



Līdzfinansē
Eiropas Savienības programma
Tiesības, vienlīdzība un pilsonība



Labklājības ministrija



**ghetto
games**



Izglītības un zinātnes
ministrija



Juridiskās
palīdzības
administrācija

Labklājības ministrijas Eiropas Savienības programmas "Tiesības, vienlīdzība un pilsonība" līdzfinansētā projekta "Izpratnes veidošanas kampaņas par nulles toleranci attiecībā uz vardarbību pret sievietēm "Vardarbībai patīk klusums"" (Nr. JUST/2016/RGEN/AG/VAWA/9944)

Pētījuma par „Optimāla pakalpojuma dizaina modelēšanu sociālās rehabilitācijas pakalpojumam no vardarbības cietušām pilngadīgām personām, ņemot vērā dzimuma perspektīvu” gala ziņojums

Autores: Ilze Mileiko, Barbara Ābele

SIA „Projektu un kvalitātes vadība”

Rīga, 2018. gada 6. septembris

Saturs

Ievads	3
1. Vardarbība pret sievietēm - teorētisks konteksts	6
2. Pētījuma metodoloģija	10
2.1. Intervijas ar pakalpojuma lietotājiem	11
2.2. Intervijas ar pakalpojuma sniedzējiem	15
2.3. Pētījuma ētika un datu analīzes metode	16
3. Analīzes objekta izvēle un raksturošana	18
4. Vispārīgā mērķa definēšana	24
5. Klientu segmentācija	25
6. Klientu skatījums uz rehabilitācijas pakalpojuma lietošanas pieredzi	32
6.1. Informācijas iegūšana par pakalpojumu	35
6.2. Pakalpojuma lietošana	38
6.3. Pakalpojuma ietekme uz sieviešu dzīvi	47
6.4. Pakalpojuma kritiskie punkti no klienta lietotāja skatu punkta	48
7. Pakalpojuma sniedzēju skatījums uz rehabilitācijas pakalpojuma lietošanas un nodrošināšanas pieredzi	51
7.1. Informācijas iegūšana	51
7.2. Pakalpojuma lietošanā identificētās problēmas	55
7.3. Pakalpojuma ietekme uz sieviešu dzīvi	60
7.4. Papildus nepieciešamie resursi pakalpojuma sniedzējiem	61
7.5. Pakalpojuma kritiskie punkti pakalpojuma sniedzēju skatījumā	62
7.6. Kritisko punktu salīdzinājums klientu un pakalpojuma sniedzēju skatījumā	63
8. Pilnveides iespēju meklēšana	65
9. Ideāla klientu maršruta izveide no pakalpojuma lietotājas skatu punkta	72
Secinājumi	74
Izmantotā literatūra	77
1. pielikums	79
2. pielikums	81

Ievads

Vardarbība ir plaši pētīts fenomens, par ko pētījumus veikušas gan dažādas institūcijas, gan neatkarīgi pētnieki. R. A. Teilors norāda, ka vardarbības definēšanā, lai konceptualizētu vardarbību, iesaistījušies psihologi, feminisma pārstāvji, sociologi u.c. Katra no disciplinām rada atšķirīgu veidu, kā vardarbība var tikt skaidrota un izprasta, tāpēc var identificēt virkni sociālo teoriju, piemēram, sociālās iemācīšanās teoriju, vardarbības apļa teoriju, varas un kontroles teoriju u. c.¹ Tehniskajā specifikācijā noteikts, ka šajā pētījumā galvenā mērķa grupa ir sievietes un pētījums veicams, izmantojot dzimuma perspektīvu. Tātad atbilstošākā teorētiskā perspektīva varētu būt feministiskā, kurā skatīti jautājumi par dzimti un dzimumu saiknē ar vardarbību. Feminisma teorijās tiek izdalītas divas savstarpēji saistītas kategorijas: dzimte un dzimums, kur dzimums ir bioloģiska kategorija, bet dzimte - sociālie uzstādījumi, kā noteikta dzimuma personai ir sevi jārealizē. Vardarbība nav bioloģiska kategorija, bet saistīta ar noteikto kultūru un līdz ar to vairāk ir saistīta ar dzimti nekā dzimumu.

Pētījuma kontekstā būtiski definēt jēdzienus – „vardarbība” un „vardarbība pret sievieti” u.c. Pasaules Veselības organizācija (PVO) piedāvā jēdzienu „vardarbība” definēt, kā iedomātu vai reālu spēka un varas apzinātu lietošanu pret sevi vai citu personu, grupu vai kopienu, kas izraisa vai spēj izraisīt ievainojumu, nāvi vai psiholoģisku kaitējumu, attīstības traucējumus vai tiesību atņemšanu.² Tātad pēc būtības šis ir jēdziens, kas var tikt attiecināts uz dažādām grupām, ne tikai sievietēm. Jēdziens „dzimtē balstīta vardarbība” ir šaurāks un saistīts ar ideju, ka vardarbība balstās strukturālās dzimtes nevienlīdzībās, tomēr arī tas var tikt izmantots, runājot par dažādām grupām. Šaurāks apzīmējums, kas tiek attiecināts tikai uz sievietēm ir „vardarbība pret sievietēm”. Tātad tā ir vardarbība, kas tiek attiecināta uz konkrēto grupu.

Starptautiski būtisks rīks vardarbības pret sievietēm izskaušanai ir Eiropas Padomes konvencija par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē novēršanu un apkarošanu (turpmāk - Stambulas konvencija). Tās 3. pantā - vardarbība pret sievieti tiek definēta kā cilvēktiesību pārkāpums un diskriminācija, un ar to apzīmē visus ar dzimumu saistītos vardarbības aktus, kas sievietēm rada vai var radīt fizisku, seksuālu, psiholoģisku vai ekonomisku kaitējumu vai ciešanas, kā arī šādu vardarbības aktu draudus, piespiešanu vai patvaļīgu brīvības atņemšanu neatkarīgi no tā, vai šāda vardarbība notiek sabiedriskajā vai privātajā dzīvē.³ Apzīmējums „vardarbība pret sievietēm” nozīmē, ka no vardarbības cieš sieviete un tiek attiecināts uz visām sievietēm, skatot sievietes kā monolītu grupu. Tomēr būtiski saprast, ka sievietes kā grupa nav viendabīgas un pastāv dažādas sieviešu apakšgrupas, tādas, kuras ir mazāk pakļautas vardarbības riskam un tādas, kuras ir vairāk pakļautas vardarbības riskam. Šīs apakšgrupas var veidot citas pazīmes - ienākumi, vecums, bērnu esamība, etniskā piederība utt.

Pastāv dažādi veidi, kā kategorizēt vardarbību pret sievietēm, piemēram, to iedala atkarībā no cilvēka dzīves cikla (kurā sievietes dzīves posmā vardarbība veikta) vai veida (izdalot fizisko, psiholoģisko, seksuālo, ekonomisko vardarbību u.c). Vardarbība pret sievieti var iekļaut dažādus

¹Taylor, R. A. (2006). Professional Perceptions of Domestic Violence: The Relationship between Causal Explanations and Views on Prevention and Intervention. Skatīts: <http://ro.ecu.edu.au/theses/101>

²World Report on Violence and Health. (2002). E.G Krug et al., eds. Geneva, WHO, 5. lpp.

³Eiropas Padomes Konvencija par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē novēršanu un apkarošanu, 3.lpp. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/berns_gimene/bernu_tiesibas/stambulas_konvencija_02.11.15.pdf

elementus, kas var tikt kombinēti dažādās variācijās. Neatkarīgi no vardarbības veida būtiski vardarbību skatīt saiknē ar konkrēto kultūru, jo dzimtē balstītai vardarbībai ir dažādas formas, kas formē cilvēku individuālās un kolektīvās pieredzes, materiālās iespējas un psiholoģiskos stāvokļus. Visās vardarbības definīcijās centrālā ir varas ass, kas saistīta ar lokālas kultūras specifiku.

Analizējot vardarbību pret sievieti, būtisks jēdziens ir „vardarbība ģimenē”. Stambulas konvencijā ar to saprot „visus fiziskas, seksuālas, psiholoģiskas vai ekonomiskas vardarbības aktus, kas notiek ģimenē vai māsaimniecībā, vai starp bijušajiem vai esošajiem laulātajiem vai partneriem neatkarīgi no tā, vai vardarbības izdarītājs dzīvo vai ir dzīvojis vienā dzīvesvietā ar vardarbības upuri”⁴. Šis aspekts ir būtisks, jo sievietes visbiežāk vardarbībai tiek pakļautas savā dzīvesvietā. Feminisma teorijas, kuras ieviesa šo jēdzienu, pamato vardarbību ģimenē un vardarbību pret sievieti ar nevienlīdzību – vīriešu dominējošām sociālām struktūrām un dzimtes specifiskām lomām. Kultūras normas nosaka atbildības un tiesības, kas tiek mantotas no paaudzes paaudzē. Daudzās kultūrās pastāv normas, kas atbalsta sievietes upura lomu un vīrieša varmākas lomu, piemēram, nosakot vīrieti par ģimenes galvu, kurš kontrolē ģimenes ienākumus un pieņem lēmumus.⁵ Vardarbība pret sievieti un vardarbība ģimenē izriet no šīs nevienlīdzības un atšķirīgās pieejas resursiem. Vienlaikus tā arī traucē vardarbību efektīvi risināt.

ES kontekstā vardarbība pret sievietēm un vardarbības novēršana ģimenē skatīta kā steidzami risināma problēma, jo tā apdraud sievietes pamattiesības. Arī Latvijai kā vienai no ES valstīm vardarbības mazināšana pret sievietēm ir izaicinājums, kas tiek apzināts arī politiskajā un sociālajā līmenī, par to liecina jautājuma aktualizēšana publiskajā telpā un sabiedriskajos medijos. B. Ābele, A. Žabicka un J. Stakle ziņojumā „Sociālā dizaina perspektīva” raksturojušas vardarbības pret sievieti Latvijā ekosistēmu, kuru veido vardarbībā cietusī sieviete un vardarbīgais vīrietis, tomēr to ietekmē un veido arī citi aģenti - starptautiskais atbalsts un starptautiskās normas, politiskas plānošanas dokumenti, tiesiskais ietvars, pašvaldības un valsts institūcijas, mediji, izglītība, statistika, dati, kā arī atbalsts un sabiedrība.⁶ Ekosistēma spēj vardarbību pret sievieti mazināt vai, tieši otrādi, sekmēt. Ziņojuma autoru skatījumā pašlaik vardarbības ekosistēma Latvijā ir sadrumstalota un neskaidra, kā arī nav vērsta uz konkrēto vardarbībā cietušo sievieti. Lai ekosistēma darbotos vardarbības novēršanai un mazināšanai, nepieciešama institucionāli saskaņota un uz personu orientēta atbalsta sistēma, mazinot atbalsta sistēmas sadrumstalotību.

Lai mazinātu vardarbības sekas, no 2015. gada Latvijā ir pieejams valsts finansēts sociālās rehabilitācijas pakalpojums no vardarbības cietušām pilngadīgām personām (turpmāk rehabilitācijas pakalpojums). Šis pakalpojums ir daļa no vardarbības ekosistēmas. Tātad būtiski, lai pakalpojums darbotos, sniedzot atbalstu vardarbības pret sievieti mazināšanai.

Labklājības ministrijas (turpmāk LM) apkopotie dati liecina, ka līdz 2017. g. 1. decembrim bija saņemti 902 pieteikumi vardarbībā cietušo personu rehabilitācijai. Dominējošās vardarbības formas, no kurām cietuši sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņēmēji, bijušas šādas:

⁴ Turpat.

⁵ Levy, B. (2008). Women and Violence. Seal Press.

⁶ B. Ābele, A. Žabicka un J. Stakle (2017). Ziņojums „Sociālā dizaina perspektīva”, pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/dizaina-izpete-12-15_1.pdf - 13 lpp.

- 42 % cietuši no emocionālās vardarbības;
- 32 % cietuši no fiziskas vardarbības;
- 11 % cietuši no vardarbīgas kontroles;
- 8 % cietuši no ekonomiskas vardarbības;
- 5 % personu saņēmušas fiziskas vai seksuālas vardarbības draudus;
- 2 % cietuši no seksuālas vardarbības.

Lai arī statistiski pašlaik pieprasījums pēc rehabilitācijas pakalpojuma pilngadīgām personām nav liels, tomēr ar katru gadu pakalpojuma lietotāju skaits palielinās. Ja aplūko LM apkopoto statistiku, tad redzams, ka, ja 2015. gadā pakalpojumu lietoja 114 cilvēki, tad 2016. gadā jau 294 cilvēki, bet 2017. gadā - 499 cilvēki, respektīvi, pakalpojuma lietošana pieaug. Salīdzinot 2015. gadu ar 2016. gadu pakalpojuma lietošana pieaugusi par 158%, bet, salīdzinot 2016. gadu ar 2017. gadu, pakalpojuma lietošana pieaugusi par 70%. Tomēr joprojām ir pašvaldības, kur šo pakalpojumu izmanto kūtri, kas liecina, ka ar vardarbības novēršanas jautājumu noteiktajā pašvaldībā netiek strādāts un līdz ar to rehabilitācijas pakalpojums sievietēm šajā pašvaldībā nav pieejams.

Valsts vardarbībā cietušajām personām piedāvā divu veidu pakalpojumus: (1) rehabilitācijas pakalpojums dzīvesvietā un (3) rehabilitācijas pakalpojums krīzes centrā. LM mājas lapā norādīts, ka „tā kā pakalpojumu finanšu resursi ir ierobežoti, cietušo rehabilitācijas pakalpojums institūcijā ar izmitināšanu sniedzams tikai ārkārtas gadījumos, ja cilvēkam radušās problēmas ar dzīvesvietu.”⁷ Tas ļauj secināt, ka ja nepastāv draudi sievietes drošībai vai citi objektīvi iemesli, kāpēc nepieciešama sievietes izmitināšana citur, ieteicama ir pakalpojuma lietošana dzīvesvietā. Ekspertu interviju dati liecina, ka vairāk sieviešu izmanto pakalpojumu dzīvesvietās, īpaši gadījumos, ja sievietes strādā un/vai viņām ir mazi bērni.

Neskatoties uz pakalpojuma lietotāju skaita pieaugumu, kas liecina par tā veiksmīgu iekļaušanos sociālo pakalpojumu grozā, vienmēr pastāv iespējas pakalpojuma uzlabošanai. Pakalpojuma uzlabošanas iespējas apzinās arī pētījuma pasūtītāji, tāpēc **pētījuma uzdevums ir:** analizēt visu pakalpojuma nodrošināšanas/saņemšanas ciklu, sākot no normatīvā regulējuma atbilstības un pakalpojumu sniedzēju kapacitātes, klientu informācijas saņemšanas par pakalpojumu, turpinot ar pieteikšanos, periodu līdz lēmuma par pakalpojuma piešķiršanu pieņemšanai, pakalpojuma saņemšanu un pakalpojuma pabeigšanu, primāri fokusējot uzmanību uz klientu pieredzes uzlabošanu pakalpojuma izmantošanā un pakalpojuma nodrošināšanas optimāliem un ilgtspējīgiem risinājumiem (scenārijiem), īpašu uzmanību pievēršot pakalpojuma satura aspektiem.

⁷Sociālās rehabilitācijas pakalpojums vardarbībā cietušiem pilngadīgiem cilvēkiem. LM mājas lapā. Skatīts: <http://www.lm.gov.lv/text/2887>

1. Vardarbība pret sievietēm - teorētisks konteksts

„Apvienoto Nāciju Deklarācijā vardarbības pret sievieti novēršanai” teikts, ka vardarbība pret sievieti balstās vēsturiskās nevienlīdzības attiecībās starp vīriešiem un sievietēm un tas ir mehānisms kā sievietei tiek uzspiesta subordinēta pozīcija⁸. Tomēr būtiski saprast, ka vardarbība ne tikai sievietei uzspiež subordinētu pozīciju, tā arī balstās sievietes subordinētajā pozīcijā.

Vardarbība pret sievietēm ir cieši saistīta ar priekšstatiem par sievietēm un vīriešiem, to dzimtes lomām, kas nav neitrālas, un lomu savstarpējām attiecībām, kurās vīrieši ir dominējošā pozīcijā. P. Burdjē vīriešu dominanci izskaidro, analizējot kultūrā esošos priekšstatus par cilvēku ķermeņu uzbūvi, kur vīrieša ķermenis skatīts kā aktīvs un dominējošs, bet sievietes – kā pasīvs un subordinēts.⁹ Šie priekšstati par ķermeņiem tiek pārnesti uz citām dzīves jomām un izpaužas starppersonu attiecībās. Šo dominēšanas procesu P. Burdjē sauc par hegemonisko maskulinitāti. Lai skaidrotu dominēšanas mehānismu, P. Burdjē izmanto arī jēdzienu „simboliskā vardarbība” - jebkura vara, arī hegemoniskā maskulinitāte, balstās simboliskajā vardarbībā, jo, lai vara drīkstētu tikt realizēta, pastāv kārtība, kas to pieļauj.

R.V. Konela un Dž. V. Messeršmits norāda, ka hegemonisko maskulinitāti saprot kā vīriešu dominanci pār sievietēm, tas ir uzvedības modelis, kas ļauj vīriešu dominanci pār sievietēm turpināt, un vienlaikus maskulinitātes veids, kas tiek visaugstāk sabiedrībā novērtēts, jo sniedz vīrietim visaugstāko sociālo statusu un ideoloģiski leģitimizē globālo sieviešu subordināciju. Vardarbība sieviešu un vīriešu savstarpējās attiecībās balstās nevienlīdzībā, kas tiek padarīta par pastāvošo lietu kārtību, iekļauta ikdienas darbības formās un izpaužas dažādās situācijās ģimenē, skolā u.c.

Jēdziens “hegemoniskā maskulinitāte” tiek izmantots, lai skaidrotu varu, publisko un privāto vardarbību un izmaiņas ģimenē un seksualitātē.¹⁰ Tomēr arī vīrieši kā grupa nav vienota, tie ietver dažādas apakšgrupas, kur viena vīriešu grupa var būt subordinēta, bet cita dominējoša.¹¹ Jēdziens attīstīts, lai norādītu uz sievietes subordinēto pozīciju, un dzimumu savstarpējas attiecībās vienmēr sievišķība ir definēta pret vīrišķību. Dzimumu hierarhijas veido gan sieviešu, gan vīriešu prakses un identitātes.

R.V. Konela tieši sieviešu subordināciju dzimumu savstarpējās varas attiecībās skata kā pamatu vardarbībai pret sievietēm, jo vardarbība parasti izpaužas pret kādu, kurš ir subordinēta pozīcijā. Dominēšana simboliski pieļauj kārtību, kad kāds, kurš ir pārāks, drīkst sodīt otru.¹² Līdz ar to dzimumu nelīdztiesība ir viens no galvenajiem iemesliem vardarbībai pret sievietēm, jo gan pieļauj vardarbību pret sievietēm, gan rada dažādu resursu un statusu pieejamību, kas veicina vardarbību un traucē to novērst. Būtiski saprast, ka nevienlīdzība var pastāvēt arī gadījumā, ja likums to neparedz vai aizliedz, jo ir saistīts ar uzskatiem, kā sievietei un vīrietim ir jādzīvo, un balstīties tradīcijās.

⁸ Declaration on the Elimination of Violence against Women" - A/RES/48/104 -. *United Nations General Assembly*. Retrieved 6 August 2014. *Pieejams: <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm>*

⁹Bourdieu, P. (2001). *Masculine Domination*. Cambridge: Polity, p.23.

¹⁰Connell, R. W., Messerschmidt, J., W. (2005). *Hegemonic Masculinity: Rethinking the Concept*. *Gender and Society*. Vol. 19. No.6.

¹¹Connell, R. W. (2005). *Masculinities*. Cambridge: Polity.

¹²Turpat.

Dzimumu nevienlīdzība izpaužas kā atšķirīga piekļuve:

1. **Varai un lēmumu pieņemšanai.** Proti, dominēšana rada situāciju, kad vīriešiem ir lielākas iespējas iesaistīties lēmumu pieņemšanā, kas ietekmēs to, cik lielā mērā sievietē var pieņemt lēmumus par sevi, un to, kā tiek risināta vardarbības situācija;
2. **Dažāda pieejamība resursiem.** Resursu nevienlīdzība nostāda sievieti pozīcijā, kad viņa ir finansiāli atkarīga no vīrieša, un tas ietekmē spēju risināt vardarbīgo situāciju, īpaši gadījumos, ja sievietē audzina bērnus.

R.V. Konela uzskata, ka situācijā, kur vienai grupai ir lielāka piekļuve resursiem nekā otrai, ir gandrīz neiespējami, ka netiek izmantota vardarbība. Vardarbībai mājās bieži tiek pakļautas sievietes, kuras pašas ir spējīgas sevi aprūpēt, un tomēr viņas tic, ka ir nepilnīgas un bezpalīdzīgas.¹³ Vardarbība izriet no nevienlīdzības situācijas, jo tā tiek veikta, lai savu dominēšanu izrādītu un uzturētu. Fiziska vardarbība un verbāli uzbrukumi pret sievieti tiek attaisnoti, jo vīrietis pēc būtības tiek skatīts kā vardarbīgs. R.V. Konela uzskata, ka kultūra attaisno vardarbību ne tikai pret sievietēm, bet arī daudziem vīriešiem, tādiem, kuri neatrodas dominējošā pozīcijā. Viņa uzskata, ka vardarbībai pret sievietēm un citiem vīriešiem ir viens un tas pats cēlonis, cilvēku ticība hierarhijai un priekšstati par vīrišķību.¹⁴ Agresija, fizisks spēks un iejūtības trūkums ir normas, kuras tiek augstu novērtētas sabiedrībā. Šīs normas parādās arī dažādās lokālās un globālās institūcijās un nodrošina vīrietim statusu un dominēšanu. Proti, vīrišķības konstrukcijas atbalsta vardarbīgu uzvedību un attaisno to. L. Heise uzskata, ka vardarbība pret sievietēm ir cieši saistīta ar vīriešu socializācijas procesu, proti, vīrieši jau no bērnības tiek audzināti kā agresīvāki un dominējoši, tas izpaužas arī konfliktu risināšanā un vēlāk var izpausties kā vardarbība arī pret sievieti.¹⁵

R.V. Konela uzskata, ka vardarbība vīrišķības konstrukcijā ir instrumentāla un tiek pielietota sievietes kontrolei.¹⁶ Līdz ar to labākais veids vardarbības mazināšanai ir sieviešu līdztiesības veicināšana. Starpkultūru pētījumi ir pierādījuši - kultūrai ir ietekme uz vardarbības līmeni, kas vērstas pret sievieti, un pastāv spēcīga korelācija starp dzimtes konstrukcijām noteiktajā sabiedrībā un vardarbību.¹⁷

Arī Latvijā vardarbība pret sievieti balstās dzimtes nevienlīdzībā, un pašlaik pieejamie dati liecina, ka vardarbības rādītāji Latvijā ir salīdzinoši augsti. ES 2014. gada ziņojumā „Vardarbība pret sievietēm – Eiropas mēroga apsekojums” teikts, ka vidēji 22% sieviešu ES piedzīvojušas vardarbību no tagadēja vai bijušā dzīvesbiedra, kopš 15 gadu vecuma, savukārt Latvijā 32% sieviešu. Tātad šis

¹³Conell, R. W. (2005). Masculinities. Cambridge: Polity.

