrupētas tā, lai tās būtu salīdzināmas ar šobrīd spēkā esošo normatīvo regulējumu, gan arī, lai ievērotu pārrāvumus, kādi tika novēroti nosaukto stundu skaita rindā (piemēram, runājot par sociālo dienestu vadītāju profesionālo pilnveidi, neviens respondents nebija minējis skaitļus intervālā no 25 līdz 29 stundām, tāpēc tādas nav minētas arī datu atspoguļojumā, 62.A. zīmējums).

62.A. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits sociālo dienestu vadītājiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

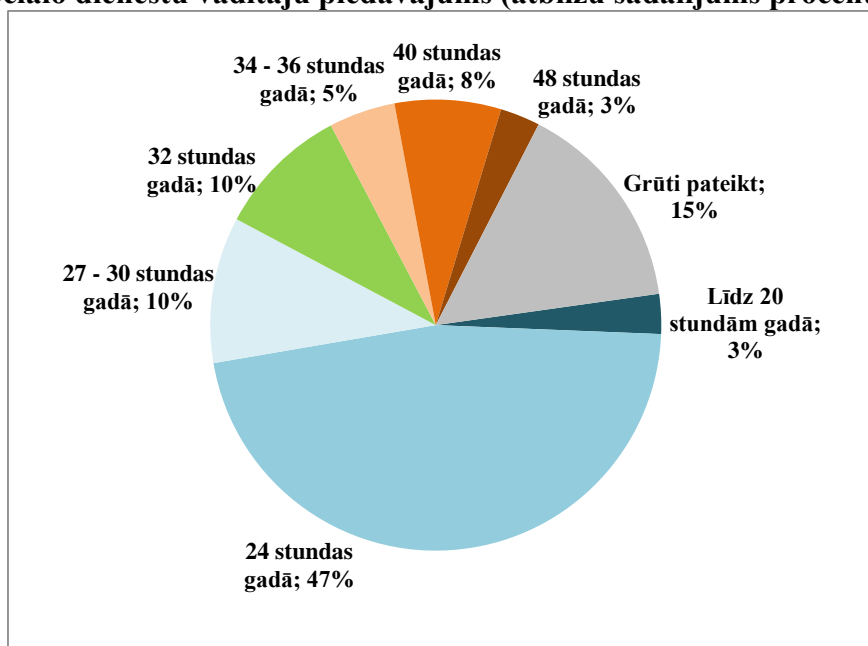
62.B. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits sociālo dienestu vadītājiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

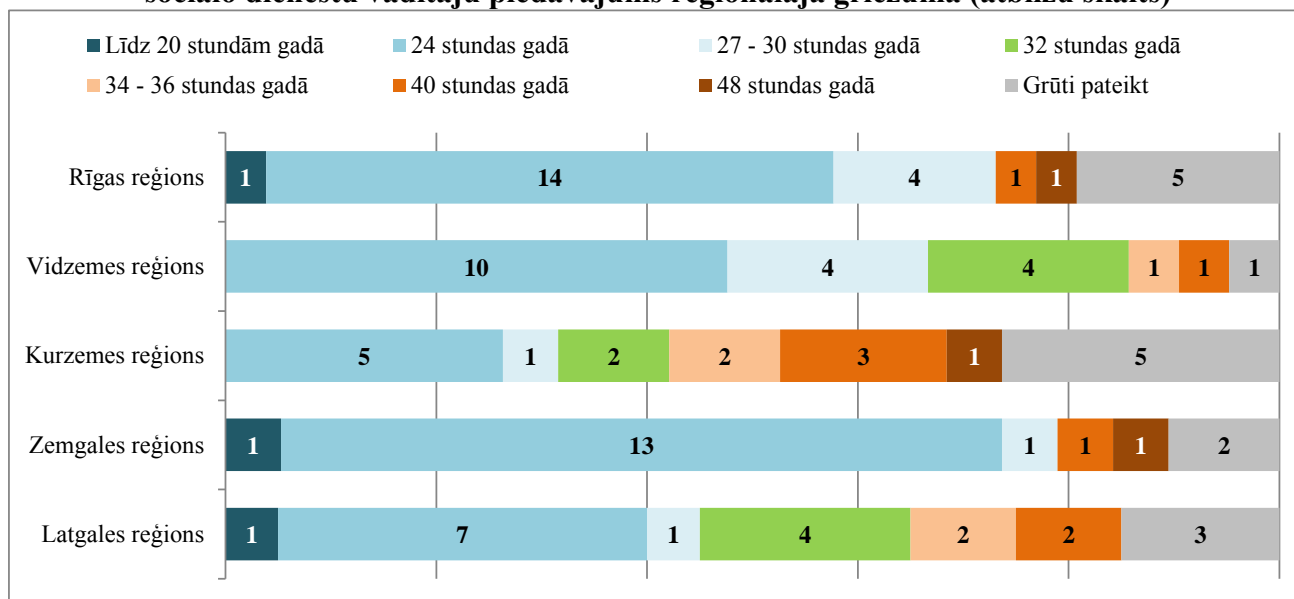
Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju piedāvājumu, kādam būtu jābūt minimālajam stundu skaitam profesionālās kvalifikācijas celšanai pašiem dienestu vadītājiem, redzams, ka atsevišķi respondenti (galvenokārt republikas nozīmes pilsētu un atsevišķi vidējo novadu pārstāvji) vēlētos prasības samazināt – 5% aptaujāto min, ka prasībai nebūtu jāpārsniedz 20 stundas gadā (62.A. zīmējums). 49% sociālo dienestu vadītāju piedāvā saglabāt esošo prasību – 24 stundas gadā (biežāk Zemgales, kā arī Latgales reģiona pārstāvji; 62.B. zīmējums), savukārt 31% – palielināt minimālo profesionālās kvalifikācijas celšanai nepieciešamo stundu skaitu. 17% piedāvā noteikt prasības 30-36 stundu apjomā, 10% – 40 stundu apjomā un 4% – 48-50 stundu gadā. 16% sociālo dienestu vadītāju bija grūtības sniegt konkrētu piedāvājumu.

63.A. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits sociālajiem darbiniekiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

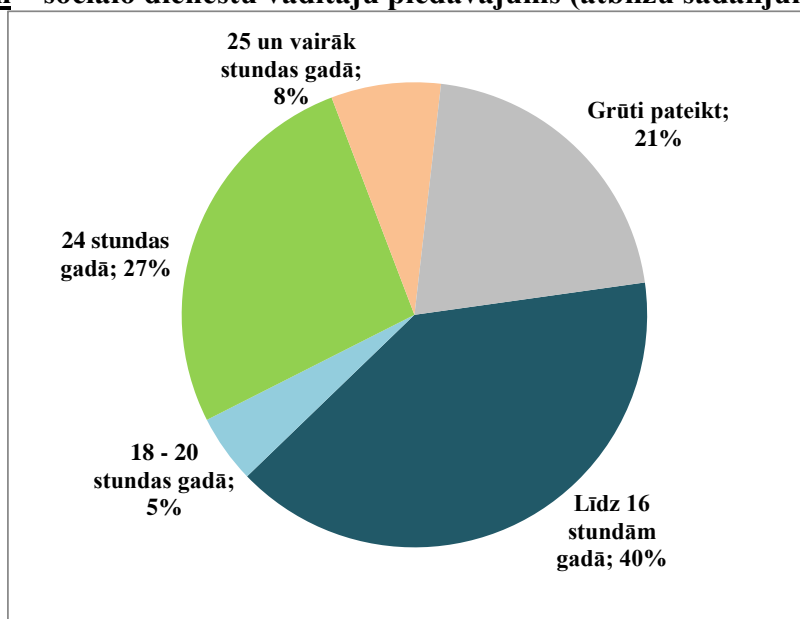
63.B. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits sociālajiem darbiniekiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONĀ sociālā dienesta vadītāji

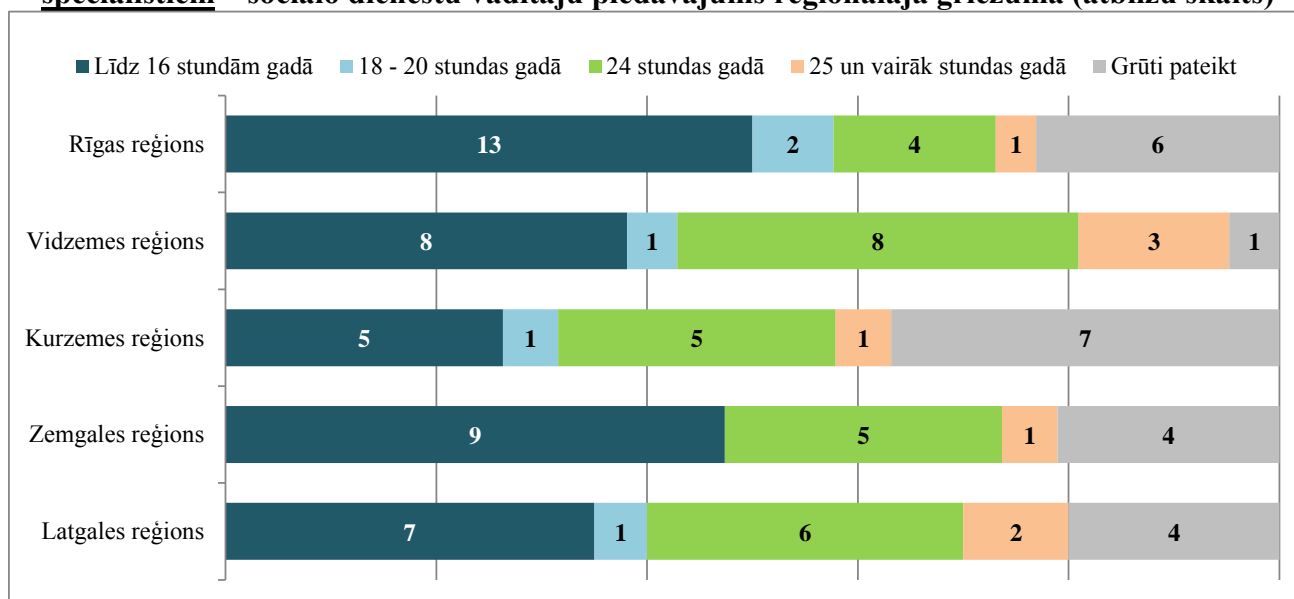
Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju piedāvājumu, kādam būtu jābūt minimālajam stundu skaitam profesionālās kvalifikācijas celšanai sociālajiem darbiniekiem (63.A. zīmējums), redzams, ka samērā līdzīga proporcija dienesta vadītāju (47%) piedāvā saglabāt esošo prasību – 24 stundas gadā, savukārt 36% – nedaudz to palielināt. Prasību sociālo darbinieku profesionālajai pilnveidei palielināšanu nedaudz biežāk atbalsta Kurzemes un Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (63.B. zīmējums). Savukārt republikas nozīmes pilsētu dienestu vadītāji biežāk atbalsta esošās normas saglabāšanu.

64.A. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits citiem sociālā darba speciālistiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

64.B. zīmējums. Minimālais kvalifikācijas celšanas stundu skaits cietiem sociālā darba speciālistiem – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



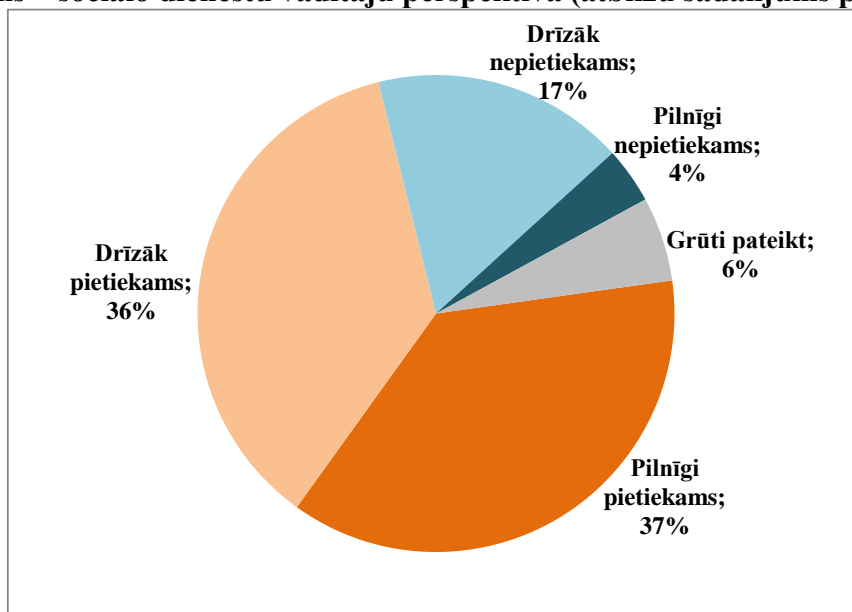
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju piedāvājumu, kādam būtu jābūt minimālajam stundu skaitam profesionālās kvalifikācijas celšanai cietiem sociālā darba speciālistiem (64.A. zīmējums), redzams, ka daļa dienestu vadītāju piedāvā saglabāt esošo regulējumu vai nedaudz samazināt prasības (40%) un otra daļa (27%) piedāvā piemēto cietiem sociālā darba speciālistiem tādu pašas kvalifikācijas prasības, kādas šobrīd ir izvirzītas sociālajiem darbiniekiem, proti, 24 stundas gadā. Pēdējo biežāk iesaka Vidzemes un Latgales reģiona (64.B. zīmējums), kā arī vidējo un mazo novadu dienestu sociālo dienestu vadītāji.

Līdzīgi kā tālākizglītības gadījumā 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 8¹. punkts nosaka, ka pašvaldību sociālais dienests nodrošina konsultatīvu atbalstu (supervīziju) sociālo dienestu un pašvaldību izveidoto sociālo pakalpojumu sniedzēju sociālā darba speciālistiem – individuālo atbalstu vismaz deviņas stundas gadā vai grupu atbalstu vismaz 18 stundu gadā. Jaunais regulējums Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 9.2. punktā paredz, ka sociālā darba speciālistam, institūcijas vadītājam un struktūrvienības vadītājam, kurš ir tieši iesaistīts sociālā pakalpojuma sniegšanā un organizēšanā, nodrošina supervīziju (individuālo, grupas, komandas, organizācijas) ne mazāk par 21 stundu gadā, bet pētījumā jautājumi tika uzdoti par aptauju un interviju brīdī spēkā esošo regulējumu.

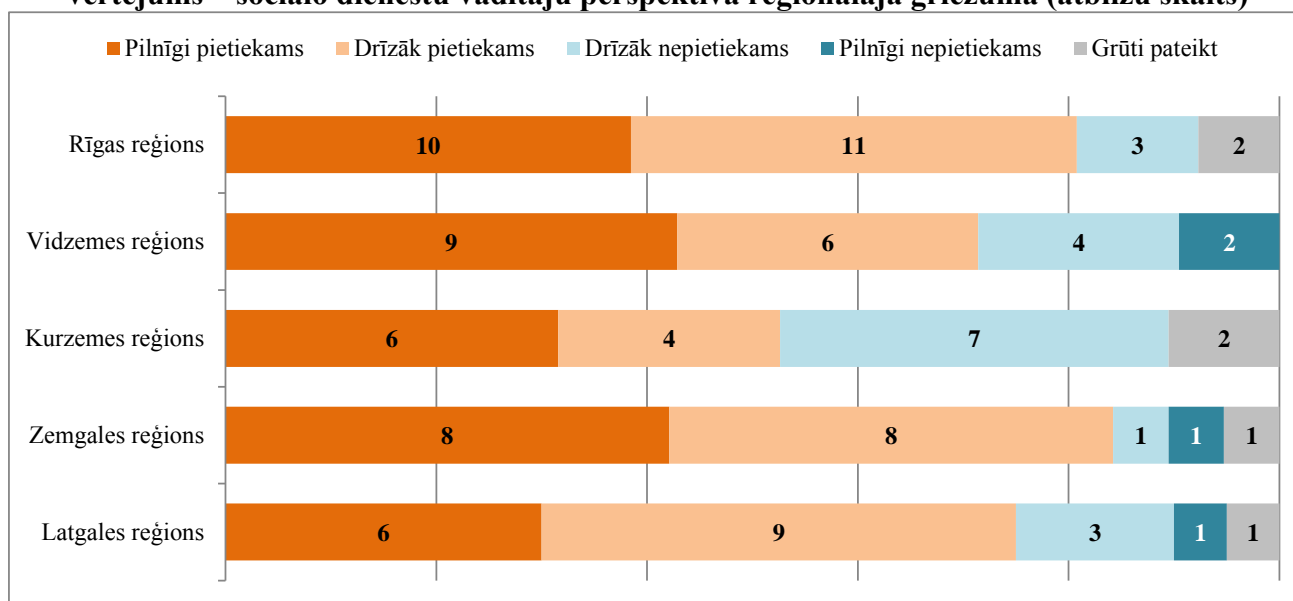
Aptaujas dati rāda, ka 37% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka prasība par supervīziju nodrošinājumu ir pilnīgi pietiekama, un vēl 36% – kā tā ir drīzāk pietiekama (65.A. zīmējums). Savukārt 17% dienestu vadītāju uzskata, ka prasība ir drīzāk nepietiekama un 4% – ka tā ir pilnīgi nepietiekama. Biežāk šo prasību kā drīzāk nepietiekamu atzina Kurzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (65.B. zīmējums), kamēr Vidzemes un Latgales reģionos vērojams polarizētāks viedoklis – gan vairāk tādu dienestu vadītāju, kas uzskata, ka norma ir pilnīgi pietiekama, gan arī sastopami dienestu vadītāji, kas domā pretēji. Biežāk esošās supervīzijas stundu skaita normas šobrīd par nepietiekamām uzskata lielo novadu sociālo dienestu vadītāji, savukārt sociālo dienestu vadītāju izglītībai šajā jautājumā nav būtiskas nozīmes.

65.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita supervīzijai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

65.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaita supervīzijai vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



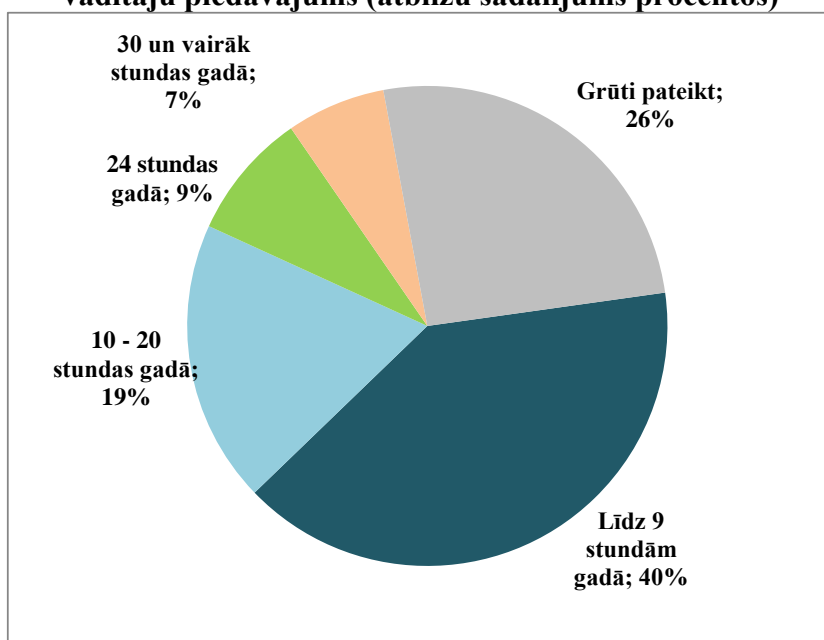
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONĀ sociālā dienesta vadītāji

Līdzīgi kā tālākizglītības gadījumā, sociālo dienestu vadītājiem, neatkarīgi no viņu vērtējuma, vai esošās minimālās stundu skaita supervīzijai prasības ir vai nav pietiekamas, tika uzdots jautājums, kāds, viņuprāt, minimālais stundu skaits būtu pietiekams (atsevišķi norādot individuālā atbalsta un grupu atbalsta minimālo stundu skaitu). 40% sociālo dienestu vadītāju ieteica saglabāt līdzšinējo prasību, norādot līdz 9 individuālā atbalsta stundām, un vēl 26% dienestu vadītāju bija grūtības izteikt savu piedāvājumu (66.A. zīmējums). Savukārt 35% sociālo dienestu vadītāju, kas ir vairāk nekā to, kuri uzskatīja, ka esošā norma ir drīzāk vai pilnīgi nepietiekama (65.A. zīmējums), iesaka supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaitu gadā palielināt. 19% sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tām ir jābūt 10-20 stundām gadā, 9% nosauc 24 stundas un vēl 7% – 30 un vairāk stundas gadā (66.A. zīmējums).

Aplūkojot datus reģionālajā griezumā, redzams, ka Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji bija noteiktāki savā piedāvājumā (mazāks „grūti pateikt” atbilžu īpatsvars), savukārt Kurzemes reģiona dienestu vadītāji biežāk izteikuši priekšlikumu paaugstināt minimālo supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaitu gadā (66.B. zīmējums). Pašvaldību lieluma griezumā iezīmējas tendence, ka mazo novadu sociālo dienestu vadītāji biežāk piedāvā saglabāt esošo minimālo supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaitu, kamēr citu pašvaldību dienestu vadītāji piedāvā to paaugstināt.

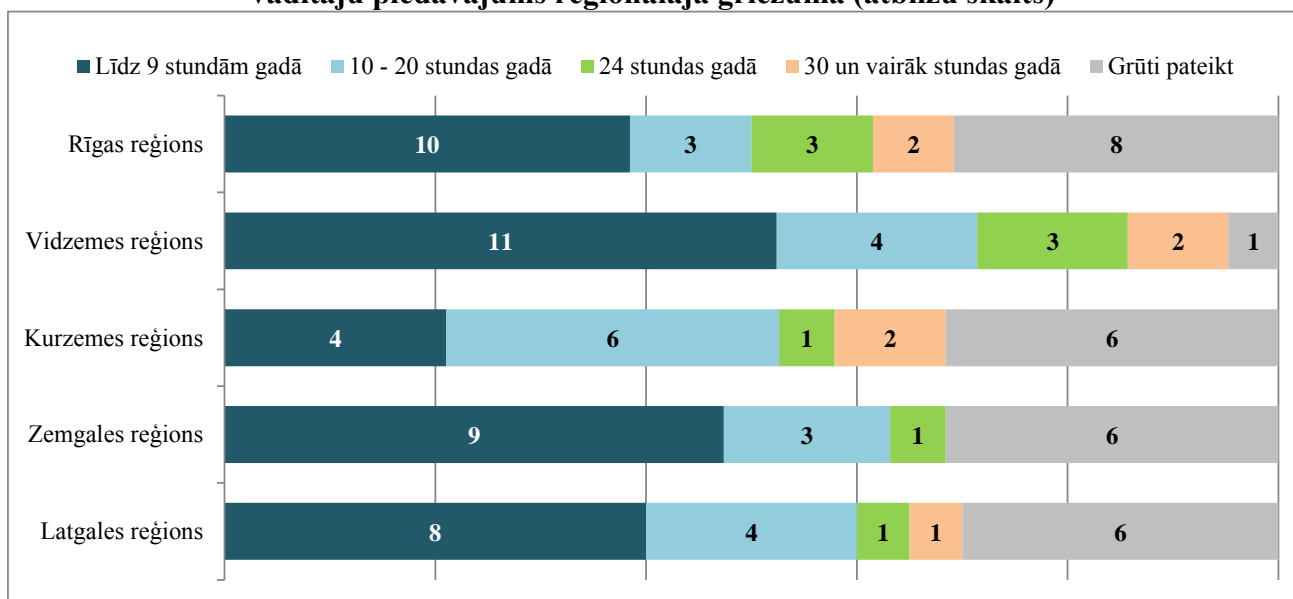
Attiecībā uz supervīzijas grupu atbalstu 43% sociālo dienestu vadītāju ieteica saglabāt līdzšinējo prasību, norādot līdz 18 atbalsta stundām, un 22% dienestu vadītāju bija grūtības izteikt savu piedāvājumu (67.A. zīmējums). Savukārt 35% sociālo dienestu vadītāju iesaka supervīzijas grupu atbalsta minimālo stundu skaitu gadā palielināt. Attiecīgi 14% iesaka to noteikt 20-24 stundu apmērā, 12% – 25-36 stundu un 9% iesaka grupu atbalstam veltīt vismaz 40 un vairāk stundu gadā. Reģionālajā un pašvaldību lieluma griezumā novērojamas līdzīgas tendences, kādas novērotas attiecībā uz individuālā atbalsta minimālo stundu skaitu (67.B. zīmējums).

66.A. zīmējums. Minimālais supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaits – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums (atbilžu sadalījums procentos)



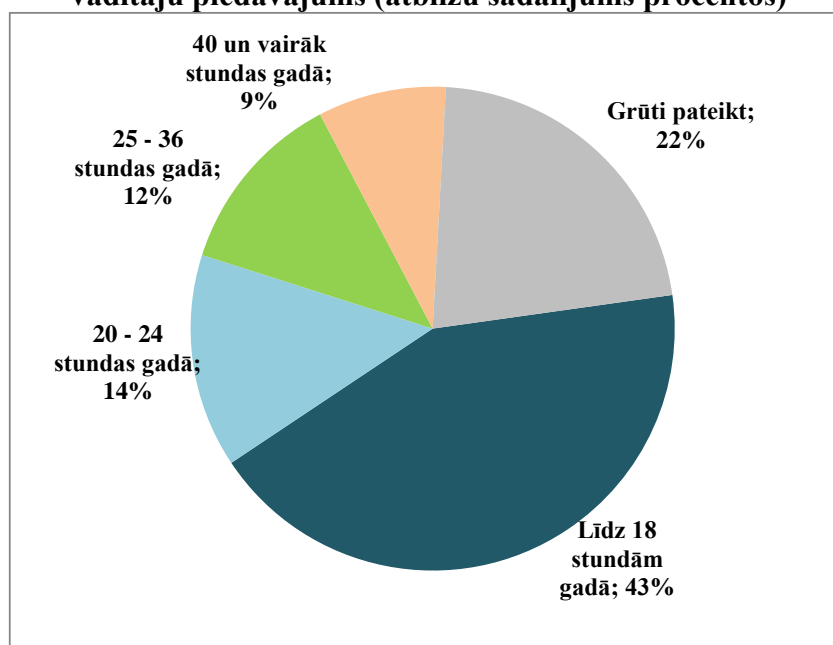
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

66.B. zīmējums. Minimālais supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaits – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



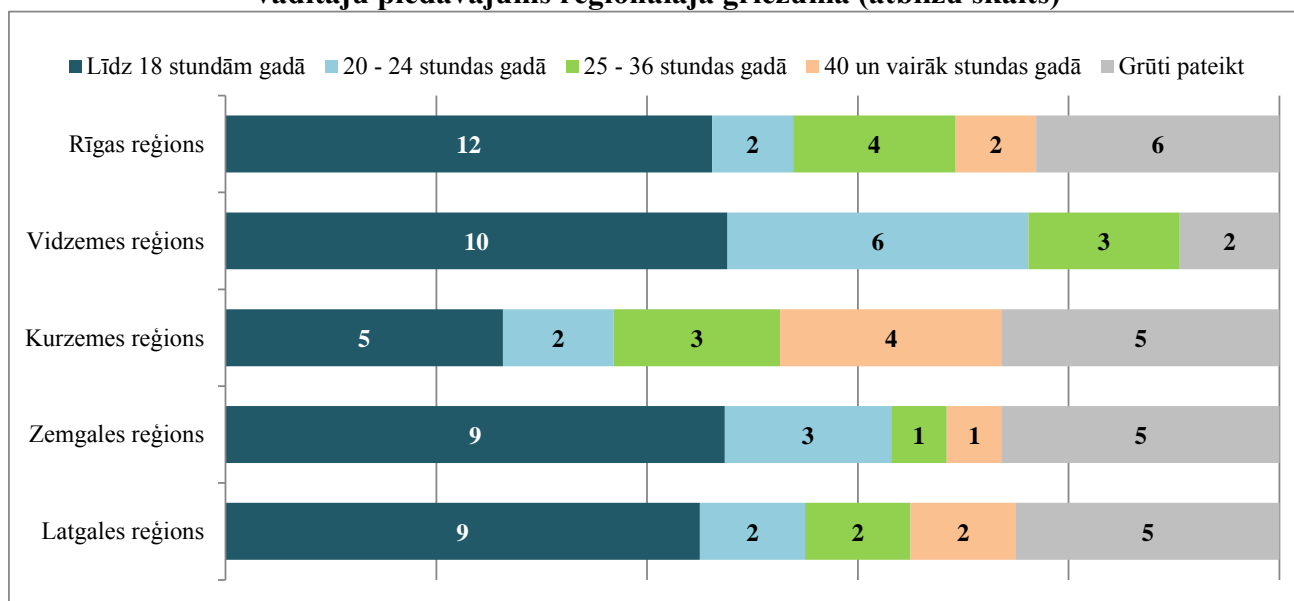
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

67.A. zīmējums. Minimālais supervīzijas grupu atbalsta stundu skaits – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

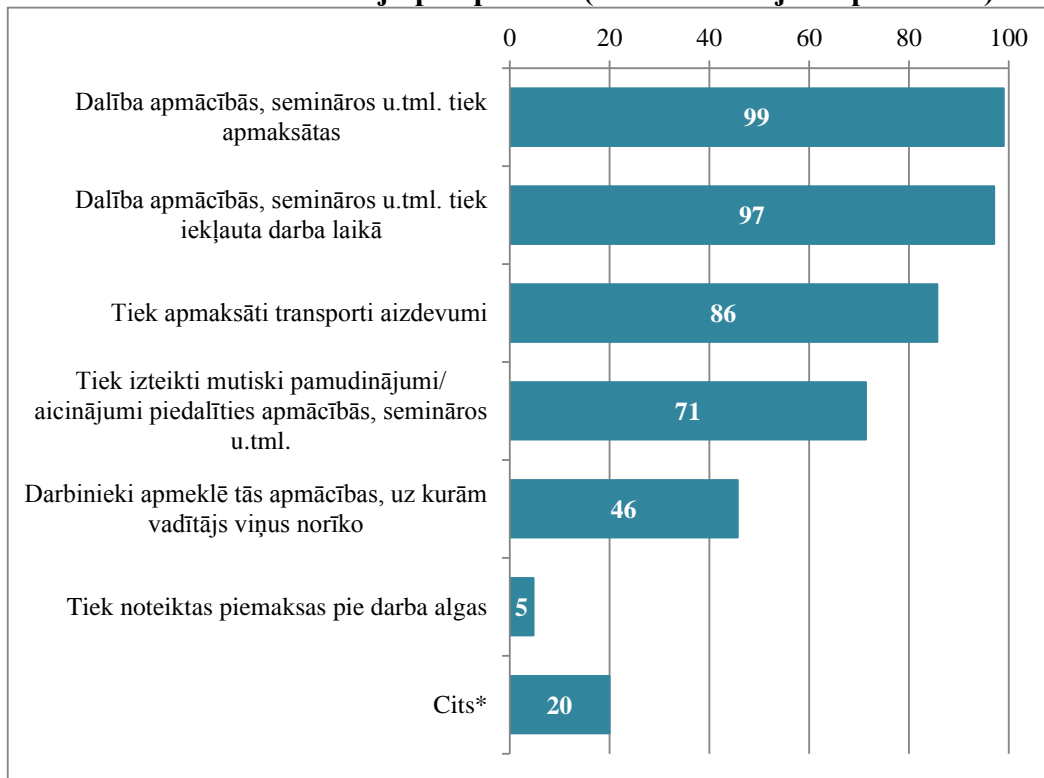
67.B. zīmējums. Minimālais supervīzijas grupu atbalsta stundu skaits – sociālo dienestu vadītāju piedāvājums reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju sniegto informāciju par to, kādas metodes tiek izmantotas viņu vadītājā dienestā, lai mudinātu sociālā darba speciālistus celt savu profesionālo kompetenci (68. zīmējums), redzams, ka plaši izmantotie pamudinājumi ir pasākuma dalības maksas segšana (99%) un pasākuma apmeklēšanas laika iekļaušana speciālista darba laikā (97%). Mazliet retāk, bet tāpat plaši izplatīts atbalsta veids ir transporta izdevumu apmaksāšana (86%), ko biežāk nodrošina mazo novadu sociālo dienesti (34 respondenti jeb 94%), bet retāk – republikas pilsētu dienesti (5 respondenti jeb 63%). 71% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka darbiniekiem tiek izteikti mutiski pamudinājumi vai aicinājumi piedalīties apmācībās, semināros u.tml., kas biežāk notiek republikas nozīmes pilsētu dienestos. Gandrīz puse (46%) sociālo dienestu darbinieku apmeklē tās apmācības, uz kurām viņus norīko dienesta vadītājs, arī šī prakse raksturīgāka republikas nozīmes pilsētu dienestiem.