¹⁴Conell, R. W. (2003). The Role of Men and Boys in Achieving Gender Equality. Pieejams: <http://www.un.org/womenwatch/daw/egm/men-boys2003/Connell-bp.pdf>

¹⁵Heise, L. (1998). Violence against women, an integrated, ecological framework. Violence Against Women,4(4), 2622–2690.

¹⁶ Conell, R. W. (2003). The Role of Men and Boys in Achieving Gender Equality. Pieejams: <http://www.un.org/womenwatch/daw/egm/men-boys2003/Connell-bp.pdf>

¹⁷Wall, L. (2014). Gender equality and violence against women. What the connection? Pieejams: <https://aifs.gov.au/sites/default/files/publication-documents/ressum7.pdf>

rādītājs ir būtiski augstāks nekā vidēji ES.¹⁸ Tas var liecināt par lielāku nevienlīdzību vīriešu-sieviešu savstarpējās attiecībās, vai arī augstajiem vardarbības rādītājiem meklējami citi cēloņi.

Būtisks apgrūtinājums vardarbības mazināšanai ir tas, ka sievietes reizēm nelabprāt pārtrauc vardarbīgās attiecības. Pētījumā veiktajās intervijās speciālisti to pamato ar vardarbības apli, kur katram vardarbībā iesaistītajam ir sava loma. Savukārt I. Pikše, J. Beķere, S. Etingere, I. Niedre, L. Ozola, I. Supjeva, I. u. c. savā prezentācijā vardarbīgo attiecību turpināšanu saista ar: (1) emocionālu piesaisti partnerim neatkarīgi no vardarbības, (2) bailēm no lielākas vardarbības, (3) kaunu un pārliecību, ka pati ir pie vardarbības vainīga, (4) emocionālo izsīkumu, (5) finansiālu un materiālu atkarību, (6) izolāciju no draugiem un ģimenes.¹⁹ Vardarbību Latvijā kavē risināt arī sieviešu nabadzība un atšķirīgas finansiālās iespējas, kas padara sievietes atkarīgas no vīrieša, īpaši, ja viņas audzina mazus bērnus. Vardarbību veicinošs apstākļi ir arī alkoholisms un citas atkarības.

Latvijā vardarbība ģimenē pret sievieti sabiedrībā tiek skatīta arī kā privātās dzīves daļa, tāpēc kļūst nemanāma un netiek savlaicīgi risināta un sievietes paliek neaizsargātas. Situācijās, kurās ir augsta sociālā tolerance pret vardarbību, tās novēršana ir sarežģīta. Svarīgi novērst toleranci pret vardarbību sabiedrībā un mainīt skatījumu, ka vardarbība ir ģimenes lieta.²⁰

Arī šī pētījuma laikā sievietes atzinās, ka jūtas neaizsargātas un neaizsargātības sajūtu pastiprina ne pārāk veiksmīgā sadarbība ar policiju, kuras darbinieki reizēm vardarbību ģimenē traktē kā ģimenes lietu un atsakās ierasties uz vietām, kur ir vardarbība ģimenē, gadījumos, ja konfliktā nav iesaistīti mazi bērni. Projekta „Soli tuvāk: Kopienas vienotā atbilde uz vardarbības pret sievietēm gadījumiem” ietvaros izstrādātajā „Ziņojumā par fokusgrupu interviju rezultātiem ar cietušajām no vardarbības” konstatēts, ka daudzām sievietēm, kuras cieš no vardarbības un kurām ir pieredze ar policiju, ne vienmēr to sauc, jo nedomā, ka tas situāciju uzlabos, vai saskarsme ar policiju nav bijusi veiksmīga.²¹ Ziņojumā norādīta arī virkne problēmu vardarbībā cietušo sieviešu sadarbībā ar policiju, tajā skaitā policijas solidaritāte ar vīriešiem, kas saistīta ar noteiktām dzimtes lomām.²² Tas nozīmē, ka policijas darbam vardarbības novēršanā pastāv uzlabošanas iespējas.

Būtisks instruments vardarbības mazināšanai Latvijā ir pagaidu aizsardzība pret vardarbību. Tas pieejams no 2014. gada 31. marta.²³ Pakalpojuma nodrošināšana ir būtisks atbalsts vardarbības mazināšanai. No sociālā dizaina viedokļa ir ērti, ka izstrādātas 3 iesnieguma formas, katra savai mērķa grupai. Tomēr no dizaina viedokļa iesniegums, kurš jāpilda sievietei ir izstrādāts

¹⁸European Union Agency for Fundamental Rights (2014). Vardarbība pret sievietēm – Eiropas mēroga apsekojums. Luksemburga: Eiropas Savienības publikāciju birojs. 17-22. Lpp.

¹⁹Pikše, I., Beķere, J., Etingere, S., Niedre, I., Ozola, L., Supjeva, I. (2016). Statistiskā informācija pieejama apkopotā veidā par 2015. Skatīts:

http://www.lm.gov.lv/upload/socialais_darbs/sanaksmes/sr_vard_met_seminari_2016.pdf

²⁰European Union Agency for Fundamental Rights (2014). Vardarbība pret sievietēm – Eiropas mēroga apsekojums. Luksemburga: Eiropas Savienības publikāciju birojs.

²¹Centrs „Marta”. (2017). Ziņojums par fokusgrupu interviju rezultātiem ar cietušajām no vardarbības”. Skatīts: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/fokusgrupu-interviju-zinojums_2017.pdf

²²Turpat.

²³LM (2015). Vardarbībā cietušām sievietēm būs pieejami jauni rehabilitācijas pakalpojumi. Skatīts: <https://skaties.lv/zinas/latvija/vardarbiba-cietusam-sievietem-bus-pieejami-jauni-rehabilitacijas-pakalpojumi/>

valodā, ko bez jurista konsultācijas aizpildīt ir grūti. Tas mazina viņas pašapziņu un apgrūtina aizsardzības iegūšanu. Līdz ar to aktuālāks kļūst arī vardarbības rehabilitācijas pakalpojums, kurā juridiskā palīdzība statusa iegūšanai ir pieejama. Pirms pagaidu aizsardzības ieviešanas vienīgais risinājums, ja nebija pamata ierosināt kriminālprocesu, bija vardarbīgas personas aizturēšana uz dažām stundām policijas iecirknī. Arī pašlaik vardarbīgās personas aizturēšana uz dažām stundām joprojām tiek praktizēta, tomēr paralēli pastāv vēl citi instrumenti vardarbības novēršanai, kas ļauj efektīvāk sievietei sniegt palīdzību. Projekta „Soli tuvāk: Kopienas vienotā atbilde uz vardarbības pret sievietēm gadījumiem” ietvaros izstrādātajā „Ziņojumā par fokusgrupu interviju rezultātiem ar cietušajām no vardarbības” sievietes norādījušas, ka vardarbības pārtraukšanā būtiska nozīme ir palīdzībai no malas, jo sievietes, kuras cieš no vardarbības, pašas nevar parūpēties par savu drošību. Laikā, kamēr tiek nodrošināta pagaidu aizsardzība, sievietes var parūpēties par savu drošību, piemēram, nomainīt dzīvesvietu, lai varmāka viņas neatrastu.

Pētījuma laikā gūtā pieredze liecina, ka arī rehabilitācijas pakalpojums spēj vardarbības sekas pret sievieti mazināt un veicināt sievietes drošību, piemēram, speciālisti palīdz nokārtot dokumentus pagaidu aizsardzības iegūšanai un šķiršanās procesa aizsākšanai. Tas liecina, ka vardarbībā cietušajai personai dažādi pakalpojumi (pagaidu tiesiskā aizsardzība, rehabilitācijas pakalpojums) drošības veicināšanai tiek savstarpēji integrēti. Pozitīvi, ka pašlaik valsts institūcijas piedāvā iespējas strādāt ar dažādām vardarbībā iesaistītajām mērķa grupām – vardarbībā cietušajām pilngadīgajām personām, vardarbīgām personām un bērniem. Tātad vardarbība ģimenē var tikt risināta, strādājot ar visiem ģimenes locekļiem – veicinot vardarbībā cietušo personu atgūšanos no vardarbības, gan strādājot ar vardarbīgajām personām. Teorētiski šādai kompleksai pieejai vajadzētu sniegt labākus rezultātus. Tomēr pašlaik, salīdzinot statistiku par vardarbību piedzīvojušo personu skaitu ar pakalpojumu lietotāju skaitu, pakalpojumu lietotāju skaits ir neliels. Tāpēc būtisks kļūst jautājums, kāpēc šāda neatbilstība veidojas. Pētnieki izvirza divus pieņēmumus:

- Pakalpojuma lietotāju skaits ir neliels, jo pakalpojuma dizains ir neatbilstošs pakalpojuma lietotāju vajadzībām;
- Pakalpojuma lietotāju skaits ir neliels, jo pakalpojums vardarbībā cietušajām personām nav pieejams.

2. Pētījuma metodoloģija

Pētījumā izmantota klienta maršruta attēlošanas metode. Tā veidota, izmantojot atšķirīgus datus:

- Likumu un politikas dokumentus, kuri norādīti Tehniskajā specifikācijā.
 - Pamatinformācija par rehabilitācijas pakalpojumu vardarbībā cietušām personām, kas pieejama ministrijas tīmekļa vietnē: <http://www.lm.gov.lv/text/2885>;
 - Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=68488>;
 - 2014. gada 23. decembra Ministru kabineta noteikumi Nr.790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”. Pieejami: <https://likumi.lv/doc.php?id=271251>;
 - LM ekspertu sagatavots informatīvais buklets, kurā konspektīvā veidā izklāstīta pakalpojuma būtība. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/buklets_vardarbibu_cietusiem.pdf;
 - Infografika “Pakalpojums no vardarbības cietušajiem. Pieejama: http://www.mk.gov.lv/sites/default/files/komunikacijas_files/att16z4h.pdf;
 - Statistiskā informācija pieejama apkopotā veidā par 2015. un 2016. gadu http://www.lm.gov.lv/upload/socialais_darbs/sanaksmes/sr_vard_met_seminari_2016.pdf, http://www.lps.lv/uploads/docs_module/LM_rehabilitacija_2017.pdf;
 - Valsts finansētie sociālās rehabilitācijas pakalpojumi vardarbībā cietušām pilngadīgām personām un vardarbības veicējiem. Labklājības ministrijas Sociālo pakalpojumu departaments, Ineta Pikše. Prezentācija Latvijas pašvaldību savienībā 2017. 01.11. Videofails pieejams: <https://www.youtube.com/watch?v=femf6ypf2VA>;
 - Tīmeklī līdz šim pieejamā informācija par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu no vardarbības cietušām pilngadīgām personām: pirmās publicitātes aktivitātes par pakalpojuma izveidi 2015.gadā Pieejamas: <https://skaties.lv/zinas/latvija/vardarbiba-cietusam-sievietem-bus-pieejami-jauni-rehabilitācijas-pakalpojumi/>, <https://www.diena.lv/raksts/latvija/viedokli/labklajibas-ministrija-nebusim-vienaldzigi-pret-var darbibu-sev-lidzas-14147030>, <http://www.lsm.lv/raksts/zinas/latvija/socialo-rehabilitaciju-dalai-var darbiba-cietuso-kave-sanemt-prasiba-atklat-personas-datus.a196711/>;
 - Eiropas Savienības programmas „Tiesības, vienlīdzība un pilsonība” līdzfinansētā projekta “Soli tuvāk: Kopienas vienotā atbilde uz vardarbības pret sievietēm gadījumiem” ietvaros sagatavotais „Ziņojums par fokusgrupu interviju rezultātiem ar cietušajām no vardarbības” Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/fokusgrupu-interviju-zinojums_2017.pdf;
 - Eiropas Savienības programmas „Tiesības, vienlīdzība un pilsonība” līdzfinansētā projekta „Izpratnes veidošanas kampaņa par nulles toleranci attiecībā uz vardarbību pret sievietēm “Vardarbībai patīk klusums” ietvaros sagatavotais ziņojums „Sociālā dizaina perspektīva”. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/dizaina-izpete-12-15_1.pdf.

- Daļēji strukturētas padziļinātas kvalitatīvas vai grupu intervijas ar pakalpojuma sniedzējiem un pakalpojuma lietotājiem.

2.1. Intervijas ar pakalpojuma lietotājiem

Lai apzinātu sieviešu pieredzi pakalpojuma saņemšanā, pētījumā tika veiktas 20 padziļinātās intervijas ar vardarbībā cietušām pilngadīgām sievietēm, kuras izmantojušas vai šobrīd vēl izmanto valsts vai citu institūciju finansētus rehabilitācijas pakalpojumus. Saproto tēmas jūtīgumu un ņemot vērā dzimuma perspektīvu, visas intervijas veica pētnieces-sievietes. Piekļuvi informantiem nodrošināja pasūtītājs sadarbībā ar pakalpojumu sniedzēj institūcijām un projekta sadarbības partneriem, daļu informantu rekrutēja pētnieki, izmantojot sniega bumbas metodi.

Intervijas tika veiktas, lietojot interviju vadlīnijas, kuras saskaņotas ar pētījuma pasūtītāju. Interviju vadlīnijas veidotas, izmantojot klienta maršruta metodi, proti, jautājumu bloki sakrīt ar pakalpojuma lietošanas loģiku. Vadlīnijas sastāv no vairākiem jautājumu blokiem: (1) iepazīšanās, (2) pakalpojuma lietošanas ceļš, (3) informācijas iegūšana, (4) pakalpojuma lietošana un (5) nobeigums. Interviju vadlīnijas var aplūkot 1. pielikumā. Tāpat tika lūgts, lai sievietes vizualizē savu pieredzi shematiskos zīmējumos, ko pētījuma autore vēlāk plānoja pārzīmēt shēmās. Tomēr daļā gadījumu sievietes nepiekrita savu pieredzi zīmēt, aizbildinoties, ka nevēlas zīmēt vai to neprot. Šajā gadījumā atteikums tika ņemts vērā, jo pētnieces pirms intervijas, apzinoties tēmas jūtīgumu, norādīja, ka informantei ir tiesības atteikties atbildēt uz kādu jautājumu, ja uz to atbildēt nevēlas vai arī atbilde uz to ir emocionāli sāpīga.

Intervijas notika dažādās vietās, pielāgojoties sieviešu iespējām. Interviju garums variēja atkarībā no runātājas spējām un vēlmēm piedalīties intervijā – vairākos gadījumos intervijas bija īsākas, jo sievietēm bija grūtības izteikties veselības stāvokļa dēļ vai arī viņām nebija sociālo prasmju reflektēt par savu pieredzi. Vienā gadījumā intervija notika darbavietā, un sieviete ilgāk nevarēja runāt. Piecas intervijas tika veiktas telefoniski, jo šādu vēlmi izteica informantes. Tas var būt saistīts ar vēlmi daļēji slēpt savu personību, jo vardarbība ir ļoti sensitīva tēma. Pētnieces šo vēlmi akceptēja, saskaņojot iepriekš telefoninterviju veikšanu ar pasūtītāju.

Ņemot vērā pasūtītāja vēlmes, cik iespējams, tika dažādotas intervēto sieviešu kategorijas. 13 gadījumos (no 20) pakalpojumu izmantoja pirmo reizi, 7 gadījumos to izmantoja atkārtoti. Tika veiktas intervijas ar sievietēm, kam ir bērni, taču neizdevās pētījumam rekrutēt pakalpojuma lietotāju bez bērniem. Vienā gadījumā sievietei ir pieauguši bērni. Ir izdevies veikt intervijas ar pakalpojuma lietotājiem dažādos novados, pilsētu un lauku teritorijās, ļaujot identificēt dažādus aspektus, kas saistīti ar pakalpojuma pieejamību atkarībā no pakalpojuma lietotāja dzīvesvietas. Saskaņojot ar pasūtītāju, trīs intervijas tika veiktas ar personām, kuras izmantoja nevis valsts apmaksātu, bet citu organizāciju piedāvātu vardarbības rehabilitācijas pakalpojumu, tomēr izrādījās, ka divas no tām ir izmantojušas arī valsts apmaksātos rehabilitācijas pakalpojumus. Veikto interviju sīkāks raksturojums pieejams 1. tabulā.

1. tabula – pētījumā intervēto pakalpojuma lietotāju raksturojums

Informants	Pakalpojuma veids	Dzīvesvieta	Raksturojums	Datums	Garums
1. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija krīzes centrā	Latgale	35 gadi, dzīvo ar 4 nepilngadīgiem bērniem laukos. Intervija krievu valodā. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	09.05.	0:25
2. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija krīzes centrā	Latgale	30 gadi, dzīvo ar 3 nepilngadīgiem bērniem, mazpilsēta. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	09.05.	0:31
3. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Zemgale	28 gadi, dzīvo ar 2 bērniem pilsētā, turīga. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	22.05.	1:18
4. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija krīzes centrā	Rīga	31 gads, 1 bērns. Pakalpojumu vienreiz izgāja krīzes centrā un atkārtoti dzīvesvietā. Intervija notika pa telefonu, jo slimš bērns.	05.06.	0:35
5. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Rīga	32 gadi, trīs bērni. Iziet pakalpojumu otro reizi, vīrs arī izgājis rehabilitāciju varmākām, pašlaik izmanto mediācijas pakalpojumu, laulību šķir.	25.05.	0:43
6. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Pierīga	46 gadi, sieviete ar trim bērniem, vecākajam 23 gadi, jaunākajam 12. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	29.05.	0:40
7. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Kurzeme	30 gadi, viens bērns, pakalpojumu izmanto atkārtoti. Pilsēta.	30.05.	0:40

Informants	Pakalpojuma veids	Dzīvesvieta	Raksturojums	Datums	Garums
8. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Kurzeme	28 gadi, sievietei depresija, ko ārstē, viens bērns, kurš pašlaik atrodas pie audžuvecākiem. Sieviete iziet arī mentora programmu. Grūtības runāt. Pilsēta.	30.05.	0:31
9. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija krīzes centrā	Latgale	33 gadi, 5 bērni. Sieviete neatzīst, ka cieš no vardarbības, skatās uz šo pakalpojumu kā attiecību uzlabošanas iespēju ar bērniem. Lauki.	31.05.	0:34
10. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija krīzes centrā	Latgale	36 gadi, 2 bērni, izmantoja vardarbības rehabilitāciju gan vecākam, gan bērniem. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	05.06.	0:30
11. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Vidzeme	34 gadi, 2 bērni. Izmantoja pakalpojumu dzīvesvietā, bet nevarēja izbraukāt, tāpēc izmantoja tikai jurista pakalpojumus. Pēc intervijas atzīst, ka pirms 4 gadiem, kad pirmo reizi gāja prom no vīra, bija arī krīzes centrā. Dzīvo nelielā ciemā.	07.06.	0:41
12. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Zemgale	33 gadi, 2 bērni. Telefonintervija, jo slims bērns. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	11.06.	0:37
13. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Zemgale	41 gads, pašlaik audzina 2 savus bērnus un trīs audžubērnus. Telefonintervija. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi.	12.06.	0:41

Informants	Pakalpojuma veids	Dzīvesvieta	Raksturojums	Datums	Garums
14. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Vidzeme	33 gadi. Ir vairāki bērni, lielākie dzīvo atsevišķi, jo pilngadīgi, 2 mazākie dzīvo tagad ar informanti. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi. Vardarbīgs dzīvesbiedrs.	13.06.	0:30
15. pakalpojuma lietotāja	Rehabilitācija dzīvesvietā	Vidzeme	37 gadi. 10 gadus veca meita. Pakalpojumu izmantoja 1. reizi. Vardarbīgs dzīvesbiedrs.	13.06.	0:31
16. pakalpojuma lietotāja	Pakalpojums NVO "Skalbes"	Vidzeme	Pāri 50, vecumu nenosauc. Pakalpojumu izmantoja "Skalbēs", daudz strādā ar sevi. Vardarbīgs dzīvesbiedrs. Par valsts pakalpojumu nav informēta.	6.07.	0:41
17. pakalpojuma lietotāja	Pakalpojums NVO "Skalbes"	Rīga	36 gadi, viens bērns, izmantoja pakalpojumu "Skalbēs". Vardarbīgs dzīvesbiedrs, sociāla izolācija un emocionāla vardarbība. Apsver izmantot centra „Marta” pakalpojumus, jo grib attiecības šķirt, vajag juridisku palīdzību.	6.07.	0:51

Informants	Pakalpojuma veids	Dzīvesvieta	Raksturojums	Datums	Garums
18. pakalpojuma lietotāja	Pakalpojums dzīvesvietā un NVO „Skalbes”	Rīga	35 gadi, viens bērns. Izmantoja pakalpojumu “Skalbēs”. Vardarbīgs dzīvesbiedrs, sociāla izolācija un emocionāla vardarbība. Izmantoja centra „Marta” pakalpojumus, tomēr tie neatbilda viņas vajadzībām.	10.07.	0:31
19. pakalpojuma lietotāja	Pakalpojums dzīvesvietā un NVO “Skalbes”	Rīga	31 gads, viens bērns, Izmantoja pakalpojumu centrā „Marta” (2 reizes) un „Skalbes”. Vardarbīgs dzīvesbiedrs.	19.07.	0:44
20. pakalpojuma lietotāja	Pakalpojums dzīvesvietā	Zemgale	36 gadi, vardarbīgs dzīvesbiedrs. Viens bērns.	13.07.	0:35

2.2. Intervijas ar pakalpojuma sniedzējiem

Atbilstoši Tehniskajai specifikācijai tika apzināts arī pakalpojumu sniedzēju (pašvaldību sociālo dienestu un to piesaistīto speciālistu, krīžu un atbalsta centru speciālistu, kā arī NVO, kas sniedz pakalpojumu) viedoklis. Pārsvārā šīs grupas viedokļa apzināšanai tika izmantotas daļēji strukturētas intervijas, tomēr dažos gadījumos pakalpojuma sniedzēji vēlējās pieaicināt vairākus citus savā institūcijā darbojošos pakalpojuma sniedzējus, lai dalītu viedokļa sniedzēju atbildību, tāpēc tika veiktas arī 3 grupas intervijas. Intervijas tika veiktas, izmantojot ar pasūtītāju saskaņotas vadlīnijas. Tās sastāv no vairākiem blokiem – iepazīšanās, pakalpojuma lietošanas ceļš, informācijas iegūšana, pakalpojuma uzsākšana, pakalpojuma lietošana un organizācijas konteksts. Interviju vadlīnijas pievienotas 2. pielikumā. Katras intervijas gadījumā vadlīnijas varēja tikt pielāgotas atkarībā no runātāja ekspertīzes.

Pētnieces ieguva pakalpojuma sniedzēju viedokli no pieciem dažādiem Latvijas reģioniem. Pakalpojumu sniedzēju kontaktpersonas nodrošināja pasūtītājs. Lai arī sākotnēji bija plānots mazāks interviju skaits (8), tomēr kopumā ar pakalpojuma sniedzējiem veiktas 14 intervijas, jo nebija iegūts pietiekams informācijas apjoms. Sākotnēji nebija plānots iekļaut pakalpojumu sniedzēju juristu viedokli, tomēr tas izrādījās būtisks pakalpojuma dizaina uzlabošanai. Sīkāks interviju ar pakalpojuma sniedzējiem raksturojums pieejams 2. tabulā.

2. tabula – ekspertu interviju raksturojums

Nr.	Amats	Vieta	Datums	Garums
1.	Krīzes centra vadītāja	Latgale	09.05.	0:30
2.	Sociālais darbinieks krīzes centrā	Latgale	09.05.	0:40
3.	Sociālais darbinieks krīzes centrā	Latgale	09.05.	0:34
4.	Sociālais darbinieks krīzes centrā	Rīga	09.05.	0:50
5.	Sociālais darbinieks krīzes centrā	Vidzeme	16.05.	1:26
6.	Sociālais darbinieks NVO	Rīga	08.05.	1:01
7.	2 pašvaldības sociālie darbinieki	Rīga	24.05 .	1:03
8.	Pašvaldības darbinieki - 7 (vadītājs, nodaļas vadītājs, 4 sociālie darbinieki un psihologs)	Zemgale	24.05.	1:15
9.	Pašvaldības sociālais darbinieks	Kurzeme	30.05.	0:52
10.	Psihologs	Kurzeme	30.05.	0:44
11.	Krīzes centra vadītāja un sociālais darbinieks	Vidzeme	28.05.	1:01
12.	Sociālā darbiniece krīzes centrā	Kurzeme	04.06.	0:42
13.	Jurists, kurš strādājis ar vardarbībā cietušajiem	Rīga	05.06.	1:20
14.	Jurists, kurš strādājis ar vardarbībā cietušajiem	Rīga	06.06.	1:30

2.3. Pētījuma ētika un datu analīzes metode

Visi pētījuma dalībnieki tika informēti par pētījuma mērķi, intervijas veikšanas mērķi, datu apstrādi, izmantošanu un uzglabāšanu. Visas intervijas ar pētījuma dalībnieku atļauju tika ierakstītas un tad transkribētas. Pēc interviju transkribēšanas visi audioieraksti tika dzēsti.

Pakalpojuma lietotāju intervijas ir anonīmas, un pakalpojumu sniedzēju intervijas tika anonimizētas iespēju robežās. Sākotnēji tika plānots, ka ekspertintervijas nebūs anonīmas, tomēr vairumā gadījumu, lai arī eksperti saprata, ka ir atpazīstami, tomēr vēlējās, lai tiktu minēts viņu ieņemamais amats, nevis vārds, tāpēc pētnieki pieņēma lēmumu visas ekspertu intervijas daļēji anonimizēt, atstājot tikai eksperta ieņemamo amatu un reģionu.

Datu analīzei veikta interviju satura analīze, izmantojot klienta maršrutēšanas metodi. Klienta maršruts ir aktivitāšu kopums, ko klients veic kāda pakalpojuma saņemšanai, lai sasniegtu kādu mērķi. Klientu maršrutēšanas procesā tiek fiksētas visas fiziskās aktivitātes, kas cilvēkam jāveic un emocijas, ko tās rada. Metode ļauj izskatīt, cik veiksmīgi, no klienta viedokļa raugoties, sastādīts klienta maršruts un kuri ir pakalpojuma kritiskie punkti. A. Nipers, Z. Bulderberga, I. Pilvere, I. Upīte klientu maršruta metodi iesaka lietot gadījumā, ja pakalpojums ir svarīgs klientam.²⁴ Intervijās sievietes norāda, ka pakalpojums viņām ir ļoti būtisks un pozitīvi izmainījis ir viņu dzīvi tādā posmā,

²⁴ Nipers, A., Bulderberga, Z., Pilvere, I., Upīte, I. (2011). Klientu maršruta attēlošanas metode. Rīga: Valsts kanceleja. 12.lpp. Pieejams:

https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/3_2_as_metrgr_kmam_web_final.pdf

kurā atbalsts no malas bija ārkārtīgi būtisks, līdz ar to šīs metodes pielietošana ir atbilstoša situācijai.

A.Nipers u. c. klientu maršruta attēlošanas metodei izdala vairākus posmus, vizualizējot tos līdzīgi kā pētījuma 1. attēlā.²⁵

1. attēls – Klientu maršruta metodes attēlošanas posmi



Visi no šiem posmiem, izņemot sesto, rehabilitācijas pakalpojumam tiks raksturoti turpmākajās nodaļās. Sestais posms „rezultātu novērtēšana” parasti tiek veikts pēc gada, kad ieteiktās izmaiņas ieviestas, tāpēc tas pētījuma kontekstā nav relevants.

²⁵ Turpat, 10. lpp.

3. Analīzes objekta izvēle un raksturošana

Klienta maršruts mūsu pētījuma gadījumā ir rehabilitācijas pakalpojums pilngadīgām personām, kuras cietušas no vardarbības. Tas ir pakalpojums, kurš Latvijā ieviests no 2015. gada. Pētījumā raksturota pieredze, kāda ir klientēm, kuras pakalpojumu lietojušas, izvērtējot tā pilnveides nepieciešamību un iespējas.

Likumā noteikto vardarbības rehabilitācijas pakalpojums saņemšanas kārtību un pakalpojuma dizainu regulē:

- Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 13. panta pirmās daļas 3¹. punkts²⁶;
- 2014. gada 23. decembra Ministru kabineta noteikumi Nr. 790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteikts, ka valsts atbilstoši gadskārtējā valsts budžeta likumā piešķirtajiem līdzekļiem nodrošina sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, nosakot veidu, apjomu, saturu, pakalpojumu saņemšanas nosacījumus.

Ministru kabineta noteikumi Nr. 790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”²⁷ paredz, ka “no vardarbības (fiziskas, seksuālas, ekonomiskas vai emocionālas vardarbības vai fiziskas vai seksuālas vardarbības draudiem, vai vardarbīgas kontroles) cietušām pilngadīgām personām tiek sniegti pakalpojumi, kuru mērķi ir:

- nodrošināt psihosociālu palīdzību;
- novērtēt apdraudējumu un plānot drošības pasākumus;
- motivēt personu sociālās funkcionēšanas spēju (ierobežotas personas spējas strādāt, aprūpēt sevi, iekļauties sabiedrībā) atjaunošanai vai uzlabošanai;
- nostiprināt vai atjaunot personas sociālās funkcionēšanas spējas.

Rehabilitācijas pakalpojumus pašlaik var sniegt divos veidos:

- sociālās rehabilitācijas kursa veidā – līdz 30 dienām sociālās rehabilitācijas centrā;
- individuālu konsultāciju veidā – ne vairāk par desmit 45 minūtes ilgām psihologa, jurista vai sociālā darbinieka konsultācijām, kuras var saņemt bez izmitināšanas.

Rehabilitācijas pakalpojuma apjoms var tikt pagarināts par 10 konsultācijām individuālo konsultāciju veidā vai 30 dienām sociālās rehabilitācijas kursa veidā, ja persona ir atzīta par cietušo ar vardarbību saistīta administratīvā pārkāpuma lietvedības ietvaros vai ar vardarbību vai

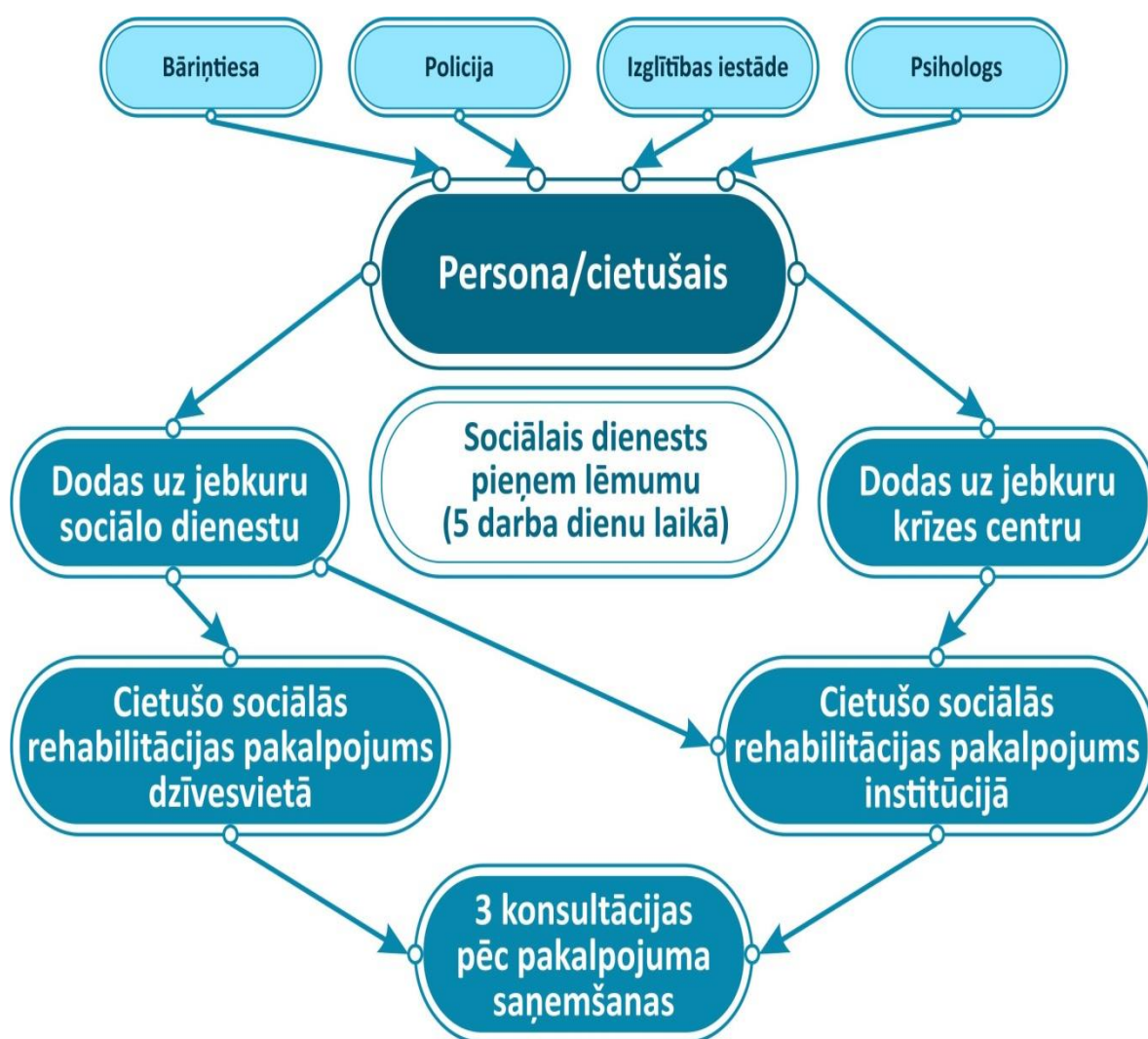
²⁶Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=68488>

²⁷Ministru kabineta noteikumi Nr. 790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”. Pieejami: <https://likumi.lv/doc.php?id=271251>

vardarbības piedraudējumu saistīta kriminālprocesa ietvaros. Sieviete ir tiesības saņemt vēl 3 konsultācijas pēc pakalpojuma pabeigšanas.

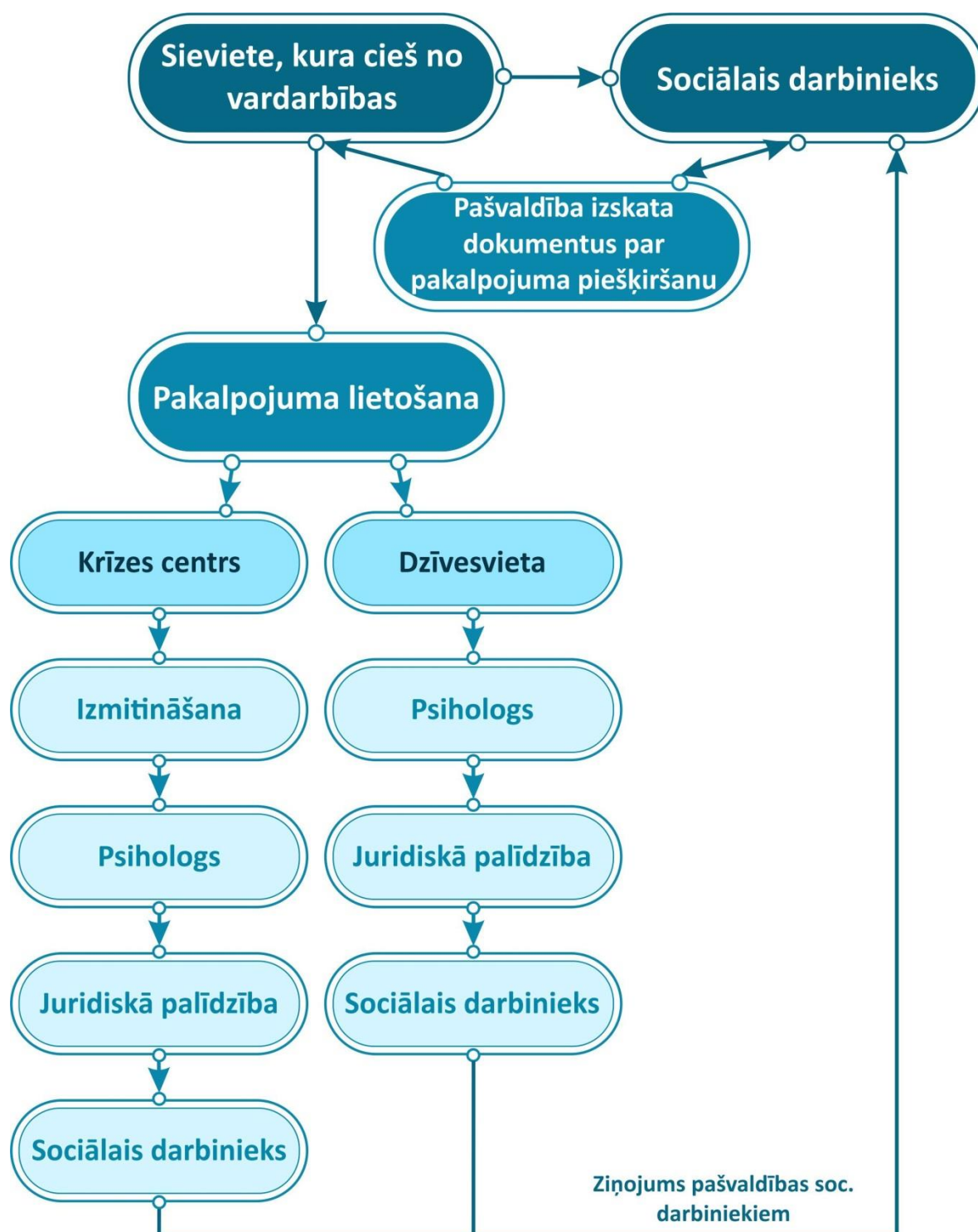
Rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanas shēma attēlota 2. un 3. attēlā. Otrajā attēlā parādīts pakalpojums no pakalpojuma sniedzēja skatupunkta, tas attēlo kopējo pakalpojuma sistēmu. Tajā var identificēt, ka ir iespējami trīs pakalpojuma sākuma punkti un viens beigu punkts. Trešajā attēlā pakalpojums vizualizēts no viena lietotāja skatupunkta un tam ir viens pakalpojuma lietošanas sākuma punkts un viens beigu punkts, jo nereti viņš konceptualizē tikai sevi izmantoto iespēju un neredz vairākas pakalpojuma sākuma iespējas. Tas liecina, ka pastāv atšķirība pakalpojuma vizualizācijā pakalpojuma sniedzēju un pakalpojuma lietotāju skatījumā.

2. attēls – pakalpojums no pakalpojuma sniedzēja skatupunkta²⁸



²⁸ Attēls ņemts no Pikše, I., Beķere, J., Etingere, S., Niedre, I., Ozola, L., Supjeva, I. (2016) Statistiskā informācija pieejama apkopotā veidā par 2015. Skatīts: http://www.lm.gov.lv/upload/socialais_darbs/sanaksmes/sr_var_d_met_seminari_2016.pdf

3. attēls - pakalpojuma saņemšanas shēma no viena lietotāja skatupunkta



Pakalpojuma sniegšanā ir iesaistīta pašvaldība un speciālisti, kuri nodrošina sievietei rehabilitāciju, un to finansē Labklājības ministrija. MK noteikumi nosaka, ka, lai saņemtu cietušo rehabilitācijas pakalpojumu, persona vai tās likumiskais pārstāvis sociālās rehabilitācijas institūcijā vai sociālajā dienestā iesniedz:

- iesniegumu;

- izmeklētāja, prokurora, izmeklēšanas grupas dalībnieka vai administratīvā pārkāpuma lietu izskatījušās institūcijas (amatpersonas) lēmumu (kopiju) vai Kriminālprocesa likumā noteiktajā gadījumā – tiesas lēmumu (kopiju) par personas atzīšanu par cietušo (ja tāds ir);
- tiesas vai tiesneša lēmumu (kopiju) par pagaidu aizsardzību pret vardarbību vai policijas lēmumu (kopiju) par nošķiršanu (ja tāds ir).²⁹

MK noteikumi nosaka, ka pakalpojuma nepieciešamību izvērtē un atzinumu sniedz psihologs vai sociālais darbinieks un 5 darba dienu laikā sniedz atzinumu sociālajam dienestam, nosūtot klienta iesniegumu un speciālista atzinumu pašvaldībai, kura 5 darba dienu laikā pieņem lēmumu par pakalpojuma sniegšanu, saņemšanas laiku, apjomu, ceļa izdevumu segšanu, ja pakalpojums tiek saņemts dzīvesvietā.³⁰ To sniedz tuvu pakalpojuma lietotāja dzīves vietai, izņemot gadījumus, ja persona to vēlas saņemt citur vai to prasa drošības nosacījumi. Pastāv divi veidi, kā pakalpojums var tikt nodrošināts, tomēr pastāv vēl iespējamie varianti, kā var veidoties pakalpojuma maršruts, jo var atšķirties pakalpojuma uzsākšanās ceļš. Piemēram, pakalpojuma saņemšanai krīzes centrā var būt vēl vismaz divi varianti atkarībā no tā, kur sieviete saskaras ar sociālo darbinieku vai psihologu, kurš raksta atzinumu par pakalpojuma nepieciešamību.

Pirmais variants: vardarbībā cietusī sieviete vispirms nonāk krīzes centrā - tajā tiek veikta pirmreizēja saruna ar sociālo darbinieku un persona uzraksta iesniegumu par pakalpojuma nepieciešamību. Pēc šīs sarunas krīzes centra darbinieks piecu darba dienu laikā uzraksta speciālista atzinumu, tad iesniegums un atzinums tiek nosūtīts uz pašvaldību, kur persona atrodas. Iesniegums tiek izskatīts piecu darba dienu laikā pašvaldībā. Ja pašvaldības lēmums ir pozitīvs (lēmums var būt negatīvs, ja iesniegtie dokumenti neatbilst prasībām, persona gada laikā jau pakalpojumu lietojusi, vai viņai jāiesaistās citos atbalsta pasākumos), tad sieviete var uzsākt rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu, kas ietver izmitināšanu, darbu ar sociālo darbinieku, psihologu un juridisko palīdzību. Ja sievietei ir bērni, tad rehabilitācijas pakalpojumu viņa var saņemt tādā institūcijā, kura palīdzību sniedz arī bērnam. Ja bērns nav cietis no vardarbības, viņa uzturēšanos pakalpojumu sniedzēja institūcijā kopā ar pilngadīgo personu, kas cietusi no vardarbības, sedz no likumā par valsts budžetu kārtējam gadam piešķirtajiem līdzekļiem. Pēc pakalpojuma saņemšanas krīzes centrs raksta un nosūta savu atzinumu un rekomendācijas pašvaldības sociālajam darbiniekam, turpmākam darbam ar sievieti.

Otrs variants: sieviete, kura cietusi no vardarbības, vispirms nonāk pie pašvaldības sociālā darbinieka. Pēc sarunas sieviete uzraksta iesniegumu par pakalpojuma nepieciešamību, un piecu darba dienu laikā pašvaldības sociālais darbinieks uzraksta atzinumu, tad pašvaldībā dokumentus piecu darba dienu laikā izskata un pašvaldība pieņem lēmumu. Ja lēmums ir pozitīvs, tad pašvaldības sociālais dienests nogādā personu krīzes centrā, kur tā uzsāk pakalpojuma saņemšanu. Turpmākais pakalpojuma saņemšanas ceļš ir vienāds ar iepriekš raksturoto.

²⁹ 2014. gada 23. decembra Ministru kabineta noteikumi Nr.790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”. Pieejami: <https://likumi.lv/doc.php?id=271251>

³⁰ Turpat.

Arī, pakalpojumu saņemot dzīvesvietā, pastāv divi dažādi pakalpojuma saņemšanas ceļi atkarībā no tā, kur sieviete vispirms nonāk. Ja viņa nonāk vispirms NVO, kur pakalpojums tiek sniegts vai pie speciālista, kas sniedz pakalpojumu, tad sieviete raksta iesniegumu, speciālists raksta atzinumu un abi dokumenti tiek nosūtīti pašvaldībai, kura tos izskata un pieņem lēmumu. Ja pakalpojuma lietošana pašvaldībā tiek apstiprināta, tad lēmums tiek sūtīts sievietei, un viņa var uzsākt rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu, kas ietver 45 minūšu garas konsultācijas ar sociālo darbinieku, psihologu un juristu.

Ja sieviete vispirms nonāk pašvaldības sociālajā dienestā, tad tiek uzrakstīts sievietes iesniegums un speciālista atzinums, pašvaldībā tos izskata, un pašvaldības sociālais dienests paziņo par lēmumu sievietei un ļauj izvēlēties sievietei pakalpojuma sniedzēju. Tad sieviete var uzsākt rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu, kas ietver 45 minūšu konsultācijas ar sociālo darbinieku, psihologu un juristu.

Konsultējoties ar sievieti, tiek sastādīts individuāls konsultāciju plāns, kurš var atšķirties atkarībā no sieviešu vajadzībām, variējot katra speciālista konsultāciju skaitu. Pēc pakalpojuma dzīvesvietā speciālists raksta atzinumu un rekomendācijas turpmākajam darbam ar sievieti pašvaldības sociālajam dienestam. Pētījuma dati rāda, ka pastāv gadījumi, kad pakalpojums tiek saņemts atkārtoti pēc gada, kas liecina, ka klientu maršrutu veido nevis viena pakalpojuma saņemšana, bet tas sastāv no vairākiem posmiem, atkārtojot tos pašus elementus vai tikai dažus no tiem. Tātad vajadzība ir pēc lielāka palīdzības apjoma.

Katrai no iesaistītajām pusēm ir savi pienākumi pakalpojuma sniegšanas un saņemšanas laikā. LM māja lapā norādīts, ka **personas pienākumi** pakalpojuma sniegšanas laikā ir:

- līdzdarboties individuālā sociālās rehabilitācijas plānā un norādīto uzdevumu izpildē;
- ievērot pakalpojumu sniedzēja noteikto pakalpojumu sniegšanas laiku un kārtību;
- atlīdzināt nepamatoti izlietos līdzekļus, ja cilvēks pakalpojumu saņēmis, balstoties uz apzināti nepatiesi sniegtām ziņām.