68. zīmējums. Sociālo darba speciālistu motivēšanas celt profesionālo kompetenci metodes – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

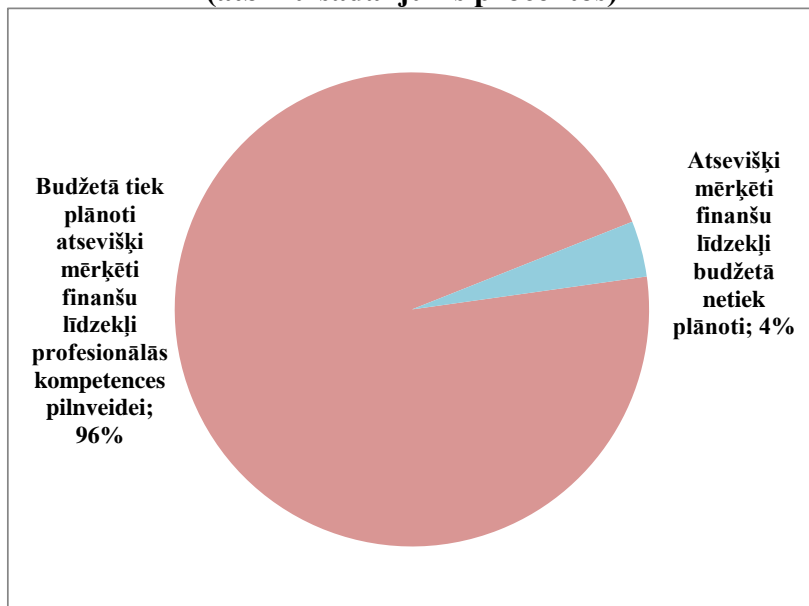
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Piezīme: Cits: darbinieki paši izvēlas, kādus pasākumus vēlas apmeklēt, transporta nodrošinājums, iespējas apmācības rīkot dienestā uz vietas*

96% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu sociālā dienesta budžetā tiek plānoti atsevišķi mērķēti finanšu līdzekļi sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei (69.A. zīmējums). Rīgas, Vidzemes un Kurzemes reģionos ir sociālie dienesti, kuros finanšu līdzekļi profesionālās kompetences pilnveidei nav mērķēti (69.B. zīmējums), šādi atbildējušo starpā ir lieli vai vidējie novadi.

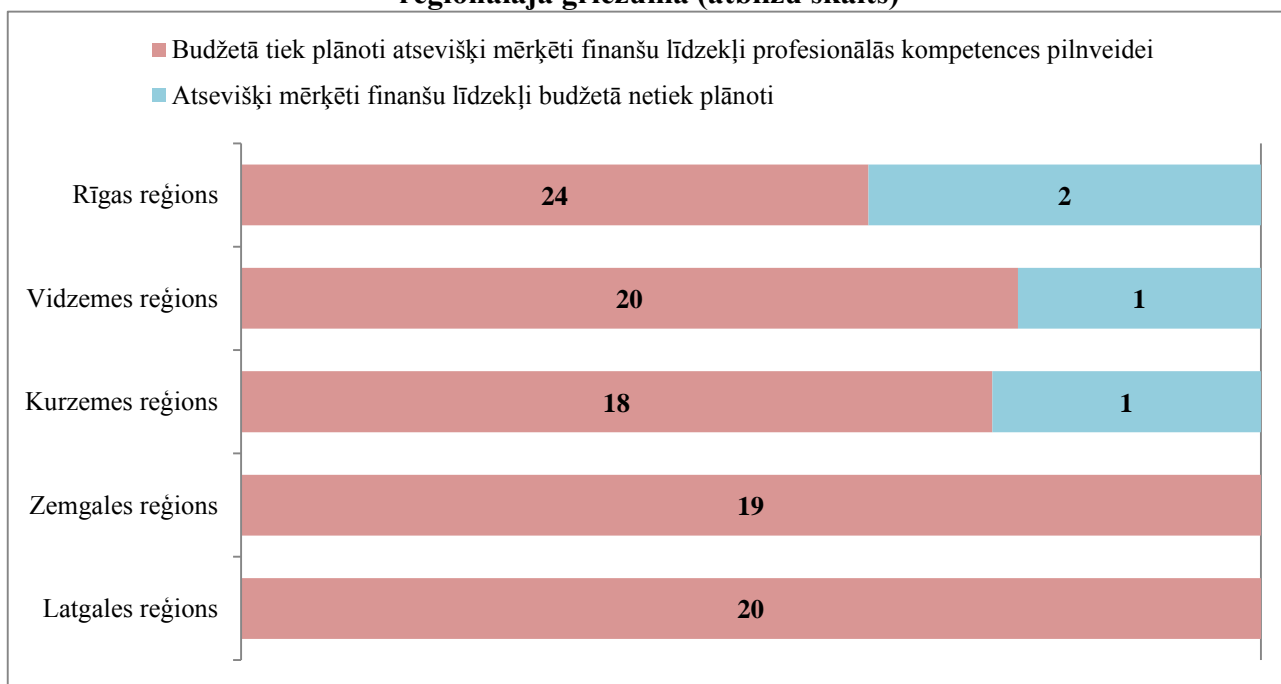
Vērtējot iedalīto finanšu līdzekļu apjomu, lai nodrošinātu tiesību aktos noteiktās minimālās prasības sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei, to dienestu vadītāji, kuru budžetā šie līdzekļi iedalīti mērķēti, visbiežāk (50%) norāda, ka to ir drīzāk pietiekami (70.A. zīmējums). 29% aptaujāto dienestu vadītāju atzīst, ka līdzekļu ir pilnīgi pietiekami, kamēr 21% – drīzāk vai pilnīgi nepietiekami. Reģionālajā griezumā finanšu līdzekļu profesionālās kompetences pilnveidei nepietiekamību visbiežāk atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (70.B. zīmējums), savukārt pašvaldības lieluma griezumā – republikas nozīmes pilsētas, lai gan šādas situācijas sastopamas arī citu lielumu pašvaldībās. Dienesta vadītāja izglītībai nav būtiskas ietekmes uz finanšu pietiekamības vērtējumu.

69.A. zīmējums. Mērķētu finanšu līdzekļu esamība sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei sociālā dienesta budžetā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



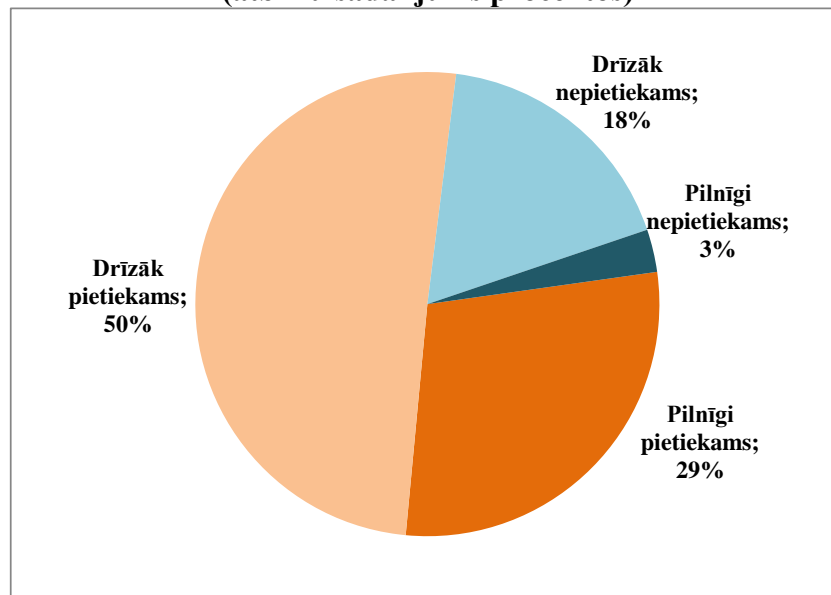
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

69.B. zīmējums. Mērķētu finanšu līdzekļu esamība sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei sociālā dienesta budžetā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



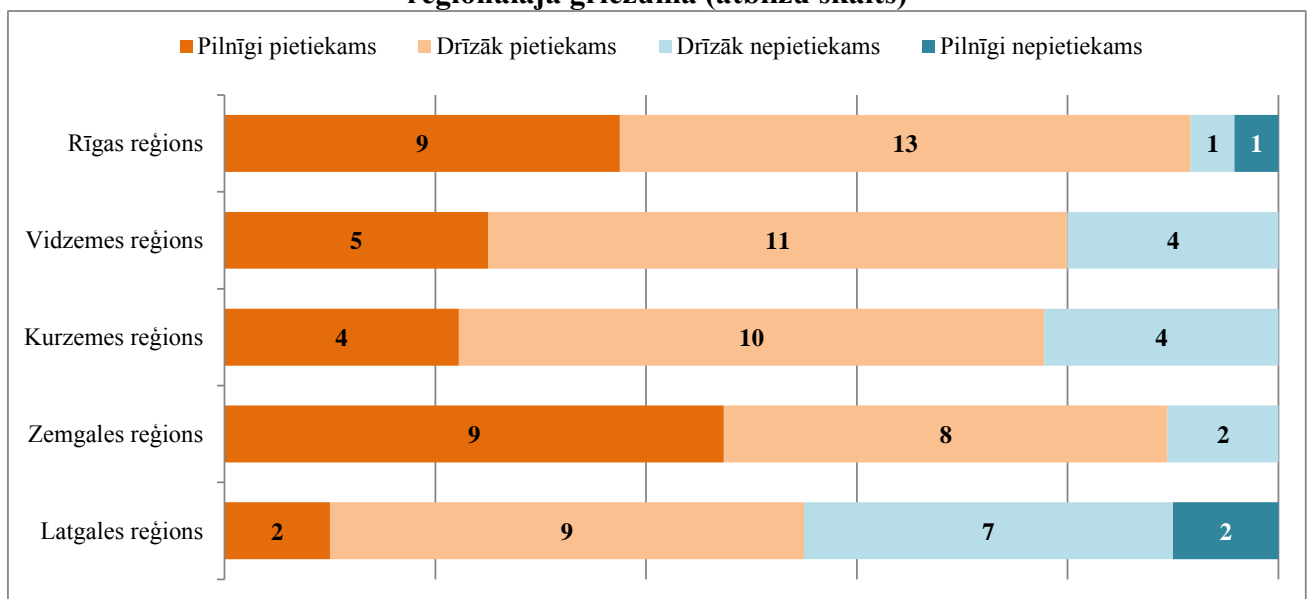
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

70.A. zīmējums. Iedalīto finanšu līdzekļu apjoma sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei pietiekamības vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuru dienestu budžetos ir mērķēti finanšu līdzekļi sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei N=101

70.B. zīmējums. Iedalīto finanšu līdzekļu apjoma sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei pietiekamības vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

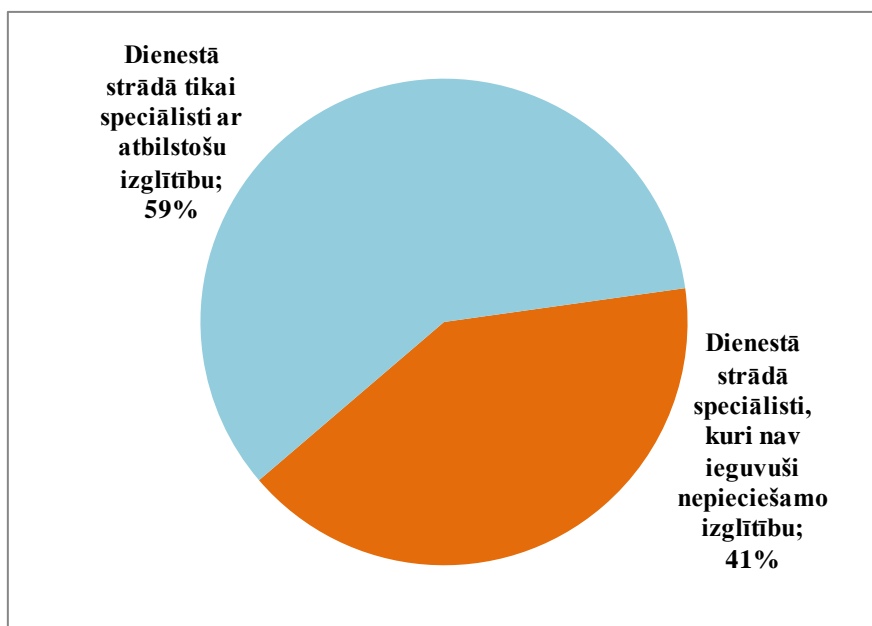


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, kuru dienestu budžetos ir mērķēti finanšu līdzekļi sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei

41% sociālo dienestu vadītāju atzīst, ka viņu vadītajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību (80.A. zīmējums). Kvalitatīvā pētījuma ietvaros sociālo dienestu vadītāji bieži vien norāda, ka šie darbinieki mācās un attiecīgajā brīdī iegūst nepieciešamo izglītību. Šādi izņēmumi tiek skaidroti ar to, ka sociālā darba speciālista profesijas zemā prestiža un atalgojuma dēļ, sociālā darba jomā pastāv grūtības piesaistīt jaunus darbiniekus, tāpēc reizēm nākas pieņemt darbā speciālistus bez atbilstošas izglītības ar nosacījumu, ka tā tiks iegūta. Šādai praksei atsevišķu dienestu vadītāju vērtējumā ir arī

pozitīvas iezīmes, jo jaunajiem speciālistiem jau sākotnēji veidojas priekšstats par darbu sociālajā dienestā un ir praksē balstītas zināšanas, kas nereti, pēc sociālo dienestu vadītāju domām, jaunajiem speciālistiem pēc augstskolas absolvēšanas trūkst.

80.A. zīmējums. Dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstība Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

80.B. zīmējums. Dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstība Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Situācijas attiecībā uz dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstību Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām reģionu griezumā atšķiras. Vidzemes un Zemgales reģiona sociālo dienestu vadītāji biežāk atzīmē, ka dienestā strādā tikai speciālisti ar atbilstošu izglītību (80.B. zīmējums). Situācija, kad sociālajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību, biežāk ir sastopama lielajos novados (8 respondenti jeb 67%), republikas nozīmes pilsētās (4 respondenti jeb 50%) un vidējos novados (23 respondenti jeb 47%). Sociālajos dienestos, kuru vadītājiem ir maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, retāk strādā speciālisti bez likumā noteiktās izglītības. Kopumā gan lielāka ietekme uz darbinieku bez atbilstošas izglītības nodarbināšanu ir sociālā dienesta lielumam, nevis tā vadītāja izglītībai.

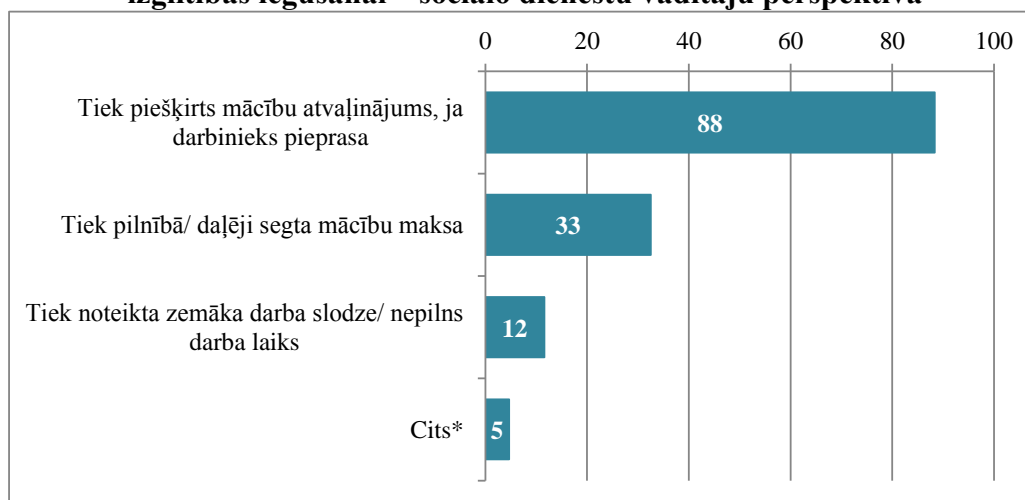
80.C. zīmējums. Dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstība Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām saistībā ar sociālā dienesta sociālā darba speciālistu skaitu uz 1000 iedzīvotājiem – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju atbildes par dienestā strādājošo speciālistu izglītības atbilstību Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajām prasībām saistībā ar sociālā dienesta sociālā darba speciālistu skaitu uz 1000 iedzīvotājiem, redzams, ka tajos dienestos, kur ir ievērota likumā noteiktā prasība par sociālā darba speciālistu skaitu uz 1000 iedzīvotājiem, biežāk arī ir situācija, kad dienestā strādā tikai speciālisti ar atbilstošu izglītību. Iespējams, no tā var secināt, ka šajos sociālajos dienestos pašvaldību un sociālo dienestu vadība rūpīgāk seko tam, lai visas normatīvajā regulējumā noteiktās prasības tiek arī ievērotas.

81. zīmējums. Sociālo darba speciālistiem piedāvātās atbalsta metodes likumā noteiktās izglītības iegūšanai – sociālo dienestu vadītāju perspektīva



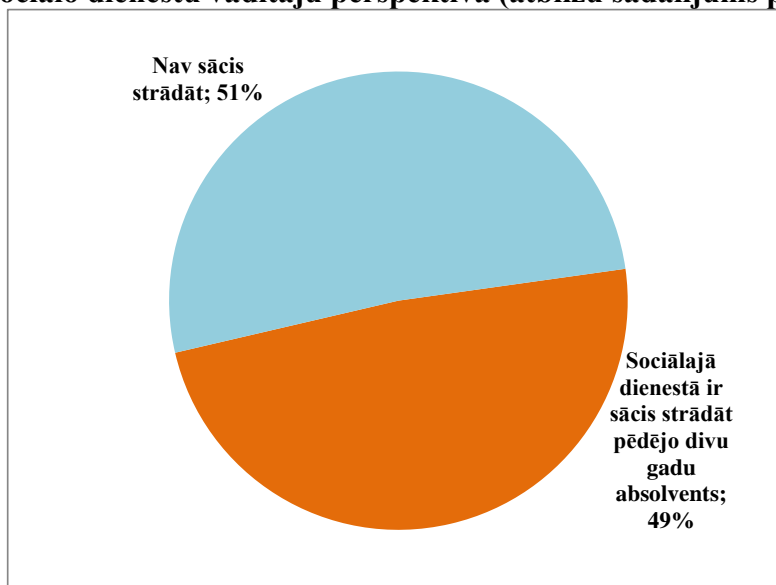
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuru dienestos strādā speciālistu, kuri nav ieguvuši likumā noteikto nepieciešamo izglītību N=43

Piezīme: Cits: mācības tiek iekļautas darba laikā, nesamazinot slodzi, tiek piešķirtas brīvas dienas nokļūšanai uz mācību iestādi*

Kvantitatīvās aptaujas dati arī rāda, ka biežāk piedāvātā atbalsta metode, lai sociālā darba speciālisti iegūtu likumā noteikto nepieciešamo izglītību (81. zīmējums), ir mācību atvaļinājuma piešķiršana, ja darbinieks to pieprasa (88%). Vēl 33% pašvaldību sociālo dienestu pilnībā vai daļēji sedz mācību maksu (biežāk – lielo un vidējo novadu dienestos).

82.A. zīmējums. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



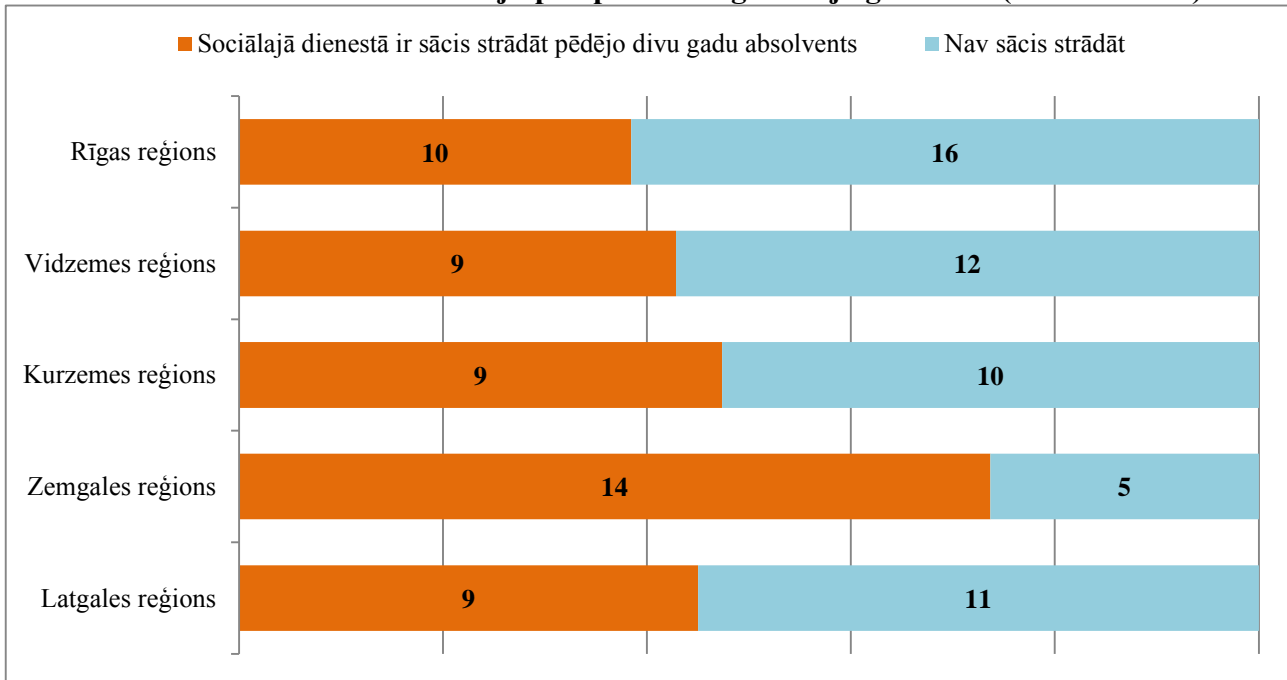
Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kopumā 49% pašvaldību sociālo dienestu atzīst, ka pēdējo divu gadu laikā viņu vadītajā sociālajā dienestā ir sācis strādāt pastāvīgā darbā kāds speciālists, kas pēdējo divu gadu laikā absolvējis mācību iestādi (82.A. zīmējums), visbiežāk tas ir noticis Zemgales reģionā (82.B. zīmējums). Absolventi pieņemti pastāvīgā darbā visos pētījumā aptvertajos republikas nozīmes pilsētu sociālajos dienestos (8 respondenti jeb 100%) un lielā daļā lielo novadu dienestos (11 respondenti jeb 92%),

gandrīz pusē vidējos novados (22 respondenti jeb 45%) un tikai aptuveni vienā ceturtajā daļā mazo novadu (10 respondenti jeb 28%).

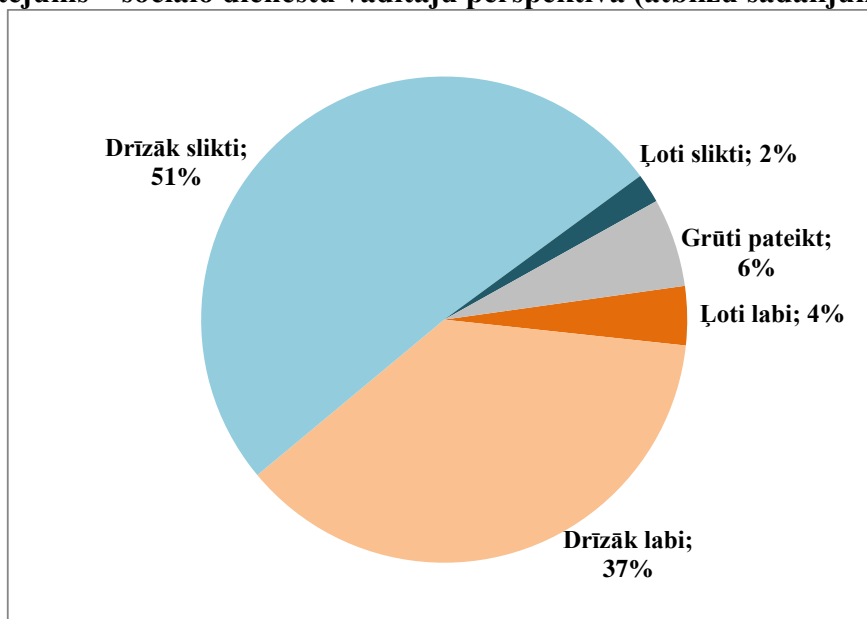
Vērtējot sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību sociālā darba praksei, sociālo dienestu vadītāji sliecas uzskatīt, ka tā ir drīzāk slikta (51%) vai ļoti slikta (2%; 83.A. zīmējums).

82.B. zīmējums. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



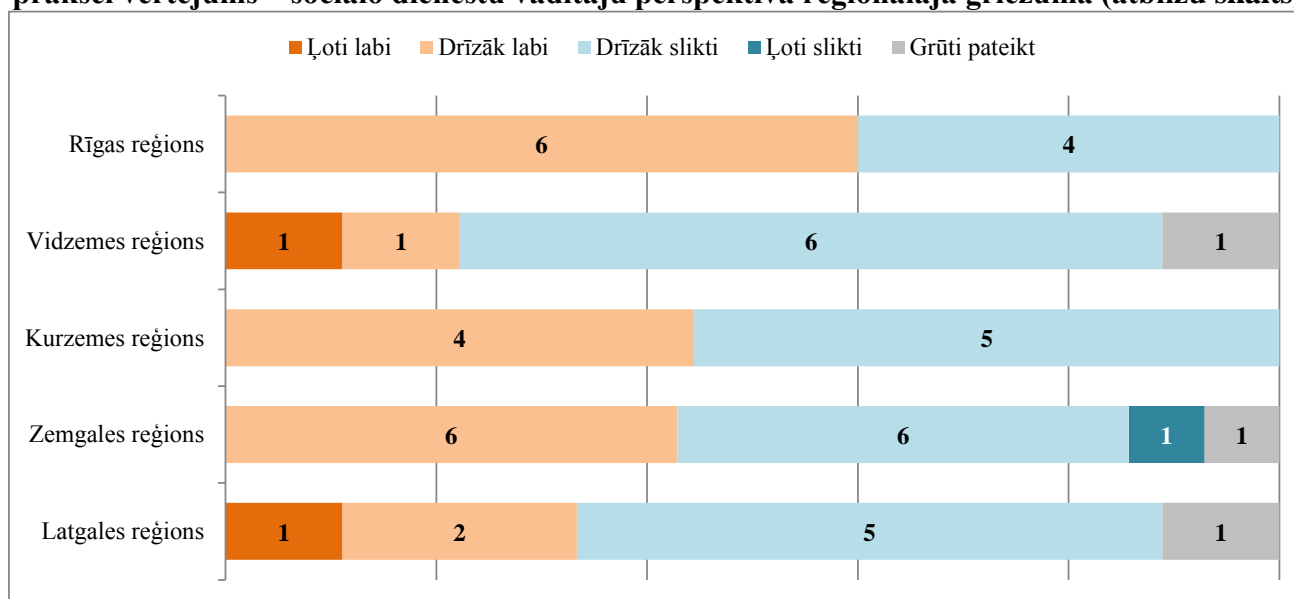
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

83.A. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, kuru vadītajos dienestos pēdējo divu gadu laikā sācis strādāt mācību iestādes absolvents, N=51

83.B. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālo dienestu vadītāju perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji, kuru vadītajos dienestos pēdējo divu gadu laikā sācis strādāt mācību iestādes absolventi

Kvalitatīvā izpēte atklāj, ka sociālo dienestu vadītāju vidū ir atšķirīgi viedokļi par jauno speciālistu sagatavotību. Daļa sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka jaunie speciālisti tiek atbilstoši sagatavoti, tomēr viss ir atkarīgs no indivīda vēlmes studēt un strādāt attiecīgajā jomā.

Mums ir jaunie. Nupat mums bija viena meitene, kas meklēja darbiņu kā sociālā rehabilitētāja. Viņa bija tik apgarota, viņa tik ļoti gribēja mācīties. Te kā reiz meklēja kolēģi. Viņa te šobrīd ir. Viņa staro un rosās! Es domāju, ka nav tā, ka nesagatavo. (vidējs novads)

Tas ir atkarīgs no katra studenta individuāli. Ir tādi, kas savu studiju laikā prakses ir gājuši. Ja tīri, neņemot vērā prakses, tad [absolventi] nav gatavs. Ir ļoti daudz teorijas, bet prakses nav. Ir praksē bijis, ka atnāk jauns cilvēks no skolas, un viņš ir daudz efektīvāks darbinieks nekā tas, kurš ilgstošus gadus ir strādājis. Tas ir atkarīgs no paša cilvēka. (vidējs novads)

Citi sociālo dienestu vadītāji pauž viedokli, ka jaunie speciālisti netiek pietiekami sagatavoti darbam sociālajā dienestā. Tiek norādīts, lai arī jaunajiem speciālistiem kopumā ir laba teorētisko zināšanu bāze, taču viņiem (1) nav pietiekamu zināšanu par normatīvo regulējumu, (2) trūkst iemaņu darbā ar speciālajām programmām (SOPA u.c.), kā arī (3) trūkst praktiskas iemaņas darbā ar cilvēkiem un (4) atsevišķos gadījumos trūkst arī iemaņas risku novērtēšanā, kas ir sociālā darba pamatā.

Ja atnāk darbinieks no skolas, viņš nespēj te apsēsties un strādāt. Viņš pilnīgi nemaz nepārzina programmu SOPA, tas netiek mācīts. Ir bijis, ka atnāk uz interviju potenciālais darbinieks un nemāk pateikt, kas ir GMI, bet viņam ir augstskolas diploms! (vidējs novads)

Mums tagad ir viens darbinieks praksē, 3.kursā. Mums mainījās lietvede, un mēs šo darbinieku pieņemām jau darbā par lietvedi uz nelielu slodzi, un tādā veidā viņš pakāpeniski apgūst likumdošanu. Un tas viņam palīdz arī mācībās tagad. Praksei ir jābūt dziļākai. (mazs novads)

Sociālo dienestu vadītāji, kuri uzskata, ka jaunie speciālisti nav pietiekami sagatavoti, mēdz uzskatīt, ka izglītības kvalitāte sociālā darba jomā ir pazeminājusies, un jaunajiem speciālistiem izteikti trūkst praktiskās iemaņas darbā ar klientiem.

Tie, kas beidza „Attīstību”, tiem šī sagatavotība, tieši teorētiskā, bija ļoti augsta. Arī profesionālā jomā. Tagad ir švakāk, jo viņi ir atrauti no reālās dzīves. Prakse ir par maz. Izglītību vajag vairāk sasaistīt ar praksi. Tikai pastrādājot var redzēt, vai tas der vai neder, šis darbs. Galvenais, lai viņam tas darbs interesē. Viņš varētu arī vēl studēt. (liels novads)

Jā, mums ir jauna darbiniece. Prakse nekāda. Ir teorētiskās zināšanas, bet praktiskās zināšanas, kā aprēķināt pabalstu, kā runāt ar klientu, šādu zināšanu nav. (mazs novads)

Jā, tieši tikko arī nācās saskarties, jo pieņēmām cilvēku ar bakalaura izglītību, sociālais darbinieks darbam ģimenēm ar bērniem. Gribas teikt, šobrīd ir žēl mazliet. Gribētu, ka sagatavotība ir labāka. Cilvēkam nav pats, pats pamats šobrīd zināms, kā izvērtēt riskus ģimenē ar bērniem. Bet tas taču vispār ir pamats, ar ko sākas šis darbs. Pēc tam ir metodes un pēc tam ir teorijas, ar kurām mēs strādājam. Bet, ja mēs neesam apguvuši risku izvērtēšanu, tad kā mēs varam vispār uzsākt darbu. (republikas nozīmes pilsēta)

Labi, es viņus apmācu un turpināšu apmācīt. Problēma ir citur, mums jau nav ko apmācīt! Zinot mūsu smago darbu, cilvēki nenāk. Vēl spiediens no sabiedrības, citu institūciju un mediju puses. Palasiet, ko raksta par sociālo darbinieku. Vēl var pieminēt izglītību. Es saprotu, ka visu iemācīt nevar. Bet ja atnāk speciālists, kurš pat nesaprot, uz kuriem viņš ir atnācis un kādi ir viņa mērķi un uzdevumi, man rokas nolaižas. (republikas nozīmes pilsēta)

Īpaši Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji saskaras ar situāciju, kad augstskolas reģionālās filiāles absolventu izglītības līmenis ir neapmierinošs, bet sociālā darba speciālistiem no Latgales ir sarežģīti izbraukāt uz mācībām augstskolā Rīgā un nav citu alternatīvu.