Ja cilvēks nav pildījis savus pienākumus:

- tas var būt par pamatu pakalpojuma pārtraukšanai, pirms beidzies pakalpojuma kurss;
- tas var būt par pamatu atteikumam sniegt cilvēkam pakalpojumu atkārtoti.³¹

Sociālā dienesta pienākumi ir:

- pakalpojumu sniegšanas laikā sadarboties ar citām iesaistītajām institūcijām, nodrošinot informācijas apmaiņu un veicināt cilvēku integrāciju sabiedrībā;
- pakalpojumu sniegšanas procesā iesaistīt cilvēka ģimenes locekļus vai citus cilvēkus, kas ar viņu dzīvo vienā mājāsaimniecībā, ja tas nav pretrunā ar cietušā cilvēka drošību;
- pēc pakalpojumu sniegšanas veikt sociālo darbu ar cilvēku, kurš saņēmis pakalpojumu, tā ģimeni un cilvēkiem, kuri dzīvo kopā ar šo cilvēku vienā mājāsaimniecībā, kā arī ar citiem cilvēkiem, kuri ietekmē šī cilvēka sociālo uzvedību;
- organizēt cietušā cilvēka nokļūšanu līdz cietušo rehabilitācijas pakalpojuma sniegšanas vietai;

³¹Labklājības ministrijas mājas lapa: <http://www.lm.gov.lv/text/2900>

- pieņemt iesniegumu no pakalpojuma pieprasītājiem, organizēt atzinuma sniegšanu pakalpojuma piešķiršanai un pieņemt lēmumu par pakalpojuma piešķiršanu, kā arī par pieņemto lēmumu informēt iesniedzēju un pakalpojuma sniedzēju.³²

³² Labklājības ministrijas mājas lapa: <http://www.lm.gov.lv/text/2900>

4. Vispārīgā mērķa definēšana

Tehniskajā specifikācijā ir norādīts, ka **pētījuma mērķis ir** esošā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma vardarbībā cietušām pilngadīgām personām analīze no klientu (vardarbībā cietušo personu) perspektīvas, izvērtējot tā pilnveides nepieciešamību un iespējas, un atbilstoši tam, klientu vajadzībās balstītu tālākas pakalpojuma dizaina attīstības optimālā scenārija izstrāde, ņemot vērā dzimuma perspektīvu.

Tomēr pētnieces izvirza vēl vienu mērķi, kurš izriet no pakalpojuma lietojuma apraksta. Pētījuma pasūtītāji Tehniskajā specifikācijā, kā vienu no galvenajām problēmām minējuši pakalpojuma nepietiekošu izmantošanu. Ir norādīts, ka sociālie darbinieki uzskata, ka pastāv dažādi iemesli, kāpēc pakalpojums netiek izmantots vai pieprasīts:

- 42% uzskata, ka informācija par pakalpojumu nav pietiekama;
- 6% uzskata, ka personas nav motivētas pakalpojuma saņemšanai vai tām nav izpratnes par pakalpojuma nozīmīgumu;
- 14% norāda, ka pakalpojumu neizmanto attāluma dēļ;
- 6% apgalvo, ka personas neapmierina pakalpojuma piešķiršanas kārtība vai apjoms;
- 14% norāda, ka personas konsultācijas saņem par pašvaldības budžeta vai pašu līdzekļiem.

Tehniskajā specifikācijā tiek norādīti vēl citi pakalpojumu lietošanu kavējoši aspekti - (1) administrēšanas neskaidrības, (2) potenciālie klienti baidās, ka tiks atklāta vardarbība ģimenē, (3) potenciālie klienti nespēj atstāt lauku māsaimniecības un darbu, (4) speciālistu trūkums uz vietas pašvaldībā, (5) dienestu darbinieki nav elastīgi attieksmē pret klientiem. Pakalpojuma nelietošanas iemesli var tikt pamatoti ar pakalpojuma nepilnībām, tomēr pakalpojuma neizmantošanai var būt arī citi cēloņi, tāpēc, kā **papildus mērķi** izvirza uzzināt sieviešu skatījumu par pakalpojuma nelietošanas iemesliem, piedāvājot veidus, kā palielināt pakalpojuma lietotāju skaitu.

5. Klientu segmentācija

Klienta maršruta izpētes metodoloģija paredz, ka vispirms būtiski raksturot, **kas ir pakalpojuma lietotājs vai rehabilitācijas pakalpojuma klients?** MK noteikumos teikts, ka rehabilitācijas pakalpojuma lietotājs var būt persona:

- kura ir cietusi pret sevi vai tuvinieku vērstu vardarbību, un tai ir psiholoģiskas traumas pazīmes, kuru dēļ traucēta sociālā funkcionēšana sabiedrībā;
- attiecībā uz kuru ir pieņemts tiesas vai tiesneša lēmums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību vai policijas lēmums par nošķiršanu;
- kas ir atzīta par cietušo ar vardarbību saistīta administratīvā pārkāpuma lietvedības ietvaros vai ar vardarbību vai vardarbības piedraudējumu saistīta kriminālprocesa ietvaros.³³

Tāpat pakalpojuma lietotāja dzimums nav noteikts, to var lietot arī vīrieši, kuri cietuši no vardarbības, tomēr, tā kā Tehniskajā specifikācijā norādīts, ka intervijas veicamas ar sievietēm, kuras cieš no vardarbības, tad turpmāk skatīts, **kāda ir pakalpojumu lietotāja.**

Šo pētījuma posmu kvalitatīvi veikt traucē pētījuma metodoloģiskie ierobežojumi, pētījumam tika atlasītas 20 sievietes, kuras rehabilitācijas pakalpojumu izmantoja. Pasūtītāja vēlmes bija, lai viņas būtu pēc iespējas atšķirīgas. Mēģinot raksturot sievietes, kuras piedalījās šajā pētījumā, tas ir arī galvenais secinājums – tās ir dažādas. Tomēr, tas objektīvi ļauj raksturot tikai pētījuma dalībnieces, nevis visas pakalpojuma lietotājas. Lai izlase reprezentētu visas lietotājas bija nepieciešami citi informantu atlasē kritēriji un lielāks informantu skaits.

Sievietes, kuras sniedza intervijas, pēc sava raksturojuma arī ir ļoti atšķirīgas, pārstāv dažādas sociālās grupas, profesijas, reģionus un dzīvesveidus. Sieviešu atšķirības parādās gandrīz visās dzīves jomās, kopīga ir tikai vardarbības pieredze.

Visas sievietes, kuras piedalījās pētījumā, savā dzīvē bija saskārušās vai turpina saskarties ar vardarbību. Vairākās intervijās sievietes norādīja, ka vardarbība viņu dzīvē bija kļuvusi par neatņemamu sastāvdaļu, kas sākusies lēnām un ar laiku tās intensitāte pieaugusi, padarot sieviešu dzīvi par murgu. Daudzās intervijās sievietes stāstīja piedzīvotās vardarbības detaļas, runājot par dažādiem vardarbības veidiem, ar ko ikdienā saskārās no sava dzīvesbiedra. Daudzos gadījumos sievietes arī atzīst, ka ticēja, ka šādu attieksmi ir pelnījušas, jo nav pietiekami labas vai normālas, tomēr ar laiku sākušas saprast, ka šādi dzīvot savu dzīvi nevēlas. Lielākajai daļai sieviešu vardarbīgas attiecības ilgušas vairākus gadus, kamēr tās pārtrauktas pavisam. Citas sievietes, kuras piedalījās pētījumā, joprojām ir vardarbīgajās attiecībās, ir mēģinājušas tās pārtraukt un uzsākušas šķiršanās procesu vai arī domājušas par tā uzsākšanu. Divas sievietes intervijās stāstīja, ka attiecības pārtraukt plānojušas ilgāku laiku un tikai tad to izdarījušas reāli.

Pētījumā pārsvarā intervijas veiktas ar sievietēm, kurām ir mazi bērni. Daļa sieviešu atzīst, ka ar vardarbību no partnera saskārušās jau pirms grūtniecības, tomēr izvēlējās ticēt, ka bērns dzīvesbiedru mainīs un savstarpējās attiecības uzlabos. Tomēr bērna piedzimšana vardarbību pret sievietēm tikai veicinājusi, jo, bērnam piedzimstot, attiecībās spriedze tikai pieaugusi, un sievietes

³³ 2014. gada 23. decembra Ministru kabineta noteikumi Nr.790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”. Pieejami: <https://likumi.lv/doc.php?id=271251>

arī finansiāli kļuvušas atkarīgas no dzīvesbiedra. Tāpat viņas vairāk uzturējušās mājās, kas veicinājis sociālo izolāciju. Sievietes atzīst, ka laikā, kamēr bērni ir mazi, vardarbīgo attiecību pārtraukšana tiek atlikta, līdz viņi paaugas, jo baidās bērnus audzināt vienas. Bērnu skaitam pieaugot, atkarība no vīrieša pieaug. Tāpat daļa sieviešu no partneriem tiek iebiedētas, ka bērni viņām tiks atņemti, jo vīriešiem ir vairāk resursu.

Bērnu skaits informantu ģimenēs variēja no viena līdz četriem. Tomēr tas nenozīmē, ka sievietes bez maziem bērniem retāk cieš no vardarbības. Intervijās pausts, ka sievietēm ar maziem bērniem ir grūtāk vardarbīgās attiecības pārtraukt, jo bērnu dēļ cenšas attiecības saglabāt, vēloties nodrošināt bērniem ģimeni vai arī baidoties, ka vienas bērnu izaudzināt nespēs. Arī, attiecības šķirot, parādās grūtības risināt jautājumus, kas skar bērnus, un līdz ar to iespējas pārtraukt ar vīrieti attiecības ir stipri ierobežotas.

Atšķirīga ir sieviešu, kuras piedalījās pētījumā, nodarbošanās. Tikai piecas sievietes intervijas veikšanas laikā bija bez darba, bet vairumā gadījumu sievietes strādāja un viņām bija patstāvīgi ienākumi, trīs gadījumos ļoti augsti ieņemamie amati. Četras no pētījuma dalībniecēm bija ar augstu sociālo statusu, bet vīrieši, kas bija vardarbīgi, ļoti turīgi un ar plašiem sociālajiem kontaktiem, kas apgrūtināja vardarbības risināšanu. Sievietes ar augstu sociālo statusu stāstīja par to, kā vīrieši ar lieliem ienākumiem izmantojuši savus resursus, lai attiecību pārtraukšanu apgrūtinātu, piemēram, panākuši, lai policija iesniegumus par vardarbību ģimenē neregistrētu.

Kad kādreiz, kad vērsos pie policijas pēc palīdzības, neviens iesniegums pa 7 gadiem, viņš nekad nebija aizgājis līdz sociālajam dienestam, ka mājās notiek kaut kas tāds. Manam vīram tur (policijā) ir pazīstami. Kādreiz, kad iesniegumu rakstīja papīra formātā, viņš, vienmēr nākamajā dienā, kad bija izgulējies, aizbrauca un savāca to papīru. Viņš to arī pateica - ko tu tur parunājies, tāpat nekāda iesnieguma nekur nav. Diezgan bezspēcīga situācija. (18. pakalpojuma lietotāja)

Atšķirīgi bija arī reģioni, no kuriem sievietes nāca un viņu dzīvesvietas (pilsētas un lauki). Dažādi bija arī vardarbības veidi, kuriem sievietes varēja būt pakļautas. Pētījuma dalībnieces minēja tādus vardarbības veidus kā vajāšana, sišana, žņaugšana, publiska pazemošana, filmēšana, emocionāla vardarbība, sociāla izolācija un aizliegums tikties ar draugiem un radiem, saziņas tehnoloģiju ierobežošana vai atņemšana, kontrole, ekonomiskā vardarbība, ieslēgšana mājās u. c. Katrā individuālajā situācijā varēja būt izmantoti daži vai daudzi elementi. Vairumā gadījumu apkārtējie cilvēki nojauta, ka sievietes cieš no vardarbības un centās pierunāt sievieti savu dzīvi mainīt, tomēr daļa sieviešu atzīst, ka no malas ģimene vienmēr izskatījies labi, jo sieviete pati slēpusi vardarbīgo situāciju no citiem, jo viņai bija kauns un neērti citiem teikt, ka ģimenes dzīve nav izdevusies.

Vismaz puse no pētījuma dalībniecēm intervijās atzīst, ka ģimene bijusi policijas un sociālā darbinieka redzeslokā regulāru ģimenes konfliktu dēļ, tomēr pagājis ilgāks laiks, kamēr sievietes pašas bija gatavas savu dzīvi mainīt. Kavēšanos savas attiecības ar vardarbīgo vīrieti pārtraukt sievietes pamato ar emocionāliem argumentiem, mīlestību un vēlmi ticēt, ka vīrietis mainīsies un pārtrauks būt vardarbīgs. Saskaņoties ar vardarbību regulāri, šī cerība ar laiku zūd.

Nedaudz atšķiras sievietes, kuras pakalpojumu lieto krīzes centrā, no tām, kuras pakalpojumu izmanto dzīvesvietā. Krīzes centru speciālisti uzskata, ka tajos biežāk nonāk sociālā riska grupu

pārstāves un sievietes bez darba. Tas saistīts ar strādājošo sieviešu piesaisti konkrētai vietai - ja strādājošām sievietēm ir cits risinājums, tad viņas labprātāk krīzes centru neizmanto.

Tomēr pieredze intervijās ar klientiem un pakalpojuma sniedzējiem rāda, ka ne vienmēr krīzes centros nonāk trūcīgas personas. Piemēram, viena no informantēm, nāca no turīgas ģimenes, tomēr bija situācijā, kad pašai savu līdzekļu nebija, tāpēc devās uz krīzes centru. To apliecina arī krīzes centra darbiniece:

Vardarbība nav tas īpašais, kas var būt tikai maznodrošinātās ģimenēs. Vardarbība notiek visur. Un ir dažādi faktori, kāpēc vardarbība notiek. Un arī sieviete, kas laulības laikā ir ļoti turīga, šajā mirklī, kad notiek vardarbība un no šīs vardarbības ir jāizkāpj, viņa tāpat ir bez šiem te iztikas līdzekļiem, un viņai tā vai tā vajag kaut kādu starpposmu un drošu vidi – un tas ir tas krīžu centrs. (Sociālais darbinieks un krīzes centra vadītājs, Kurzeme)

Pakalpojuma sniedzēju intervijas labāk ļauj raksturot pakalpojuma lietotājas kā vienotu grupu, tomēr arī nespēj pilnībā sniegt atbildi uz jautājumu, kas ir tipiskais pakalpojuma lietotājs. Lai to noskaidrotu nepieciešama kvantitatīva aptauja ar pakalpojuma lietotājiem. Pētījumā intervētie speciālisti uzskata, ka vardarbības riskam vairāk ir pakļautas sievietes ar maziem bērniem un bez pastāvīgiem vai ar zemiem ienākumiem vecumā no 25 līdz 45 gadiem. Sociālā darbiniece Latgalē uzskata, ka vardarbībai ir vairāk pakļautas sociālā riska grupas – trūcīgas sievietes bez izglītības un ar atkarībām.

Jā, es negribu teikt, ka vardarbības nav arī labvēlīgās ģimenēs. Bet tikai viņa neiet tā, nu, tik daudz nezina. Bet šīs nelabvēlīgās grupas, kam ir zems izglītības līmenis. Nu, tās vairāk pakļautas. Vairāk arī saskaramies ar tām nelabvēlīgām ģimenēm. Labvēlīgās savādāk risina vai slēpj vairāk. (Sociālā darbiniece, Latgale)

Tomēr citi speciālisti šo domu savās intervijās noliedz, norādot, ka viņiem 80% sieviešu nebija no sociālo darbinieku klientu lokā un arī pētījuma pieredze neapstiprina šo pieņēmumu, jo lielākai daļai pētījuma dalībnieču bija darbs un savi ienākumi. Sievietes ar augstiem ienākumiem, intervijās skatīta kā specifiska klientu grupa. Vairākās sociālo darbinieku intervijās minētas sievietes nāk no ļoti turīgām ģimenēm un pašas nav sevi uzturējušas. Viņām, attiecības ar vardarbīgo vīrieti šķirot, ir grūti savu dzīvi veidot, jo trūkst prasmes pašām sevi uzturēt, nav savu patstāvīgu ienākumu un profesijas.

Dažādās sieviešu dzīves pieredzes un metodoloģiskie ierobežojumi traucē aprakstīt to, kas ir tipiska pakalpojuma lietotāja. Pētījumā piedalījās ļoti atšķirīgas sievietes, kas ļauj pētniecēm izdarīt pieņēmumu, ka rehabilitācijas pakalpojums var kļūt aktuāls jebkurai Latvijā dzīvojošai sievietei neatkarīgi no izglītības, sociālā statusa, ienākumiem, bērnu skaita, vecuma, veselības, dzīves vietas vai citām pazīmēm. Tomēr tas neļauj izdarīt secinājumu, ka nav kādu demogrāfisko pazīmju, kas ļauj raksturot pakalpojuma lietotājas. Lai tipisku pakalpojuma lietotāju raksturotu, nepieciešama kvantitatīva pakalpojumu lietotāju anketēšana.

Pētījumā intervētās sievietes vieno vardarbības pieredze, kas var būt savstarpēji ļoti līdzīga arī citādāk pilnīgi atšķirīgām sievietēm, viņām ir līdzīgas sajūtas un stratēģiju meklējumi, kā vardarbīgo situāciju pārtraukt, kur saņemt atbalstu un kā veidot savu dzīvi tālāk. Vairumā gadījumos, stāstot par posmu, kurā sāka lietot pakalpojumu, sievietes sevi raksturo kā sagrautas, pazemotas,

cietušas, zaudējušas ticību sev un emocionāli uzvilkas. Laikā, kad viņas cieta no vardarbības ikdienā, ticēja, ka pašas nav normālas un ir vainīgas pie esošās situācijas. Tomēr pakalpojumu saņemšana ļāva sievietēm saprast, ka šāda attieksme nav pieļaujama. Viņas drīzāk būs vecumā no 25 līdz 45 gadiem ar maziem bērniem, citi parametri var atšķirties. Tomēr vienlaikus būtiski saprast, ka visdrīzāk tā nav homogēna grupa, kurai ir vienādas vajadzības un vēlmes, viņas visdrīzāk atšķiras pēc dažādām pazīmēm, viņām ir dažāda izpratne par vardarbību un tās novēršanu, viņām ir dažāda attieksme un stratēģijas, kā vardarbīgajās attiecībās izdzīvot.

Pētījuma laikā tika mēģināts noskaidrot arī to, kāpēc sievietes, kurām pakalpojums būtu vajadzīgs, to nelieto vai lieto citu pakalpojumu, piemēram, NVO „Skalbes” piedāvātos rehabilitācijas pakalpojumus. Tātad tiek uzdots jautājums: **kas ir sievietes, kuras cieš no vardarbības, bet ir pakalpojuma nelietotājas?** Lai to noskaidrotu, tika veiktas intervijas ar sievietēm, kuras valsts apmaksāto pakalpojumu nelietoja, bet lietoja NVO „Skalbes” piedāvātos rehabilitācijas pakalpojumus. Tāpat tika jautāts sievietēm, kuras pakalpojumu lieto, kāds ir viņu viedoklis, kāpēc citas sievietes, kas cieš no vardarbības ģimenē, pakalpojumu nelieto.

Viena no NVO „Skalbes” klientēm atzina, ka par valsts finansētu pakalpojumu pirms intervijas nav zinājusi. Tomēr trīs no četrām intervijām ar NVO „Skalbes” klientēm sievietes atzina, ka bija informētas par valsts pakalpojumu un izmantoja to vai gatavojās izmantot nākotnē. Viņu izvēli noteica nevis kādas valsts programmas nepilnības, bet ieteikums un veiksmīga sadarbība ar konkrēto NVO. Vienlaikus tas ļauj secināt, ka sieviete dažādus pakalpojumus var lietot savstarpēji kombinējot, lai labāk risinātu vardarbīgo situāciju.

Jautājot sievietēm intervijās par to, kāpēc citas sievietes valsts finansētu pakalpojumu neizmanto, visbiežāk norādīts, ka iemesls ir zināšanu trūkums par pakalpojuma esamību. Kā apliecinājums tam parasti intervijās tiek minēts piemērs par kādu informantei zināmu sievieti, kura cieš no vardarbības, bet nav zinājusi par pakalpojumu. Viena informante arī norādīja, ka krīzes situācijā sievietei nepietiek, ka pasaka: „Tu vari saņemt pakalpojumu” - svarīgs ir plāns pa punktiem, kurā norādīts, kur jādodas un kas konkrēti jādara, jo sieviete krīzes situācijā ir apjukusi un bezspēcīga.

Kā galvenie rehabilitācijas pakalpojuma nelietošanas iemesli tika minēti:

- Motivācijas trūkums situāciju mainīt;
- Bailes no dzīvesbiedra;
- Finansiāla atkarība no dzīvesbiedra;
- Emocionāli sarežģītas attiecības un psiholoģiska līdzatkarība;
- Samierināšanās ar esošo situāciju;
- Citu NVO vai maksas pakalpojumu lietošana.

Vienlaikus sievietes, kuras lietoja valsts pakalpojumu, atzina, ka arī pašām pagājis ilgāks laika posms, kamēr sapratušas, ka ir gatavas situāciju mainīt un pakalpojumu izmantot. Vairākas sievietes norādīja, ka dzīves mainīšanas process nav vienkāršs un, ja situācija nav galīgi slikta, tad sievietes izvēlas vardarbību paciest. Divas sievietes intervijās atzina, ka plānojušas attiecības pārtraukt vairākus gadus, slepeni krājot līdzekļus vai apgūstot profesiju, lai varētu pēc šķiršanās izdzīvot. Tas nozīmē, ka arī, esot informētai par pakalpojuma lietošanu, sievietei var būt savi

iemesli, kāpēc pakalpojumu dotajā mirklī neizmanto, bet tas nenozīmē, ka viņa nevar kļūt par pakalpojuma lietotāju nākotnē.

Specifiska grupa, kura pakalpojumu izmanto maz, ir sievietes, kuras vecākas par 45 gadiem. Pētījuma laikā sievietēm tika uzdots jautājums, kāpēc vecākas sievietes retāk izmanto rehabilitācijas pakalpojumu? Atbildes bija atšķirīgas:

- jo vecāki ar maziem bērniem ir vairāk institūciju redzeslokā, bet viņas nav informētas par šādām iespējām;
- jo ir samierinājušās ar situāciju;
- jo ir nogurušas no daudzajiem ikdienas uzdevumiem un neatliek laika savas dzīves kārtošanai;
- ja vardarbīgi ir bērni, tad sieviete neziņos, mātes jūtu vadīta - to ilustrē kāda sociālā darbinieka teiktais:

„Policija sniedz mums informāciju, ja ir mazi bērni iesaistīti, nepilngadīgas personas. Nesniedz informāciju, ja dēls ir sitis savu mammu. Bet sievietei sniedz informāciju, ka viņi var nākt... Viņi paši saka “ko tad es nākšu meitiņ, man tas dēliņš tāds ir.” (sociālais darbinieks, Zemgale)

Pētnieces uzskata, ka pastāv risks - sieviete, pret kuru vardarbīgs ir viņas bērns (arī ja pieaudzis), par vardarbību pret sevi neziņos mātes jūtu vadīta. Tomēr par šīs grupas problemātiku pētījumā nav apkopota pietiekoši plaša informācija, lai izdarītu plašākus secinājumus.

Iespējams, pakalpojuma retāka lietošana vecāku sieviešu vidū saistīta arī ar sociālā darbinieka darbību un viņa spēju saskatīt konflikta situācijā visas personas, kas cietušas no vardarbības. Pētījumā identificēta situācija, kad vienā mājsaimniecībā vardarbību piedzīvo gan sieviete ar maziem bērniem, gan viņas māte un tēvs, tomēr krīzes centrā nonāk tikai sieviete ar bērniem. Tas var liecināt, ka vecākas sievietes var netikt pamanītas no sociālo darbinieku puses vai arī netiek pietiekami motivētas pakalpojumu lietot. Ne visas sievietes, kurām pakalpojums būtu vajadzīgs, to lieto. Katrai sievietei pastāv savi pakalpojuma nelietošanas cēloņi. Tomēr ir tādi, ko valsts institūcijas var novērst, piemēram, mērķtiecīga informācijas izplatīšana par pakalpojuma saņemšanas iespējām var kāpināt pakalpojumu lietotāju skaitu.