Problēma ir augstskolās, jo reāli, kad bija konkurss, paņemt nav ko. Kaut vai tāda nianse, ka visas pašvaldības strādā SOPA, bet augstskolas vispār nemāca tajā strādāt. Viņi sēž kā Ameriku ieraudzījuši. Tad par ko mēs runājam? Par ko viņam ir iedota augstākā izglītība!? Viņš elementāras lietas kā sociālais darbinieks vispār ne saprot, ne sajēdz, ne māc. Viņi pat nesaprot to likumdošanu. Pilnīgas nulles! Viņi atnāk, mēs uzdodam parastus jautājumus, bet viņi pat nesaprot, pēc kāda likuma mēs strādājam, kas ir pats galvenais mūsu valstī. Viņiem ir pat bail no tā cilvēka. Visas tās prakses ir pilnīgs farss. [...] Mēs bijām Lielo pilsētu asociācijas sanāksmē, kur [pilsētas nosaukums] arī runāja par to, ka viņiem ir tas pats. Būtībā viss Latgales reģions ir atstāts pašplūsmā šinī jomā. Reģions ar vislielāko sociālo slogu ir atstāts pilnīgi bez augstskolām. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai risinātu šo situāciju, sociālo dienestu vadītāji iesaka rūpīgāk izvērtēt augstskolu programmas un tās nākotnē sasaistīt ar prasmēm, kas ikdienā nepieciešamas strādājot sociālajā dienestā, kā arī kopumā celt sociālā darba prestižu sabiedrībā.

Neskatoties uz to, ka, pieņemot darbā nesen absolvējušu speciālistu, ir nepieciešams ieguldīt papildu darbu apmācībā, sociālo dienestu vadītāji norāda arī uz ieguvumiem. Tie ir: (1) jaunajiem speciālistiem raksturīga augstāka motivācija un atvērtība, jo nav vēl piedzīvota profesionālā izdegšana, (2) kolektīvā ienākot jaunam speciālistam, tiek ienestas jaunas zināšanas un pieredze. Piemēram, viena no sociālā dienesta vadītājiem stāsta, ka, lai arī ir atklājies, ka nesen darbā pieņemtajai speciālistei nav pietiekošu zināšanu risku izvērtēšanā un ir nepieciešams viņu sūtīt uz attiecīgām apmācībām, viņa sociālo dienestu ir papildinājusi ar nozīmīgām zināšanām darbā ar personām ar garīga rakstura traucējumiem, kas gūtas iepriekš darbā aprūpes centrā.

Un te nu gan esam uzreiz pateicīgi par jauno darbinieci, kuru tikko pieminēju, [...] viņa, augstskolā mācoties, ir strādājusi aprūpes centrā ar garīga rakstura traucējumiem, un viņa atkal mums ir tā, kas ir stiprā puse un ļoti spēcīgi apzina šo klientu raksturus. Šo mērķa grupu atpazīst. Mēs jau esam visi

kolēģi iepazīstināti ar to, ja ir kaut kāda grūtība atpazīt šo mērķa grupu vai saprast, kādiem pakalpojumiem, kas viņam būtu atbilstošāks, tad šī darbiniece šeit ir kā starpprofesionāļu komandas ietvaros pieslēdzama. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo dienestu vadītāji arī norāda, ka jaunie speciālisti ir motivētāki strādāt, jo vēlas sevi apliecināt darbā. Tāpat tiek atzīts, ka pieņemot darbā jebkuru jaunu darbinieku, ir nepieciešams laiks tā apmācībai un adaptācijai, tādēļ ir pašsaprotami, ka jaunais darbinieks nespēs uzreiz pilnvērtīgi strādāt.

Jo viņi nav vēl izdeguši, un viņiem ir motivācija pierādīt sevi darbā. Grūtības ir ievadīt darba dzīvē, bet tam nav lielas atšķirības, vai ievadi kolēģi no citas pašvaldības, vai pilnīgi jaunu, jo katrā pašvaldībā ir savas nianses un darba specifika. (liels novads)

Ieguvumi? Varu pateikt, ka ar jauniem cilvēkiem ir vieglāk, viņi ir ieinteresētāki. Es atbalstu jaunu cilvēku iesaisti. (vidējs novads)

Runājot par konkrētām sociālā dienesta darbinieku tālākizglītības vajadzībām, sociālo dienestu vadītāji uzskata, lai sniegtās apmācības būtu jēgpilnas un noderīgas, pirmkārt, ir nepieciešams izveidot noteiktu vīziju par sociālā darba speciālistu lomu sociālajā dienestā, un, otrkārt, sniegtajām apmācībām ir jābūt kvalitatīvām un praktiski orientētām. Viens no sociālā dienesta vadītājiem norāda, ka šobrīd Latvijā nepastāv vienotas vīzijas par sociālā darba speciālista lomu sociālajā dienestā: nav definēts tas, vai sociālā darba speciālists ir plaša profila speciālists, kas strādā ar dažādām klientu grupām, izvērtējot riskus, pieņemot lēmumus un organizējot pakalpojumus; vai arī ir speciālists, kas specializēties vienā noteiktā jomā un strādā ar noteiktu klientu grupu.

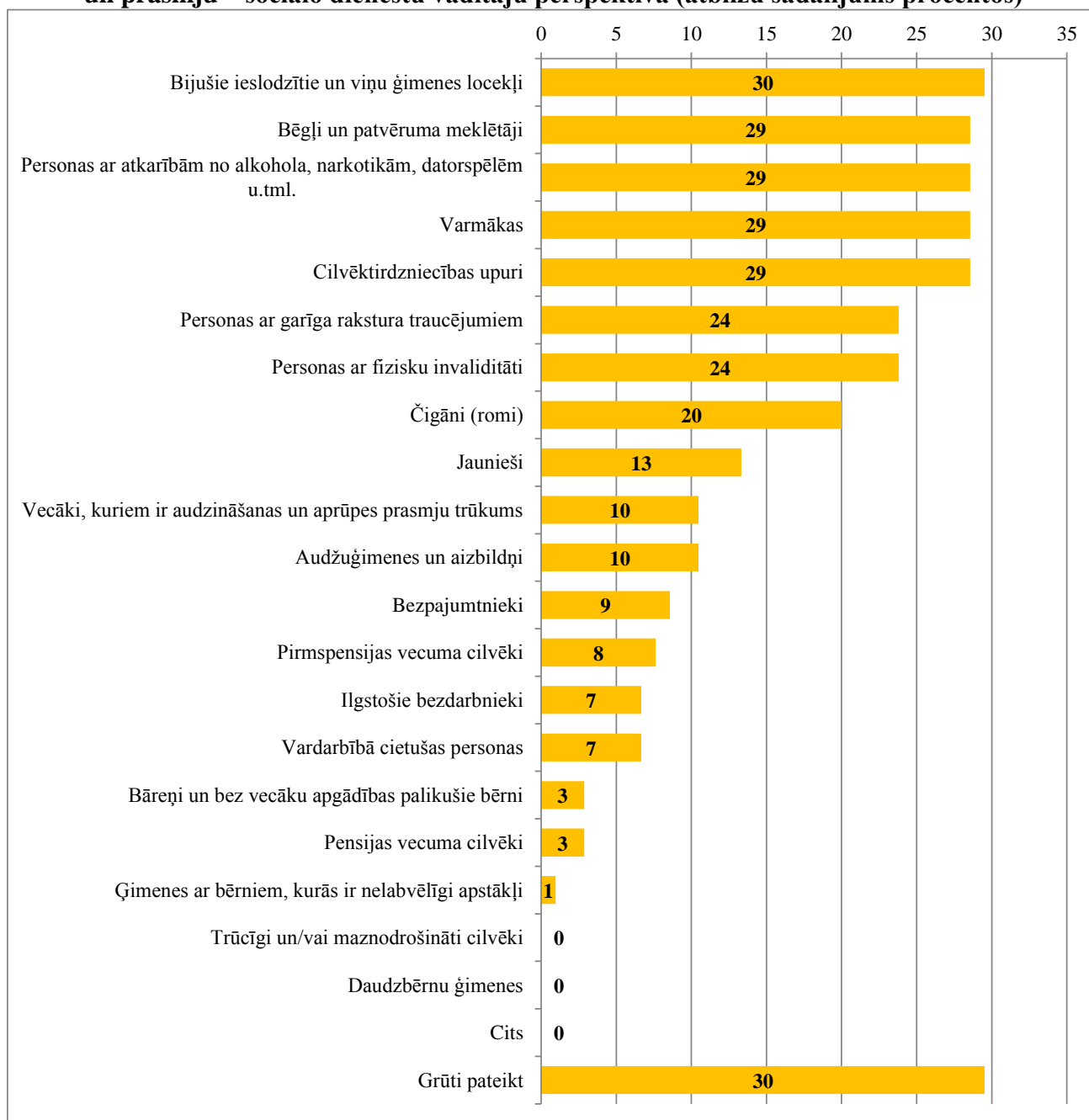
Bet šobrīd ir ļoti grūti saprast, vai ir vīzija, kas tad ir sociālais darbinieks, par viņa darba robežām, funkcijām? No vienas puses, viņam vajag vienas apmācības, no otras – ļoti šauras, specializētas. Kā mēs redzam sociālā darba nākotni? Un es uzsveru, ka tas ir dienestā. Vai tas ir universālais kareivis, situācijas izvērtētājs, lēmuma pieņēmējs, pakalpojuma organizētājs, atgriezeniskās saites savācējs? Vai arī redzam vīziju kā „casework”. (republikas nozīmes pilsēta)

Šāda situācija, viņaprāt, nelabvēlīgi ietekmē mērķtiecīgu un jēgpilnu apmācību izvēli, kā rezultātā velti tiek tērēti laika un finanšu resursi. Tāpat sociālo dienestu vadītāji min, ka sociālā darba speciālisti bieži izsaka aizrādījumus par piedāvāto apmācību kvalitāti, uzskatot, ka tās ir pārāk virspusējas un nav balsfītas praktiskā pieredzē. Piemēram, viens no sociālo dienestu vadītājiem stāsta, ka neredz jēgu apmācībām, ko pasniedz cilvēki – teorētiķi, jo šāda tipa pasniedzēji neprot ieinteresēt auditoriju un pasniegtās zināšanas ātri aizmirstas. Savukārt citi tam piebilst, ka tādēļ bieži mācības tiek apmeklētas tikai tāpēc, lai izpildītu normatīvajā regulējumā noteiktās minimālās prasības profesionālās kompetences pilnveidošanai.

Tam, kas lasa to mācību vai pasniedz to lekciju, vai to tēmu, viņam jābūt ne tikai tīrajam sausajam teorētiķiem, bet arī ar praktiķa piesitienu. Tādi, kas atbrauc pie mums un ir strādājuši, super! Vienkārši visi klausās, mutes pavēruši. Atbrauc tīrais sausiņš, kas tikai lasa uzrakstīto, un, ja paprasi kaut ko no iepriekšējā, tad viņš vairāk neko nezina. Nav jēga tam visam. (liels novads)

Ja runājam par darbinieku zināšanu pavairošanu, tad darbiniekiem ir zināma veida vilšanās piedāvātajā pakalpojumā klāstā, ko mācībās piedāvā. Tāpēc, ka informācija ir ļoti sekla. Grūti pateikt, vai tas ir tāpēc, ka lektori nav praktiķi, bet ir bijis tā, ka tēma ir interesanta, darbam vajadzīga, bet tad, kad tu aizbrauc uz kursiem, tad paliek sajūta, ka tu neko jaunu neesi ieguvis. Stundas man tur ierakstīja, bet tas, uz ko es cerēju, to es neieguvu. Ja tā vilšanās vairākas reizes atkārtojas, tad ir tā, ka vairs nevēlās braukt, jo neko jaunu tie kursi neiedos. (vidējs novads)

84.A. zīmējums. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



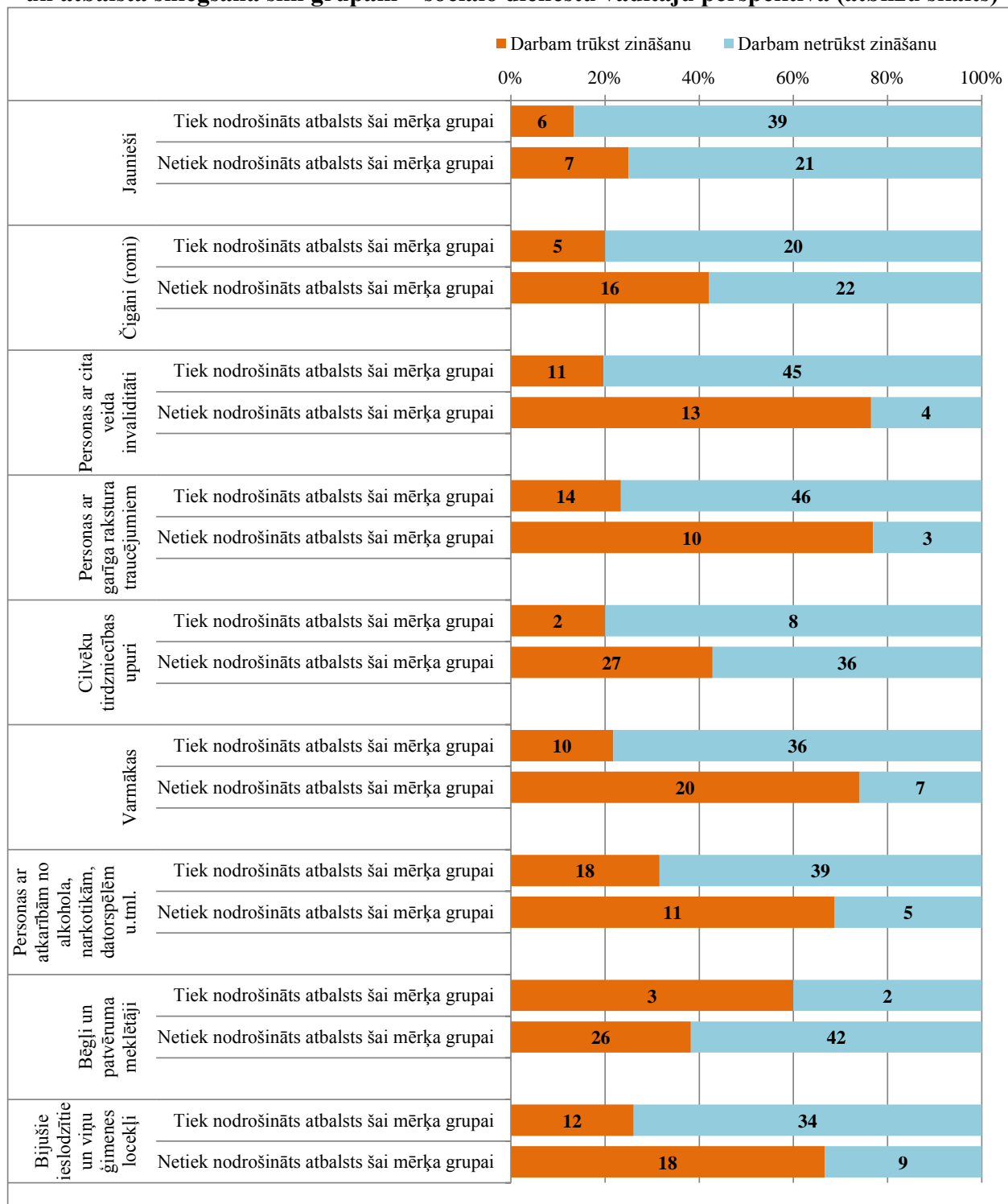
Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

Kvantitatīvās aptaujas ietvaros tika uzdots jautājums, ar kurām klientu mērķa grupām strādājot, attiecīgā sociālā dienesta speciālistiem, dienesta vadītāja skatījumā, trūkst zināšanu un prasmju. Apkopojot iegūtās atbildes (84.A. zīmējums), redzams, ka visbiežāk sociālā darba speciālistiem dienestu vadītāju skatījumā trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem (29-30%). Šīm grupām seko personas ar invaliditāti – vienādā mērā gan ar garīga rakstura traucējumiem, gan ar fizisku invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes u.tml.) traucējumiem (24%). Blakus šīm mērķa grupām, kuras atzītas par galvenajām arī kvalitatīvajā pētījumā, tā ietvaros atsevišķi sociālo dienestu vadītāji piemin

arī ilgstošos bezdarbniekus un vardarbībā cietušas personas (abas grupas kvantitatīvajā aptaujā minējuši 7% dienestu vadītāji) un ļoti specifiski – bērnus un pusaudžus ar deviantu uzvedību. Visas šīs grupas tiek uzskatītas par sarežģītām, ar kurām strādājot nepieciešamas specifiskākas iemaņas un prasmes, vai arī ar tām līdz šim nav bijusi saskarsme (sk. iepriekš nodaļu „Sociālā dienesta klientu raksturojums”) un tādēļ nepieciešams iegūt un papildināt zināšanas.

84.B. zīmējums. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst prasmju, un atbalsta sniegšana šīm grupām – sociālo dienestu vadītāju perspektīva (atbilžu skaits)



Bāze: sociālā dienesta vadītāji, kas snieguši konkrētu atbildi šajos jautājumos

Padziļināti aplūkojot sociālo dienestu vadītāju viedokļus par to, ar kurām klientu mērķa grupām strādājot, attiecīgā sociālā dienesta speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju, saistībā ar to, vai konkrētajā sociālajā dienestā šīm klientu mērķa grupām tiek nodrošināts atbalsts (84.B. zīmējums), redzams, ka vairāku mērķa grupu gadījumā vērojama tendence: ja šobrīd konkrētajai klientu mērķa grupai netiek nodrošināts atbalsts, tad salīdzinoši biežāk sociālā dienesta speciālistiem trūkst zināšanu darbam ar šo mērķa grupu, un otrādi. Ja atbalsts tiek sniegts, netiek norādīts, ka trūkst zināšanu, kā strādāt. Šī tendence vērojama attiecībā uz tādām klientu grupām kā bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi, personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākas, personas ar garīga rakstura traucējumiem, personas ar cita veida invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes u.tml.). Šādas tendences nav novērojamas attiecībā uz tādām klientu mērķa grupām kā cilvēku tirdzniecības upuri, bēgļi un patvēruma meklētāji, romi vai jaunieši.

Nepieciešamību papildināt iemaņas darbā ar personām ar garīga rakstura traucējumiem sociālo dienestu vadītāji parasti min saistītā deinstitutionalizācijas projekta īstenošanu, kā rezultātā sociālā darba speciālistiem ikdienas darbā būs daudz biežāk jāsaskaras ar šo klientu grupu. Atsevišķi dienestu vadītāji norāda, ka, reaģējot uz šīm darbinieku vajadzībām, paši organizē nepieciešamās apmācības.

Piemēram, tagad maksājam psihiatram, kas nāk un stāsta par psihiatrijas slimniekiem un viņu vajadzībām, jo tā ir ļoti specifiska grupa. (republikas nozīmes pilsēta)

Viena no vislielākajām klientu grupām un visnemotivētākā savu problēmu risināšanā saskaņā ar sociālā dienesta vadītāju viedokli ir ilgstošie bezdarbnieki, tādēļ sociālā darba speciālistiem darbā ar to nepieciešams apgūt inovatīvas metodes. Darbā ar varmākām un vardarbībā cietušām personām nepieciešama ātra rīcība, kuras pamatā ir dziļš situācijas izvērtējums, ko dažkārt sociālā darba speciālisti nevēl kompetenti sniegt. Tāpat tiek norādīts uz nepieciešamību papildināt zināšanas darbā ar grupām, kuras nākotnē varētu parādīties daudz biežāk – bēgļi un patvēruma meklētāji.

Mēs nezinām, vai līdz mums neatnāks bēgļi. Bija atnācis šis te, ka jāsniedz pakalpojumi arī bēgļiem alternatīvā statusa iegūšanai. Mēs ar kolēģiem apspriedām to visu, bet kolēģi teica – mēs neesam apmācīti strādāt ar bēgļiem. Saskaņojies ar to vēl neesam. Tas ir tāds jautājums, līdz reizei. (vidējs novads)

Tiek norādīts, ka sociālā darba speciālistiem nepieciešams pilnveidot prasmes: (1) risku izvērtēšanā, (2) darbā ar gadījumu (citātā zemāk ir lietots jēdziens „gadījuma vadīšana”, pēc konteksta spriežot, vadītājs ir domājis darbu ar gadījumu), (3) atbalsta grupu veidošanā, kā arī (4) komunikācijā ar klientiem. Lai arī kopumā tiek pausts viedoklis, ka sociālā darba speciālistu teorētiskās zināšanas ir ļoti augstas, risku izvērtēšana un gadījuma vadīšana tiek minētas kā pirmās pie prasmēm, kuras nepieciešams papildināt vai apgūt.

Uzlabot vienalga vienmēr var kaut ko, vienalga cik gadu garumā. Tā pati risku novērtēšana, mēs, kad ir seminārs, tā kā ar balodīti – zinu, zinu. Taču, kad ir darbībā, tad atkal nezinu. Viņi var teikt, ka katru gadu ir un katru gadu mācāmies, bet tā ir tā pamata lieta, izvērtējam riskus un zinām, kā strādāt tālāk. (vidējs novads)

Tas, ko ļoti meitenes grib dzirdēt, ir gadījumu vadīšana no praktiķiem. Īstu sociālo darbu ar dažādām grupām, jo, piemēram, tas, kur mēs atkal tā kā maldāmies un klūpam, ir šīs mammas, kuras ir garīgi neveselas, ar bērniem. Mums tagad ir divi tādi gadījumi. Mēs esam izmisuši. Un mums tagad arī šobrīd ir viena mamma, kurai 9 bērni ir noņemti, tagad ir desmitais – katru dienu, viendien sociālais darbinieks, otru dienu bāriņtiesa, iet un apseko šo mammu. Nu cik ilgi? Mums ir jānovaktē, kad viņa atkal atsāks dzert, bet tas īstenībā nav normāli. (vidējs novads)

Vajadzīgas prasmes grupu vadīšanā. Darbinieki saka, ka ļoti pietrūkst inovatīvas metodes darbā ar klientiem, ne tikai risku izvērtēšana, bet inovatīvas lietas, kas būtu kā papildus instrumenti darbinieku darbā. (republikas nozīmes pilsēta)

Tāpat netiek noliegta nepieciešamība apgūt komunikācijas prasmes ar klientu, jo, lai veiksmīgi risinātu lietu/ gadījumu, ir nepieciešama savstarpēja sadarbība ar klientu kā pamatā ir sapratne un uzticība.

Sociālo dienestu vadītāji savu profesionalitāti vēlas celt, iegūstot zināšanas (1) vadības prasmēs un (2) darbinieku motivācijas celšanā, kā arī (3) uzklaut labās prakses piemērus no citiem. Tiek norādīts, ka šobrīd nav īpaši sociālā dienesta vadītājiem paredzētu apmācību vadības prasmēs.

Mani interesē tās lietas, kas saistītas ar vadīšanas procesiem, ar darbinieku motivēšanu, tai skaitā ar nemateriālo motivēšanu, un arī tādi pasākumi, kur ir kaut kādi labās prakses piemēri, pieredzes. Un nevis teorija, bet profesionāli, kas ir kaut ko ieviesuši, izmēģinājuši un secinājuši. (republikas nozīmes pilsēta)

Līdzīgi kā attiecībā uz sociālā darba speciālistu apmācībām, tiek norādīts, ka apmācības nepieciešams vadīt jomas speciālistiem, kas izklāstītās zināšanas balsta savā pieredzē, un tām ir jābūt attēlotām saistoši, nevis ierasto lekciju veidā.

Piemēram, darbs ar garīgi slimiem cilvēkiem ir lekciju veidā. Tas nav tas vairāk mūsdienās. Tur vajag atraktīvus pasākumus. Es atceros, ka es biju speciālajā apmācībā par bērnu tiesību aizsardzību, kas bija 40 stundas dienesta vadītājiem. Tur bija 5 dienu lekcijas. Es atceros, kā kurš stāstīja to tēmu. Viens sausi nolasa to lekciju, kur es beigās tajā testā pat nezināju, ko atbildēt, jo tas vienkārši bija pa vienu ausi iekšā, pa otru ārā, bet bija viens lektors, kurš visu to pastāstīja ar pieredzi 'iz dzīves', ar piemēriem, un man tas ir palicis atmiņā vienīgais no tā visa. Līdzīgas apmācības mazliet citā gultnē varbūt. (republikas nozīmes pilsētas)

Sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka piedāvāto apmācību klāsts vadītājiem kopumā ir neliels, un tāpēc ir grūtības atrast sev piemērotas un kvalitatīvas apmācības.

Sociālā darba speciālisti

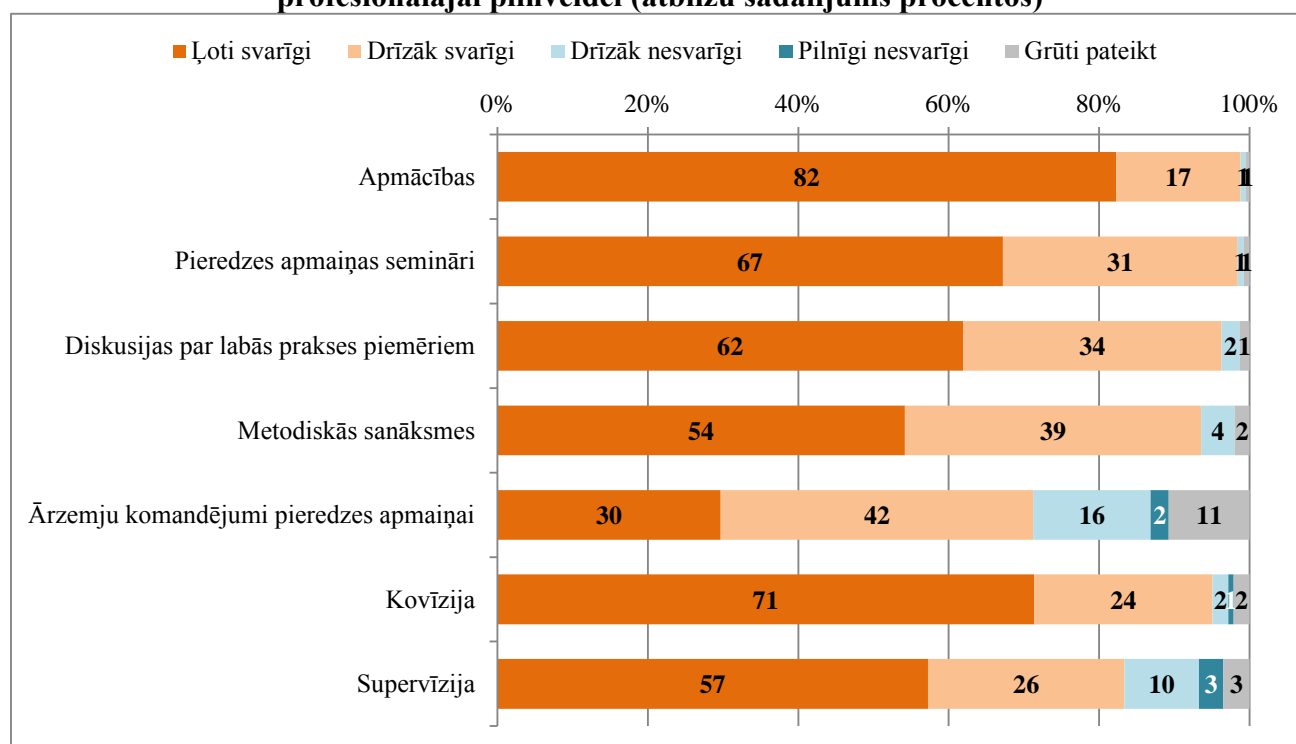
Aptaujāto sociālā darba speciālistu skatījumā apmācības ir vissvarīgākais profesionālās pilnveides pasākums (85.A. zīmējums): kā ļoti svarīgas tās vērtē 82%. Tālāk seko pieredzes apmaiņas semināri (67%), diskusijas par labās prakses piemēriem (62%), metodiskās sanāksmes (54%). Analizējot minēto pasākumu svarīguma vērtējumu respondentu apakšgrupu griezumā, iezīmējas līdzīgas tendences. Latgales reģiona pārstāvji nedaudz biežāk kā vidēji vērtē tos kā ļoti svarīgus, kamēr Vidzemē šādus vērtējumus sniedza nedaudz retāk. Salīdzinājumā ar citām vecuma grupām, speciālisti vecumā līdz 35 gadiem visbiežāk uzskata apmācības, seminārus, diskusijas un metodiskās sanāksmes par ļoti svarīgām. Sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji, sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību vērtē šo pasākumu svarīgumu nedaudz atturīgāk kā sociālie darbinieki.

Sociālā darba speciālistu viedokļi par ārzemju komandējumu svarīgumu pieredzes apmaiņai ir visai dažādi: 30% vērtē tos kā ļoti svarīgus, 42% – kā drīzāk svarīgus, savukārt 18% uzskata, ka tie ir mazāk svarīgi un 11% bija grūti sniegt atbildi. Dažādās apakšgrupās pastāv vērtējuma atšķirības: piemēram, republikas pilsētu un lielo novadu pārstāvji biežāk tos vērtē kā ļoti svarīgus (35%),

savukārt mazajos novados to svarīgums ir zemāks (tikai 18% vērtējumu „ļoti svarīgi”, savukārt 25% vērtējumu „drīzāk” vai „pilnīgi nesvarīgi”).

Kovīziju kā ļoti svarīgu pasākumu profesionālajai pilnveidei atzina 71% aptaujāto sociālā darba speciālistu (85.A. zīmējums). Zemgalē tās svarīguma vērtējums sasniedz 80%, lielajos novados kopumā – 78%. Republikas pilsētās šādu vērtējumu sniedza tikai 65%. Savukārt supervīzijas nozīmes vērtējums ir nedaudz atturīgāks: kā ļoti svarīgu to raksturo 57% sociālā darba speciālistu, kā drīzāk svarīgu – 26%, kā mazāk svarīgu – 13%. Latgales reģionā un lielajos novados vērtējuma līmenis ir augstāks (attiecīgi, 68% un 73% ļoti augstu svarīguma vērtējumu).