Otrais klientu segmentācijas posms paredz noskaidrot, **kāpēc klientiem pakalpojums ir vajadzīgs**. Visas interviju sniegušās sievietes bija saskārušās ar vardarbību, un līdz ar to viņām bija nepieciešama speciālista palīdzība gan lai novērsu vardarbības radītās sekas, gan lai motivētu un palīdzētu pārtraukt vai risināt vardarbīgās attiecības, gan lai sakārtotu juridiskos jautājumus. Vairumā gadījumu sievietes stāstīja, ka laikā, kad saskārušās ar vardarbību, tika pazemotas, bija nobijušās un sagrautas, nespēja vairs normāli funkcionēt. Pakalpojuma saņemšana pētījuma dalībniecēm ļāva mazināt vardarbības ietekmi uz viņu dzīvi, motivēja turpināt vardarbīgās attiecības risināt vai šķirt. Sievietes uzskata, ka tas ir ļoti būtiski, jo, ilgstoši ciešot no vardarbības, iestājas apātija, kas apgrūtina vardarbīgo attiecību pārtraukšanu. Tātad pakalpojums ir vajadzīgs, lai sieviete varētu saņemt atbalstu un tikt spēcīgāka dzīvi sakārtot. Vairākas sievietes norāda, ka pakalpojuma saņemšana mainījusi ne tikai viņu dzīvi, bet uzlabojusi arī attiecības ar bērniem, tās kļuvušas līdzsvarotākas un saprotamākas.

Daļa, uzsākot pakalpojuma saņemšanu, uzsāka arī šķiršanās procesu, līdz ar to pakalpojums bija atbalsts šajā procesā. Citas attiecības jau bija šķīrušas, tomēr vēlējās atrisināt traumas, kas

gūtas vardarbīgajās attiecībās. Vairākas sievietes bija tādas, kuras pakalpojumu lietot „pierunāja” sociālais darbinieks, draudot ar bērnu atņemšanu, ja situāciju nerisinās.

Divas sievietes pakalpojumu lietoja, jo centās mainīt un uzlabot vardarbīgās attiecības, lai kopā ar vīru audzinātu bērnus vai arī uzturēja tās, jo ir no vīra finansiāli atkarīgas, līdz ar to pakalpojuma saņemšana ir drīzāk atbalsts sievietei attiecību veidošanā. Finansiālā atkarība ir motīvs, kas kavē aiziet no dzīvesbiedra, tas parādās arī citu sieviešu intervijās. Lai sieviete aizietu no vīrieša un uzsāktu savu dzīvi, ir nepieciešami līdzekļi mājokļa īrei, bērnu audzināšanai u. c. Daļa sieviešu bija pilnībā finansiāli atkarīgas no vīrieša kopdzīves laikā, īpaši grūti pielāgoties, attiecības šķirot, bija tieši sievietēm ar augstu sociālo statusu, jo viņas un arī bērni bija pieraduši pie noteikta dzīvesveida, ko sieviete sev un bērniem viena pati nevarētu nodrošināt. Nauda šajā gadījumā vīrietim var būt līdzeklis, lai manipulētu ar sievieti un bērniem. Vairākas sievietes ar augstu sociālo statusu norādīja, ka, attiecības šķirot, viņām ticis atņemts transports, telefons vai citas mantas, ko vīrietis dāvinājis. Vienā gadījumā vīrietis piestādījis rēķinu par kopā nodzīvoto laiku un šajā posmā patērētajiem līdzekļiem. Pakalpojuma saņemšana ir atbalsts šajā laika posmā, kas palīdz izturēt attiecību šķiršanu. Līdzīgas domas pauž arī pakalpojumu sniedzēji savās intervijās. Viņi uzskata, ka pakalpojums sievietēm ir vajadzīgs, lai mazinātu trauksmi, kas radusies pēc vardarbības, iemācītu atpazīt vardarbību un saprast, kā tā darbojas, kā arī motivētu sievietes savu dzīvi mainīt, mazinātu vardarbību ģimenē.

Sievietes, kuras lietojušas centra „Marta” pakalpojumus, vairākos gadījumos norādīja, ka viņām bija nepieciešamība saņemt tieši bezmaksas juridiskos pakalpojumus, ko pašas nevarēja atļauties. Savukārt krīzes centra klientēm var būt nepieciešams drošs patvērums, kur paslēpties no varmākas. Drošību kā būtiskāko palīdzību, kura nepieciešama vardarbībā cietušām sievietēm, min arī vairāki krīzes centra darbinieki.

Viena sieviete norādīja, ka pakalpojums viņai vajadzīgs, lai mainītu to, kā viņa savas attiecības ar vīriešiem veido, jo katras attiecības, kurās viņa iesaistās, kļūst vardarbīgas. Tāpēc viņai būtisks ir ilgstošs darbs ar sevi, lai iemācītos nospraust savas robežas un mainītu savus uzvedības modeļus.

Vēl viens būtisks jautājums šajā pētījuma posmā ir: **kāda ir klientu attieksme pret pakalpojumu un pakalpojuma sniedzējiem?** Gandrīz visās intervijās sievietes vērtēja pakalpojumu kā ļoti nozīmīgu atbalstu krīzes situācijā, kurā beidzot sajutušās uzklusītas un sadzirdētas. Viņas ir priecīgas, ka šāds pakalpojums ir pieejams, tāpēc vairumam klientu attieksme pret pakalpojumu bija pozitīva, vairāk uzsverot tieši ieguvumus no pakalpojuma lietošanas, lai arī, runājot par konkrētām pakalpojuma detaļām, sievietes varēja būt kritiskas, norādot vēlamos uzlabojumus.

Pastāv specifiska klientu grupa, kura pakalpojumu lieto, tomēr tas viņiem nav nepieciešams un visdrīzāk no tā nebūs plānotā efekta. Tās ir sievietes, kuras sociālie darbinieki piespiež izmantot pakalpojumu, draudot ar bērnu atņemšanu, ja vardarbīgā situācija ģimenē netiks atrisināta. Pētījumā tika intervēta sieviete, kura nesaprata, kāpēc viņa atrodas krīzes centrā, jo nevēlējās atzīt, ka tiek pakļauta vardarbībai, lai arī, paskatoties uz viņu, tas bija ļoti labi redzams. Šī sieviete arī bija neapmierināta ar situāciju un pakalpojuma saņemšanu, jo uzskatīja, ka tas viņai nav vajadzīgs. Lai arī kopumā savu pieredzi krīzes centrā viņa raksturoja kā pozitīvu, tomēr tas neradīja viņai pozitīvu attieksmi pret notiekošo. Tāds gan bija tikai viens pētījumā identificētais

gadījums, tomēr krīzes centra sociālie darbinieki atzīst - reizēm šādas situācijas gadās, kad pašvaldības sociālie darbinieki piespiež sievietes rehabilitēties.

Pētījumā veikto interviju skaits ar pakalpojuma lietotājām nav pietiekams, lai tās varētu sadalīt kādās mazākās apakšgrupās, lai arī atsevišķi gadījumi liecina, ka var būt specifiskas pakalpojuma lietotājas, kam pakalpojuma pieredze ir atšķirīga. Turpmākā analīze veidota, dalot sievietes divās grupās: (1) tās, kuras pakalpojumu izmantoja dzīvesvietā un (2) tās, kuras pakalpojumu izmantoja krīzes centrā.

6. Klientu skatījums uz rehabilitācijas pakalpojuma lietošanas pieredzi

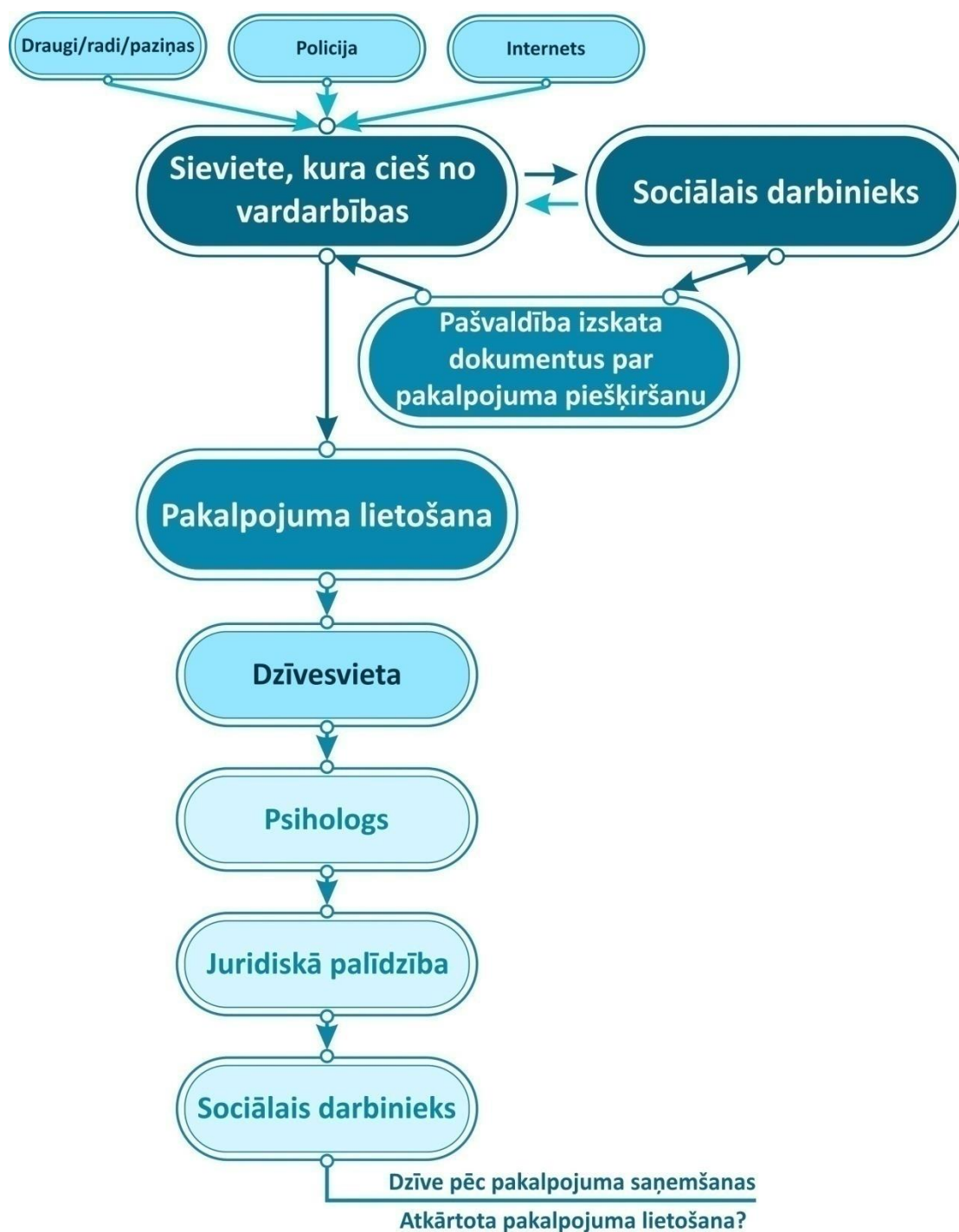
Pakalpojuma lietotājas par savu pakalpojuma lietošanas maršrutu reti domā konceptuāli un daļā gadījumu atsakās to zīmēt, jo uzskata, ka nespēj to attēlot adekvāti. Nevēlēšanās zīmēt var atspoguļot arī nezināšanu un izpratnes trūkumu par kopīgo pieejamo pakalpojumu klāstu un pakalpojuma niansēm. Pētnieces uzskata, ka pakalpojumu sniedzēju starpinstitucionālā sadrumstalotība un vienotas informācijas neesamība visām mērķauditorijām (daudzajiem pakalpojuma sniedzējiem, pakalpojuma saņēmējiem, ģimenes locekļiem, darba kolēģiem) var radīt apjukumu pakalpojuma lietotājiem.

Lai arī daļa sieviešu atsakās savu pieredzi zīmēt, tomēr viņu pakalpojuma lietošanas maršrutu iespējams rekonstruēt atbilstoši viņu stāstījumam par pakalpojuma saņemšanas pieredzi. Pakalpojuma saņemšanas maršruta struktūra atšķiras cilvēkiem, kuri pakalpojumu izmanto savā dzīvesvietā, un tiem, kuri pakalpojumu izmanto krīzes centrā. Lielākā daļa no maršruta posmiem ir līdzīga, lai arī šie posmi sievietes maršrutā var atrasties atšķirīgās vietās, skatoties uz laika ass. Sievietes savu pakalpojuma maršrutu raksturo, pievienojot papildus posmus, salīdzinot ar likumā noteikto. Papildus posmi ir informācijas iegūšana par pakalpojumu pirms tā lietošanas un dzīve pēc rehabilitācijas. No sociāla dizaina procesa, tas, ka klienta maršruts ir garāks, ir būtiski, jo ļauj pamanīt, ka pakalpojuma saņemšana ir individuāla pieredze, ko ietekmē cilvēku dzīves notikumi. Līdz ar to būtiska kļūst klientes pakalpojuma saņemšanas pieredze saiknē ar viņas dzīvi. Tāpēc pakalpojuma sniedzējiem vērtīga ir klientu atgriezeniskā saite par pakalpojumu un klientu komentāri. Tomēr pašlaik klientu pieredze un informācija par viņa dzīvi pēc pakalpojuma tiek apkopota un uzziņāta tikai netiešā veidā, nejauši pakalpojuma sniedzējiem iegūstot informāciju par klientu tālāko dzīvi.

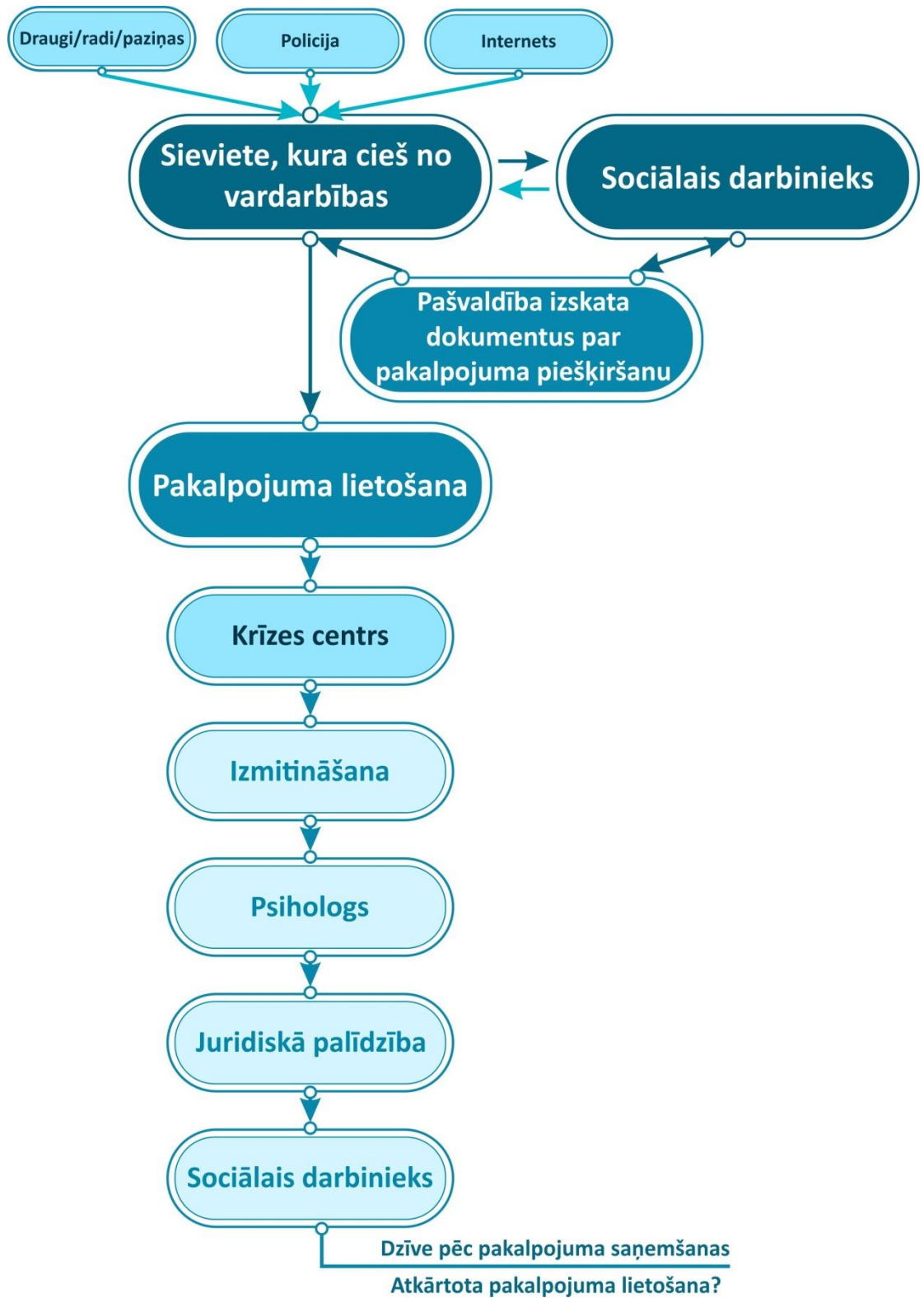
Sievietes rehabilitācijas pakalpojumu skata kontekstā ar citiem notikumiem savā dzīvē. Būtiski saprast, ka valsts piedāvātais rehabilitācijas pakalpojums viņām ir tikai viens no vardarbības risināšanas rīkiem, ko lietot krīzes situācijā. Paralēli var tikt risināti jautājumi ar bāriņtiesu, policiju, tiesu. Garie tiesas procesi, kuri risinās paralēli rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai vai jau pēc pakalpojuma saņemšanas, rada sievietēm jaunas traumas un uzplēš vecās rētas, jo atkal nākas saskarties ar varmākām. Līdz ar to ne visas sievietes uzskata, ka pakalpojums veiksmīgi iekļaujas kopējā attiecību risināšanas procesā, viņas vēlas saņemt atbalstu visā tiesas procesā. Tas arī nosaka sieviešu emocionālo attieksmi pret pakalpojumu - no vienas puses pakalpojuma saņemšana raksturota kā pozitīva pieredze, no otras puses sievietes vēlētos to saņemt plašākā apjomā un ilgumā.

Tā kā sieviešu dzīves ir atšķirīgas, tad dažādas ir arī viņu gaidas un pakalpojuma lietošanas pieredze, kas apgrūtina vienotas vizuālas shēmas izveidi. Piemēram, ir sievietes, kuras izmanto tikai jurista konsultācijas, jo dzīvo tālu no pakalpojuma sniedzēja. Citas uzsāk pakalpojumu lietot un tad pārceļas, citas lieto tikai psihologa pakalpojumu. Tāpēc arī, izvēloties viena veida pakalpojumu, individuālais pakalpojuma saņemšanas ceļš būs atšķirīgs. Pakalpojuma saņemšanas ceļš atšķiras arī pakalpojumam dzīvesvietā un krīzes centrā, jo iekļauj dažādus elementus. Lielākās atšķirības ir pakalpojuma saņemšanas saturs un ilgums, kurā sieviete var saņemt pakalpojumu. Pakalpojumu saņemšanas vizuālās shēmas attēlotas 4. un 5. attēlā. Visas pakalpojuma maršruta variācijas nav iekļaujamas raksturojumā, tāpēc nākamajās nodaļās raksturoti tiks pakalpojuma saņemšanas posmi un elementi, ko katra sieviete var lietot dažādos veidos un kombinēt dažādos veidos. Pie katra no maršruta elementiem raksturotas arī emocionālās attieksmes un sajūtas.

4. attēls - Pakalpojuma saņemšana dzīvesvietā – saņēmēju skatījums



5. attēls - Pakalpojuma saņemšana krīzes centrā - saņēmēju skatījums



6.1. Informācijas iegūšana par pakalpojumu

Informācijas iegūšana par pakalpojuma saņemšanas iespēju būtiski neatšķiras no tā, vai pakalpojums lietots krīzes centrā vai dzīvesvietā. Par pakalpojumu klientes uzzināja no:

- Sociālā darbinieka;
- Draugiem, paziņām vai radniekiem;
- Policijas;
- Interneta.

Šīs apakšnodaļas turpinājumā raksturots katrs no informācijas sniegšanas avotiem.

Visbiežāk intervijās kā informācijas sniedzējs par rehabilitācijas pakalpojumu minēts **sociālais darbinieks**, kurš, uzzinot, ka ģimenē sieviete cieš no vardarbības, piedāvājis pakalpojumu, lai palīdzētu risināt šo situāciju. Vairumā gadījumu sociālā darbinieka sniegtā informācija pakalpojuma lietotājam bijusi pietiekama, skaidra un viegli saprotama, tāpēc sievietes uzskata, ka informēšanas procesā vai saturā izmaiņas nav nepieciešamas. Dažos gadījumos pakalpojuma lietotājas norāda, ka sociālais darbinieks rādījis krīzes centru mājaslapas un ļāvis izvēlēties sev vēlamāko krīzes centra variantu. Klientes šo izvēles iespēju skata kā būtisku aspektu, jo tādā veidā tiek spēcīnāta sievietes rīcībspēja un radīta sajūta, ka sieviete un viņas viedoklis tiek respektēts.

Lai arī vairumā gadījumu informantes bija apmierinātas ar veidu, kā viņām sniegta informācija, vismaz divos gadījumos konstatēts, ka sociālā darbinieka sniegtā informācija bijusi nepilnīga un/vai maldinoša. Vienā gadījumā, lai arī sieviete izmantojusi pakalpojumu, viņa noliedza, ka cieš no vardarbības, tomēr sociālais darbinieks vēlējies, lai sieviete pakalpojumu izmanto. Jautājot par informāciju, ko ieguvusi pirms pakalpojuma uzsākšanas, sieviete intervijā skaidro, ka viņai ticis apgalvots, ka krīzes centrā varēs atpūsties un peldēties, bet realitātē situācija bija savādāka – ir jāstrādā, pašai jāpieskata savi bērni, un viņa vēlējās pakalpojuma saņemšanu pārtraukt. Nepareizas informācijas sniegšana, kā rezultātā klientu gaidas nesakrīt ar krīzes centra realitāti, var radīt dažādas emocijas pakalpojuma lietotājam, arī spēcīgu pretreakciju vai dusmas.

Nu, man patiktu, ja teiktu patiesību, nevis muldētu, ka te būs baseins un izklaide. Nu, bērniem jau būs, bet es arī gribu. (1. pakalpojuma lietotāja)

Šāda nepareiza, neprecīzas informācijas sniegšana var liecināt, ka atsevišķos gadījumos apzināti tiek sniegta maldinoša informācija, cerot, ka krīzes centrā situācija tiks izskaidrota vai sociālajam darbiniekam pašam ir nepilnīga izpratne par pakalpojuma saturu un mērķi vai arī pakalpojuma lietotāja bija stāvoklī, kad neatcerējās notikušo. Ja informēšanas nepilnības ir saistītas ar sociālā darbinieka profesionalitātes trūkumu, tad nepieciešams sociālos darbiniekus par šo jautājumu izglītot, ņemot vērā, ka darbu uzsāk jauni sociāli darbinieki, kam var nebūt pietiekoši informācijas par šo sociālo pakalpojumu.

Nu, tā sīkumos man neko nestāstīja, bet saka, ka var atbraukt, arī piestrādās psihologs un bērnam harmonija, jo te daba apkārt un viss tāds smuks. Te ir skaisti, pati esmu no Preiļu rajona. (2. pakalpojuma lietotāja)

No sociālā dizaina viedokļa, lai sociālajam darbiniekam ir vieglāk strādāt, svarīgi ir izstrādāt kārtību, kurā norādīts kā un kāds informācijas saturs/daudzums šim darbiniekam ir

jāsniedz cietušajai sievietei par pakalpojumu un citām atbalsta iespējām. Lai sieviete saprastu kopējo pakalpojuma darbību, vērtīgi viņām piešķirt arī pakalpojuma kopējo shēmu. Tā var būt līdzīga pētījumā veidotajai. Pakalpojuma sākumā sievietei ir svarīgi saņemt pakalpojuma maršrutu un kopīgi ar sociālo darbinieku apspriest visus soļus, iespējamās blaknes un sasniedzamos rezultātus. Tas ir rīks gan sociālam darbiniekam, gan krīzes centram, gan citām iesaistītajām pusēm, gan pašai pakalpojuma saņēmējai. Šādas shēmas saņemšana un izrunāšana ļautu sievietēm saprast, kurā no pakalpojuma lietošanas posmiem viņa atrodas, un sekot līdzi. Labi dizainēta vienota informācija var kalpot arī kā izglītojošs materiāls jauniem un esošajiem sociālajiem darbiniekiem un citiem pakalpojuma sniedzējiem.

Vairākos gadījumos klientes norāda, ka par pakalpojumu uzzinājušas no **draugiem, paziņām vai sev tuviem cilvēkiem**, kuri par pakalpojumu zināja vai ir saistīti ar sociālās palīdzības nodrošināšanu. B. Ābele, A. Žabicka un J. Stakle ziņojumā "Sociālā dizaina perspektīva" (2017) norāda, ka bieži vien vardarbības situācijā ir nejauši iesaistīti sievietei tuvi cilvēki vai arī tie ir uzticības personas – atbalsta sniedzēji un padoma devēji.³⁴ Tomēr atbalstu tuvinieki sniegt nevar, ja sieviete vardarbību no apkārtējiem slēpj.

Būtiski, ka visos gadījumos informētājas ir sievietes, tātad tas ir jautājums, kurš tiek apspriests sieviešu vidū. Vairākos gadījumos sievietes uzzinājušas par pakalpojumu no draudzenēm, kuras bija pakalpojumu lietojušas, un arī pašas bija informējušas kaimiņienes, paziņas vai draudzenes par pakalpojuma saņemšanas iespējām. Tātad pakalpojuma lietotājas, stāstot par savu pieredzi, kļūst par informācijas avotiem. Vairākos gadījumos, ja par pakalpojumu informējusi cilvēkam zināma persona, sniegtā informācija bija neliela, bieži nosaucot tikai šādu iespēju, bet tas bija pamudinājums meklēt vairāk informāciju internetā un pieņemt lēmumu par pakalpojuma lietošanu.

Tad es sāku runāt ar vienu no savām tuvākajām draudzenēm, un viņu vīrs klapēja ar putekļu sūcēja šļauku. Nu, un viņa man teica – aizej, parunājies ar „Martu”. Nu, un tad, kad sāc runāt, jo no ārpuses esam skaistā ģimene, un tad atzīsti to, ka nav labi. (3. pakalpojuma lietotāja)

Man mamma strādā sociālajā jomā. Viņa strādā sakarā ar visādiem pansionātiem Zemgales nodaļā. Viņa bija eksperts. Tā kā viņa strādā ar dažādiem cilvēkiem, viņa zināja arī par šo centru, un, tā kā viņa redzēja, kāda man ir situācija ģimenē, viņa teica – nu, aizej, parunājies. Nu, jā, tā arī es uzzināju. Paskatījos tos kontaktus, sazvanījāties, aizgāju. Pati nemeklēju, man vienkārši pateica no malas. (5. pakalpojuma lietotāja)

Vienā gadījumā sieviete ieguvusi informāciju no **draudzenes** un tad to papildinājusi, aizejot uz NVO, kur viņai bijusi saruna ar sociālo darbinieci un arī iedoti **informatīvie materiāli**, ar kuriem iepazīstoties, sieviete atpazinusi sevi un uzsākusi rehabilitācijas

³⁴ Ābele, B., Žabicka A. un Stakle J. (2017) Ziņojums „Sociālā dizaina perspektīva”, pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/dizaina-izpete-12-15_1.pdf - 51. lpp.

pakalpojumu. Respektīvi, informācijas avoti var tikt kombinēti lēmuma pieņemšanas procesā.

Un tad viņa man iedeva bukletus un savu vizītkarti un teica, ka, ja tev jautājumi, uzzvani. Bet tavai zināšanai – tev pienākas palīdzība no mums. Tas lielākais trakums man notika ar to bukletīņu, jo attaisīju vaļā, jo nebiju dzirdējusi tādus vārdus – emocionālā vardarbība un terors – un es atvēru un lasīju definīciju, un katrs punkts bija par mani. Tā ir mana dzīve pašreiz, nu, elegants, pieklājīgs, sabiedrībā patīkams vīrietis, tas viss bija par mani. (3. pakalpojuma lietotāja)

Divos gadījumos pakalpojuma lietotājas bija meklējušas informāciju **internetā** par vardarbību un netišām atraduši informāciju par centru „Marta”, kas sniedz atbalstu vardarbības novēršanai.

„Martas” centru zināju agrāk, es jau biju internetā pētījusi viņu resursus un pakalpojumus. Man jau bija plāniņš, ja es aizeju, pie kā es vērsos, kur meklēju palīdzību. Jo es sapratu, ka viena galā netiktu, jo jau visas vasaras garumā mums bija nepatīkšanas. (11. pakalpojuma lietotāja)

Nejauši, meklējot informāciju par palīdzību vardarbības novēršanai, par pakalpojumu uzzināja arī NVO „Skalbes” klientes. Tātad informācijas meklēšana internetā sievieti nejauši var novirzīt pie konkrēta pakalpojuma sniedzēja, neatkarīgi no tā, kādu pakalpojuma veidu tas nodrošina.

Vairākās intervijās sievietes atzina, ka informāciju par iespēju saņemt pakalpojumu ieguvušas no **polīcijas darbinieka**. Sadarbība ar policijas darbiniekiem pārsvarā intervijās raksturota negatīvi un radījusi sievietēm, kuras cieš no vardarbības, sajūtu, ka viņas ir neaizsargātas. Vairumam sieviešu intervijās parādījās negatīvi piemēri sadarbībai ar policijas darbiniekiem.

Es pat vairs neatceros, vai nu man par to pateica policija. Nu, laikam jau sociālais darbinieks, jo mums bija daudzas tiesas, kamēr šķīrāmies. Un, tā kā tas bija ļoti traki, tāpēc es paziņoju visiem, kam var. Es sapratu, ka man vajag par visu kliegt, jo viņš mani vienā brīdī nogalinās, bet es ļoti vilos sabiedrībā, esmu ļoti vilusies policijā un likumos. (12. pakalpojuma lietotāja)

Tomēr ir arī pozitīvi piemēri, divos gadījumos tieši policista teiktais un darītais bija motivācija rehabilitācijas pakalpojumu sākt lietot un vardarbīgo situāciju risināt. Vienā gadījumā policiste sazinājās ar informanti vairākkārtīgi, lai uzzinātu vai viņai nav vajadzīgs kāds papildus atbalsts. Tas radījis sievietei drošības un atbalsta sajūtu. Piemērs liecina, ka policijas loma vardarbības novēršanā pret sievieti nav konsekventa. Ir pieejami dažādi sadarbības piemēri, tomēr veiksmīgai sadarbībai ir nozīme, lai motivētu sievieti savu dzīvi mainīt.

Neskatoties uz to, ka informantes raksturoja informācijas saņemšanas procesu par pakalpojuma saņemšanu kā atbilstošu un piemērotu, jautājot par iemesliem, kāpēc pakalpojumu citas sievietes izmanto maz, vairums uzskatīja, ka daudzas sievietes nav informētas par pakalpojuma lietošanas iespēju, tāpēc valstij nepieciešams veikt plašāku

informatīvu kampaņu. Intervijās sievietes izteica vēlmi, lai publiski biežāk parādītos papildus informācija par vardarbības rehabilitāciju. Kā vēlamās informācijas sniedzējus sievietes minēja drukātos medijos, piemēram, sieviešu žurnālus „Leva”, „Levas stāsti” vai „Annas psiholoģija”, elektroniskos ziņu avotus (“Delfi”, “Apollo”, “Facebook”, “Odnaklasniki”), televīziju vai radio, kur biežāk vajadzētu runāt par situācijām, kad ģimene saskaras ar vardarbību, kā arī, kur meklēt palīdzību krīzes situācijā.

Informācijas sniegšana par rehabilitācijas pakalpojumu drukātajos medijos nerasniegs trūcīgāko sieviešu grupu, kas nevar atļauties iegādāties žurnālus vai avīzes. Savukārt, izmantojot elektroniskos medijos, informācija nerasniegs vecāko sieviešu grupu, kas nelieto elektroniskos ziņu avotus, kā arī sievietes, kurām nav iespēja tos lietot. Vienā gadījumā informante atzina, ka viņai krīzes situācijā būtu pieejama tikai informācija, kas izvietota veikalā vai aptiekā, jo vīrs nav ļāvis lietot ne internetu, ne telefonu.

Nē, es baidītos, jo man tajā laikā nebija ne telefona, ne datora sava, tikai viņam bija. Es baidītos meklēt, ja nu viņš uziet. Man nebija komunikācija ne ar vecākiem, ne ar ko. Viņš neļāva, jo viņš slēpās un negribēja, lai viņu atrod. Arī bija pilnīgi pret, un par to bieži strīdējāmies. (4. pakalpojuma lietotāja)

Svarīgs ir arī vēlamās informācijas veids. Vairākas sievietes norāda, ka būtiski, lai publiski ir pieejams darbības plāns pa soļiem, lai sieviete skaidri zina, kur un kādu palīdzību ir tiesīga saņemt, jo, ciešot no vardarbības, sieviete var atrasties stāvoklī, kad pati atrast informāciju nav spējīga. Citas norāda, ka informācijai jābūt ietvertai dzīvesstāstos, jo tas ļauj sievietēm identificēt un sasaistīt piedāvāto palīdzību ar savu dzīvi. Svarīgi, lai informācijas kanāli, informācijas veids un valoda tiktu pielāgota dažādu sieviešu vajadzībām. Ņemot vērā augsto krievvalodīgo sieviešu skaitu Latvijā, būtiski, lai informācija par pakalpojumu ir pieejama arī krievu valodā. Tāpat nepieciešams atrast veidus, kā neuzkrītoši informēt sievietes par pakalpojuma esamību, izvietojot informāciju par pakalpojumu pie ģimenes ārsta, aptiekās vai sieviešu higiēnas precēm.

6.2. Pakalpojuma lietošana

Pašlaik rehabilitācijai no vardarbības cietušām pilngadīgām personām tiek nodrošināti divi pakalpojuma veidi: **dzīvesvietā** un **krīzes centrā**. Atkarībā no izvēlēta pakalpojuma veida atšķiras pakalpojuma saņemšanas maršruts, kuru attēlojumus var aplūkot 4. un 5. attēlā.

Pakalpojuma lietošana ir cieši saistīta ar pakalpojuma pieejamību. Kad sievietēm jautāja, vai pakalpojums viņām bijis ērti pieejams, tad lielais vairums atzina, ka pakalpojuma sniedzēji iespēju robežās ļāvuši viņām **izvēlēties piemērotāko laiku** un **pakalpojuma sniedzēju**, tāpat bijusi iespēja izvēlēties arī **sev ērtāko vietu**. Vairākos gadījumos sievietes norādīja, ka šim pakalpojumam nav jābūt ērtam, bet lietderīgam, līdz ar to darbojas citi vērtēšanas kritēriji.

Tomēr metodoloģiski šo aspektu izvērtēt nav korekti, jo visas intervētās personas ir pakalpojuma lietotājas, tāpat pakalpojums viņām bija pieejams, un viņas par to zināja. No

četrām intervijām, kuras veiktas ar pakalpojuma lietotājām no NVO „Skalbes”, trīs sievietes bija informētas arī par centra „Marta” pakalpojumiem, bet nezināja, ka tos finansē arī valsts. Viena informante nezināja par citiem centriem, kur var saņemt atbalstu vardarbībā cietušas personas, un vēlējās uzzināt par valsts programmu vairāk, lai ieteiktu savai draudzenei.

Lai jautājumu par pakalpojuma pieejamību noskaidrotu, nepieciešams apzināt cilvēku viedokli, kuri pakalpojumu nevarēja lietot, jo tas viņiem nebija pieejams vai arī viņi to pārtrauca. Pētījumā veiktas 3 intervijas ar informantēm, kuras pakalpojumu neizmantoja sākotnēji plānotajā apmērā, un vienā gadījumā iemesls bija pieejamība. Tomēr šādus informantus atrast ir grūti, un tas nav iespējams, izmantojot pakalpojuma sniedzējus kā informantu kontaktu sniedzējus. Būtiski, ka pakalpojuma nelietošana ne vienmēr būs saistīta ar tā pieejamību. Dažā gadījumā pakalpojuma nelietošana var būt saistīta arī ar citiem aspektiem - nevēlēšanos pakalpojumu lietot un neticību, ka pakalpojums dos kādus rezultātus.

Lai arī visos Latvijas reģionos ir **pieejami krīzes centri un pakalpojumu nodrošina arī pašvaldībās**, tomēr vairāki pakalpojuma lietotāji uzskata, ka pakalpojums nav vienlīdz pieejams visā Latvijas teritorijā. To apliecina kādas laukos dzīvojošas centra „Marta” klientes pieredze. Viņa skaidro, ka izvēlējusies šo pakalpojumu, lai varētu izmantot jurista palīdzību, jo uz psihologa pakalpojumiem nav varējusi izbraukāt darba un lielā attāluma dēļ, bet savā pašvaldībā pakalpojumu saņemt negribēja, jo māte ir sociālā darbiniece. Viņa uzskata, ka labi būtu, ja psihologa pakalpojumus viņa varētu izmantot caur lietotni “Skype”. Esošais pakalpojuma dizains to neaizliedz. Tomēr tā kā nav norādīts, ka tas ir atļauts, pakalpojuma sniedzēji to traktē kā aizliegumu. Šajā gadījumā pakalpojums attālināti varētu tikt sniegts divos veidos – (1) sieviete var lietot pakalpojumu mājās, ja viņai tehnoloģijas ir pieejamas un to ļauj situācija mājās vai (2) pašvaldībā ir pieejama telpa, kur šādu attālinātu konsultāciju sieviete var netraucēti saņemt, gadījumā, ja viņai nav pieejama nepieciešamā tehnika mājās vai to neļauj situācija. Vēlamo pakalpojuma lietošanas formu var izvēlēties kliente.

Par ierobežotu pakalpojuma pieejamību lauku teritorijās netieši var liecināt arī krīzes centru pārstāvju apgalvojumi, ka daļai sieviešu pēc izešanas no krīzes centra nav pieejams psihologs, jo ne visur šādi speciālisti ir, īpaši laukos. Tātad saņemt psihologa pakalpojumu dzīvesvietā tur nav reāli. Ne vienmēr risinājums būs tehnoloģiju lietošana un “Skype” konsultācijas, jo tam nepieciešami resursi (internets, dators), kuru sievietei var nebūt. Tomēr šāda pakalpojuma paplašināšana var veicināt pieejamību daļai sieviešu, kurām tehnoloģijas ir pieejamas, padarot pakalpojuma saņemšanu elastīgāku.

Pakalpojuma veida izvēle ir saistīta ar pieejamo informāciju, ģimenes situāciju vai specifiskām vajadzībām. Sievietes izvēlas izmantot pakalpojumus, par kuriem ir informētas un ko iesaka zināmi cilvēki. Ja viņas ir informētas par vienu pakalpojuma veidu, tad to arī izmantos. Tātad informācijas plūsma nosaka ne tikai to, vai sieviete pakalpojumu lieto, bet arī pakalpojuma sniedzēja izvēli.

Pakalpojumu veida izvēli nosaka arī pakalpojuma pieejamība, kas aplūkota jau iepriekš. Tomēr bez pakalpojuma pieejamības darbojas arī citi izvēles aspekti. Sievietes, kurām nav kur apmesties, izvēlas pakalpojumu izmantot krīzes centrā. Cilvēki, kuri strādā un kuriem ir, kur apmesties, izvēlas izmantot pakalpojumu savā dzīvesvietā, un iemesls šai

izvēlei ir arī bērnu labsajūta un nepieciešamība apmeklēt skolu. Sievietes, kuras var apmesties pie radiem, draugiem vai paziņām vai palikt savā dzīvesvietā, drīzāk izvēlas pakalpojumu saņemt dzīvesvietā. Krīzes centra izvēle vai pakalpojuma lietošana dzīvesvietā atkarīga arī no varmākas uzvedības. Tās sievietes, kurām ir nepieciešams noslēpties, izvēlas krīzes centra pakalpojumus. Ja vajadzīgs specifisks pakalpojums, piemēram, jurista konsultācijas, tad izvēlas to pakalpojuma sniedzēju, kurš šādu pakalpojumu nodrošina.

Intervijās valsts apmaksātā **pakalpojuma lietošana aizsākas** ar sarunu pie sociālā darbinieka, kurš uzklausa sievieti, un, ja atzīst, ka viņa ir pakļauta vardarbībai, tad tiek ieteikts rakstīt iesniegumu pašvaldībai. Intervijās atšķiras vieta, kur sociālais darbinieks atrodas – viņš var būt lokalizēts pašvaldībā, krīzes centrā vai NVO.

Mēs sarunājām tikšanos, un tad tur bija tā sociālā darbiniece, kurai es izstāstīju savu situāciju, un viņa arī izvērtēja, vai man ir šī aizsardzība nepieciešama vai nav, vai man ir vardarbība ģimenē vai nav – emocionālā, fiziskā, finansiālā. Un tad izvērtē, cik lielā mērā man ir vajadzīga palīdzība. Un tad es izstāstīju savu situāciju, un viņa uzskatīja, ka, jā, ka viņi man atbalstu sniegs. (5. pakalpojuma lietotāja)

Attiecībā uz šo posmu vairums sieviešu pirmo tikšanos ar pakalpojuma sniedzēju un sarunu ar sociālo darbinieku raksturoja pozitīvi, norādot, ka beidzot sajūtās uzklusītas, saprastas un nav nosodītas. Vienā gadījumā pirmais kontakts ar pakalpojuma sniedzēju nebija veiksmīgs, tad valsts apmaksāta pakalpojuma lietošana netika uzsākta. Vienā gadījumā, kad sieviete tika piespiesta pakalpojumu lietot un aizvesta uz krīzes centru no konflikta vietas, pirmās trīs dienas sieviete pavadīja krīzes centrā raudādama, kamēr samierinājās ar esošo situāciju. Negatīvo emociju iespaidā sieviete atzīst, ka neatceras, kā notika pirmā saruna ar sociālo darbinieku.

Pēc sarunas ar sociālo darbinieku sievietes raksta **iesniegumu**. Tad tas tiek iesniegts pašvaldībai, kura to izskata un apstiprina vai neapstiprina. Sievietes norāda, ka pašvaldībās un krīzes centros, ir izstrādātas iesnieguma sagataves – tajās cilvēkam, kurš cietis no vardarbības, nepieciešams ierakstīt tikai savu vārdu un uzvārdu, un parakstīties. Daļā pašvaldību tas ir iesniegums brīvā formā, tomēr arī šajā gadījumā pakalpojuma lietotāji to vērtē kā vienkāršu procedūru, kas grūtības nerada.

Nu, principā šo iestādi es nezināju, pat nebiju dzirdējusi. Nu, man pirmā dzirdēšana. Mani atveda sociālais darbinieks un palīdzēja arī aizpildīt papīrus, tur jau arī tikai vienu papīri bija jāaizpilda. (2. pakalpojuma lietotāja)

Visos gadījumos sievietes uzskatīja, ka, ja viņām būtu nepieciešams, sociālais darbinieks atbalstu dokumentu aizpildē būtu sniedzis, tomēr atbalsts nebija nepieciešams. Sievietes pašas tika galā ar iesniegumu – arī tās, kuru dzimtā valoda nebija latviešu. Attiecībā uz šo posmu sievietes to skata kā formalitāti, un netiek paustas kādas emocijas, kuras iesnieguma rakstīšana raisījusi.

Tālāk, neatkarīgi no pakalpojuma saņemšanas formas, klienta **iesniegums tiek izskatīts pašvaldībā**, kur viņa lūgums izmantot pakalpojumu vairumā gadījumu tiek apmierināts. Vienīgais neapstiprināšanas iemesls, kas minēts intervijās, ir pakalpojuma

lietošanas apjoma ierobežojumi, proti, gada laikā ir pārsniegts pieļaujamā pakalpojuma apjoms. Ja cilvēks ir krīzes centrā, tad dokumentu kārtošana un izskatīšana ir ātrāka un laikā, kamēr dokumenti tiek kārtoti, pakalpojuma saņēmējs jau var atrasties krīzes centrā, bet nevar saņemt konsultācijas. Šis ir pakalpojuma posms, kurā sievietes darbība ir gaidīšana.

Lai arī MK noteikumi nosaka ātrāku iesnieguma izskatīšanas kārtību, tomēr viena no informantēm kā pakalpojuma trūkumu, lietojot to dzīvesvietā, norādīja, ka pašvaldība iesniegumu var izskatīt 30 dienu laikā. (Pārējās intervijās netika norādīts, ka pakalpojums bija ilgi jāgaida, līdz ar to šis var būt izņēmums.) Gadījums liecina, ka kādu iemeslu dēļ pakalpojuma uzsākšana var aizkavēties un tas sarūgtina sievieti, kurai vajag palīdzību. Ja pašvaldība apstiprina pakalpojuma lietošanas nepieciešamību, tad cilvēks var sazināties ar pakalpojuma sniedzēju un atkarībā no pakalpojuma sniedzēju pieejamības pakalpojums tiek uzsākts 2 nedēļu līdz 2 mēnešu laikā no saziņas, atkarībā no pakalpojuma sniedzēju kapacitātes. Tas liecina, ka cilvēkam var nākties gaidīt arī 3 mēnešus no krīzes situācijas līdz pakalpojuma saņemšanai. Sieviete arī atzīst, ka tad, kad varēja reāli pakalpojumu izmantot, vairs nebija droša, vai tas viņai vēl vajadzīgs. Informantes uzskata, ka palīdzība sievietei, kura cieš no vardarbības, ir vajadzīga nekavējoties.