85.A. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Padziļinātajās intervijās ar sociālā darba speciālistiem iegūtie viedokļi par apmācībām atklāj, ka daļa sociālo dienestu cenšas izmantot tieši bezmaksas semināru un kursu iespējas apmācību vajadzību nodrošināšanai:

Mēs izmantojam gandrīz visus seminārus, konferences, kas ir pieejami bez maksas. Kur ir iespējams, tur mēs apmeklējam kvalifikācijas celšanas kursus. (republikas nozīmes pilsēta)

Ir tie bezmaksas kursi, kurus mēs izmantojam. Regulāri. Varbūt uz maksas mēs tā mazāk, godīgi sakot, bet mēs mēģinām tās stundas, kas tur ir pieprasītas, izlietot pa visādiem, meklējam tos variantus. (mazs novads)

Ir pašvaldības, kur sociālā darba speciālistu apmācības plāno sociālā dienesta vadītājs. Citur galvenā iniciatīva ir paša darbinieka rokās:

Braucam uz kursiem, kas tiek piedāvāti un cik var atļauties. Vadītājam ir kursu plāns, un mēs tos apmeklējam. (vidējs novads)

Vadītāja pati seko līdz visiem iespējamiem kursiem, viņai nāk informācija no mācību centriem, viņa mums vienmēr to pārsūta, un mēs to pārrunājam, kas kuram varētu būt interesējošs, uz ko gribētu iet. Viņa rūpējas par to, lai neaizmirstam, ka mums ir jāapmeklē šie kursi, un ja ir kaut kas labs, viņa ar to padalās. (liels novads)

Sociālā darba speciālistu interese un attieksme pret apmācībām atšķiras, un viedokļus ietekmē gan personības īpašības, gan noslodze darbā un mājās, gan arī pieredze. Pieredzējušiem sociālā darba speciālistiem noteikti kursi vairs nešķiet interesanti, jo tie ir jau vairākkārtīgi dzirdēti. Daži sociālā darba speciālisti sūdzas, ka apmācību kursus ir grūti izbraukāt lielās darba slodzes un ģimenes pienākumu dēļ. Vēl viens sociālā darba speciālistu tips ir tāds, kas cenšas izmantot visas iespējas aizbraukt uz mācībām, iegūt jaunus iesaistītus un smelties iedvesmu turpmākajam darbam:

Izglītība manās acīs, tā ir vērtība. Tā ir drošība, pirmkārt, man pašai, un tad spēja atvieglot savu un citu cilvēku dzīvi šeit. Tur, kur es dzīvoju, savā novadā, savā pilsētā. Tāpēc es to daru. [...] Personīgi man mācības ir kā tvēriens pēc svaiga gaisa. (vidējs novads)

Es priecājos par karu semināru, jo jebkurā seminārā tu kaut ko jaunu uzzini. Nekas jau neatkārtojas. [...] Katrā seminārā, katrosursos tu kaut ko jaunu uzzini. Ja varbūt tas ne tik ļoti dod jaunu, tad tas vismaz izrauj no tās ikdienas rutīnas. Tad ir nedaudz tāds pacēlums. Gribas kaut ko darīt, kaut ko jaunu pamēģināt. (mazs novads)

Gribētos mācīties kaut ko arī klāt. Ik pa laikam apmeklējam seminārus, no pašvaldības ir uz darbinieku konkrēta naudas summa iedalīta, ko var gada laikā izmantot. [...] Par mācīšanos – jā, ir lietas, kas ir it kā zināmas, bet mazliet aizmirstas, un tad ir sajūta, ka esi mazliet kā skolnieks, un tas liek sarosīties. (vidējs novads)

Varētu vairāk. Mūsu laikmetā informācija mainās ļoti ātri, un nevar tai tikt līdz. Citreiz sanāk, ka klients ir vairāk informēts nekā tu. Darot savu darbu tu zini likumus, ar kuriem strādā, bet cilvēks jau ir informēts no TV. Sociālais darbinieks pārnāk mājās tik noguris un darba laikā jauninājumiem sekot līdz nedrīkst, jo jāstrādā. [...] Ja apmācība notiek uz vietas, tad tas ir ideāli, ja ārpus, tad tas ir laiks. Katram no mums ir arī ģimene, ar kuru jāreģinās. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā darba speciālisti uzsver arī pieredzes apmaiņas pozitīvos ieguvumus ārzemju komandējumos, tos īpaši spēj novērtēt pieredzes bagātākie speciālisti, kas ilgstoši strādā sociālajā darbā:

Bieži jūtu, ka man trūkst zināšanu. Tik daudz visādu variantu klientiem, kas attiecas, piemēram, uz ģimenēm un bērniem. Katru gadu gribas kaut ko mācīties, un mums iespēja ir, mums budžets atļauj. Braukājam pieredzei pat uz ārzemēm, bijām Norvēģijā, Sanktpēterburgā, Somijā. (liels novads)

Pa šiem 8 gadiem es esmu samērā daudz izglītojusies, un man ir vesela kaudze ar diplomiem un sertifikātiem. Vienā brīdī es izjutu, ka man zuda interese par papildizglītību, jo viss atkārtojās. Vienas un tās pašas tēmas, un kvalitāte arī īsti neatbilda. Bija sajūta, ka ir nosists laiks un pienesuma nav. Vairāk man patīk starptautiskas konferences, kur ir pieredzes apmaiņa, piemēri, man patīk praktiskās darbnīcas, kur ir praktiski piemēri un to risināšana. (republikas nozīmes pilsēta)

Lai novērstu to, ka daļai pieredzējušo sociālā darba speciālistu apmācībās ir garlaicīgi, jo tēmas ir zināmas un līdzīgas apmācības jau ir apmeklētas, sociālā darba speciālisti iesaka profilēt apmācības tiem speciālistiem, kas ir pieredze virs 10 gadiem, un tiem, kam pieredze sociālajā darbā nav tik liela:

Piemēram, kaut kāda organizācija rīko kursus par vardarbību. Šīs te tēmas jau ir apzinātas. Ir ļoti daudz, kur ir garlaicīgi. Tas viss jau ir zināms. Varbūt ir jādala tīri apmācību ziņā - speciālistiem,

kuriem ir pieredze virs 10 gadiem, tiem ir cits apmācību veids, un kuriem ir mazāka pieredze sociālajā darbā, tiem ir kaut kādas citas tēmas. (republikas nozīmes pilsēta)

Ja vismaz 5 gadus pieredze nav veidojusies, tad vairāk vajag visas tās apmācības. (mazs novads)

Sociālā darba speciālisti pozitīvi izsakās par tiem profesionālās pilnveides kursiem un apmācībām, kuras nodrošina praktisku zināšanu apguvi, kas cieši saistās ar to izmantošanu ikdienas darbā, analizējot dažādu gadījumu piemērus:

Mēs apmeklējam tādus kursus, kur ir kādas praktiskas zināšanas, ko varam izmantot darbā. Pēc kādiem kritērijiem vadoties? Lai ir kaut kas interesants. (liels novads)

Padziļinātājās intervijās sociālā darba speciālisti norāda, ka piedalās supervīzijās, taču nepastāv vienprātīgs viedoklis par to noderīgumu. Tiek norādīts, ka piedaloties supervīzijās, svarīgs ir supervizors, kurš strādā ar darbiniekiem, jo no viņa ir atkarīga darbinieku motivācija tajās piedalīties un gūtais labums. Ja ar darbiniekiem strādā profesionāls supervizors, kas nav personīgi pazīstams, speciālisti jūt lielāku ieguvumu. Sociālā darba speciālistu viedokļi atšķiras, kādam būtu jābūt supervīzijas uzdevumam un rezultātam, vai supervīzija būtu jāsaņem individuāli vai grupā.

Bet man ir tā sajūta, ka man ir tam supervizoram jābūt pieejamam, kad man ir grūti. [...] aizejot uz supervīziju varbūt tas bija savādi, jo mēs bijām dažādi cilvēki, no dažādām institūcijām, un katrs strādā ar savu specifiku, un tad nav tas kopsaucējs pie kā piekerties, vienots, lai ir. Nav tās sociālās problēmas, jo viens strādā ar veciem cilvēkiem, cits ar garīga rakstura traucējumiem, tā ka mums tur dažādi. Es esmu izmantojusi arī individuālo, kad neesmu tikusi galā ar kādu lietu, kur es nesaprotu, kā es varu tikt galā un esmu gājusi lejā pie supervizores un teikusi, ka man vajag un es nezinu. Tad man liekas, ka tas ir tas piemērotais. [...] Man vairāk gribētos, lai viņš ir tāds pieejamāks un es varētu aiziet, tam noteikti vajadzētu būt, jeb arī telefoniski sazināties, bet tam vajadzētu būt kaut kam nevis, kas strādā dienestā, jo nav tā uzticamība, vai paliek visa tā informācija pie viņa tajā telpā. Ja es varētu telefoniski, vai sarunāt tikšanos kaut vai tepat dienestā, mums telpas ir, un izrunāt to savu sāpi, tas būtu labāk. (republikas nozīmes pilsēta)

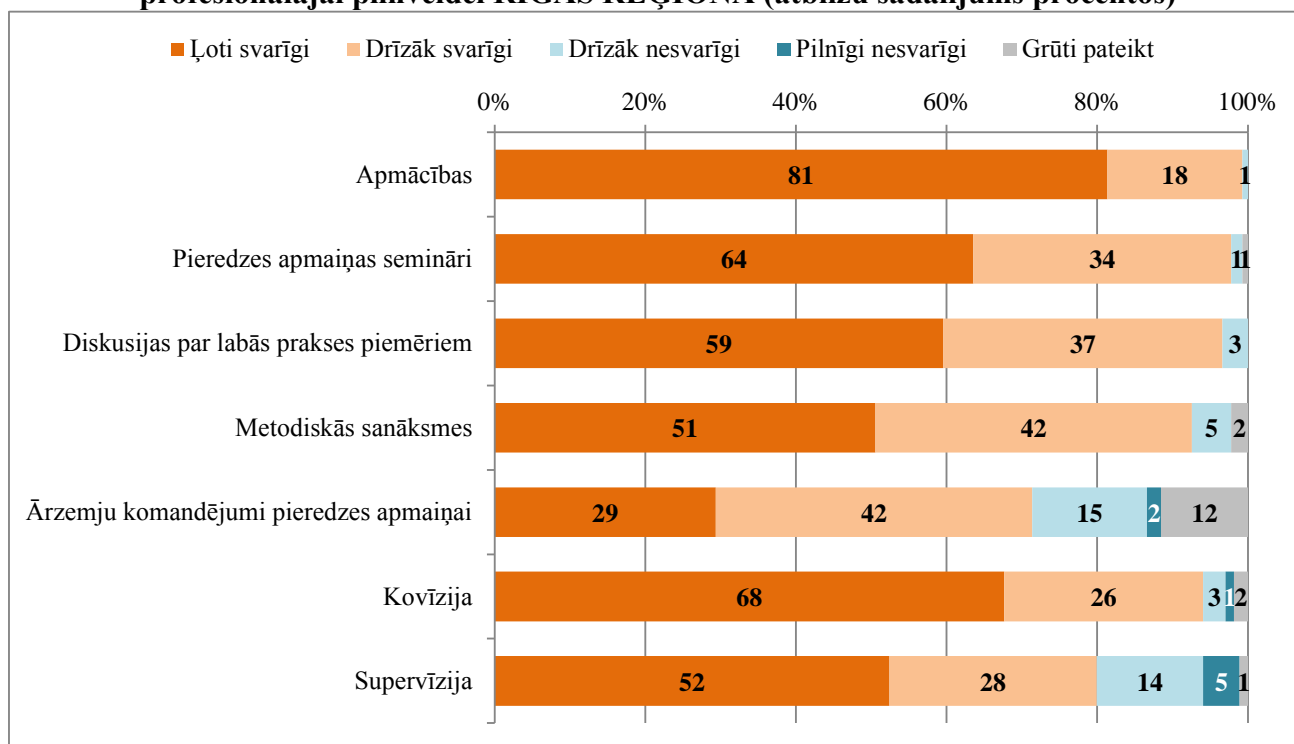
Atsevišķi sociālā darba speciālisti pauž arī ne visai pozitīvu viedokli par supervīziju. Ņemot vērā sociālo darbinieku augsto slodzes līmeni, supervīzija tiek uztverta kā traucēklis, lai paveiktu iekavētos administratīvos darbus, kuriem jābūt paveiktiem noteiktā termiņā. Dažbrīd supervīzija netiek uzskatīta par noderīgu, vai arī sociālā darba speciālists uzskata, ka tā tiek izmantota tikai kā papildu instruments, lai kaut kādā veidā varētu kontrolēt darbiniekus.

Neatkarīgi no supervīziju tematikas daļa sociālā darba speciālistu atzīst, ka tās ir nepieciešamas, lai palīdzētu novērst darbinieku profesionālo izdegšanu un atrisinātu saasinājušās problēmas arī pašu darbinieku vidū.

Supervīzijas ir ļoti nepieciešamas tieši praktizējošiem sociālajiem darbiniekiem, lai varētu ieteikt viņiem pareizākos gadījuma risinājumus un to modeļus, jo darbinieks, kas ir iekšā šajā gadījumā ne vienmēr spēj saskatīt no malas visu. Supervīzijas var pasargāt no izdegšanas, palīdz pašattīstīties. Konsultatīvais atbalsts ir vērstis un pašattīstību, profesionalitātes saglabāšanu. Pērn izmantojām supervīzijas, un tagad kādu laiciņu nav bijušas, un jau ir jūtams, ka darbiniekiem problēmas saasinās, un tāpat nāk pie vadītājiem prasīt, kā risināt, vai savā starpā pārrunā, bet būtībā paceļ tādas jautājumus, kas ir jārūnā supervīzijās. (liels novads)

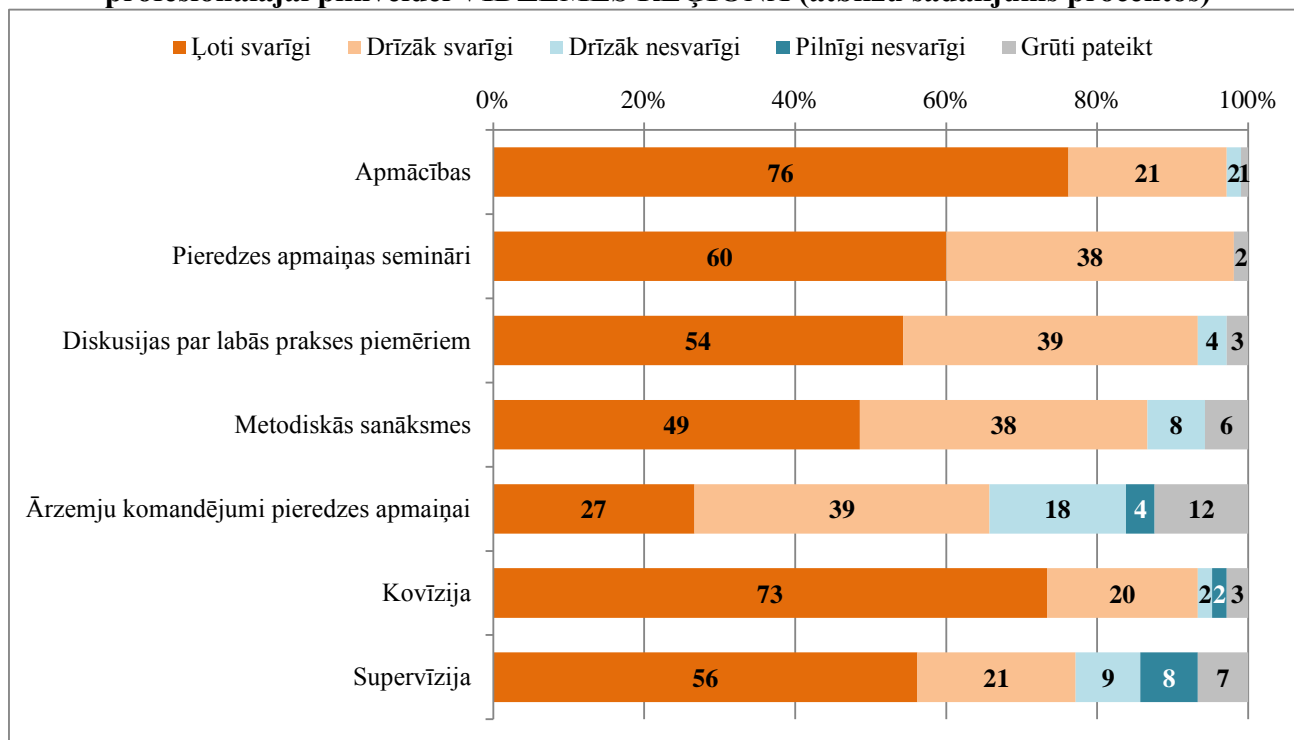
Kvantitatīvajā aptaujā iegūtais sociālā darba speciālistu viedoklis par dažādu pasākumu svarīgumu viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots 85.B. – 85.F. zīmējumā.

85.B. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



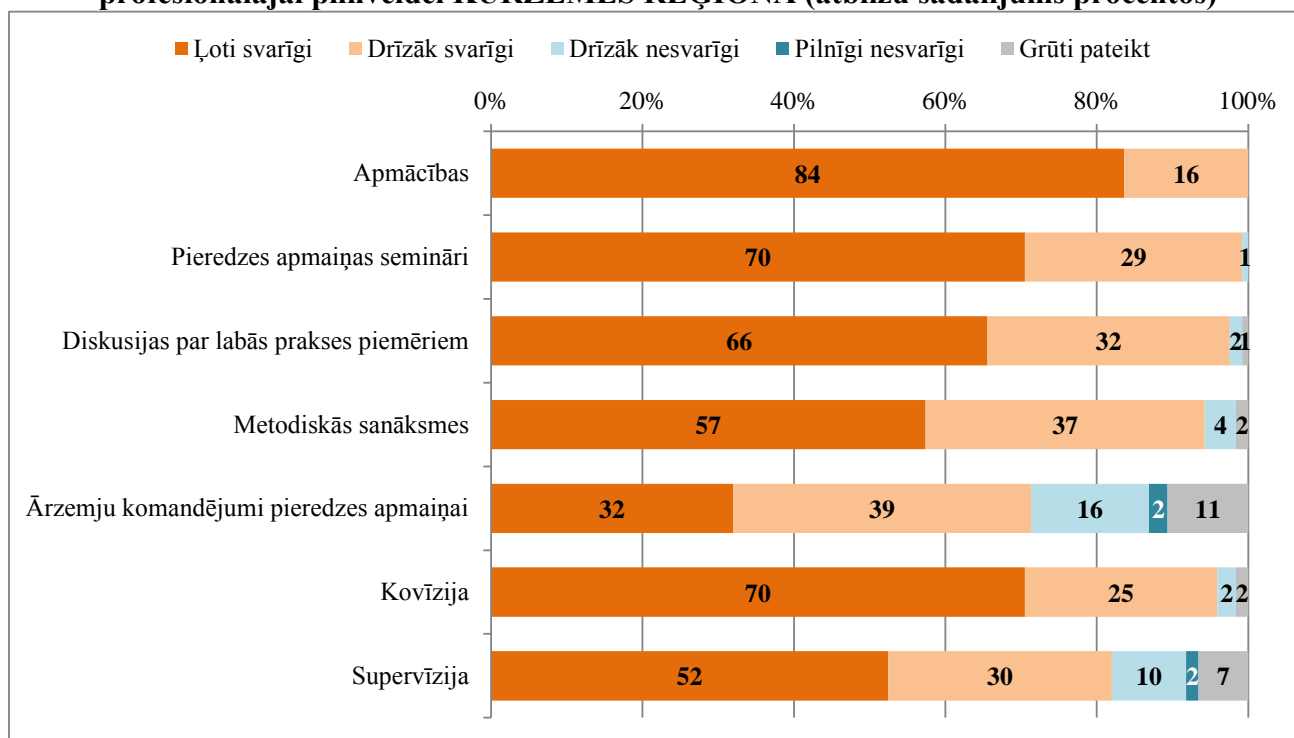
Bāze: visi RĪGAS REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=269

85.C. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



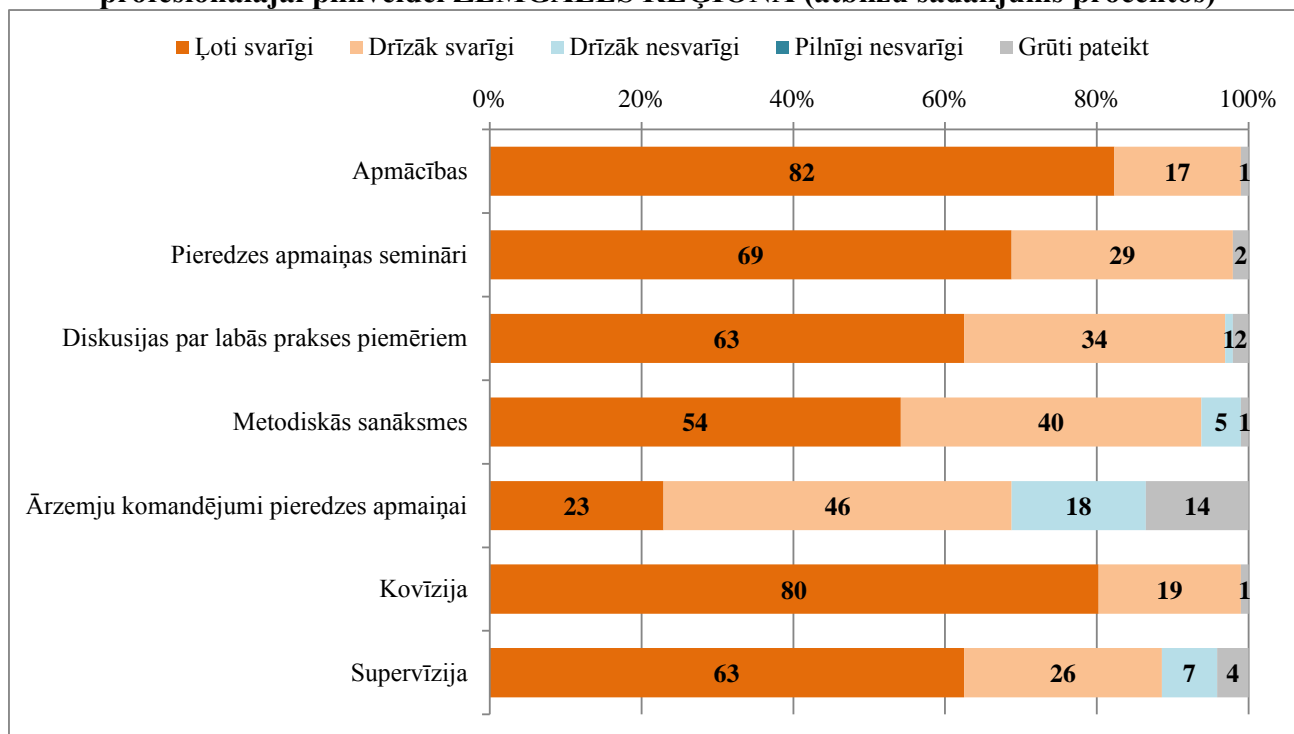
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

85.D. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



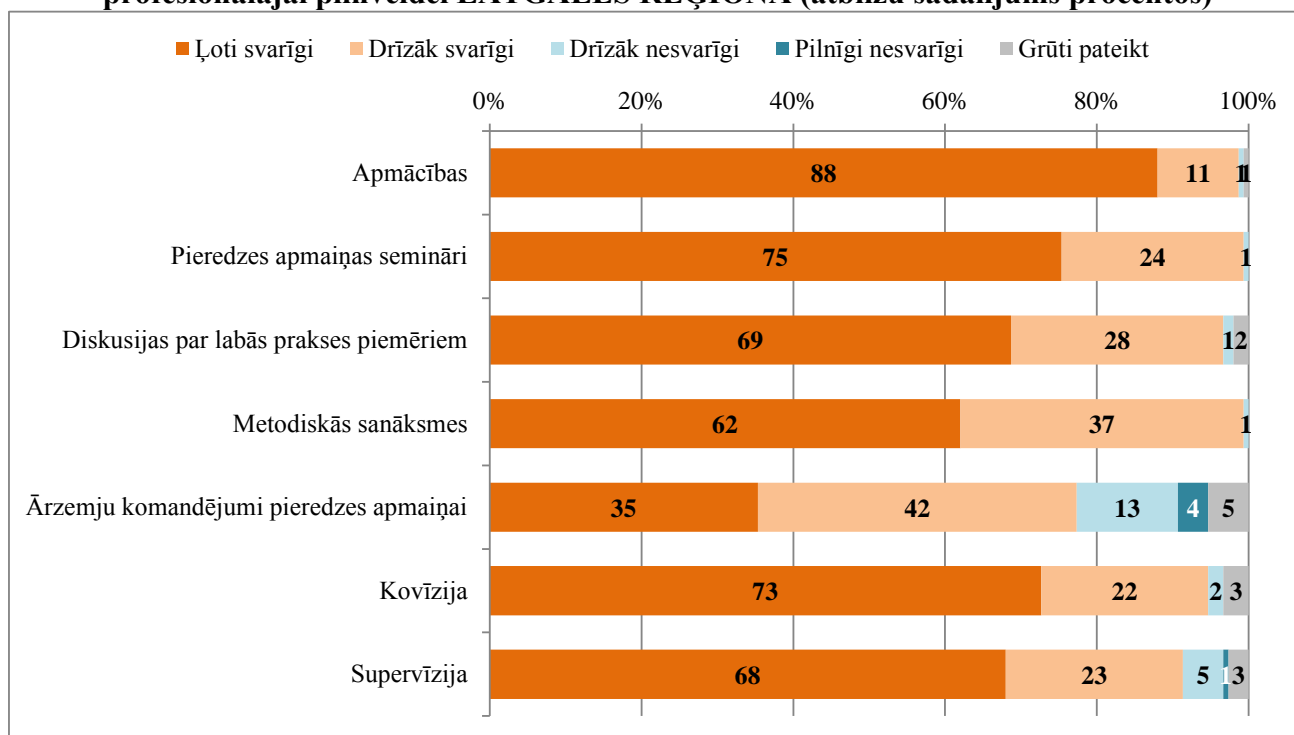
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

85.E. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

85.F. zīmējums. Dažādu pasākumu svarīgums sociālo darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)

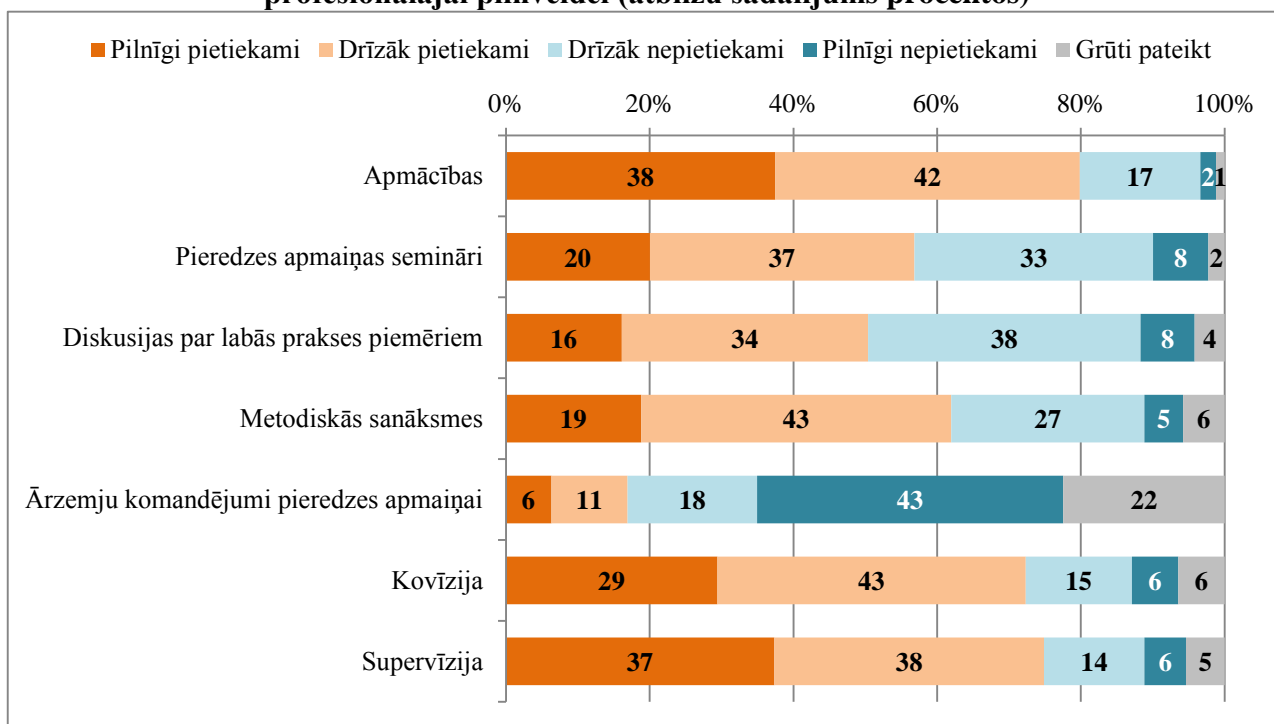


Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

Sociālā darba speciālisti pozitīvi vērtē apmācību, supervīzijas un kovīzijas pieejamību: 72-80% respondentu minēja, ka šādu pilnveides pasākumu ir „drīzāk” vai „pilnīgi pietiekami” (86.A. zīmējums). Republikas pilsētās strādājošie ir mazāk apmierināti nekā citi ar apmācību pieejamību (29% uzskata, ka to nepietiek), savukārt mazo novadu pārstāvji izjūt kovīzijas iespēju trūkumu (32%). Kopumā 40-62% aptaujāto sociālo darba speciālistu ir apmierināti arī ar pieredzes apmaiņas semināru, diskusiju par labās prakses piemēriem un metodisko sanāksmju pieejamību. Arī šādi pasākumi, mazo novadu pārstāvju vērtējumā, biežāk vien nav pietiekoši pieejami.

Ārzemju komandējumu pieejamību pieredzes apmaiņai vērtē viskritiskāk: 61% aptaujāto uzskata, ka tie nav pietiekami. Sociālo darbinieku grupā ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, neapmierinātības līmenis ir vislielākais (72%).

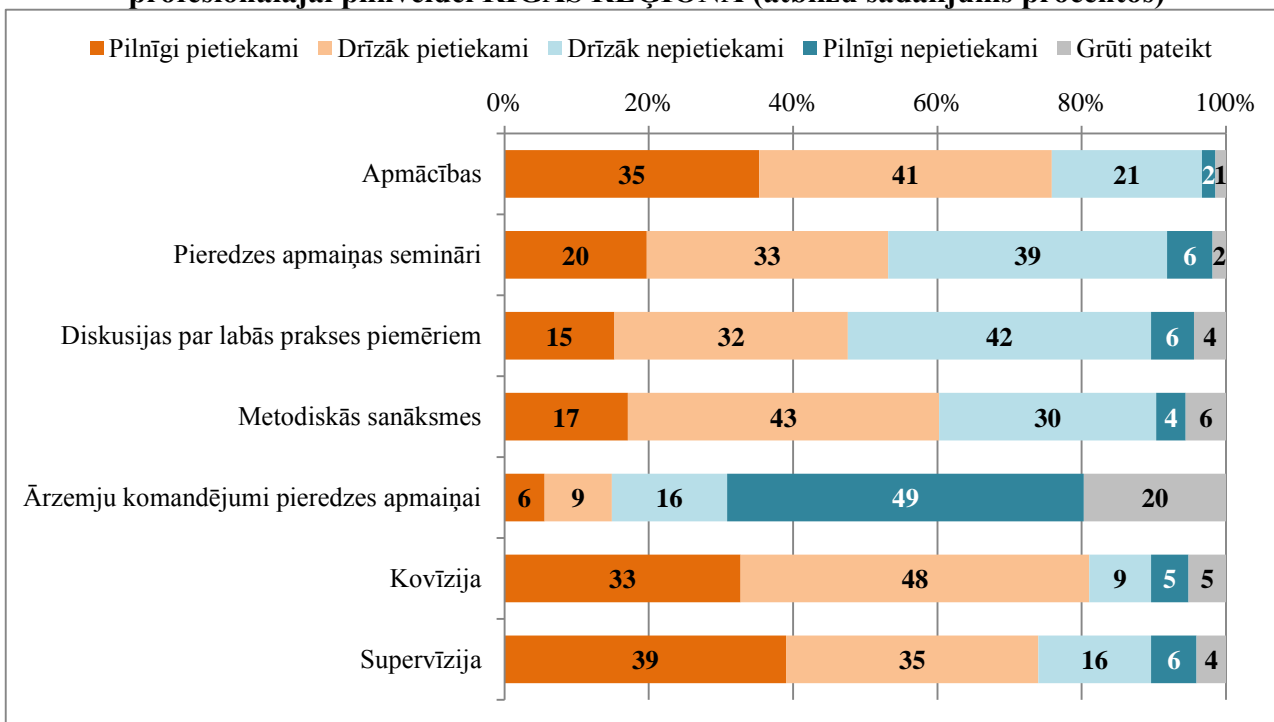
86.A. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

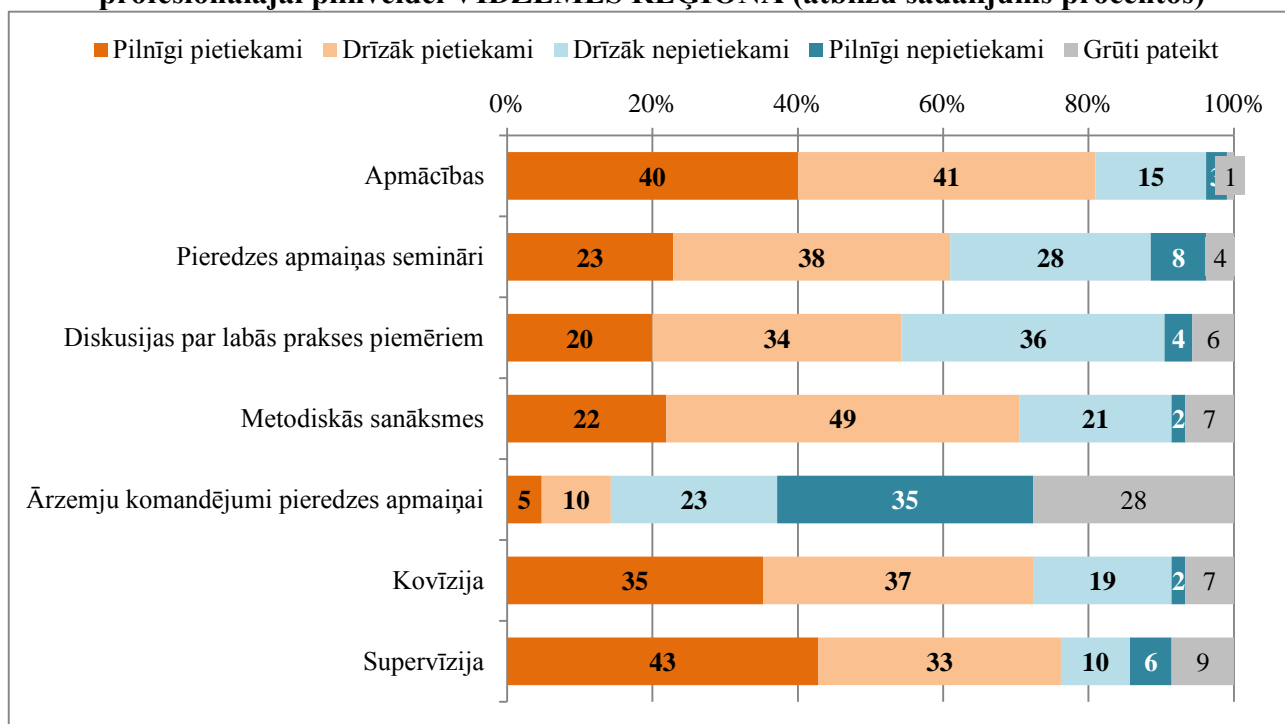
Savukārt sociālā darba speciālistu viedoklis par dažādu pasākumu pieejamību viņu personīgajai pilnveidei reģionālajā griezumā attēlots 86.B. – 86.F. zīmējumā.