Tas ir arī lielākais mīnuss, jo tad pieņem lēmumu, un paiet gandrīz mēnesis, tad piesakos uz speciālistu, un tad viņam ir rinda, pie mūsu – gandrīz 2 mēneši. Jā, pie tiem, kur es eju, diemžēl, nu, nē, par laimi, jo ir cilvēki, kas uzskata to par labu, ne tikai es, kas nāk no institūcijām, bet ir savs klientu loks. Tam cilvēkam ir divi mēneši uz priekšu. Tātad – lēmumus mēnesis, tad divi speciālists, nu, tad man jau pa pusei tas pakalpojums jāsāk domāt, vai man to pakalpojumu vajag vai nevajag, nu, bet šajā gadījumā viennozīmīgi vajag. (7. pakalpojuma lietotāja)

Sieviete runā agresīvi un sauc šo situāciju par murgu un norāda, ka tas viņai raisīja lielu satraukumu un dusmas uz valsts institūcijām, jo laikā, kad viņai steidzami vajadzīga palīdzība, tā ir jāgaida.

Tātad pakalpojuma ilga gaidīšana var izraisīt pakalpojuma lietotājā dusmas un ietekmēt attieksmi pret pakalpojumu. Labklājības ministrijas pārstāvji norāda, ka tā nav standarta situācija, parasti iesniegums tiek izskatīts likumā noteiktajā laikā, tomēr šis gadījums liecina, ka šādas situācijas ir iespējamās. Pētnieces uzskata, ka svarīgi ir nodrošināt lēmuma pieņemšanu, likumā noteiktajā termiņā vai arī, ja tas nav iespējams, nodrošināt pakalpojuma sniedzējam iespēju pašam pieņemt lēmumu par dažu, piemēram divu vai trīs konsultāciju sniegšanu cilvēkam, kurš ir akūtā krīzes situācijā, laikā, kamēr pašvaldība izskata viņa pieteikumu. Neatkarīgi no tā, ka pakalpojums personai var nepienākties, svarīgi ir sniegt atbalstu akūtā krīzes situācijā.

Ja pašvaldības lēmums par pakalpojuma sniegšanu bijis labvēlīgs, tad pēc sarunas ar sociālo darbinieku tiek izstrādāta darbības programma, kas ietver arī lēmumu, kādu speciālistu konsultācijas un kādā apjomā klientei piešķir. Šajā posmā sociālais darbinieks kopā ar klienti identificē viņas vajadzības.

Es aizgāju, un tur es satiku sociālo darbinieci. Tā es sāku šo sarunu, (sociālā darbiniece) piedāvāja man programmu, kur bija desmit reizes iespēja izmantot šo

speciālistu palīdzību, un tad to es arī izmantoju. Es izmantoju vienu reizi šo sociālā darbinieka palīdzību, tad man bija jurista pakalpojums vienu reizi, un pārējie – psihologa. (6. pakalpojuma lietotāja)

Ja pakalpojums tiek lietots krīzes centrā, tad to sniedz krīzes centra darbinieki, savukārt ja pakalpojums izvēlēts dzīvesvietā, nākamais solis ir konsultāciju sniedzēja izvēle, ja klients nav jau rakstījis iesniegumu caur pakalpojuma sniedzēju.

Pakalpojuma sniedzēja izvēles racionalitāti klienti raksturo dažādi. Lielākais vairums norāda, ka sociālais darbinieks ir sniedzis pietiekamu informāciju par iespējamiem pakalpojuma variantiem un pakalpojuma sniedzējiem. Vairākos gadījumos klientam piedāvāts izvēlēties no speciālistu saraksta, ar ko pašvaldība sadarbojas.

Nu, mums vēl piedāvāja Valmieru. Es šo izvēlējos, jo tas ir pie dabas un ir svaigs gaiss. Nu, tā man ieteica. Valmiera ir vairāk pilsēta, vairāk skaļuma, te ir putniņi. (2. pakalpojuma lietotāja)

Ja informāciju par rehabilitācijas pakalpojuma pieejamību sniedzis pazīstams cilvēks, tad pakalpojuma sniedzēja izvēli nosaka uzticēšanās konkrētajam cilvēkam un viņa ekspertīzei. Pētījuma dalībnieces pēc ieteikumiem izmantoja centra „Marta” pakalpojumus vai noteikta krīzes centra pakalpojumus. Cilvēki, kuri izvēlējās pakalpojuma lietošanu, balstoties sev zināmu cilvēku ieteikumā, arī atzina, ka bez šī ieteikuma neuzdrošinātos pakalpojumu izmantot, jo sociālajos pakalpojumos neorientējas. Citu cilvēku ieteikumi rada drošības sajūtu un pārliecību, ka viņiem atbalsts tiks sniegts.

Atsevišķi klienti norādīja arī uz racionāliem iemesliem noteikta pakalpojuma formas un sniedzēja izvēlei. Vairākiem informantiem bija vajadzīga juridiska palīdzība, ko piedāvāja konkrētais pakalpojuma sniedzējs – intervijās biežāk minētais ir centrs „Marta”.

Daļa izvēlējās pakalpojuma sniedzēju, kas ir tuvāk viņa darba vai dzīvesvietai. Proti, šajā gadījumā būtisks arguments bija attālums un piekļūšanas ērtums. Citi vēlējās, lai pakalpojuma sniedzējs ir tālāk no mājām, lai justos drošībā.

Nē, sākumā es no vīra pie mammas aizbēgu. Es paliku pie mammas un tad braucu uz krīzes centru. Man tas krīzes centrs bija vajadzīgs drošībai. Viņš arī zināja, kur mana mamma dzīvoja, un tāpēc devos uz krīzes centru. (4. pakalpojuma lietotāja)

Vienā gadījumā pakalpojuma sniedzēju izvēlējās laukos, lai bērniem, kas pakalpojumu izmantoja kopā ar sievieti, tiktu nodrošināta vide, kas atbilst vecāku priekšstatiem par bērniem labāku risinājumu. Tas liecina, ka racionalitātes pakalpojuma izvēlei ir atšķirīgas, nav iespējams atrast vienotu racionalitāti, kas noteiktu pakalpojuma sniedzēja izvēli. Līdz ar to būtiski saglabāt pakalpojuma sniedzēju dažādību.

Klienti nenosauc, kādas emocijas pakalpojuma sniedzēja izvēle radījusi, vairāk runājot par emocionālām vajadzībām pēc sajūtas, ka esi drošībā un uzklaušs.

Pakalpojuma lietošanas pieredze raksturota dažādi gan atkarībā no pakalpojuma lietošanas formas (krīzes centrā vai dzīvesvietā), gan atkarībā no izvēlēta un nepieciešamā

pakalpojuma saturs, gan citiem notikumiem klientes dzīvē. Uzsākot pakalpojuma lietošanu, tiek noteikts arī katra speciālista **konsultāciju apjoms**, kur var būt variācijas atkarībā no cilvēka vajadzībām un pakalpojuma formas.

Krīzes centrā iespējams uzturēties pakalpojuma saņēmējam kopā ar visiem bērniem, ko sievietes skata kā ļoti būtisku nosacījumu, lai vispār šo pakalpojumu lietotu. Vairumā gadījumu nokļūt līdz krīzes centram sievietēm ar bērniem palīdzējis sociālais darbinieks vai viņa nokļuvusi pati. Tajā sievietei sniegta pajumte un viss dzīvei nepieciešamais, ja nav savu resursu, piemēram, apģērba vai bērnu ēdiena. Sākuma posmā krīzes centrā sievietes raksturo kā tādu, kurā viņas iejūtas krīzes centra ikdienā un saprot, kā viss darbojas. Tas ir posms, kurā sievietes ir ļoti emocionālas, jo nesen saskārušās ar krīzes situāciju un vairāk centrējas uz savām sajūtām, ko raisījusi vardarbīgā situācija, nekā pakalpojuma saņemšana.

Krīzes centros rehabilitācijas pakalpojums ietver šādas komponentes: **sociālā darbinieka pakalpojumi, psihologa pakalpojumi, juridiskā palīdzība un izmitināšana**. Ne visos krīzes centros bija pieejama jurista palīdzība, un ne visām sievietēm tā bija nepieciešama. Tāpēc daļā gadījumu tika izmantota tikai sociālā darbinieka un/vai psihologa palīdzība.

Sievietes intervijās neiedziļinājās pakalpojuma saturā un sadarbībā ar katru konkrēto speciālistu, vispārīgi nosaucot veiktās aktivitātes. Ar sociālo darbinieku tiek risināti sadzīves jautājumi, meklēts darbs un dzīvesvieta, apgūtas vecāku prasmes, sastādīts plāns, kā uzlabot savu dzīves kvalitāti. Visās intervijās ar sievietēm, kuras sadarbojās ar krīzes centra sociālo darbinieku, pieredze raksturota ļoti pozitīvi, nosaucot tādas sajūtas kā „labi”, „droši”, „atbalstoši”.

Nu, man ļoti patika, un labi izrunājāties. Nu, man gribējās strādāt un bērnu dabūt dārziņā, nu, man bija daudzas lietas, ko vajadzēja sakārtot, un par to vienojāties. Nu, jā, tas bija labi, ka viss [informante 2 mēnešos atrada darbu, mājokli un bērnam vietu dārziņā] gāja uz priekšu – man to vajadzēja, lai nepadotos. (4. pakalpojuma lietotāja)

Daļā gadījumu krīzes centra **sociālais darbinieks**, salīdzinot ar to, kas ir pieejams pašvaldībā, vērtēts kā pārāks, jo nav skatījies uz klientu nosodoši vai nievājoši. Neviens no klientiem nenorādīja, ka sociālā darbinieka pakalpojuma apjomam vai saturam būtu nepieciešamas izmaiņas.

Nu, ar mums visiem strādā, jo te ir labi cilvēki, pat pašai gribas parunāt, neviens uz tevi šķībi neskatās, nu, kā to dara mūsu sociālie darbinieki. Mājās es aizeju pie sociālā darbinieka, un tad man saka: „Man nav laika, nāciet citreiz”. Bet kad? Kad man vajag trūcīgā statusu, te visu palīdzēja, psihologs ir labs. Man te patīk, jo pret mani labi izturas. Nu, attieksme ir laba un pavāri labi, te viss ir labi, neviens nav augstprātīgs. (1. pakalpojuma lietotāja)

Psihologs krīzes centrā sniedz sievietēm emocionālu atbalstu, ļauj mazināt dusmas, bailes un apjukumu, kā arī motivē sievieti rīkoties un risināt vardarbīgo situāciju. To sievietes vērtē kā ļoti būtisku atbalstu, kas ļauj noticēt saviem spēkiem un pārvarēt krīzes situāciju.

Daudzas sievietes, kuras sadarbojušās ar psihologu krīzes centrā, atzīst, ka jutušās pēc tam atvieglotas un saprastas. Krīzes centros psihologs strādā arī ar bērniem, ko pakalpojuma lietotājas skata kā papildus labumu, kas ļāvis sievietei ar bērniem uzlabot savstarpējās attiecības. Vairākos krīzes centros tikšanās ar psihologu bijušas divas reizes nedēļā, tas ir, aptuveni 8 reizes mēnesī. Vairākas sievietes atzina, ka velētos vēl psihologa konsultācijas, taču bija arī tādas, kuras norādīja, ka esošais konsultāciju skaits bijis pietiekams, lai atrisinātu krīzes situāciju. Tomēr visas uzskatīja, ka arī pašai sievietei jābūt motivētai situāciju risināt – ja viņa pati to nevēlas, psihologs nevar kāda dzīvi mainīt.

Ja tur tiešām ir vardarbība, tad mēnesis jau tur neko neatrisinās. Nu, tad jau viņai būs jāatgriežas un, ja viņa to pati nesaprātīs, ka jāiet prom, tad jau vienalga – mēnesis jau neglābs. (1. pakalpojuma lietotāja)

Juridiskās palīdzības apjoms, kas tiek sniegts krīzes centrā, ir mazs – tas ietver palīdzību iesniegt dokumentus pagaidu aizsardzībai un uzrakstīt šķiršanās prasību pie nosacījuma, ja sieviete pati tam ir gatava un vēlas savu dzīvi kardināli mainīt. Ne visos gadījumos sievietes ir gatavas tādām izmaiņām un līdz ar to jurista konsultācijas var arī neizmantot.

Krīzes centra bijušās klientes nebija kritiskas pret saņemtā pakalpojuma saturu. Tikai vienā gadījumā sieviete norādīja, ka krīzes centrā ar savu bērnu izmitināta kopā ar citu ģimeni vienā istabā, ko skata kā negatīvu pieredzi, jo pēc vardarbīgās situācijas vēlējās būt viena, bet otra ģimene bija skaļa un radīja sievietei trauksmi.

Nu, dažādi cilvēki, bija arī tādi, ar ko nesapratos. Nu, bija tādi - stress un bija grūti, jo viņi bļautījās, un viss pa gaisu. Un tad mani pārcēla uz citu istabiņu. (4. pakalpojuma lietotāja)

Kritiski tiek vērtēts pašlaik pieejamā pakalpojuma apjoms, norādot, ka 30 dienas neļauj sievietei savu situāciju atrisināt, tāpēc velētos atrasties centrā vismaz 2 mēnešus, tomēr esošā kārtība to neļauj vai, precīzāk, ļauj tikai īpašos gadījumos. Pret ideju pagarināt pakalpojuma ilgumu nostājas LM pārstāvji, kuri norāda, ka krīzes centrs nav ērta dzīves vieta, bet mēnesis ir pietiekoši ilgs laiks, lai pašvaldība un cilvēks atrastu patstāvīgu risinājumu. Tas iezīmē pretrunas LM un pakalpojumu lietotāju skatījumā par labāko pakalpojuma garumu. Ministrijas pārstāvji krīzi skata kā īslaicīgu pasākumu, kuru nepieciešams atrisināt mēneša laikā, kamēr sievietēm krīze var būt ilgstoša dzīves situācija, kuras risināšanai vajag ilgāku laika posmu.

Pakalpojuma lietošanas pieredze dzīvesvietā ir nedaudz atšķirīga atkarībā no tā, vai sieviete izvēlas pakalpojumu saņemt pašvaldībā vai NVO. Abos gadījumos sievietes vispirms tiek ar **sociālo darbinieku**, un tas sadarbībā ar sievieti sastāda darbības plānu un palīdz sagatavot dokumentus. Attiecībā uz dokumentu sagatavošanu pakalpojuma lietotāju skatījumi ir dažādi, vairums to nesaskata kā problēmu, bet citi skata kā lieku birokrātiju. Tomēr reāli pakalpojuma saņemšanai nepieciešams uzrakstīt vienu iesniegumu. Pētnieces uzskata, ka šī kārtība ir optimāla un nav nepieciešamība to mainīt.

Es aizgāju uz Martas centru, un tad man pateica, kas man jāraksta, kur man jāraksta. Laikam jau ir pārāk liela birokrātija tad, kad ir sāpes. Tā papīru kārtošana – tas apgrūtina visu un nogurdina lieki. (7. pakalpojuma lietotāja)

Pakalpojuma saņemšanas procesa laikā klientes turpina savu dzīvi ierastajā ritmā un nāk uz **konsultācijām pie speciālista**, lai risinātu sev būtiskos jautājumus. Tad atkarībā no tā, kur pakalpojums tiek saņemts, klientes dodas pakalpojumu saņemt vai nu uz NVO vai arī pašvaldību, kur konkrētais pakalpojuma sniedzējs strādā. Dažās pašvaldībās ir noslēgta vienošanās par sadarbību ar psihologu privātpraksēm, kas nodrošina rehabilitācijas pakalpojumu.

Līdzīgi kā krīzes centrā rehabilitācijas pakalpojums dzīvesvietā var ietvert vairākas komponentes: **sociālā darbinieka, psihologa un jurista konsultācijas** vai tikai kādu no tiem. Katrs klients var izvēlēties sev vēlamās aktivitātes atkarībā no situācijas. Šajā gadījumā klientam maksimāli ir pieejā 23 konsultācijām, tomēr konsultāciju apjomu piešķir pēc vajadzības – sākumā piešķir 10. Ja pakalpojuma sniedzējs uzskata, ka tas nepieciešams, tad sadarbībā ar sociālo darbinieku pakalpojuma apjomu var papildināt par vēl 10 konsultācijām un vēlāk vēl par 3. Interesanti, ka klientes domā, ka juridiskās palīdzības apjoms var būt maksimāli 3 konsultācijas, bet parējās psihologa konsultācijas un sociālā darbinieka konsultācijas. Šāda kārtība nav noteikta un var liecināt vai nu par kļūdainu informācijas interpretāciju vai komunikācijas kļūmi.

Psihologa pakalpojumu saturs un būtība neatšķiras no tiem, kādi tiek saņemti krīzes centros. Pakalpojuma saņēmēji norāda, ka psihologi sniedz psiholoģisku atbalstu un palīdz risināt traumatisko pieredzi, kā arī motivē meklēt risinājumu, lai esošo vardarbīgo situāciju mazinātu arī gadījumos, ja sievietei pašai tas nav vienkārši.

Psiholoģe bija liela malace, un viņa mani dzina uz priekšu un teica – tev nevajag padoties. Viņa teica – ja tu to neizdarīsi līdz galam, būs slikti, tad atkal viss sāksies no gala. Šis atbalsts man bija ļoti svarīgs, jo palīdzēja iet uz priekšu. Nu, un tad maziem soļiem virzies uz priekšu. Es pati tad neko negribēju, man gribējās tikai gulēt un neko nedarīt. Es strādāju un kaut ko darīju, bet man negribējās nekādas tiesas un advokātus. Es gribēju mieru, bet sapratu, ka tā nevaru jautājumu atrisināt. (12. pakalpojuma lietotāja)

Kā lielāko psihologa pakalpojuma trūkumu klientes min nepietiekamo pakalpojuma apjomu, jo daļa uzskata, ka viņām psihologa atbalsts var būt vajadzīgs ilgākā periodā, īpaši, ja uzsākta sarežģīta tiesāšanās, kur norisinās tikšanās ar varmāku, kas atkal un atkal retraumatizē sievieti. Divas sievietes norāda, ka viņas ir pabeigušas rehabilitāciju, bet tagad turpinās tiesas procesi, un viņas atkal izjūt trauksmi un uzskata, ka pakalpojums būtu vajadzīgs atkārtoti, bet būs pieejams tikai pēc gada. Vairākas sievietes savu pieredzi raksturo kā grūtu, jo kārtot savu dzīvi nav vienkārši, tomēr atzīst procesu par efektīvu. Daļa sieviešu vēl vairākus gadus pēc pakalpojuma saņemšanas pašas finansē sev psihologa palīdzību, citas izmanto pēc gada pakalpojumu atkārtoti, lai turpinātu risināt situāciju. Vēl citas radoši kombinē pakalpojumus, kuri pieejami bez maksas, piemēram, divas izmanto pakalpojumus gan centrā „Marta”, gan grupu terapijas NVO „Skalbes”. Vienā no pašvaldībām, pēc pakalpojuma saņemšanas, sievietei vēl ir iespēja izmantot pašvaldības apmaksātus psihologa

pakalpojumus. Tomēr sievietes vēlētos valsts atbalstu ilgākā laika posmā un, lai tas būtu pieejams universāli visās pašvaldībās, neatkarīgi no pašvaldības iespējām.

Sociālā darbinieka pakalpojuma saturs daudz netiek apspriests, tomēr tas daudz neatšķiras no sociālā darbinieka rīcības krīzes centrā - vairumā gadījumu tas ir cilvēks, kurš palīdz pakalpojumu organizēt un administrēt. Sociālā darbinieka konsultācijas intervijās vērtētas kā kvalitatīvas, tomēr detalizēti netiek raksturotas.

Cilvēki, kuri izmanto pakalpojumu dzīvesvietā, daudz vairāk reflektē par **juridisko palīdzību**, ko rehabilitācijas pakalpojums ietver. Vairākos gadījumos izvēli saņemt pakalpojumu dzīvesvietā nosaka tieši nepieciešamība iegūt bezmaksas juridisko atbalstu. Gandrīz visas sievietes, kuras izmanto juridisko palīdzību, to, ka tāda tiek sniegta, vērtē kā labu iespēju, jo atzīst, ka tieši juridisko jautājumu kārtošana sievietēm krīzes situācijā sagādā vislielākās grūtības – īpaši, ja sievietei nav naudas.

Es tieši tajā brīdī biju bezdarbiece, pilnīgi atkarīga no vīra. Tajā laikā es sēdēju mājās, jo bērnam nebija dārziņš vēl. Vienojāmies, ka viņš uztur finansiāli. Un tad, protams, meklēju variantus, kā saņemt palīdzību pēc iespējas lētāk. „Martas” centrā vispār bija bez maksas. (5. pakalpojuma lietotāja)

Rehabilitācijas pakalpojuma ietvaros sievietēm palīdz:

- Iesniegt prasību par pagaidu juridisko palīdzību;
- Sastādīt pieteikumu par šķiršanos;
- Risināt citus juridiskos aspektus atkarībā no sievietes vajadzībām.

Klientes kritiski vērtē juridisko pakalpojumu apjomu un saturu. Sievietes uzskata, ka pašlaik jurists palīdz tikai aizsākt lietas un nevar palīdzēt aizsāktās lietas novest līdz galam. Sievietes vēlētos saņemt juridisko atbalstu, uzsākot kārtot kādu lietu, no sākuma līdz galam, jo pašas jūtas nedrošas un nepārzina juridiskās nianšes. Tāpēc vēlētos juridisko palīdzību lielākā apjomā ar jurista tiesībām pārstāvēt sievieti tiesā.

Vairākas sievietes, kuras bija turīgākas, atzīst, ka viņas pēc centra „Marta” sniegtā juridiskā atbalsta pašas atradušas juristus un maksājušas viņiem, jo bija vajadzība, lai viņas tiktu pārstāvētas tiesā. Divas sievietes nav bijušas apmierinātas ar sniegto juridisko konsultāciju kvalitāti, jo jurists pietiekami specifiski nav pārzinājis viņām interesējošo jautājumu, kas skar saskarsmes tiesības vai īpašuma sadali, laulības šķirot. Tomēr abos gadījumos bija runa par sarežģītu īpašuma sadali, kuru atrisināt nav iespējams dažās konsultācijās.

Divos gadījumos sievietes norādīja, ka viņas izmantojušas tikai psihologa palīdzību, jo viņām bija vajadzīgs labāks jurists, nekā rehabilitācijas pakalpojums var piedāvāt. Tas saistīts ar bijušā dzīvesbiedra jurista izvēli un sievietes mērķi cīnīties par uzturlīdzekļiem, kā arī godīgu īpašuma sadali šķiroties. Vienā gadījumā juridisko palīdzību sieviete varēja atļauties, bet otrā gadījumā juriste, ko atrada sieviete, piekrita strādāt uz nomaksu.

Nu, man pastāstīja par iespējām un tad nebija, ko domāt, jo juridiskā konsultācija man jau bija – es zināju, kas man būs pretī. Tur man vajag labu juristu. Es neuzskatu,

ka pakalpojumā ir tik labi juristi, lai varētu stāvēt pretī (nosauc konkrētu jurista vārdu). (3. pakalpojuma lietotājs)

Viena sieviete savukārt norādīja, ka spēj uzticēties tikai centra „Martas” juristam, jo centrs idejiski atbalsta sievietes. Viņas vīram ir plaši sociālie sakari un daudz naudas - lai cik viņa juristam maksātu, viņas vīrs to var darīt vairāk. Tāpēc viņa neuzticas juristam, kurš strādā neatkarīgi.

Lai arī juridiskā palīdzība intervijās skatīta kā nepietiekama vai vērtēta kritiskāk, tomēr vienlaikus sievietes atzīst, ka tas ir būtisks atbalsta punkts sievietēm, uzsākot atbrīvošanās procesu no vardarbīgās situācijas. Līdz ar to pakalpojumu var uzlabot, palielinot atbalsta apjomu gadījumos, ja tas ir nepieciešams, tomēr arī pašlaik sniegtais atbalsts ir būtisks.