86.B. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei RĪGAS REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



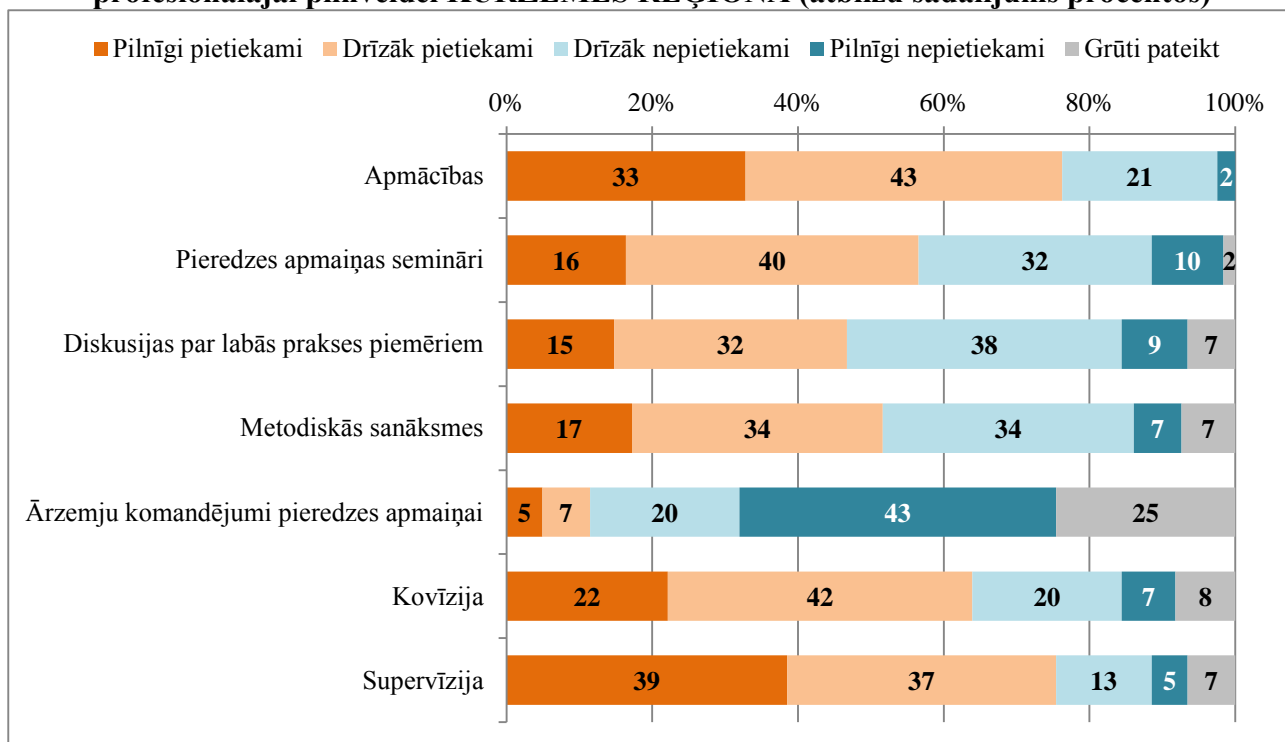
Bāze: Visi RĪGAS REĢIONĀ sociālā darba speciālisti, N=269

86.C. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei VIDZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



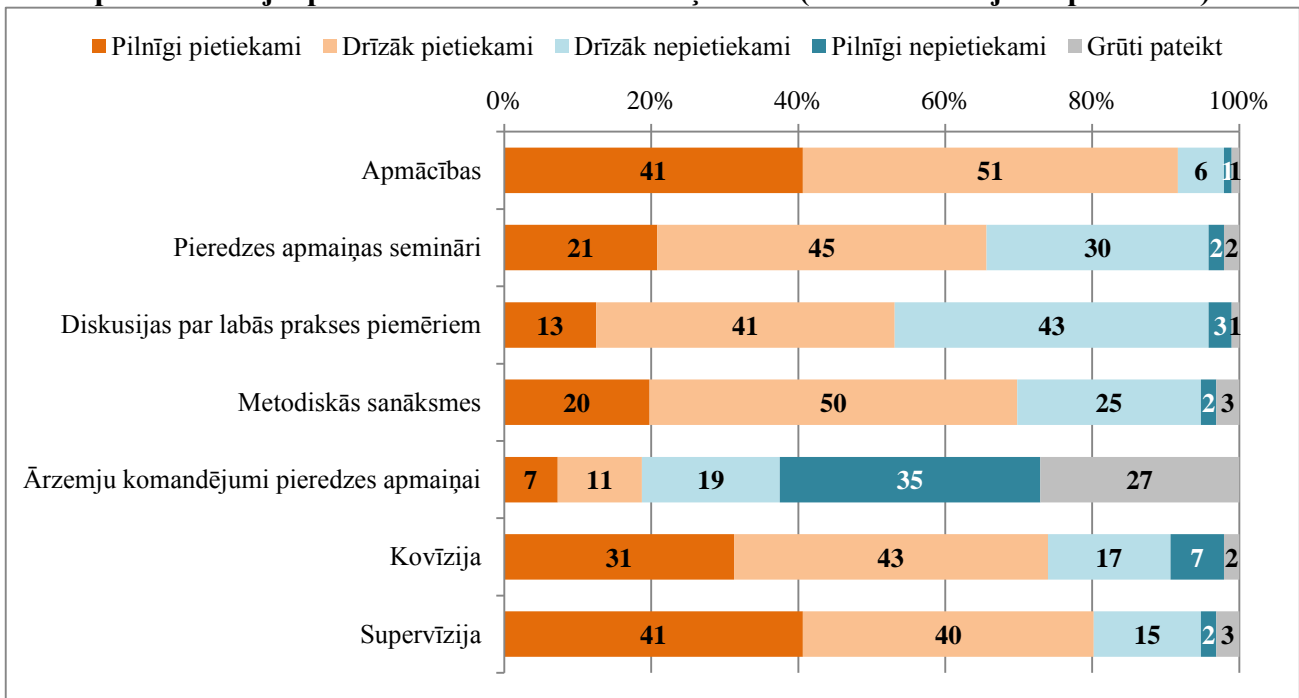
Bāze: visi VIDZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=105

86.D. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei KURZEMES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



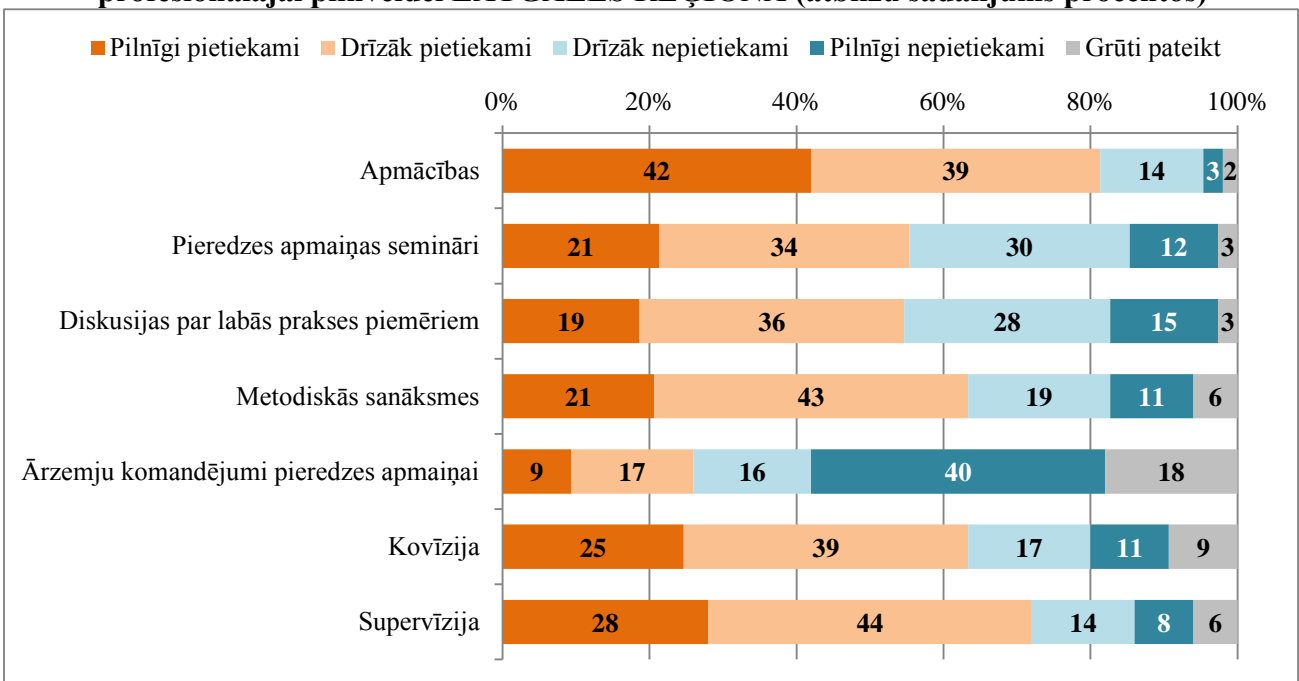
Bāze: visi KURZEMES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=122

86.E. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei ZEMGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi ZEMGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=96

86.F. zīmējums. Dažādu pasākumu pieejamība sociālā darba speciālistu personīgajai profesionālajai pilnveidei LATGALES REĢIONĀ (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi LATGALES REĢIONA sociālā darba speciālisti, N=150

Gandrīz visi (99%) sociālā darba speciālisti pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši kādu no profesionālās pilnveides pasākumiem (87.A. zīmējums). Visbiežāk aptaujas dalībnieki min apmācības (88%) un supervīziju (80%). Vairāk nekā puse ir piedalījušies pieredzes apmaiņas semināros, metodiskajās sanāksmēs, kovīzijā. Ārzemju komandējumos pieredzes apmaiņai ir devušies 7% aptaujāto speciālistu.

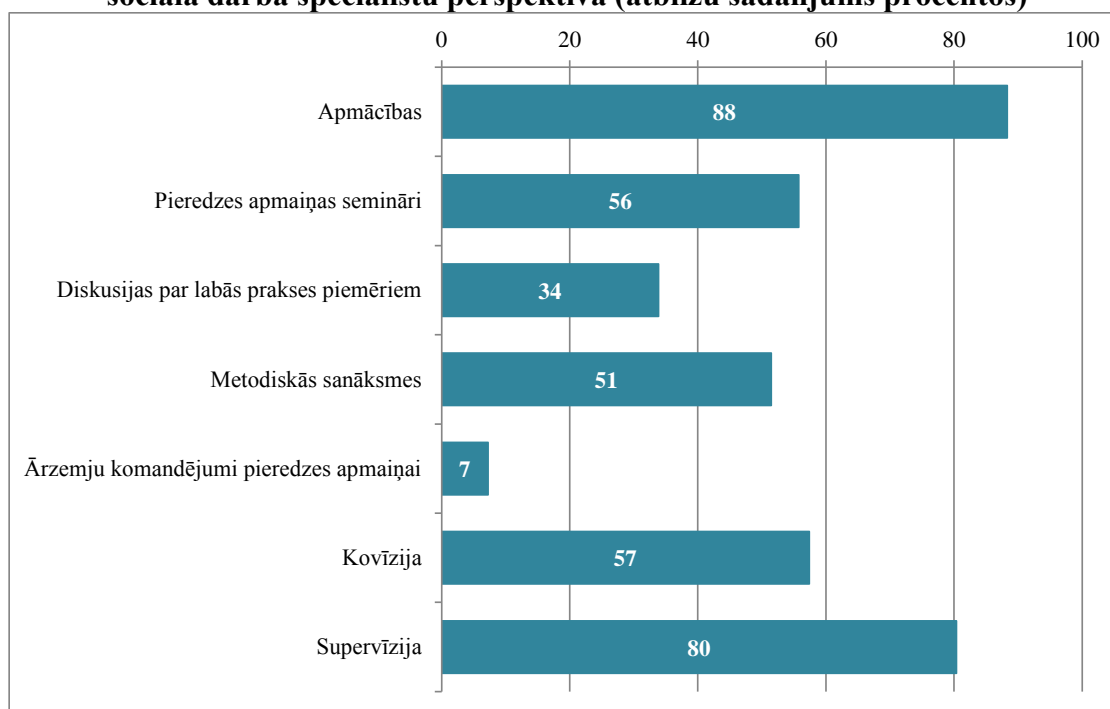
Republikas pilsētās un mazajās pašvaldībās strādājošie apmeklē visus pasākumu veidus nedaudz retāk, savukārt lielo un vidējo pašvaldību pārstāvji – biežāk nekā vidēji Latvijā. Reģionu griezumā Kurzemē biežāk nekā citur darbinieki ir apmeklējuši supervīziju (89%), taču retāk metodiskās sanāksmes (39%) un ārzemju komandējumus (1%). Zemgalē gandrīz visus pasākumu veidus min biežāk nekā citos reģionos (87.B. zīmējums). Latgales sociālā darba speciālistiem nedaudz biežāk ir bijušas iespējas doties ārzemju komandējumos (15%).

Sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, biežāk nekā pārējie ir piedalījušies apmācībās, kovīzijā un supervīzijā, savukārt sociālie aprūpētāji, sociālie rehabilitētāji un sociālās palīdzības organizatori ar atbilstošu izglītību gandrīz visus pilnveides pasākumu veidus apmeklē relatīvi mazāk.

Kvalitatīvās izpētes laikā sociālā darba speciālisti, kuri strādā attālākos un mazākos novados un ne vienmēr var ierasties uz apmācībām vai konferencēm Rīgā, norādīja, ka ļoti noderīgas ir video konferences, kuras iespējams noskatīties internetā. Šādā veidā sociālā darba speciālists var attālināti iegūt sev nepieciešamo aktuālo informāciju, piekļūstot video materiāliem jebkurā sev izdevīgā laikā, kā arī netērējot tik daudz materiālos līdzekļus.

Apmācību, pieredzes apmaiņu semināru un supervīzijas apmeklētāji visbiežāk (>80%) kā pasākumu finansējuma avotu min pašvaldības finansējumu (88.zīmējums). Supervīzijas gadījumā diezgan bieži ir minēts arī valsts finansējums (26%). Diskusijas par labās prakses piemēriem, metodiskās sanāksmes un kovīzija vairāk nekā pusē gadījumu ir bijuši bezmaksas pasākumi, taču daļēji tos finansē arī pašvaldības. Savukārt ārzemju komandējumu finansējums nāk gan no pašvaldības, gan no dalības kādā projektā, gan no darbinieku personīgajiem līdzekļiem.

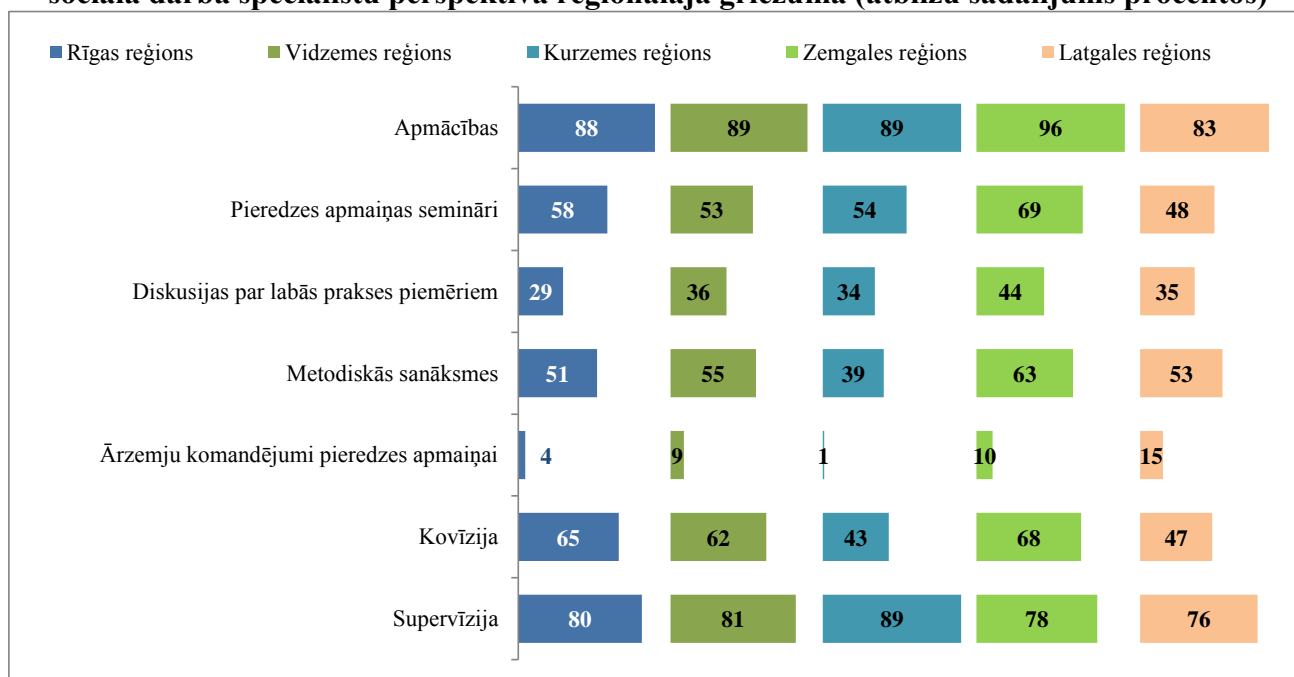
87.A.zīmējums. Tālākizglītības izglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

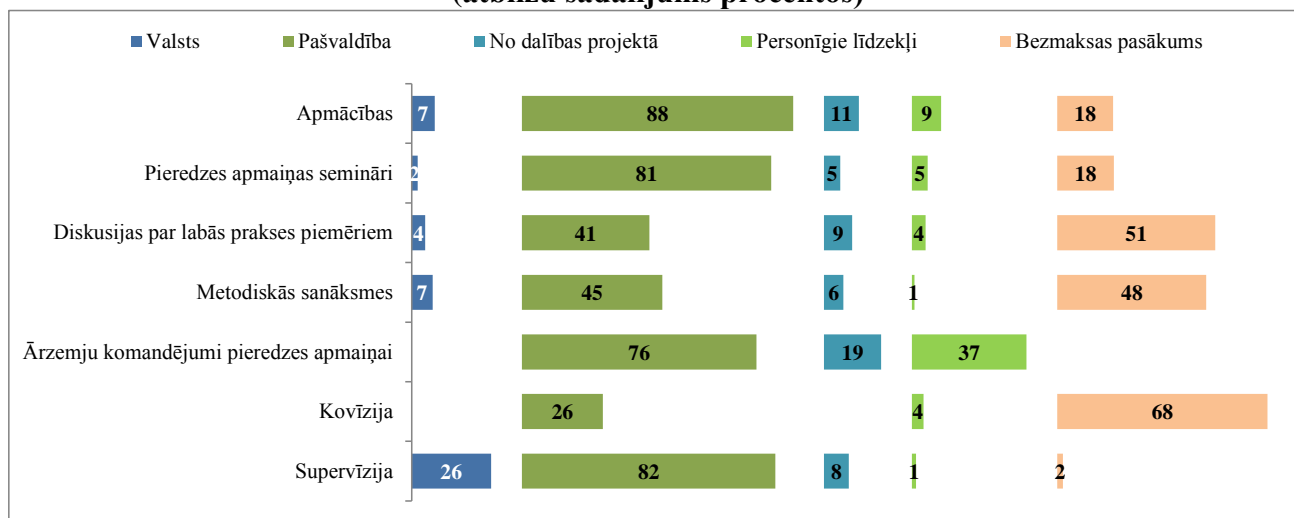
87.B.zīmējums. Tālākizglītības izglītības pasākumu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONĀ sociālā darba speciālisti

88.zīmējums. Tālākizglītības pasākumu finansējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)

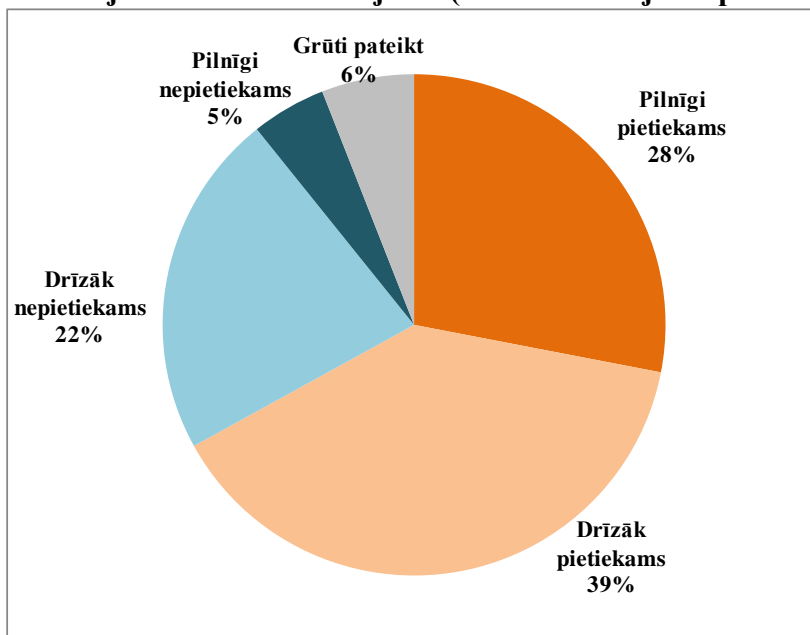


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

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

Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītājiem, sociālā darba speciālistiem tika uzdots jautājums, kā viņi vērtē 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” prasību par minimālo stundu skaitu profesionālās kvalifikācijas pilnveidei, katrai darbinieku kategorijai vaicājot tieši par viņiem izvirzītajām prasībām (kas jaunajos Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” būtiski nemainās). Vērtējot normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu savas kvalifikācijas celšanai, vairākums sociālo darbinieku to raksturo kā pietiekamu, t.sk. 28% – kā pilnīgi pietiekamu un 39% – kā drīzāk pietiekamu (89.A. zīmējums).

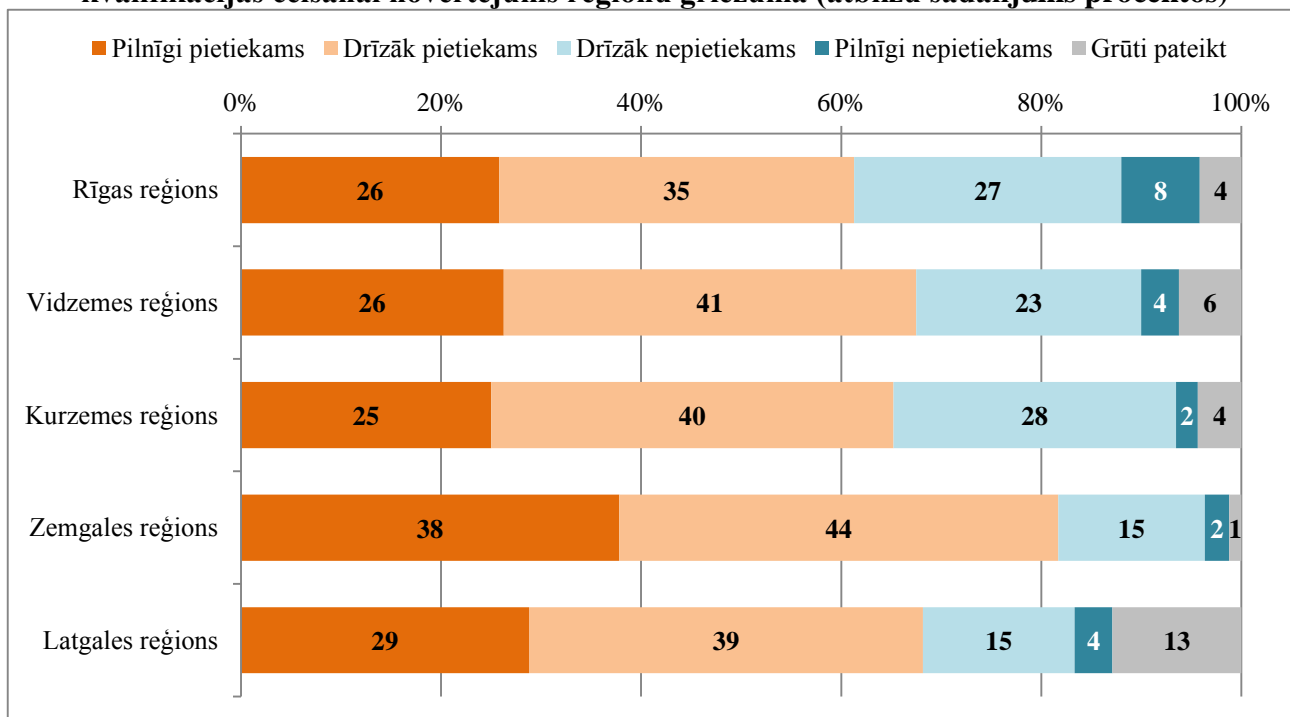
89.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita sociālo darbinieku kvalifikācijas celšanai novērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: sociālie darbinieki, N=603

Zemgales reģiona pārstāvji (89.B. zīmējums), kā arī sociālie darbinieki ar pieredzi sociālā darba jomā virs 20 gadiem ir visvairāk apmierināti ar regulējumā noteikto stundu skaitu (38-39% to vērtē kā pilnīgi pietiekamu), savukārt sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā biežāk atzīmē, ka kvalifikācijas celšanai būtu nepieciešams lielāks stundu skaits (40%).

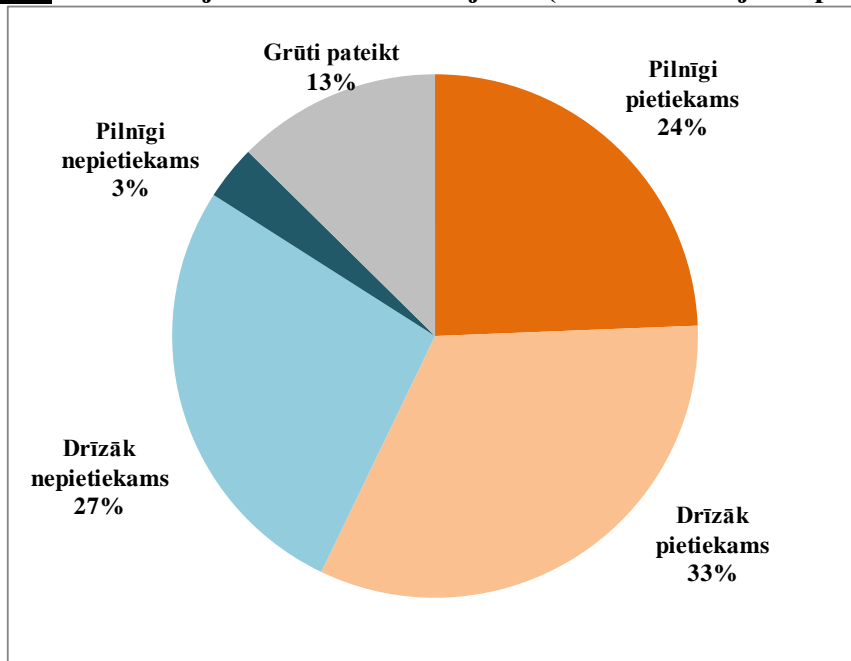
89.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita sociālo darbinieku kvalifikācijas celšanai novērtējums reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālie darbinieki

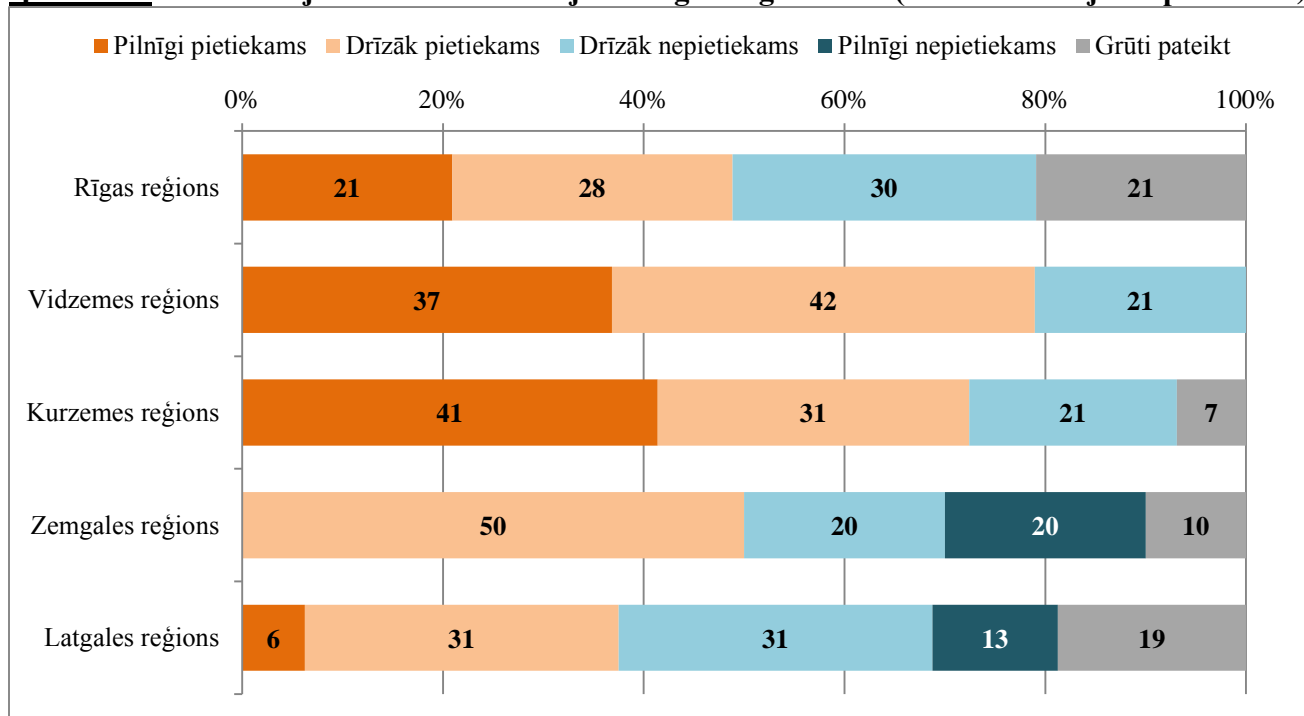
Sociālo aprūpētāju, sociālās palīdzības organizētāju un sociālo rehabilitētāju viedoklis par kvalifikācijas celšanai paredzēto stundu skaitu arī ir drīzāk pozitīvs (90.A. zīmējums): kopumā 57% to vērtē kā pietiekamu, taču 30% to vērtē kā drīzāk vai pilnīgi nepietiekamu, un 13% bija grūti sniegt atbildi.

90.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita citu sociālā darba speciālistu kvalifikācijas celšanai novērtējums (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: sociālā darba speciālisti, izņemot sociālos darbiniekus, N=119

90.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita citu sociālā darba speciālistu kvalifikācijas celšanai novērtējums reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



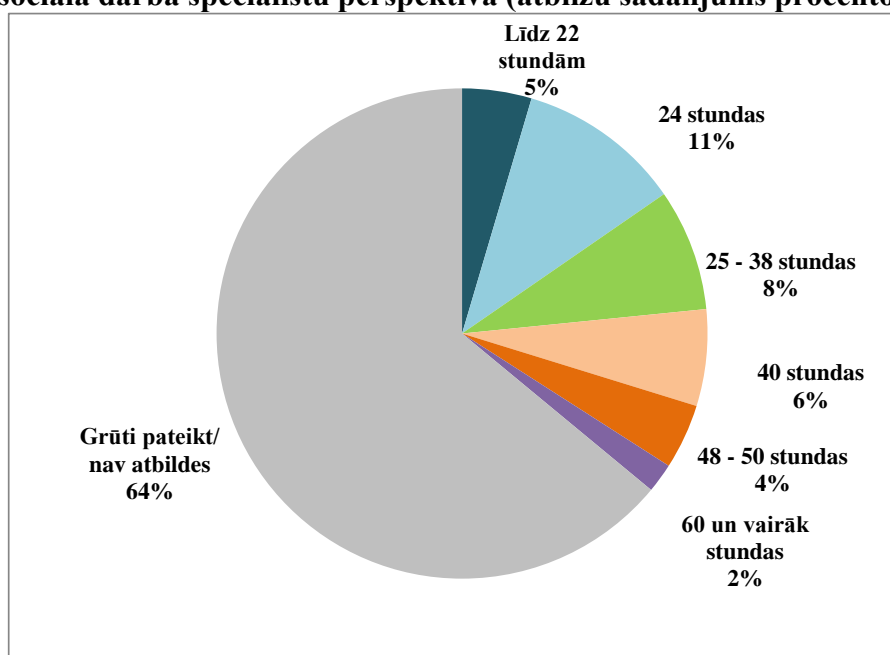
Bāze: KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti, izņemot sociālos darbiniekus

Atšķirības starp dažādu reģionu un citu apakšgrupu vērtējumiem jāanalizē drīzāk orientējoši, mazā respondentu skaita dēļ. Taču ir vērojams, ka Zemgales un Latgales reģionos aptaujātie sociālie aprūpētāji, sociālās palīdzības organizētāji un sociālie rehabilitētāji biežāk nekā citu reģionu pārstāvji uzskata, ka kvalifikācijas celšanai paredzēto stundu skaits nav pietiekošs (90.B. zīmējums).

Aicināti izteikt viedokli par to, kāds minimālais stundu skaits kvalifikācijas celšanai būtu nepieciešams, 16% aptaujāto sociālā darba speciālistu atzīmē līdz 24 stundām (ieskaitot), 14% – 25-40 stundas, 6% – lielāku stundu skaitu (91.A. zīmējums). Jāpiebilst, ka 64% bija grūti nosaukt konkrētu stundu skaitu, kas būtu nepieciešams zināšanu pilnveidei. Vidzemes reģionā, kā arī mazajos novados strādājošie biežāk min lielākus stundu apjomus (attiecīgi 29% un 27% uzskata, ka būtu nepieciešamas vairāk nekā 25 stundas). Grūtības sniegt savu viedokli par nepieciešamo minimālo stundu skaitu kvalifikācijas celšanai, kas būtu nepieciešams, iespējams, var skaidrot ar to, ka daudzos gadījumos apmācības plāno sociālā dienesta vadītājs, un sociālā darba speciālisti nemaz neseko stundu skaitam īpaši līdzī. Piemēram, viena no intervētajām sociālā darba speciālistēm padziļinātājā intervijā uz jautājumu, vai tiesību aktos noteiktās minimālās prasības profesionālās kompetences pilnveides apjomam, jūsuprāt, ir pietiekošas, atbild šādi:

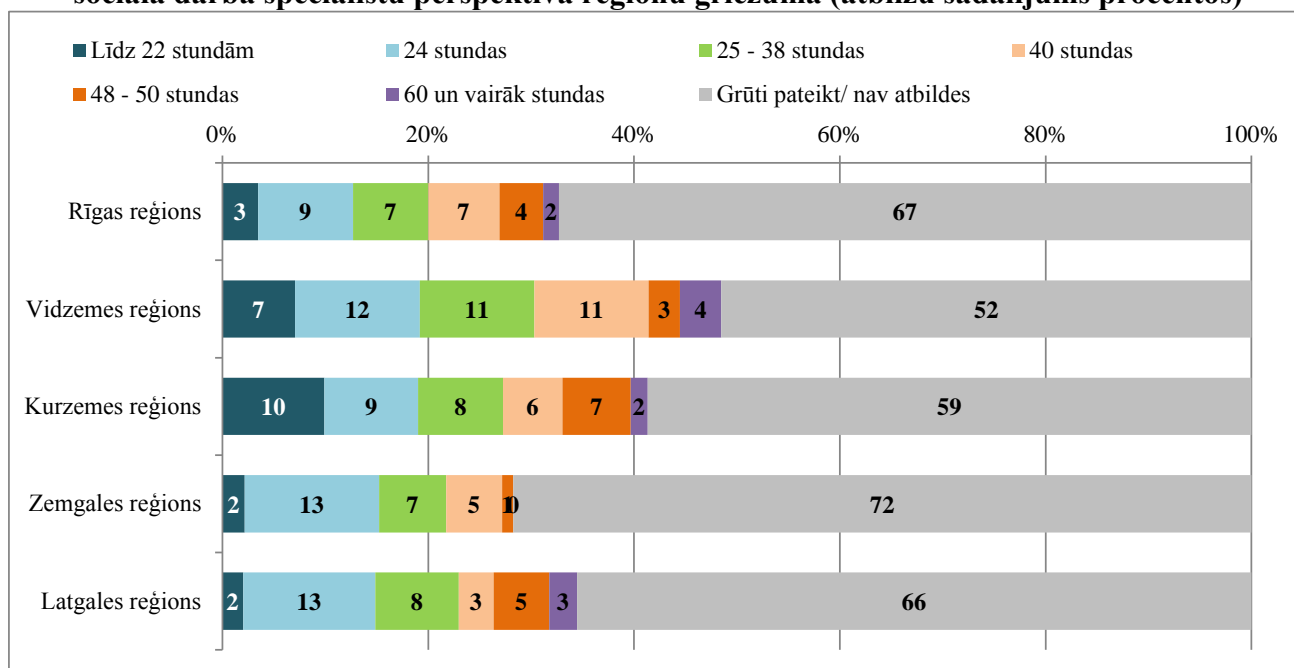
Tas ir domāts tas stundu skaits gadā? Jā, jā. Man liekas, ka pietiek. Tieši kursiem pietiek. [...] Cik tur ir stundas – 36? Jāprasa vadītājam, viņa skaita tās stundas, cik mums ir. (mazs novads)

91.A. zīmējums. Minimālā nepieciešamā stundu skaita kvalifikācijas celšanai piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti ar konkrētu specializāciju, N=722

91.B. zīmējums. Minimālā nepieciešamā stundu skaita kvalifikācijas celšanai piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionu griezumā (atbilžu sadalījums procentos)

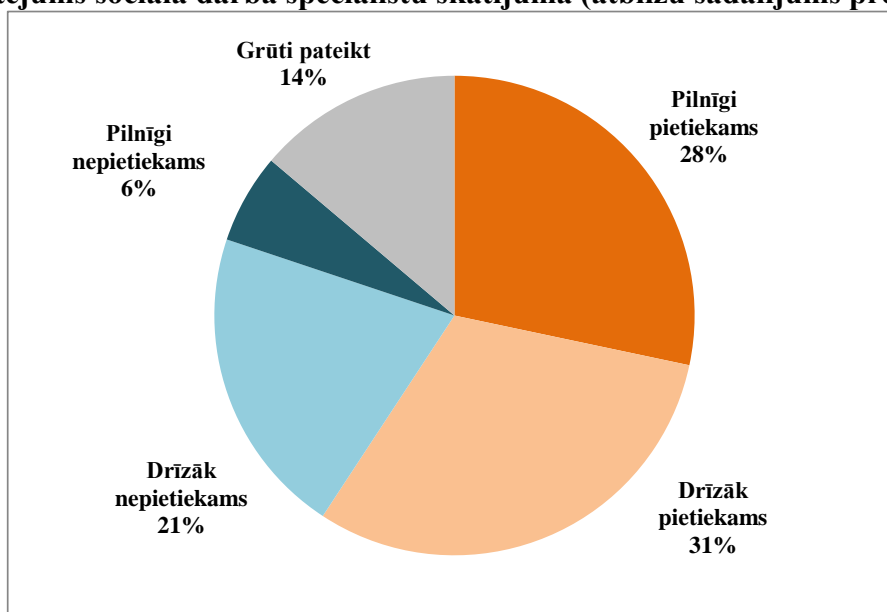


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti ar konkrētu specializāciju

Vairāk nekā puse (59%) aptaujāto speciālistu uzskata, ka normatīvajā regulējumā noteiktais supervīzijai paredzētais minimālais stundu skaits ir kopumā pietiekams (t.sk. 28% domā, ka tas ir pilnīgi pietiekams), taču kā nepietiekamu to vērtē 27% (92.A.zīmējums).

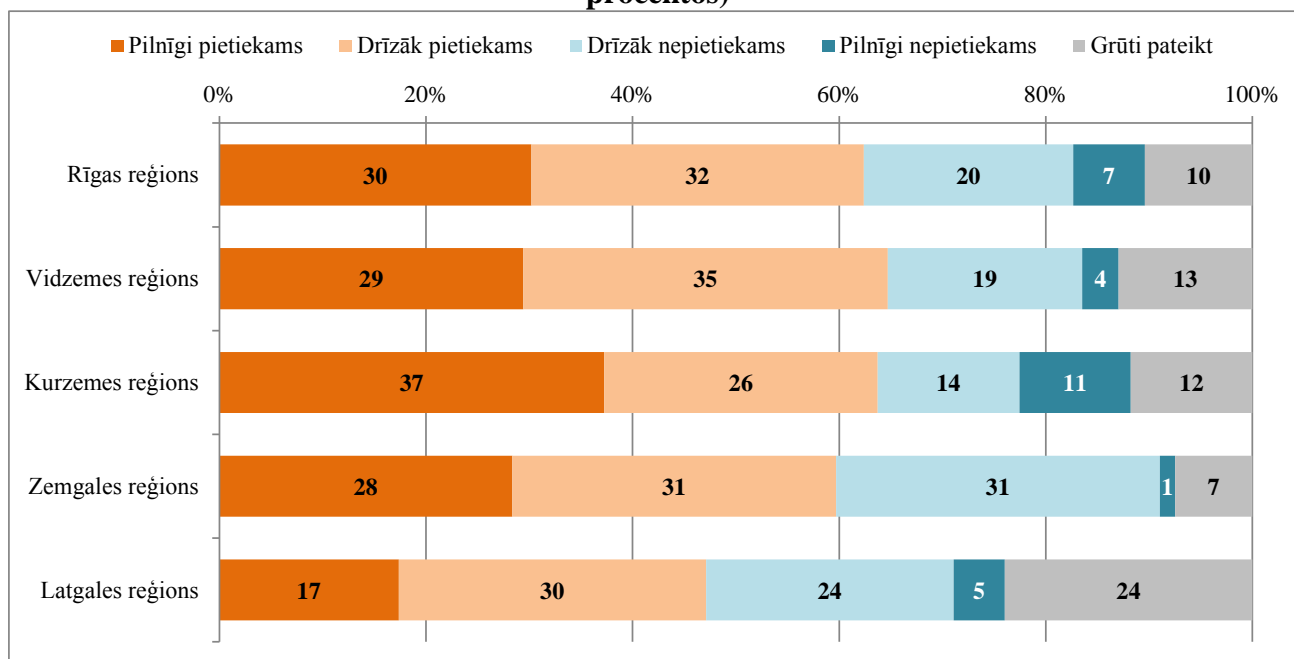
Reģionu griezumā Kurzeme izceļas ar lielāku vērtējumu kontrastu: sociālie darbinieki biežāk nekā citur pauda gan ļoti pozitīvus, gan ļoti negatīvus vērtējumus. Zemgales un Latgales reģionos supervīzijas stundu skaita vērtējums kopumā ir zem vidējā, turklāt Latgalē strādājošajiem biežāk bija grūti atbildēt uz šo jautājumu (92.B. zīmējums). Supervīzijai paredzētā stundu skaita vērtējums atšķiras arī pēc darbinieku kvalifikācijas: sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., ar otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā ar supervīzijai paredzēto stundu skaitu ir visvairāk neapmierināti (kopumā 64% atbilžu „drīzāk” un „pilnīgi nepietiekams”).

92.A. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita supervīzijai novērtējums sociālā darba speciālistu skatījumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, kuri snieguši konkrētu atbildi, N=579

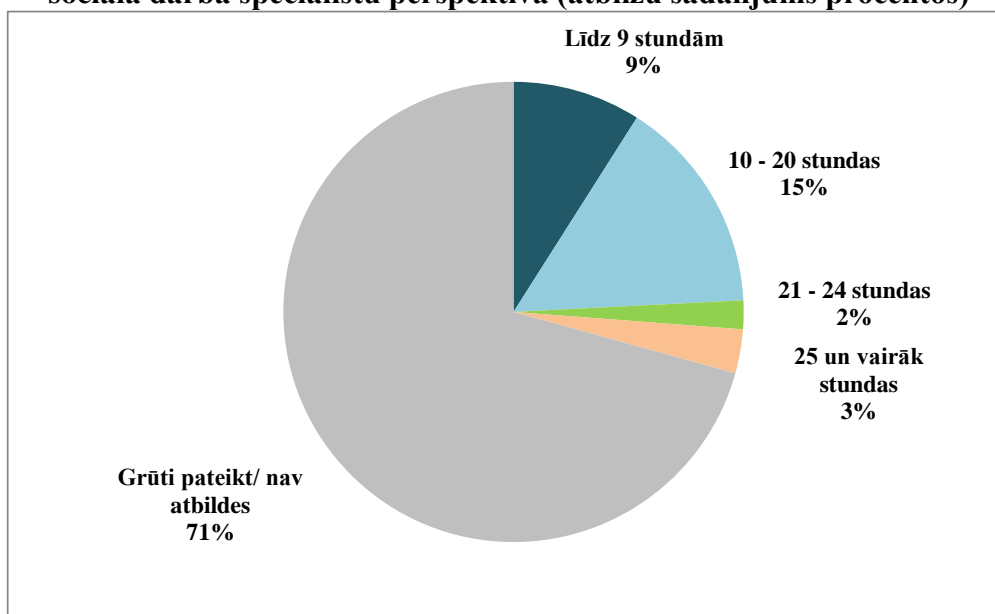
92.B. zīmējums. Normatīvajā regulējumā noteiktā minimālā stundu skaita supervīzijai novērtējums sociālā darba speciālistu skatījumā reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti, kuri snieguši konkrētu atbildi

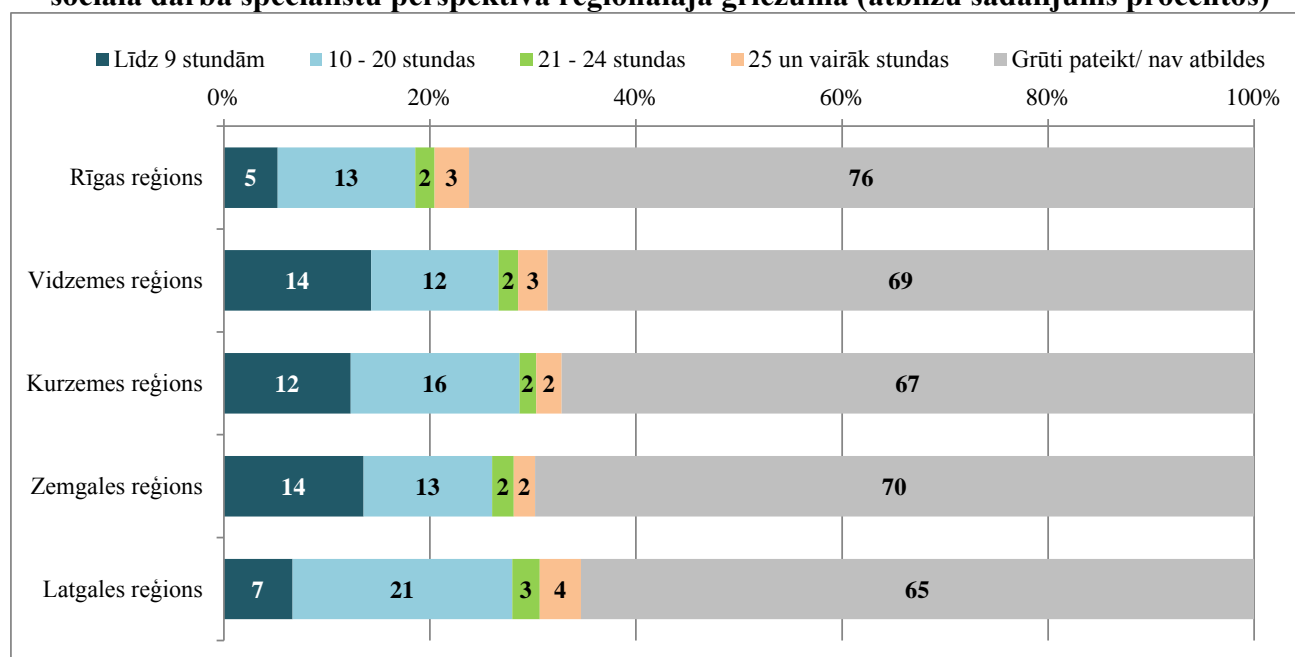
Vairākumam aptaujāto (71%) bija grūti novērtēt, cik liels supervīzijas stundu skaits individuālajam atbalstam būtu pietiekams, taču no sniegtajām konkrētajām atbildēm visbiežāk tika minētas 10-20 stundas gadā (15%; 93.A. zīmējums). Noteiktu viedokli par šo jautājumu biežāk pauda sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, un šajā grupā arī dominē priekšlikums atvēlēt individuālajam atbalstam 10-20 stundas gadā (33%).

93.A. zīmējums. Minimālā supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaita piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

93.B. zīmējums. Minimālā supervīzijas individuālā atbalsta stundu skaits piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)

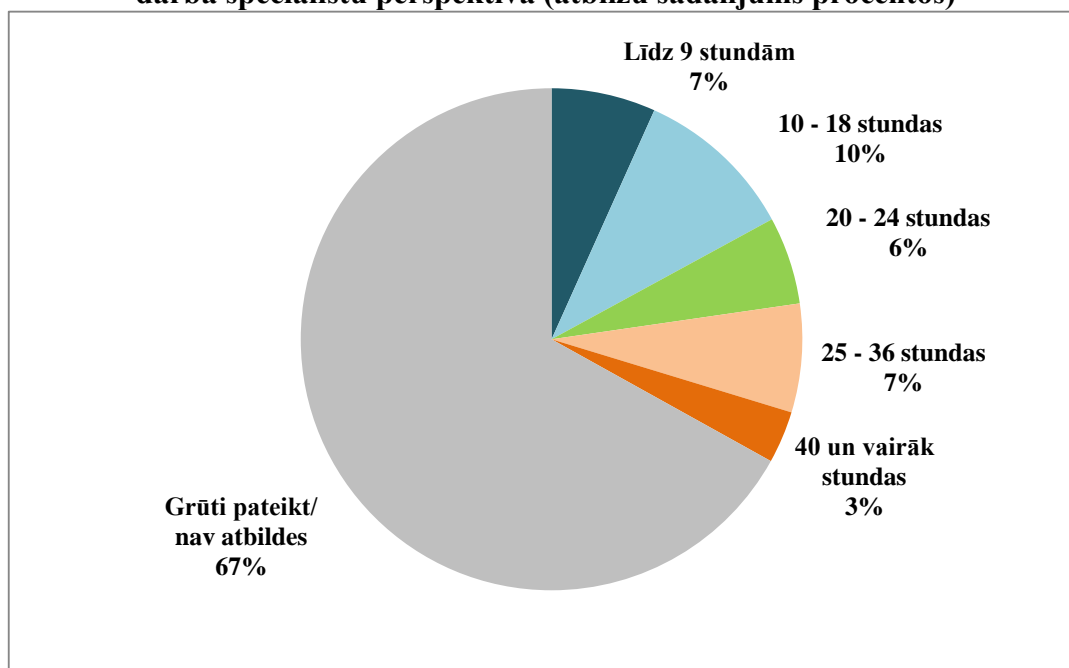


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Arī jautājumā par minimāli pietiekamo supervīzijas stundu skaitu grupu atbalstam ir saņemts ļoti daudz nenoteikto atbilžu (67%). 17% ierosina paredzēt tam līdz 18 stundām, 13% – 20-36 stundas gadā (94.A. zīmējums). Latgales reģionā strādājošie biežāk nekā citi pauda konkrētu viedokli, tajā skaitā, ierosinot atstāt spēkā esošo grupu atbalsta stundu skaitu (līdz 18 stundām gadā; 25%).

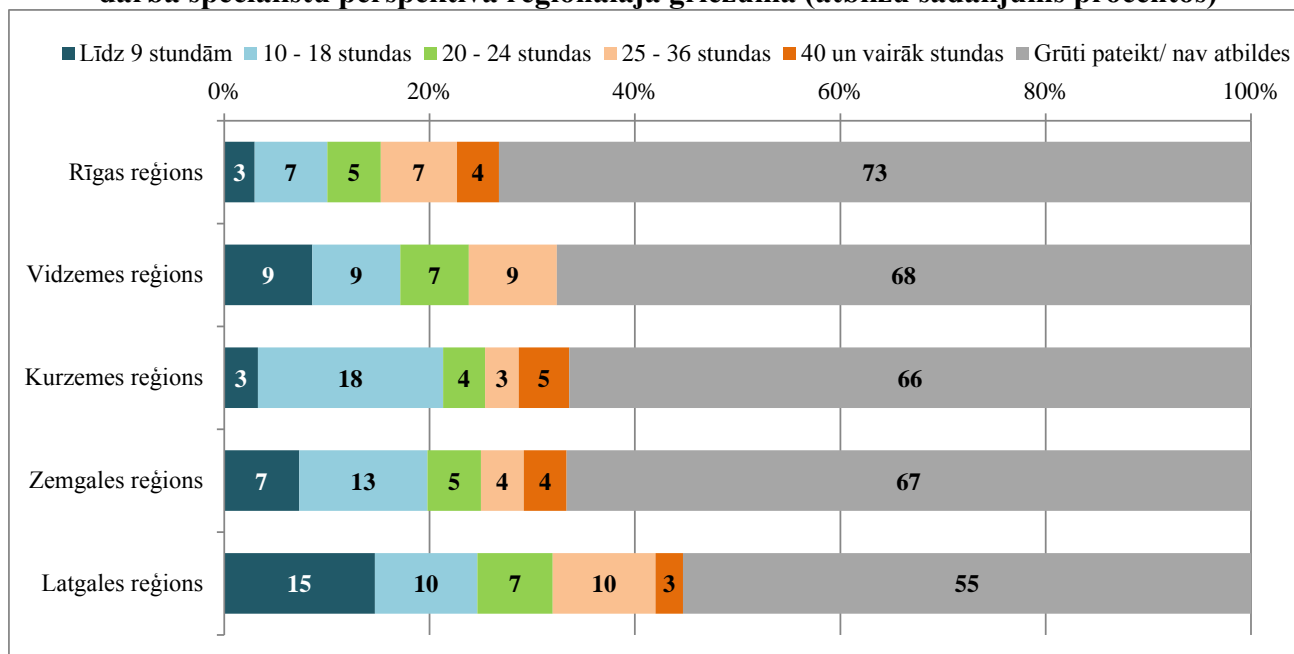
Sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, lielākā mērā uzskata, ka supervīzijas stundu skaitam grupu atbalstam vajadzētu būt lielākam: kopumā 37% minēja vairāk nekā 20 stundas gadā, t.sk. 12% – vairāk nekā 40 stundas gadā.

94.A. zīmējums. Minimālā supervīzijas grupu atbalsta stundu skaita piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

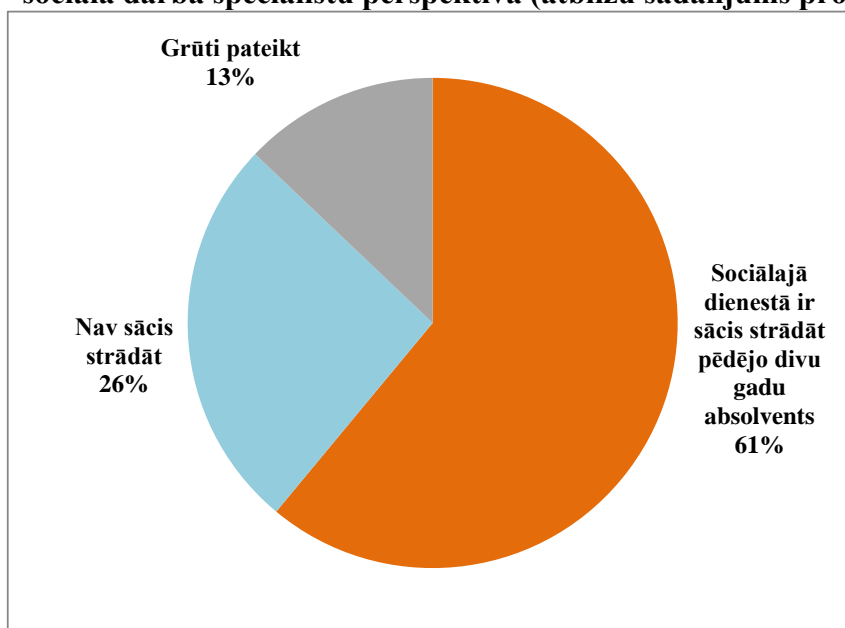
94.B. zīmējums. Minimālā supervīzijas grupu atbalsta stundu skaita piedāvājums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

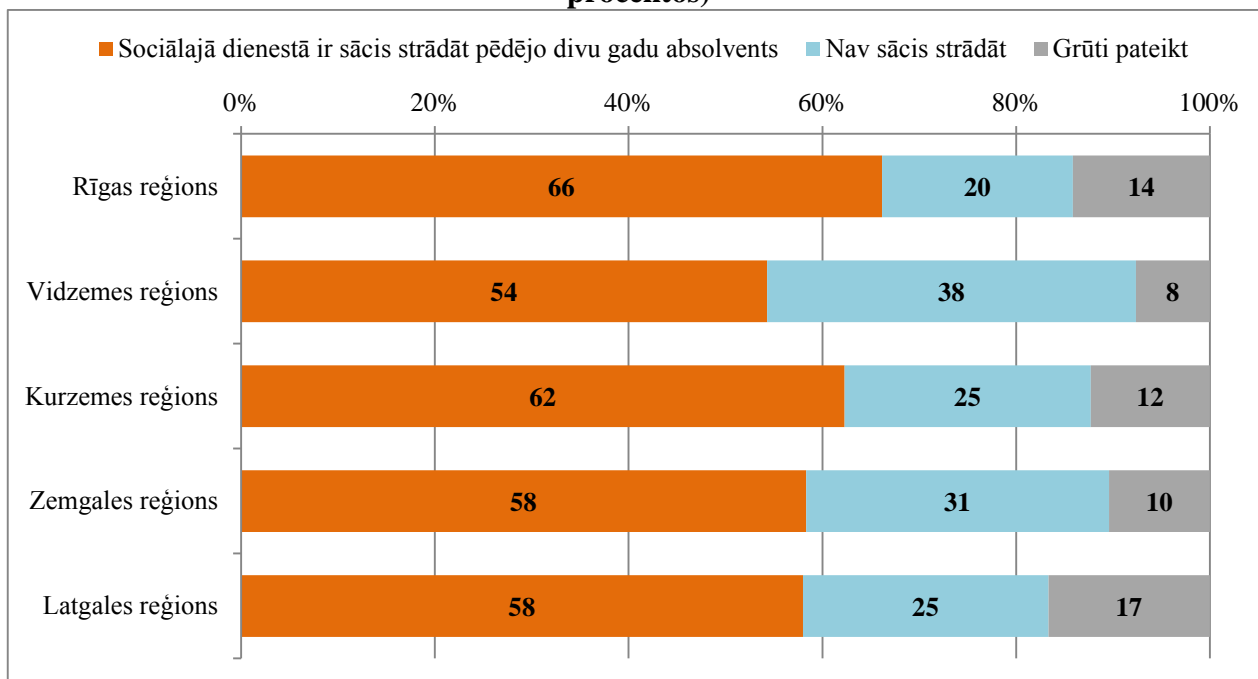
61% respondentu atzīmē, ka pēdējo divu gadu laikā viņu sociālajos dienestos ir sākuši darbu speciālisti, kas pēdējo divu gadu laikā ir absolvējuši kādu mācību iestādi (95.A. zīmējums). Visvairāk tādu speciālistu ir republikas pilsētās (79%), savukārt mazajos novados tikai 24% aptaujāto minēja, ka kolēģu vidū ir kāds absolvents.

95.A. zīmējums. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

95.B. zīmējums. Absolventu pieņemšanas darbā sociālajā dienestā īpatsvars pēdējo divu gadu laikā – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)

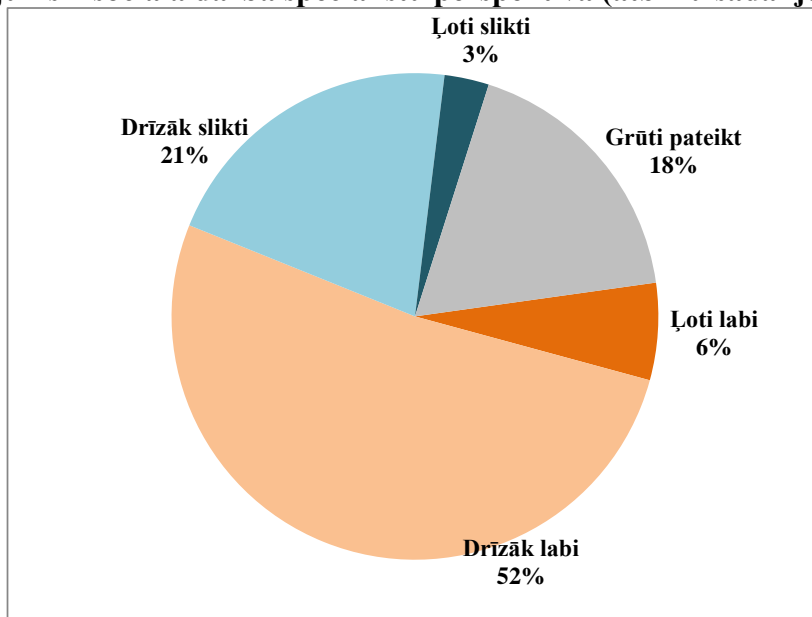


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Vairāk nekā puse aptaujāto sociālā darba speciālistu vērtē sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību sociālā darba praksei kā drīzāk labu (52%), taču 24% to uzskata par drīzāk sliktu (96.A. zīmējums). Kurzemes pārstāvji (96.B. zīmējums), kā arī sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā un augstāko izglītību citā profesijā vērtē absolventu sagatavotības līmeni zemāk nekā citi: (33-37% negatīvo vērtējumu). Turpretī, sociālie darbinieki ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā, kā arī speciālisti ar vairāk nekā

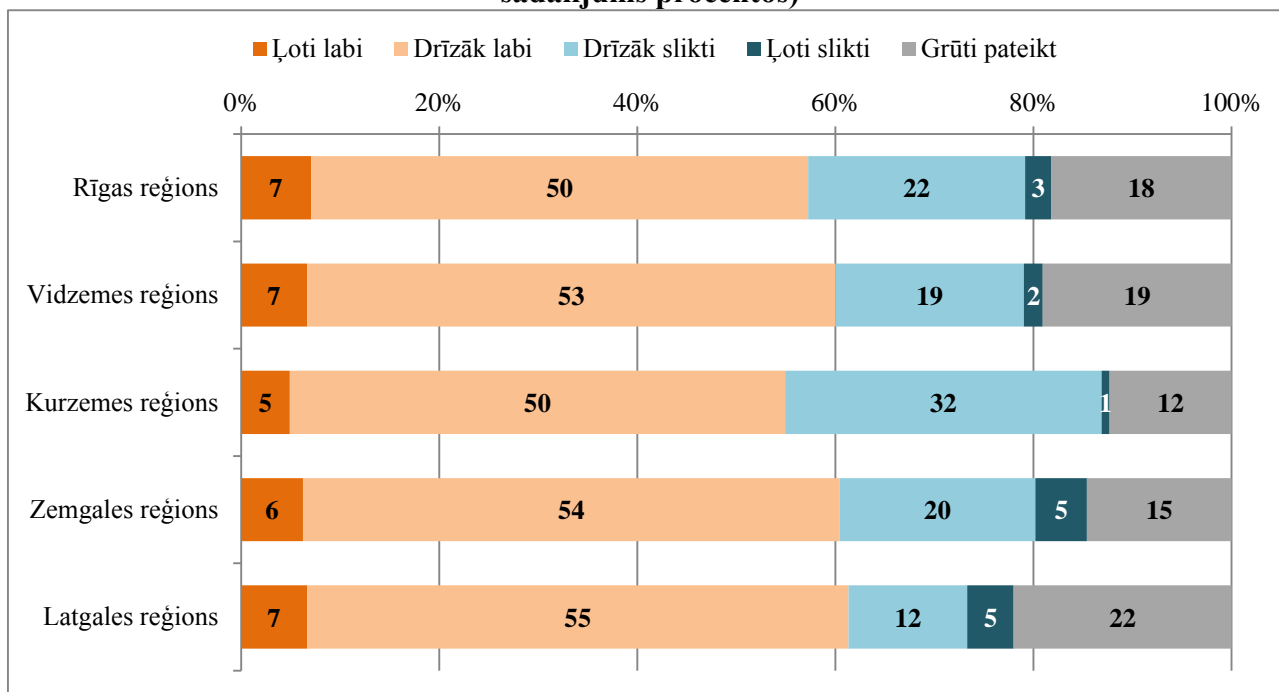
20 gadu pieredzi sociālā darba jomā, sniedza labvēlīgāku vērtējumu (67-70% atbilžu „ļoti” un „drīzāk labi”).

96.A. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

96.B. zīmējums. Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotības sociālā darba praksei vērtējums – sociālā darba speciālistu perspektīva reģionālajā griezumā (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā darba speciālisti

Domājot par sociālā darba speciālistu pieredzi ar jaunajiem sociālā darba speciālistiem, arī kvalitatīvajā pētījumā parādās samērā pozitīvs viedoklis par teorētisko sagatavotību. No vienas puses, sociālā darba speciālisti stāsta, ka jaunie darbinieki var risināt situācijas ar citādāku skatījumu,

taču tajā pašā laikā viņiem ir prakses trūkums, kas būtu piesaistīts vairāk reālajai dzīves situācijai un būtu atbilstošāks tam, ar ko ikdienā saskaras sociālā darba speciālisti.

Mans vērtējums ir, ka pārāk daudz pasniedzēju, kas strādā, nav praktiķi. Un diemžēl, ja tu strādā jau vairākus gadus dienestā, teiksim, kā arī mana kolēģe, tad, nonākot augstskolā, ar pasniedzēju teorētiski domas ir kardināli pretējas, bet tevi neviens neuzklausā un neņem vērā. Taisnība vienmēr ir teorijām. Iespējams, mācībspēkos ir jāiesaista praktiķi. Jo šī ir praktiska lieta. Katrs cilvēks ir savādāks, katra situācija ir savādāka. Šeit nevar būt teorijas, kas der visam. Un arī šie paši lektori, kas vada lekcijas... Praktiski nav jau lekcijas, kur nebūtu iesaistītas šīs sadzīvīskās situācijas. Būtu vairāk jālasa cilvēkiem, kas to dara praksē. Un praktiķi veic šīs apmācības, praktiķi lasa lekcijas. Jo praktiķis tev spēj uz daudz ko atbildēt. (mazs novads)

Lai gan sociālā darba speciālisti atzīst, ka jaunaļiem speciālistiem galvenokārt ir tikai teorētiskas zināšanas, tiek pausta sapratne par to, ka praktiskas zināšanas iespējams gūt, tikai strādājot sociālajā dienestā.

Ja tu atnāc no augstskolas un tev pretī nav cilvēki, kas tev gatavi palīdzēt praksē, tad, man liekas, baigi grūti tam jaunajam. Es tā iedomājos – viņš aiziet tādā lielā dienestā, es esmu sociālais darbinieks. [...] Man liekas, augstskolas jau sagatavo teorētiski. Nu cik praktiski... Praksē jau tāpat tu nāc, tu vēro... Tas ir atkarīgs, kad tu aizej uz darbu, vai tie, kas tur strādā, ir gatavi tevi pieņemt. Protams, prakse atšķiras no teorijas. (mazs novads)

Man kā darbiniekam liekas, ka tikai darbā un tikai iemetot tevi kā zivi jūrā, tikai tad mācies pa īstam peldēt, jo viens ir zināt teoriju un otrs – saskarties ar reālo situāciju. Viens ir runāt ar cilvēku un ātri reaģēt, jo ir situācijas, kur vajag nogaidīt, un situācijas, kur vajag ātru rīcību, strauju risinājumu. Tas jau daudzās darba vietās raksturīgi, ka meklē jaunu darbinieku, bet ar pieredzi, tad kur lai tas darbinieks to pieredzi iegūst? (vidējs novads)

Sociālā darba speciālisti norāda, ka jaunaļiem speciālistiem trūkst administratīvo un lietvedības iemaņu, piemēram, iemaņas darbā ar Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogrammu (SOPA), viņi neprot veidot iesniegumus un reģistrēt lēmumus, kas ir viens no uzdevumiem darbā sociālajā dienestā.

Trūka, pirmkārt, kaut vai tas, ka, piem., kad jauns darbinieks nāk strādāt sociālajā dienestā, kaut vai uz sociālo palīdzību, viņš SOPA vispār nezina. Netiek iedotas citas zināšanas, kas tiešām būtu jāzina. Kaut vai tādas elementāras kā iesniegumu un lēmumu reģistrēšana. Ļoti daudz kas teorētisks ir, kas praksē nedarbojas. (liels novads)

Tomēr daudzi sociālā darba speciālisti norāda uz ieguvumiem, pieņemot darbā jaunu speciālistu. Pirmkārt, tiek atzīts, ka tas liek paskatīties no malas, kā tiek strādāts dienestā. Otrkārt, tiek norādīts, ka jaunais speciālists dienestu papildina ar jaunām zināšanām.

Ja pieņem uz ilgu laiku darbā, tas izaicinājums ir, ka viņš jau atnāk ar kaut ko jaunu. Tāpat kā jebkuras pārbaudes un jebkas ir nepieciešams, jo tas liek lietās sakārtot. Un tu redzi no malas, kur varbūt... jo aiziet rutīnā un tu to darbu dari. Un arī, man liekas, tie jaunie, kas atnāk, ja viņiem dod iespēju, tad viņi ar kaut ko jaunu tikai uzlabo dienesta darbību. (mazs novads)

Ieguvums varētu būt tas, ka viņš ar savu enerģiju un redzējumu varētu mainīt kaut kādas rutīnas lietas, lai darbs būtu efektīvāks. Tāpēc jau saka, ka sastāvējies ir sastāvējies, un reizēm vajag tādu dinamītu, lai būtu kāda rotācija. Jaunais darbinieks varētu būt tas, kas ienes jaunas vēsmas tajā mašīnā, kas brauc jau vairākus gadus. Un tās ir arī jaunas zināšanas, jo katru gadu jau nāk kaut kas jauns klāt. (vidējs novads)

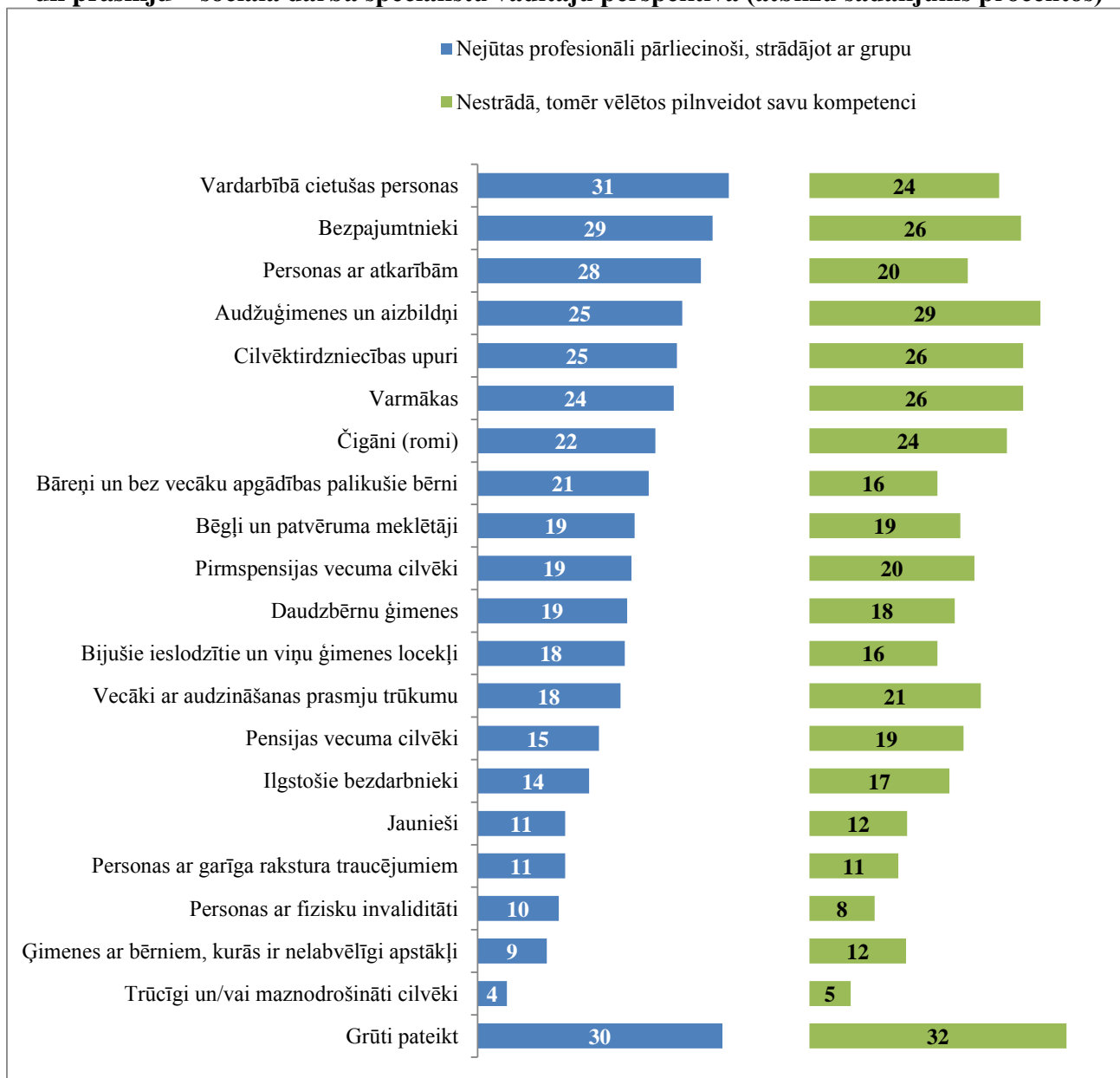
Būtiski norādīt, ka vienā no intervijām izskanēja viedoklis, ka pastāv izaicinājumi darbā ne tikai ar jauniešiem speciālistiem, bet arī gados vecākiem darbiniekiem. Sociālā darba speciāliste ir novērojusi, ka gados vecākie sociālā darba speciālisti nav motivēti mācīties, kas būtiski ietekmē veiktā darba kvalitāti.

Izaicinājumi ir arī vecākiem speciālistiem augt un attīstīties, jo es arī redzu, kādas ir vienam kolēģim klientu lietas, un kā tas darbs notiek, un kādas ir citiem. Bieži vien tas ir tik tālu no labās prakses piemēriem, ka arī pat tad, kad LM [...] pie mums bija auditā, to arī mūsu vadība apzinājās, ka tās lietas nevajadzētu rādīt. Nu loģiski, ka kaut kā jau izgrozās, lai tās nerādītu, bet tad dzīvojam ar to apziņu, ka tas kolēģis drīz aizies pensijā. Tas ir īstenībā nožēlojami. Tas ir apmēram tāpat, kā latviešu dārziņā māca dziedāšanu krievu valodā runājošs cilvēks, kurš māca bērniem dziesmiņas it kā latviski, bet, kad bērns atnāk mājās un nodzied, es nevaru saprast, kādā valodā, jo visi uzsvāri ir nepareizi, un tā dziesmiņa ir sakropļota, bērns jēgu tiem vārdiem nesaprot, jo audzinātāja tos nepareizi izrunā. Tāpat tas ir sociālajā darbā. Tas sociālai darbiniekam it kā strādā, viņam ir vēlme, bet... Nezinu, vai tā ir notrulināšanās ar gadiem vai vecums, bet tad kaut kā tā, kā sanāk, tā ir. (vidējs novads)

Kā redzams, tad prakses trūkums ir viena no problēmām, ar ko saskaras sociālie dienesti, kad pie viņiem sāk strādāt jaunie profesionāļi. Saprotams, ka augstskolas piedāvā prakses iespējas, lai sagatavotu topošos sociālos darbiniekus reālajam darbam sociālajā dienestā, taču arī lekcijās sniegtā informācija ne vienmēr var atainot patieso darba problemātiku un dažādo klientu gadījumu risināšanu, ar ko ikdienā saskaras sociālie darbinieki.

Runājot par konkrētām savām apmācību vajadzībām, sociālā darba speciālistiem kvantitatīvās aptaujas laikā tika uzdoti jautājumi, ar kurām klientu grupām strādājot, viņi nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti, un ar kurām klientu grupām viņi šobrīd nestrādā, tomēr vēlētos uzlabot savas prasmes darbā ar tām. Atbildot uz jautājumiem par klientu grupām, strādājot ar kurām pietrūkst profesionālās sagatavotības, 31% aptaujāto minēja, ka nejūtas pietiekami sagatavoti, strādājot ar vardarbībā cietušajām personām. Vairāk nekā 20% minēja tādas grupas kā bezpajumtnieki, personas ar atkarībām, audžuģimenes un aizbildņi, cilvēku tirdzniecības upuri, varmākas, čigāni (romi), bāreņi un bez vecāku apgādības palikušie bērni (97.A. zīmējums).

97.A. zīmējums. Klientu grupas, darbam ar kurām sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju – sociālā darba speciālistu vadītāju perspektīva (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Vidējo un mazo novadu pārstāvji biežāk nekā citi minēja personas ar atkarībām, audžuģimenes, varmākas un to upurus, savukārt lielajos novados strādājošie biežāk saskaras ar iemaņu trūkumu darbā ar bezpajumtniekiem. Respondenti no Kurzemes reģiona gandrīz visas klientu grupas minēja biežāk nekā citu reģionu pārstāvji.

Kā būtiskākās klientu grupas, ar kurām šobrīd nestrādā, taču vēlētos uzlabot prasmes, iezīmējas audžuģimenes un aizbildņi (29%), cilvēku tirdzniecības upuri, varmākas, bezpajumtnieki, romi, vardarbībā cietušas personas, vecāki, kuriem ir audzināšanas un aprūpes prasmju trūkums, pirmspensijas vecuma cilvēki un personas ar atkarībām (20-26%; 97.A. zīmējums).

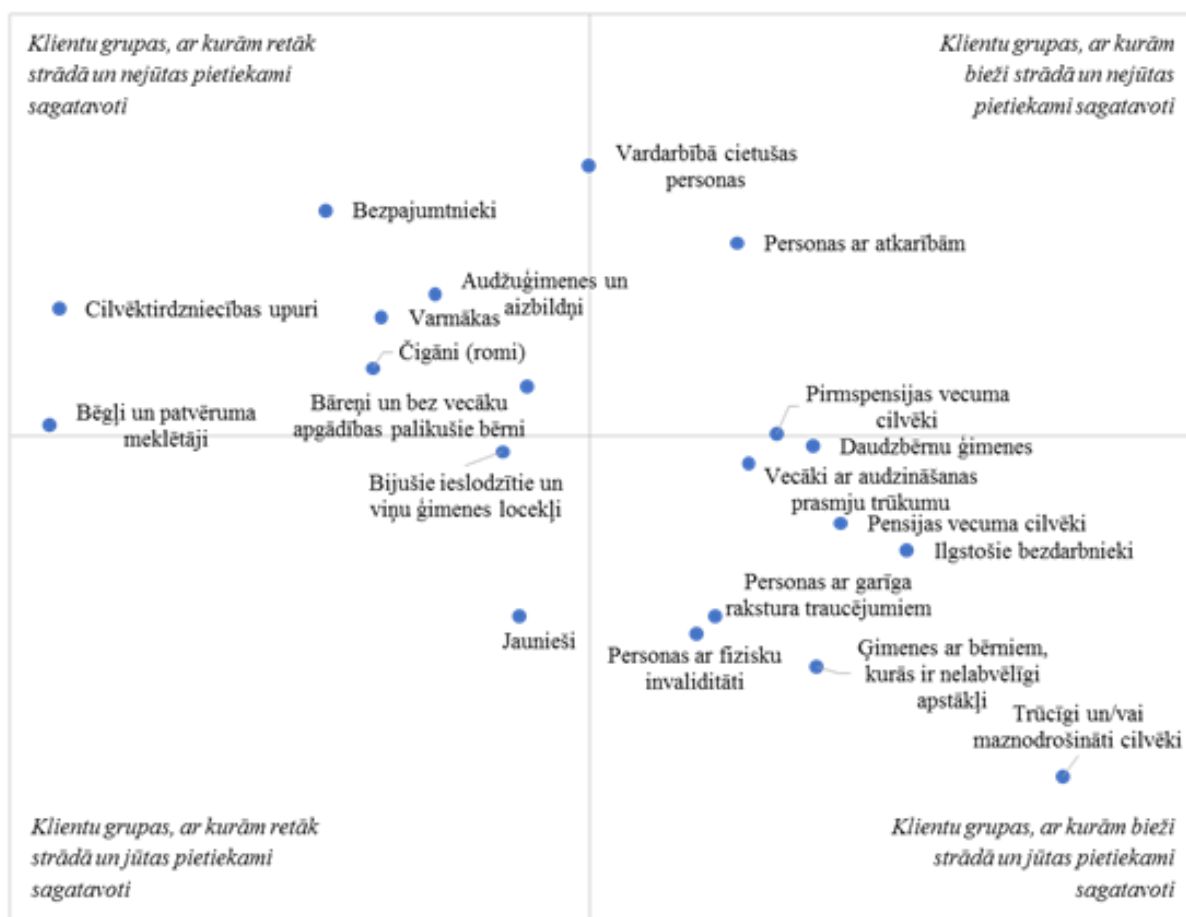
Vidzemē strādājošie biežāk nekā citi minēja šādas grupas: cilvēku tirdzniecības upuri, varmākas, bezpajumtnieki, romi, vardarbībā cietušas personas, savukārt Kurzemes reģionā – audžuģimenes un

aizbildņus. Vidējo un mazo pašvaldību pārstāvji kopumā izrāda lielāku ieinteresētību zināšanu ieguvē par jaunām klientu grupām nekā speciālisti no citām pašvaldībām.

Aplūkojot atbilžu sadalījumu attiecībā uz to, ar kurām klientu mērķa grupām strādājot, sociālo dienestu speciālisti nejūtas pārliecināti un pietiekami sagatavoti profesionāli, un kuras uzskata par ļoti aktuālām problēmām savā pašvaldībā, ļoti izteiktas sakarības nav vērojamas. Tomēr var norādīt, ka tie, kas nejūtas pārliecināti un pietiekami profesionāli sagatavoti darbam ar trūcīgiem un maznodrošinātiem cilvēkiem, biežāk uzskata otrās paaudzes pabalstu izmantotāju rašanos par ļoti aktuālu problēmu savā pašvaldībā (vidēji 30%, šajā apakšgrupā – 37%).

Analizējot sociālā darba speciālistu vajadzības pēc kvalifikācijas celšanas, tika apkopoti dati par klientu grupām, ar ko respondenti parasti strādā (97.B.zīmējums; horizontālā ass) un klientu grupām, strādājot ar kurām nejūtas pietiekami profesionāli sagatavoti (vertikālā ass; asis krustojas pie vidējiem rādītājiem).

97.B. zīmējums. Klientu grupu segmentācija pēc darba ar to pieredzes un profesionālās sagatavotības pašnovērtējuma



Bāze: visi sociālā darba speciālisti, N=744

Kā klientu grupas, ar kurām speciālisti relatīvi bieži strādā, taču nejūtas pietiekami sagatavoti, iezīmējas personas ar atkarībām un vardarbībā cietušie. Citas klientu grupas, ar kurām strādā, bet kuras diezgan bieži minētās sagatavotības trūkuma kontekstā, ir pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki, daudzbērnu ģimenes un vecāki, kuriem trūkst audzināšanas un aprūpes prasmes. Savukārt, dažas citas klientu grupas, kuras bieži minēja kā tādas, darbā ar kurām sociālā darba speciālisti

nejūtas pārliecināti, pieder pie retāk atbalstītajām: piemēram, bezpajumtnieki, audžuģimenes un aizbildņi, cilvēku tirdzniecības upuri, varmākas un romu tautības pārstāvji.

Kopumā sociālo dienestu vadītāju un sociālo dienestu speciālistu viedokļi par dažādu pasākumu svarīgumu personīgajai profesionālajai pilnveidei ir līdzīgs. Par vissvarīgākajām abās grupās tiek atzītas apmācības (vērtējums „ļoti svarīgi” sociālo dienestu vadītāju vidū 78%, sociālo dienestu speciālistu vidū – 82%). Kā ļoti nozīmīgi profesionālās pilnveides pasākumi abās grupās tiek atzīmēti arī pieredzes apmaiņas semināri, diskusijas par labās prakses piemēriem, kovīzijas un supervīzijas. Par mazāk svarīgiem tiek uzskatīti ārzemju komandējumi pieredzes apmaiņai.

Dažādu profesionālās pilnveides pasākumu pieejamības vērtējums gan sociālo dienestu vadītāju, gan sociālā darba speciālistu vidū ir līdzīgs, lai gan vērojamas arī nelielas atšķirības. Sociālo dienestu vadītāju vidū biežāk apmācību pieejamība tiek vērtēta kā pilnīgi pietiekama (58%), salīdzinot ar vērtējumu sociālā darba speciālistu vidū (38%). 9% Sociālo dienestu vadītāju un 17% sociālā darba speciālistu uzskata, ka apmācību pieejamība ir drīzāk nepietiekama. Būtiskas atšķirības vērojamas arī ārzemju komandējumu pieredzes apmaiņai pieejamības vērtējumā: sociālo dienestu vadītājiem šāda veida profesionālā pilnveide ir kopumā pieejamāka.

Lielākā daļa gan sociālo dienestu vadītāju, gan sociālā darba speciālistu normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu profesionālās kvalifikācijas pilnveidei vērtē kā pietiekamu. 46% sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka minimālās prasības tālākizglītībai, kas izvirzītas dienestu vadītājiem, ir pilnīgi pietiekamas, un vēl 37% – ka tās ir drīzāk pietiekamas. Par nepietiekamām tās uzskata 14% sociālo dienestu vadītāju. Kvalifikācijas pilnveidošanas prasības, kas izvirzītas sociālajiem darbiniekiem, 37% dienestu vadītāju vērtē kā pilnīgi pietiekamas un 42% kā drīzāk pietiekamas, bet 20% tās uzskata par nepietiekamām. Kopumā līdzīgs, kaut arī nedaudz kritiskāks ir arī aptaujāto sociālo darbinieku viedoklis: 28% to vērtē kā pilnīgi pietiekamu un 39% kā drīzāk pietiekamu, bet 27% kā nepietiekamu. Citu sociālā darba speciālistu (sociālo aprūpētāju, sociālās palīdzības organizētāju un sociālo rehabilitētāju) tālākizglītībai izvirzītās prasības kopumā 75% dienestu vadītāju vērtē kā pietiekamas, bet 18% – kā nepietiekamas. Arī šajā gadījumā pašu speciālistu viedoklis par tālākizglītības prasību pietiekamību ir kritiskāks: 57% paredzēto stundu skaitu vērtē kā pietiekamu, bet 30% – kā nepietiekamu.

Līdz 2017. gada 1. jūlijam spēkā esošo 2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” normu, kas izteikta 8¹. punktā, ka pašvaldību sociālais dienests nodrošina konsultatīvu atbalstu (supervīziju) sociālo dienestu un pašvaldību izveidoto sociālo pakalpojumu sniedzēju sociālā darba speciālistiem – individuālo atbalstu vismaz deviņas stundas gadā vai grupu atbalstu vismaz 18 stundu gadā, lielākā daļa aptaujāto sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu uzskata par pietiekamu. Sociālo dienestu vadītāju vidū 73% šo prasību uzskata par pietiekamu, bet 21% par nepietiekamu. Aptaujāto speciālistu vidū viedoklis ir kritiskāks: 59% uzskata, ka normatīvajā regulējumā noteiktais supervīzijai paredzētais minimālais stundu skaits ir kopumā pietiekams, bet 27% – ka nepietiekams.

Tikai 29% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju, kuriem budžetā ir mērķēti finanšu līdzekļi, lai nodrošinātu tiesību aktos noteiktās minimālās prasības sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei, uzskata, ka līdzekļu ir pilnīgi pietiekami, 50% norāda, ka to ir drīzāk pietiekami, bet 21% uzskata, ka to ir drīzāk vai pilnīgi nepietiekami. Reģionālajā griezumā finanšu līdzekļu profesionālās kompetences pilnveidei nepietiekamību visbiežāk atzīst Latgales reģiona sociālo dienestu vadītāji (gandrīz puse no aptaujātajiem vadītājiem).

Kvantitatīvā sociālo dienestu aptauja parāda, ka 41% gadījumu sociālajā dienestā strādā sociālā darba speciālisti, kuri nav ieguvuši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikto nepieciešamo izglītību. Padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem atklāj, ka speciālistus bez atbilstošas izglītības pieņem darbā ar nosacījumu, ka viņi mācīsies un iegūs atbilstošu izglītību. Lai atbalstītu savus darbiniekus iegūt likumā noteikto nepieciešamo izglītību, 88% sociālo dienestu vadītāju, ja darbinieks pieprasa, piešķir mācību atvaļinājumu, 33% pašvaldību sociālo dienestu pilnībā vai daļēji sedz mācību maksu, 12% gadījumu tiek noteikta zemāka darba slodze/ nepilns darba laiks.

Sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību darbam sociālo dienestu vadītāji vērtē samērā negatīvi: 51% aptaujāto uzskata, ka sociālā darba studiju programmu absolventi ir drīzāk slikti sagatavoti, 2% – uzskata, ka ļoti slikti sagatavoti. Pozitīvu vērtējumu sniedz 41% (37% uzskata, ka drīzāk labi, 4% – ļoti labi). Padziļinātajās intervijās tiek norādīts, ka jaunajiem speciālistiem nav pietiekamu zināšanu par normatīvo regulējumu, trūkst iemaņu darbā ar speciālajām programmām (SOPA u.c.), kā arī trūkst praktiskas iemaņas darbā ar cilvēkiem un atsevišķos gadījumos trūkst arī iemaņas risku novērtēšanā, kas ir sociālā darba pamatā. Sociālā darba speciālisti šajā jautājumā ir mazāk kritiski: kopumā 24% sociālā darba studiju programmu absolventu sagatavotību vērtē kā sliktu, bet 58% kā labu, 18% nesniedz konkrētu atbildi šajā jautājumā.

Attiecībā uz nepieciešamību profesionāli pilnveidoties darbā ar noteiktām mērķa grupām sociālo dienestu vadītāju skatījumā visbiežāk sociālā darba speciālistiem trūkst zināšanu un prasmju darbam ar bijušajiem ieslodzītajiem un viņu ģimenes locekļiem, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, personām ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml., varmākām un cilvēku tirdzniecības upuriem. Sociālā darba speciālistu visbiežāk minētās atbildes tikai daļēji pārklājas ar sociālo dienestu vadītāju atzīmēto, jo viņi visbiežāk ir minējuši, ka nejūtas pietiekami sagatavoti, strādājot ar vardarbībā cietušajām personām. Citas biežāk minētās grupas ir bezpajumtnieki, personas ar atkarībām, audžuģimenes un aizbildņi, cilvēku tirdzniecības upuri un varmākas. Jāsecina, ka sociālā darba speciālisti retāk min tādas klientu grupas, ar kurām strādā salīdzinoši reti vai sagaidāms, ka strādās tikai nākotnē, piemēram, bēgļi un patvēruma meklētāji, personas ar garīga rakstura traucējumiem u.tml.

SOCIĀLĀ DARBA REZULTĀTI UN ATALGOJUMA SISTĒMA

Noslēdzošā sadaļā, izvērtējot sociālo dienestu darbu, ir par sociālā darba rezultātu novērtēšanas sistēmu sociālajos dienestos, kā arī tās ietekmi uz dienesta darbinieku atalgojumu. Šo informāciju pētījumā sniedza sociālo dienestu vadītāji.

Kopumā 72% sociālo dienestu vadītāji atzīst, ka viņu vadītajos sociālajos dienestos tiek veikta darba izpildes novērtēšana (98.A. zīmējums). Tomēr kvalitatīvajā izpētē iegūtā informācija rāda, ka novērtēšana ne vienmēr tiek īstenota vienotas sistēmas ietvaros. Lielo pašvaldību (dažkārt arī vidējo) sociālajos dienestos visbiežāk tiek izmantotas domes izveidotas darba kvalitātes novērtēšanas sistēmas, kamēr vidējo un mazāko pašvaldību sociālajos dienestos sociālo dienestu vadītāji pēc saviem ieskatiem izvēlas veidus kā novērtēt sociālā darba speciālistu darba rezultātus. Lai izvērtētu sociālā darba speciālistu darba rezultātus, kopumā tiek izmantotas šādas metodes:

- domes izveidota darba kvalitātes sistēma;
- pārrunas ar sociālā dienesta vadītāju;
- sociālā dienesta vadītājs vērtē sociālā darba speciālista darbu darbībā;
- kolēģis vērtē kolēģi;
- sociālā darba speciālists vērtē savu darbu, aizpildot noteiktu veidlapu;
- klients vērtē sociālā dienesta darba kvalitāti.

Atkarībā no sociālā dienesta iepriekš minētās novērtēšanas metodes var tikt izmantotas atsevišķi vai arī apvienojumā ar citām. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret kopējām darba kvalitātes uzraudzības sistēmām pašvaldībā atšķiras. Vieni tās vērtē atzinīgi un atzīmē, ka tas kopumā uzlabo darba kvalitāti sociālajā dienestā, jo tiek sniegts objektīvs darba kvalitātes izvērtējums un tam nav nepieciešams tērēt savus resursus.

Mums ir kopējā kvalitātes uzraudzības sistēma pašvaldībā, kurā arī mēs tiekam iesaistīti. Piemēram, iekšējais auditors mums regulāri kontrolē un pārbauda dažādas jomas. Pagājušajā gadā mums arī bija liels audita ziņojums. Visas jomas izvērtētas, visās izpētīts – darbinieku noslogojums, klientu lietu skaits, vai vērtēti riski klientu lietās. Visās niansēs. Tad mums iedod ieteikumu, kurā ir 20 dažādi ieteikumi, ko vajadzētu mainīt, uzlabot. Mums ir iekšējā pašvaldības kvalitātes sistēma, kurā mēs esam iesaistīti. Paši mēs vairāk nodarbojamies ar klientu anketēšanu un ar tādām lietām.... Man patīk, ka tāda ir, jo tad ir daudz vieglāk strādāt. Kādreiz ir tā, ka tu pats esi procesā iekšā un tā to nepārredzi, kā var pārredzēt no malas. Un ir diezgan vienkārši, ja mums nav vajadzīgi savi resursi, lai to darītu, bet mums ir auditors, kurš atnāk, iziet, izpēta, izvērtē un iesaka kaut ko. Tas vienmēr ir arī ļoti korekti. Tas nav tā, ka viņi ir kā kontrolējošā iestāde. Viņi ienāk ar ļoti daudz ieteikumiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Savukārt citi sociālā dienesta vadītāji norāda, ka novērtēšanas rezultātā tiek sniegts ļoti vispārīgs darba kvalitātes novērtējums, pamatojoties tikai uz amata aprakstu un darba pienākumiem.

Katru gadu pašvaldībā tiek veikts visu darbinieku izvērtējums. Tur ir gan par padarīto darbu, gan par attieksmi pret klientiem, gan visas šīs lietas. Tas ir pašvaldībā noteikts. [...] Tā ir diezgan sausa, tur ir pamatojoties uz amata aprakstu un darba pienākumiem, kas ir. Tur veidojas tie plusi vai mīnusi. (vidējs novads)

Lai darba kvalitāte tiktu vērtēta arī pēc satura, ne tikai formāliem aspektiem, dažos sociālajos dienestos ir ieviestas ikgadējas pārrunas ar sociālā darba speciālistiem, kā arī metode, ka kolēģis vērtē kolēģi.

Viena [metode], ko ieviesām, ir ikgadējās pārrunas ar darbinieku. Ir konkrēts laiks, kas veltīts darbiniekam, tās pārrunas ir līmeņos, es, protams, ar katru netiekos. Veicam arī klientu lietu pārbaudes – paši sevi pārbaudām. Tāda līmeņa darbinieks pārbauda tāda paša līmeņa darbinieka lietas, bet viņš ir no cita rajona. Cenšamies ieviest arī to, lai var attālināti pārbaudīt. Datu bāzu ikdienas pārbaudes notiek. Ir vesela struktūrvienība, kas pārbauda datus, piemēram, vai kāds, kam skaita pabalstu, nav nomiris utt. Nākotnē gribam ieviest iekšējo auditu. (republikas nozīmes pilsēta)

Bet mums ir tāda sistēma – mums ir [...] sociālie darbinieki, un man ir vietniece, kas ir ļoti atbildīga par šo lietu un bezgala centīga un mērķtiecīga, un tad tiek sadalīts vienkārši uz dullo, ka pie viena kolēģa brauks divi citi kolēģi. Un tad, kurš nu kuram trāpās, tā viņi sadalās, un viņi viens otru skatās. Ir rīkojums uzrakstīts, uz ko ir jāskatās, un vai vispār ir sajūtams, ka tur tiek gadījums vadīts, vai var sajust, ka cilvēkam ir pateikts, kas viņam pienākas, nevis noklusēts. Lai nav tā – kamēr neprasa, es neteikšu. Lai būtu pārlicība un lai var saprast, ka bija kaut kāds mērķis un kā tas ir izmērāms, kad tas ir sasniegts. (vidējs novads)

Tāpat tiek izmantotas arī paš aizpildāmas sava darba novērtēšanas anketas un klientu apmierinātības aptaujas, kurās iekļauts izvērtējums par sociālā dienesta darbu kopumā, gan par tā darbiniekiem.

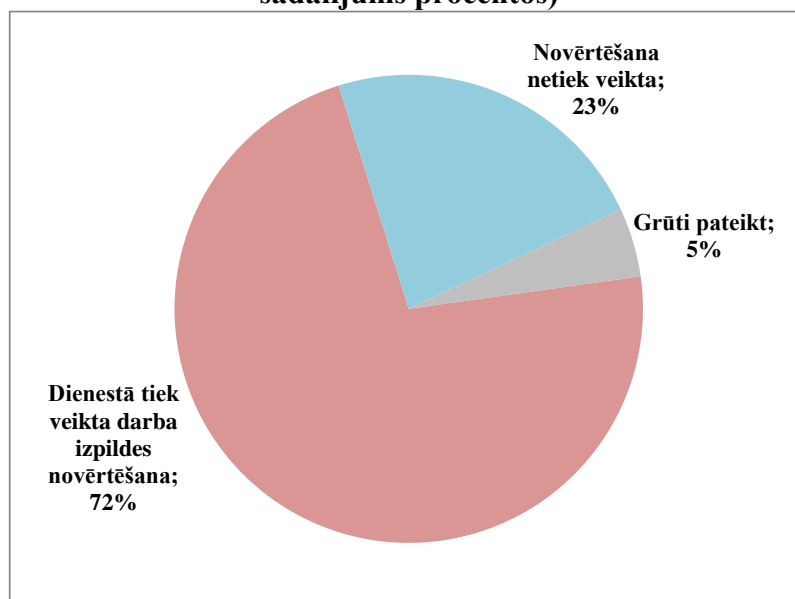
[Novērtējums balstās] uz iekšējām aptaujām, kur mēs pēc tam izanalizējam. [...] Un arī klientu aptauja par dienesta darbu, par darbiniekiem. [...] Es paskatos, cik tas ir nopietni no tā cilvēka. Tā aptauja veikta, cik viņš nopietni tam pieiet. Es ļoti daudz uzklāsu klientus un iedzīvotājus. Uzklāsu arī netiešos darba devējus. Tajā pagasta teritorijā, kur strādā dakteris, policists, bāriņtiesa, kur strādā pārvaldnieks. Arī viņu domas, viedokļus uzklāsu par to darbinieku. Es diezgan to tā respektēju. Tādu analizēti ar nodaļu vadītājiem te izdarām par darbiniekiem. (liels novads)

Savukārt ir sociālā dienesta vadītāji, kas atzīst, ka dienestā nepastāv nekādas noteiktas darba kvalitātes uzraudzības sistēmas un sociālā darba speciālista darbs tiek izvērtēts, balstoties uz savām sajūtām, vērojot darbinieku darbībā.

Man kvalitātes izvērtēšanas nav. Es pat nezinu, kā es izvērtēju. Kad viņas vada gadījumus, es piedalos, un tad es viņas novērtēju. Ja vajadzīgs, aizrādu. Es sociālā gadījumā ar bērniem vienmēr esmu klāt, vai tur risku izvērtēšanās, es praktiski esmu klāt, un redzu, vai notiek, vai viņa ir iejūtīga, saprotoša, varbūt viņa grib kaut ko uzspiest. Tādā veidā. (mazs novads)

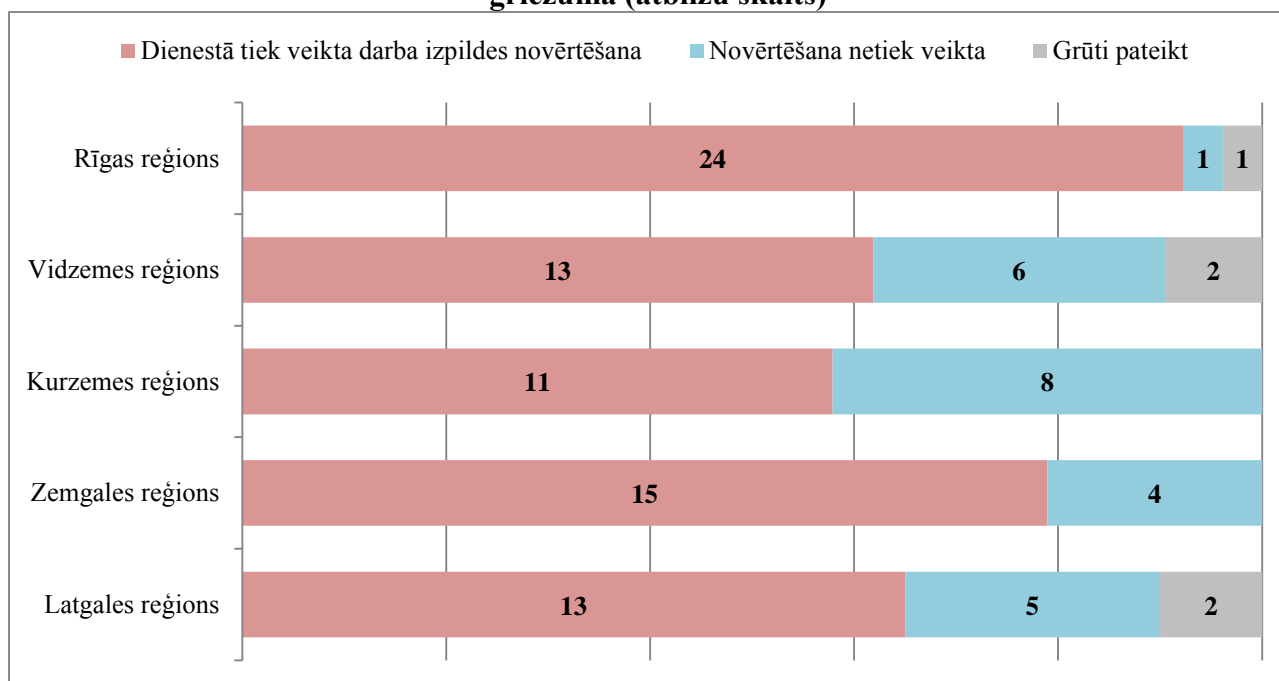
Kā redzams, lai arī sociālā darba speciālistu darba rezultāti tiek vērtēti ar dažādām un savstarpēji saistītām metodēm un paņēmieniem, cenšoties ievērot objektivitāti, sociālā darba speciālistu darba rezultātu izvērtēšanas sistēma nav konsekventa visā Latvijas teritorijā. Līdz ar to būtu nepieciešams izstrādāt vienotu metodiku, pēc kā tiktu vērtēta sociālā darba rezultāti. Vienlaikus metodei ir jābūt pietiekami ērti pielietojamai dažāda lieluma novados, neradot pārāk lielu administratīvo slogu.

98.A. zīmējums. Darba izpildes novērtēšanas sistēmas esamība sociālajos dienestos (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

98.B. zīmējums. Darba izpildes novērtēšanas sistēmas esamība sociālajos dienestos reģionālajā griezumā (atbilžu skaits)

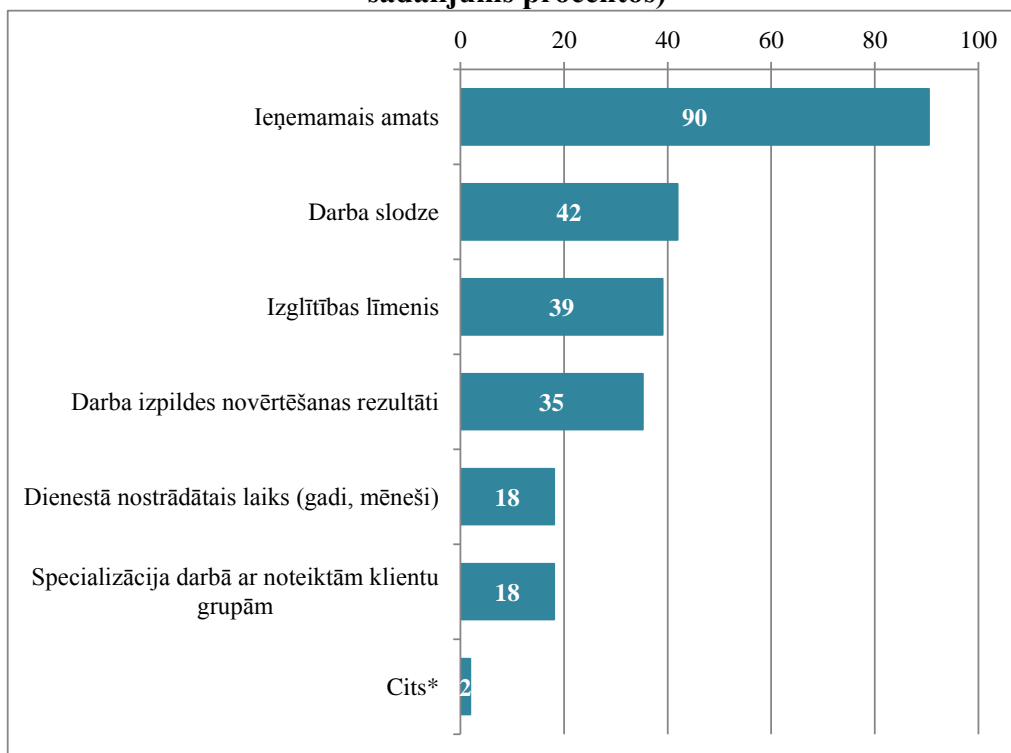


Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Darba izpildes novērtēšanas rezultāti, kā rāda kvantitatīvās aptaujas dati, sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti 35% sociālo dienestu (99.A. zīmējums), kamēr galvenā pieeja atalgojuma noteikšanai ir ieņemamais amats (90%), kas iekļauj arī atbildes, ka atalgojumu nosaka pašvaldība, balstoties uz valsts līmeņa normatīvo regulējumu un arī pašvaldības izstrādātajiem iekšējiem principiem (piemēram, noteiktā proporcijā no pašvaldības vadības atalgojuma). Samērā bieži atalgojuma aprēķināšanā tiek ņemta vērā darba slodze (42%) un speciālista izglītības līmenis (39%). Ja ieņemamais amats kā atalgojuma noteikšanas kritērijs dominē visos Latvijas reģionos (99.B. zīmējums), tad citu kritēriju izmantošana atšķiras. Visbūtiskāk atšķiras

darba izpildes novērtēšanas rezultātu piemērošana – visaktīvāk šis kritērijs tiek izmantots Rīgas reģionā (16 respondenti jeb 62%), Vidzemes un Kurzemes – uz pusi retāk, taču visretāk – Latgales reģionā (3 respondenti jeb 15%). Darba izpildes novērtēšanas rezultāti visretāk tiek izmantoti mazo novadu sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai.

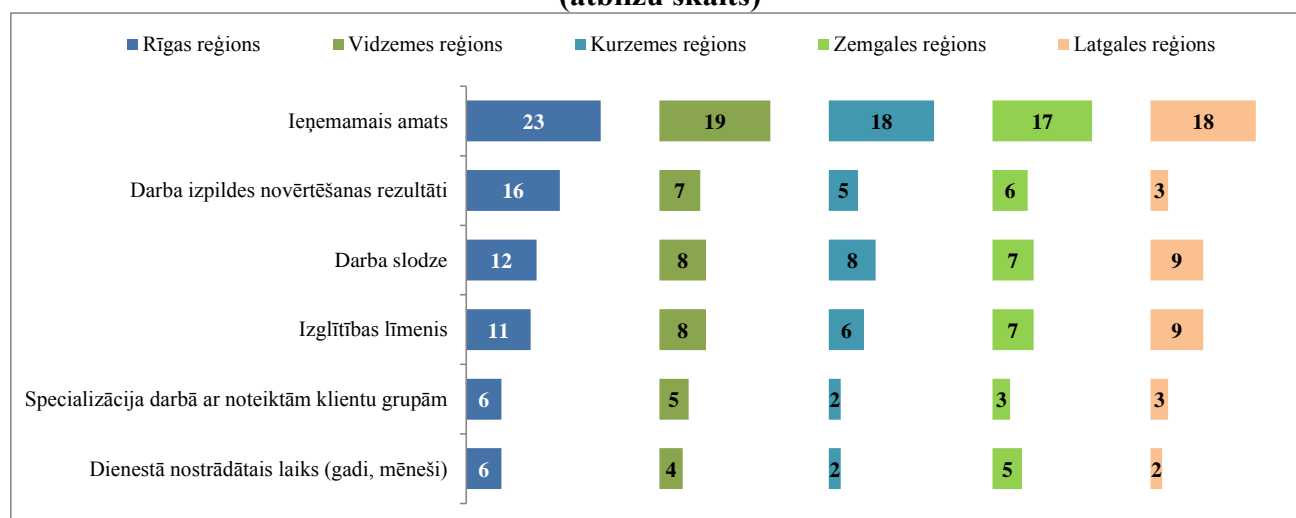
99.A. zīmējums. Sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanas kritēriji (atbilžu sadalījums procentos)



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

Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

99.B. zīmējums. Sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanas kritēriji reģionu griezumā (atbilžu skaits)

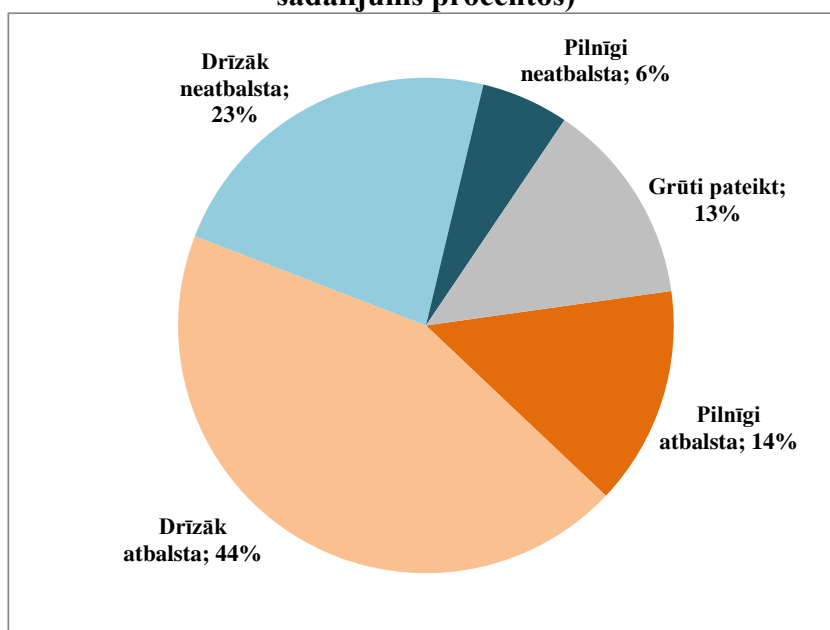


Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.

Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

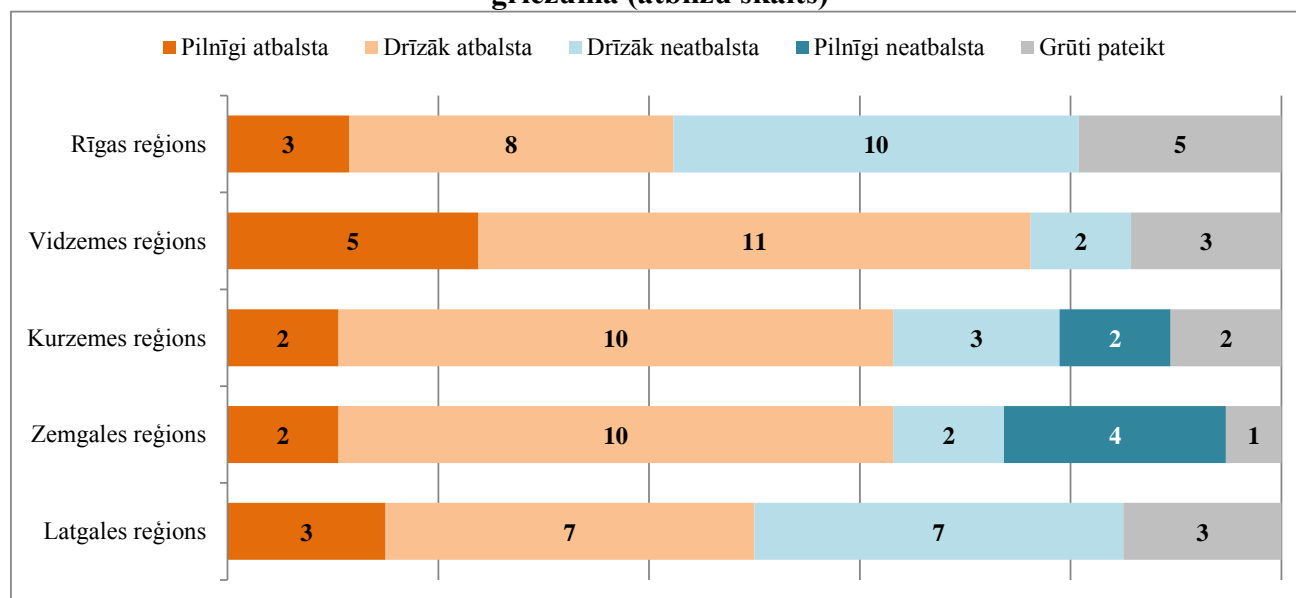
Aplūkojot sociālo dienestu vadītāju attieksmi pret priekšlikumu ieviest sociālā darba atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, redzams, ka lielāka daļa ir to aptaujāto, kas pilnīgi vai drīzāk atbalsta priekšlikumu (100.A. zīmējums). To pilnībā atbalsta 14% un drīzāk atbalsta – 44% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 29% aptaujāto (un 13% atzīst, ka šo jautājumu ir grūtības izvērtēt).

100.A. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dalīto atalgojuma likmi (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: visi sociālā dienesta vadītāji, N=105

100.B. zīmējums. Sociālo dienestu vadītāju attieksme pret dalīto atalgojuma likmi reģionu griezumā (atbilžu skaits)



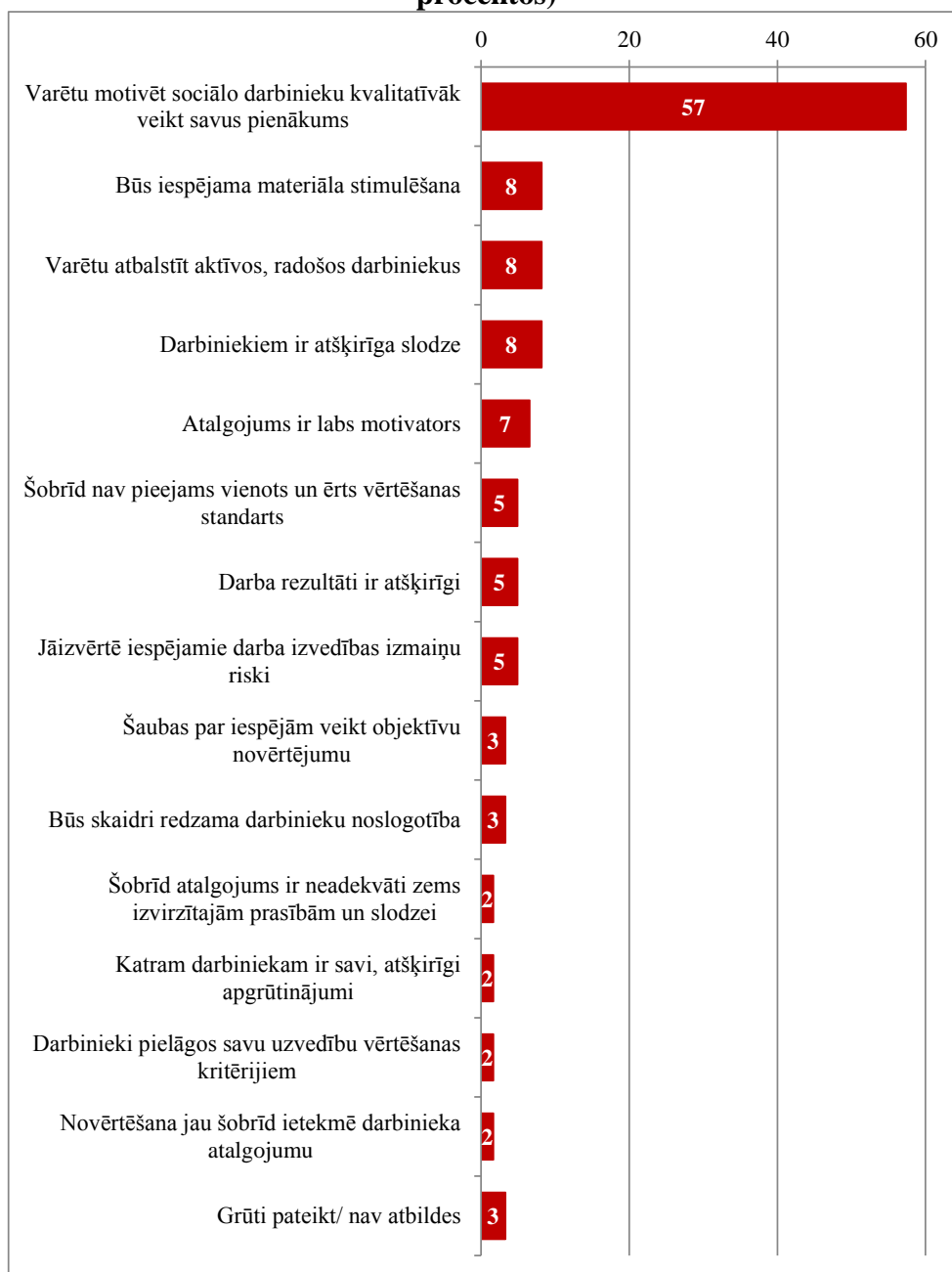
Bāze: visi KONKRĒTĀ REĢIONA sociālā dienesta vadītāji

Biežāk priekšlikumu ieviest dalīto atalgojuma likmi atbalsta Vidzemes reģiona sociālo dienestu vadītāji (100.B. zīmējums), kamēr pārējos reģionos ir savs atbalstītāju un pretinieku loks.

Vispretrunīgākās (polarizētākās) atbildes sniedz Kurzemes un Zemgales reģionu sociālo dienestu vadītāji. Savukārt būtiskas rezultātu atšķirības pašvaldību lieluma griezumā un atkarībā no dienesta vadītāja izglītības nav novērojamas.

Sociālo dienestu vadītāji, kuri atbalsta dalītā atalgojuma likmes ieviešanu, kā galveno argumentu tam min iespēju motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57%; 101.A. zīmējums), savukārt citi argumenti tiek minēti ievērojami retāk.

101.A. zīmējums. Argumenti dalītā atalgojuma likmes atbalstam (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: sociālā dienesta vadītāji, kuri pilnībā vai drīzāk atbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu, N=61

101.B. zīmējums. Argumenti dalītā atalgojuma likmes noraidīšanai (atbilžu sadalījums procentos)



Bāze: sociālā dienesta vadītāji, kuri pilnībā vai drīzāk neatbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu, N=30

Savukārt sociālo dienestu vadītāji, kuri iebilst pret dalītā atalgojuma ieviešanu, visbiežāk pauž šaubas par iespējām veikt objektīvu izvērtējumu (37%; 101.B. zīmējums), kā arī norāda, ka šobrīd nav pieejams vienots un ērts izvērtēšanas instruments (13%), kā arī izvērtēšana radīs papildu administratīvo slogu (10%). Vēl daļa sociālo dienestu vadītāju uztraucas, kādu iespaidu izvērtējums atstās uz gaisotni un attiecībām kolektīvā (7%).

Kopumā 72% sociālo dienestu tiek veikta sociālā darba speciālistu darba izpildes novērtēšana un, lai izvērtētu sociālā darba speciālistu darba rezultātus, tiek izmantotas šādas metodes: domes izveidota darba kvalitātes sistēma, pārrunas ar sociālā dienesta vadītāju, sociālā dienesta vadītājs vērtē sociālā darba speciālista darbu darbībā, kolēģis vērtē kolēģi, sociālā darba speciālists vērtē savu darbu, aizpildot noteiktu veidlapu, klients vērtē sociālā dienesta darba kvalitāti. Pētījums atklāj, ka sociālā

darba speciālistu darba izpildes novērtēšana katrā pašvaldībā notiek atšķirīgi, un nav vienotas pieejas visā Latvijā. Darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti tikai 35% sociālo dienestu, galvenais kritērijs sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanā ir ieņemamais amats (90%). Darba izpildes novērtēšanas rezultāti visretāk tiek izmantoti mazo novadu sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai. Priekšlikumam ieviest sociālā darba atalgojumā dalīto likmi, kas ietver fiksēto un mainīgo daļu, kur mainīgā daļa būtu atkarīga no darba izpildes novērtēšanas rezultātiem, nav vienota sociālo dienestu vadītāju atbalsta, jo to pilnībā atbalsta 14% un drīzāk atbalsta 44% sociālo dienestu vadītāju, kamēr drīzāk vai pilnīgi neatbalsta 29%. Galvenais arguments par dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir iespēja motivēt sociālos darbiniekus kvalitatīvāk veikt savus pienākumus (57% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk atbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu). Galvenais arguments pret dalītā atalgojuma likmes ieviešanu ir šaubas par iespēju veikt objektīvu novērtējumu (37% no sociālo dienestu vadītājiem, kas pilnībā vai drīzāk neatbalsta dalītās atalgojuma likmes ieviešanu).

PIELIKUMS

Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu padziļināto interviju norises raksturojums

Nr.	Plānošanas reģions	Pašvaldības lielums	Pašvaldība, kurās veiktas intervijas
1.	Rīgas	Republikas nozīmes pilsēta	Jūrmala, Rīga
2.	Vidzemes	Republikas nozīmes pilsēta	Valmiera
3.	Kurzemes	Republikas nozīmes pilsēta	Liepāja
4.	Zemgales	Republikas nozīmes pilsēta	Jēkabpils
5.	Latgales	Republikas nozīmes pilsēta	Daugavpils
6.	Rīgas	Liels novads	Ādažu novads
7.	Vidzemes	Liels novads	Gulbenes novads
8.	Kurzemes	Liels novads	Kuldīgas novads
9.	Zemgales	Liels novads	Jelgavas novads
10.	Latgales	Liels novads	Rēzeknes novads
11.	Rīgas	Vidējs novads	Ķeguma novads
12.	Vidzemes	Vidējs novads	Burtnieku novads
13.	Kurzemes	Vidējs novads	Aizputes novads
14.	Zemgales	Vidējs novads	Krustpils novads
15.	Latgales	Vidējs novads	Ilūkstes novads
16.	Rīgas	Mazs novads	Jaunpils novads
17.	Vidzemes	Mazs novads	Varakļānu novads
18.	Kurzemes	Mazs novads	Rucavas novads
19.	Zemgales	Mazs novads	Viesītes novads
20.	Latgales	Mazs novads	Vārkavas novads
Interviju ar bijušajiem sociālā darba speciālistiem raksturojums:			
21.	Rīgas	Republikas nozīmes pilsēta	<i>Sīkāka informācija netiek izpausta, nodrošinot dalībnieku anonimitāti</i>
22.	Rīgas	Republikas nozīmes pilsēta	
23.	Vidzemes	Vidējs novads	
24.	Kurzemes	Republikas nozīmes pilsēta	
25.	Latgales	Liels novads	

Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra

Parametrs	Respondentu skaits izlasē	Respondentu īpatsvars (%)
KOPĀ	105	100.0
DZIMUMS		
Vīrietis	7	6.7
Sieviete	98	93.3
PLĀNOŠANAS REĢIONS		
Rīgas reģions	26	24.8
Vidzemes reģions	21	20.0
Kurzemes reģions	19	18.1
Zemgales reģions	19	18.1
Latgales reģions	20	19.0
PASVALDĪBAS LIELUMS		
Republikas nozīmes pilsēta	8	7.6
Liels novads	12	11.4
Vidējs novads	49	46.7
Mazs novads	36	34.3
IZGLĪTĪBA		
Maģistra grāds sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā	7	6.7
Otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā, t.sk., ja iegūts arī maģistra grāds citā profesijā	47	44.8
Maģistra grāds sociālajā darbā un augstākā izglītība citā profesijā	20	19.0
Otrā līmeņa augstākā izglītība un maģistra grāds citā profesijā	31	29.5
SOCIĀLĀ DIENESTA VADĪTĀJA VECUMS		
Līdz 45 gadiem	27	25.7
46 - 55 gadi	45	42.9
56 un vairāk gadu	33	31.4
KOPĒJAIS DARBA STĀŽS SOCIĀLĀ DARBA JOMĀ		
Līdz 10 gadiem	34	32.4
11 - 20 gadi	45	42.9
21 un vairāk gadu	26	24.8
KOPĪGAIS DARBA ILGUMS ATTIECĪGĀS PASVALDĪBAS SOCIĀLAJĀ DIENESTĀ		
Līdz 5 gadiem	16	15.2
6 - 10 gadi	38	36.2
11 - 15 gadi	20	19.0
16 un vairāk gadu	31	29.5
ATTIECĪGĀS PASVALDĪBAS SOCIĀLĀ DIENESTA VADĪŠANAS ILGUMS		
Līdz 5 gadiem	34	32.4
6 - 10 gadi	46	43.8
11 un vairāk gadu	25	23.8

Sociālā darba speciālistu kvantitatīvās aptaujas izlases struktūra

Parametrs	Respondentu skaits izlasē*	Respondentu īpatsvars (%)
KOPĀ	744	100.0
DZIMUMS		
Vīrietis	11	1.5
Sieviete	733	98.5
PLĀNOŠANAS REĢIONS		
Rīgas reģions	269	36.3
Vidzemes reģions	105	14.2
Kurzemes reģions	122	16.4
Zemgales reģions	96	12.9
Latgales reģions	150	20.2
PASVALDĪBAS LIELUMS		
Republikas nozīmes pilsēta	263	35.4
Liels novads	158	21.3
Vidējs novads	249	33.6
Mazs novads	72	9.7
IZGLĪTĪBA		
Sociālais darbinieks ar maģistra grādu sociālajā darbā, t.sk., otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā	43	6.0
Sociālais darbinieks ar maģistra grādu sociālajā darbā un augstāko izglītību citā profesijā	73	10.1
Sociālais darbinieks ar otrā līmeņa augstāko izglītību sociālajā darbā	414	57.4
Sociālais aprūpētājs, sociālais rehabilitētājs, sociālās palīdzības organizators ar atbilstošu izglītību	69	9.6
Sociālā darba speciālists ar citu augstāko izglītību un/vai bez attiecīgās izglītības	122	16.9
SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTA VECUMS		
Līdz 35 gadiem	173	23.6
36 - 45 gadi	195	26.6
46 - 55 gadi	230	31.3
56 un vairāk gadu	136	18.5
KOPĒJAIS DARBA STĀŽS SOCIĀLĀ DARBA JOMĀ		
Līdz 5 gadiem	187	25.4
6 - 10 gadi	208	28.3
11 - 15 gadi	186	25.3
16 - 20 gadi	94	12.8
21 un vairāk gadu	61	8.3
DARBA ILGUMS ATTIECĪGĀS PAŠVALDĪBAS SOCIĀLAJĀ DIENESTĀ		
Līdz 5 gadiem	283	38.4
6 - 10 gadi	237	32.2
11 - 15 gadi	120	16.3
16 un vairāk gadu	97	13.2

*Piezīme: * Dažās apakšgrupās respondentu skaita summa ir mazāka, jo kā derīgas anketas tika ieskaitītas arī tādas, kuras pārtrauktas pildīt respondenta sociāli demogrāfisko jautājumu bloka ietvaros. Respondentu īpatsvars procentos aprēķināts no derīgajiem datiem attiecīgajā kategorijā.*