6.3. Pakalpojuma ietekme uz sieviešu dzīvi

Sieviešu skatījums uz to, kā rehabilitācijas **pakalpojums ietekmējis viņu dzīvi**, ir atšķirīgs. Vērtējums mainās atkarībā arī no sievietes motivācijas pakalpojumu izmantot un gatavības savu dzīvi mainīt. Būtiski norādīt, ka pētījumā drīzāk piekrita piedalīties tie cilvēki, kuri bija pieņēmuši lēmumu savu dzīvi mainīt un kuriem tas bija izdevies, vai arī tie, kuri bija pakalpojuma saņemšanas procesā. Vairumā gadījumu informanti norādīja, ka sniegtais rehabilitācijas pakalpojums **uzlabojis viņu dzīves kvalitāti**, veicinājis ticību sev un pārliecību, ka savu dzīvi var mainīt.

„Martas” centrs neapsolīja, ka man viss būs labi, bet radīja ticību, ka var būt arī citādāk. Viņi mani pacēla kā sievieti. Ir skumīgi, ka bērniem tā gadījās, un es arī bērnu dēļ būtu palikusi ģimenē, bet man tas laikam nozīmētu pašnāvību. (3. pakalpojuma lietotāja)

Tāpat jāatzīst, ka visdrīzāk pētījumā piedalīties nepiekrita tie cilvēki, kam dzīvi mainīt neizdevās vai kas nesajuta pakalpojuma ietekmi.

Divas sievietes **izmaiņas** savā dzīvē **vairāk saista pašas ar savu izvēli un apņēmību rīkoties**, ko pakalpojuma saņemšana stiprinājusi, bet tas nav bijis vienīgais izmaiņu veicinātājs.

Vairākas sievietes pakalpojumu izmantoja, lai **mēģinātu uzlabot savstarpējās attiecības ar dzīvesbiedru un bērniem**. Viena sieviete nebija gatava pārtraukt savas attiecības ar vardarbīgo vīru krasī, un arī sievietes dzīvesbiedrs izgāja rehabilitācijas pakalpojumu. Intervijā sieviete norādīja, ka attiecības neplāno saglabāt, bet vēlas tās uzlabot, lai varētu kopīgi audzināt bērnus.

Bija gadījums, kad pakalpojumu izmantot sievietes „pierunāja” sociālais darbinieks. Tad **attieksme pret pakalpojumu** bija **skeptiska**, un to skatīja kā iespēju uzlabot savas attiecības ar bērniem. Bet visdrīzāk to teica, jo baidījās, ka sociālais dienests var atņemt bērnus, un nezināja, kāda ir pētnieka loma šajā procesā. Vienā intervijā sieviete noliedza, ka cieš no vardarbības, lai arī vizuāli pierādījumi pa to liecināja. Viņa plānoja tuvākajā laikā

atgriezies pie dzīvesbiedra. Tas liecina, ka šajā gadījumā rehabilitācijas pakalpojumi ir tikai atelpa sievietes vardarbīgajā ikdienā. Tomēr, ja cilvēks neko citu nav redzējis un uzskata vardarbību par normu, tad neskata to kā traumu. Šajā gadījumā būtiski radīt cilvēkam cita veida pieredzi.

Pētījumā piedalījās vismaz pieci cilvēki, kuri **rehabilitācijas pakalpojumu bija izmantojuši vairākas reizes**, kamēr pilnībā nolēmuši savu dzīvi mainīt vai tika galā ar jau iegūto traumatisko pieredzi. Tātad daļai cilvēku vardarbīgo attiecību pārtraukšana vai traumas risināšanai var būt nepieciešams ilgstošāks laiks. Līdz ar to esošais pakalpojuma apjoms ir nepietiekams. Par pakalpojuma nepietiekamo apjomu var liecināt arī salīdzinoši lielais skaits cilvēku, kuri izvēlas pakalpojumu izmantot atkārtoti.

Vairākas sievietes pēc pakalpojuma pašas sev turpināja apmaksāt psihologa un jurista pakalpojumus, lai turpinātu strādāt ar sevi. Tomēr ne visas to var atļauties, un ne visas to vēlas.

6.4. Pakalpojuma kritiskie punkti no klienta lietotāja skatu punkta

Lai identificētu pakalpojuma aktivitāšu un emociju savstarpējo mijiedarbi un pakalpojuma kritiskos punktus, 3. tabulā apkopotas pakalpojuma saņemšanas aktivitātes un emocijas katrā pakalpojuma saņemšanas posmā.

3.tabula – klientu aktivitātes un ar tām saistītās emocijas

Sievietes darbība	Veicamā aktivitāte	Emocijas
1.solis ³⁵ - informācijas iegūšana.	Mērķtiecīga informācijas meklēšana vai nejauša informācijas iegūšana par iespējamo pakalpojumu, izmantojot dažādus informācijas avotus. Tas, kādā veidā informācija tiek pasniegta, ietekmē, vai sieviete pēc informācijas iegūšanas pakalpojumu vēlēšies lietot.	Sievieti šajā posmā var raksturot kā emocionālu un apjukušu. Ja informācija par pakalpojumu sniegta korekti, tās iegūšana neraisa būtiskas emocijas. Ja informācija sniegta nepareiza vai maldinoša, tas vēlāk var radīt sievietē dusmas un nevēlēšanos sadarboties, jo pakalpojums neatbilst viņas gaidām.
2.solis - saruna ar sociālo darbinieku vai pakalpojuma sniedzēju.	Sieviete satiekas ar pašvaldības, krīzes centra vai NVO sociālo darbinieku, kā rezultātā tiek veikta pirmā intervija un sieviete motivēta rakstīt un uzraksta iesniegumu.	Pārsvarā raksturota kā pozitīva pieredze, kurā sieviete tiek uzklausi un saņem atbalstu, un tas viņai liek justies labāk. Negatīvas emocijas - dusmas un neizpratne rodas, ja sieviete tiek piespiesta saņemt pakalpojumu.
3.solis – pašvaldības lēmuma gaidīšana.	Sieviete gaida, kamēr pašvaldība pieņem lēmumu par pakalpojuma sniegšanu.	Ja lēmums tiek pieņemts savlaicīgi, tad neraisa būtiskas emocijas. Ja lēmuma pieņemšanu nākas gaidīt

³⁵ Šis solis var izpalikt tām sievietēm, kuras uzzina par pakalpojumu no sociālā darbinieka.

		ilgāku laiku, tas rada dusmas un agresiju, sajūtu, ka nevienam neesi vajadzīgs.
4.solis³⁶ – pakalpojuma saņemšanas uzsākšana.	Sieviete pieņem lēmumu, kādu pakalpojumu vēlas saņemt, izvēli nosaka: zināšanas par pakalpojuma veidiem; pakalpojuma pieejamība; pakalpojuma saņemšanas ērtība u.c.	Ja sievietes viedoklis pakalpojuma izvēles laikā tiek ņemts vērā, viņa vērtē to kā pozitīvu un cieņas pilnu pieredzi, kas nav radījis negatīvas emocijas. Ja sievietei nepieciešamais pakalpojums ir pieejams, tad viņa sajūt atbalstu un palīdzību. Ja pakalpojums nav pieejams vai otrādi viņai tiek uzspiests, tad sieviete ir satraukta un dūsmīga, jo nezina kā situāciju risināt, jūtas neaizsargāta.
5.solis – pakalpojuma saņemšana.	Sadarbība ar psihologu, kurš sniedz emocionālu atbalstu; Sadarbība ar sociālo darbinieku, kurš palīdz risināt sociālos jautājumus; Sadarbība ar juristu, kurš palīdz risināt juridiskus jautājumus. Sadarbību ar klienti un speciālistiem vienam ar otru koordinē sociālais darbinieks.	Pārsvarā vērtēts kā labs un patīkams process, kas ļauj labāk risināt krīzes situāciju. Ja sadarbība neveidojas vai netiek apmierinātas pakalpojuma lietotājas gaidas, tad var rasties dusmas un nevēlēšanās sadarboties, tiek meklēti citi risinājumi.
6.solis – pakalpojuma beigas.	Pakalpojuma sniedzējs pašvaldības sociālajam darbiniekam, pakalpojumam beidzoties, uzraksta atzinumu, par ko sievietes intervijās nerunā. Viņas vairāk runā par dzīvi pēc pakalpojuma beigām, kas ir dažāda (sievietes pārtrauc vardarbīgās attiecības vai ir šķiršanās procesā, vai turpina dzīvot ar vardarbīgo vīrieti). Daļa sieviešu pašas turpina apmaksāt psihologa vai jurista pakalpojumus ilgstoši, ja var to atļauties, citas izmanto bezmaksas iespējas vai gaida gadu un atkārtoti izmanto pakalpojumu.	Pārsvarā sievietes atzīst, ka pakalpojuma saņemšana viņas stiprinājusi un ļāvusi justies labāk, radījusi emocionālu pārliecību par sevi. Pēc pakalpojuma saņemšanas sievietes atkal var saskarties ar vardarbīgo vīrieti, kas var radīt jaunu traumu. Sievietes, kuras uzskata, ka pēc pakalpojuma saņemšanas ir atkārtoti traumētas, bet atkārtoti nevar pakalpojumu saņemt gadu, ir dūsmīgas, jo norāda, ka valsts sāk sniegt atbalstu un tad pamet sievietes, lai pašas tālāk ķepurojas, kā var. Dažas sievietes to skata kā nodevību pret sevi, īpaši, ja pašas apmaksāt palīdzību nevar atļauties.

Aplūkojot tabulu var identificēt, ka no klientu skatupunkta pakalpojuma kritiskie punkti ir:

³⁶ Šis solis var izpalikt, ja sieviete vispirms devusies uz krīzes centru vai NVO.

- Informācijas iegūšana - tai jābūt saprotamai, pieejamai, korektai un detalizētai, lai sieviete zinātu, kur pakalpojumu var saņemt un kādā veidā;
- Pakalpojuma uzsākšanai ir jābūt brīvprātīgai, un pakalpojuma sniedzēja izvēlē jārespektē sievietes lēmums un vajadzības;
- Laika posms, kamēr sieviete saņem pašvaldības lēmumu par pakalpojuma piešķiršanu un uzsāk pakalpojumu saņemt, nedrīkst būt pārāk ilgs. Tas demotivē lietot pakalpojumu;
- Pakalpojumam ir jāatbilst klienta vajadzībām, pašlaik lielākā neapmierinātība ir ar pakalpojuma apjomu, kurš sieviešu skatījumā ir pārāk neliels. Ministrijas pārstāvji norāda, ka pakalpojums ir iecerēts, tikai kā atbalsts krīzes situācijā. Tas ļauj secināt, ka klientu gaidas nesakrīt ar ministrijas ieceri.
- Sievietes vēlētos, lai jurists, kas sniedz konsultācijas pakalpojumā var pārstāvēt viņas arī tiesā.

7. Pakalpojuma sniedzēju skatījums uz rehabilitācijas pakalpojuma lietošanas un nodrošināšanas pieredzi

Pakalpojuma sniedzēju skatījums uz rehabilitācijas pakalpojuma lietošanas procesu ir salīdzinoši līdzīgs, kāds tas ir pakalpojuma lietotājiem, iedalot to strukturāli līdzīgos posmos. Tomēr viņi pakalpojumu redz plašāk un vairāk spēj par to kritiski reflektēt, apzinoties vairākas variācijas iespējamiem pakalpojuma saņemšana ceļiem. Raksturojot pakalpojuma saņemšanas ceļu, speciālisti iekļauj abus pakalpojuma veidus. Iespēju cilvēkam, kurš cieš no vardarbības, saņemt pakalpojumu eksperti saista ar vairākiem aspektiem: (1) informācijas pieejamību, ka tāds pakalpojums ir pieejams, (2) atzišanu, ka cilvēks cieš no vardarbības un motivāciju to mainīt, kā arī (3) ārēju spiedienu un atbalstu no ģimenes vai institūcijām. Vizuāls ceļa attēlojums aplūkojams 6. attēlā.

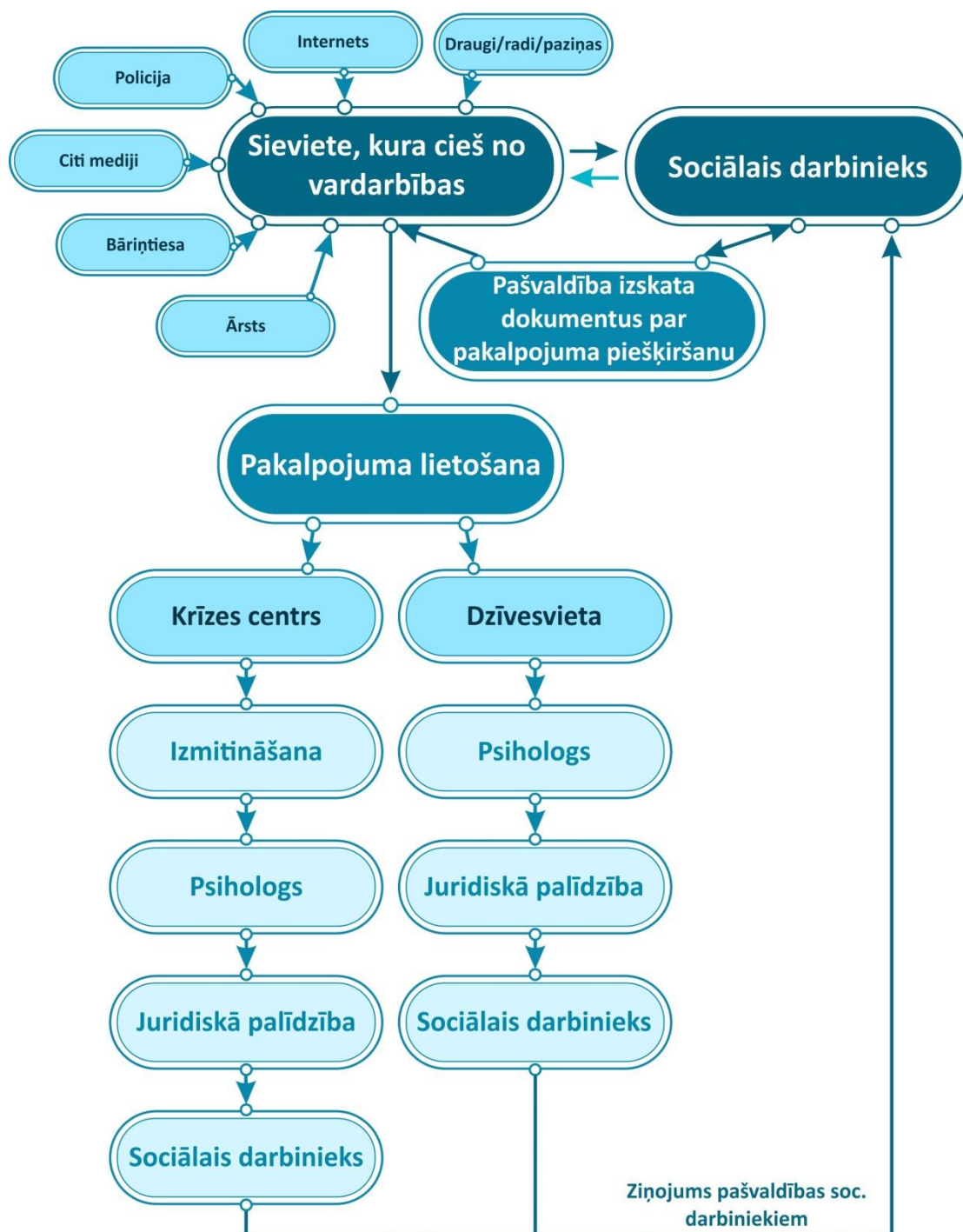
7.1. Informācijas iegūšana

Pakalpojuma sniedzēji nosauc vairāk informācijas avotu par rehabilitācijas pakalpojuma sniegšanu nekā vardarbībā cietušās sievietes. Viņi norāda, ka personu var informēt par rehabilitācijas pakalpojumiem radi, draugi, internets, radio, jebkurš cits medijs, bāriņtiesa, sociālais dienests, policija, skola, ģimenes ārsts un speciālists, kurš pakalpojumu sniedz. Viens krīzes centra darbinieks norāda, ka pie viņiem bieži nonāk sievietes tieši no slimnīcas, kur par pakalpojumu informē ārsti. Tātad pastāv veiksmīgas sadarbības formas starp institūcijām, kas darbojas lokāli. Tomēr vairums pakalpojuma sniedzēju atzīst, ka biežākie informācijas avoti par pakalpojumu viņu klientiem ir pazīstami cilvēki, policija, sociālais dienests, internets un bāriņtiesa. Speciālisti paši norāda, ka informē cilvēkus par šādu pakalpojumu arī tad, ja sniedz cita veida palīdzību. Uz jautājumu, kādu informāciju sievietēm sniedz, tiek norādīts, ka pastāsta par pakalpojuma iespējām. Tomēr informācijas sniedzējiem nav koordinētas/ dizainētas informācijas formas, kanāli, formāti, tāpēc informācija ir fragmentēta un tiek sniegta dažāda.

Neskatoties uz lielo informācijas avotu skaitu, vairāki pakalpojuma sniedzēji uzskata, ka sievietes **joprojām netiek** pietiekami informētas par šo pakalpojumu, jo nepietiekami tiek **izmantotas katra avota sniegtās iespējas**. Piemēram, viena no krīzes centru darbiniecēm uzskata, ka internetā atrast informāciju par pakalpojumu nav vienkārši, tai jābūt pirmajai informācijai „Google” meklētājā.

Informācija arī elektroniskos saziņas līdzekļos ir ļoti grūti atrodamā, ļoti nesaprotama, ļoti nepārskatāma. Mēs paši kādreiz esam mēģinājuši savas organizācijas mājaslapā veidot kaut kādu uzsaukumu jeb informācijas listi par mūsu sniegto pakalpojumu. Principā, ievadot „Google” šo te frāzi “palīdzība vardarbībā cietušām sievietēm”, ir ļoti grūti saprast, kādu palīdzību un kur var saņemt. (Krīzes centra sociālā darbiniece, Rīga)

6. attēls - Pakalpojuma saņemšana - pakalpojumu sniedzēju skatījums



Vairāki sociālie darbinieki norādīja, ka klientes **sūdzas par policijas darbu kopumā un nevēlēšanos risināt konflikta situācijas**. Tas liecina, ka sadarbība ar policiju sievietēm nav bijusi veiksmīga, un policija nesaskata vardarbību kā problēmu, kas jārisina un līdz ar to arī, iespējams, neinformē par iespēju izmantot rehabilitācijas pakalpojumus. Lai policijas attieksme mainītos un labāk darbotos šis informācijas avots, nepieciešams turpināt policiju

izglītot par vardarbību ģimenē un tās novēršanu, jo policijas darbinieki mainās un līdz ar to var nebūt informēti par šo iespēju. Pozitīvi, ka aktivitāte „Solis tuvāk” ir pievērsusi vērību šim jautājumam un situācija uzlabojas, atsevišķi policisti un policijas iecirkņi ir informēti par vardarbības novēršanu un lietpratīgi zināšanas izmanto, bet joprojām ir sievietes ar ļoti negatīvu pieredzi sadarbībai ar policiju. Svarīgi, sniegt atbalstu policijai vardarbības novēršanai, turpinot izglītēt policijas darbiniekus par šo jautājumu.

Vairākās pakalpojuma sniedzēju intervijās norādīts, ka nepareiza vai neprecīza informācija par pakalpojumu var tikt sniegta arī pašvaldībā, kas var radīt apgrūtinājumu ar klienti tālāk strādāt.

Kā kurā dienestā, ir arī tādi, kas izstāsta zilus brīnumus. Te varēsi atpūties, nekas nebūs jādara, man arī tagad ir viena sieviete, kas dusmojas, jo te nav tas, kas sastāstīts. Nu, kā sanatorija vai kūrorts, ja atbrauc ar bērniem, tad tie jāpieskata un viņas nav pieradušas tikt ar to galā, jo bērni ir skolā vai dārziņā. (Sociālais darbinieks, Latgale)

Pakalpojuma sniedzēji norāda, ka būtisks jautājums ir arī, vai informācija par pakalpojumu ir vienlīdz pieejama visām vardarbībā cietušajām grupām. Divi sociālie darbinieki uzskata, ka **informācija** par rehabilitācijas pakalpojumu **mazāk pieejama sievietēm bez bērniem un vecākām sievietēm**, jo tās retāk nonāk sociālā dienesta redzeslokā. Vairumā gadījumu pakalpojuma sniedzēji atzina, ka strādā pārsvarā tikai ar sievietēm, jo vīrieši atbalstu meklē reti, tomēr pētnieki uzskata, ka pašlaik nav zināms, vai viņi par pakalpojumu tiek informēti, un caur kādiem avotiem tas notiek. Svarīgi panākt, lai visas grupas, kuras cieš no vardarbības, ir informētas par pakalpojuma esamību, nodrošinot iespējas izvēlēties to lietot.

Būtiski saprast, ka arī informēts cilvēks var izvēlēties pakalpojumu nelietot vai nelietot to pašlaik. Par iemeslu tam var būt gan cilvēka motivācijas trūkums, gan šķēršļi, ko rada pakalpojuma pieejamība. Sākotnēji vairumā gadījumu speciālisti norāda, ka **pakalpojums ir visiem pieejams** vienādā apmērā, par pierādījumu nosaucot krīzes centru reģionālo pārklājumu. Vienlaikus vairāki sociālie darbinieki uzskata, ka krīzes centri ir visur pieejami, bet ne visur pieejami ir speciālisti, kas var sniegt pakalpojumu dzīvesvietā.

Lielās apdzīvotās vietās psiholoģisko atbalstu saņemt ir iespējams. Ja dzīvo nomalē, tad tas nav nemaz tik vienkārši. Tur tāda nav, naudas, lai nokļūtu līdz psihologam, arī nav... Tad sociālajam dienestam atkal jādomā, kā nogādāt, tie atkal ir resursi, kas jāiegulda, un tīri cilvēciskais faktors. (Krīzes centra vadītāja, Latgale)

Arī vairāki pašvaldību sociālie darbinieki, kuru pašvaldībās pakalpojums tiek aktīvi lietots, atzina, ka zina pašvaldības, kuras pakalpojuma sniegšanu nav uzsākušas, jo pašvaldību **sociālie darbinieki nezina, kā to praktiski darīt**. Viena sociālā darbiniece bija sniegusi konsultācijas mazāku pašvaldību kolēģiem, kuri pakalpojumu izmantoja pirmo reizi un nezināja, kā aizpildīt dokumentus. Tas liecina, ka pakalpojuma ieviešanai sociālajiem darbiniekiem var būt nepieciešams papildus atbalsts no kolēģiem vai ministrijas, īpaši mazajās pašvaldībās, kurās nav sava jurista vai strādā sociālais darbinieks ar mazāku pieredzi.

Daļā gadījumu pašvaldības sociālie darbinieki var baidīties zvanīt ministrijai, lai precizētu neskaidrības, tāpēc labāk zvana kolēģiem.

Pakalpojuma sniedzēji norāda, ka iespēju robežās **ņem vērā cilvēku vēlmes**, mēģinot atrast pakalpojuma saņemšanai cilvēkiem ērtu laiku. Tāpat pakalpojuma sniedzēji norāda, ka rēķinās ar sieviešu vajadzībām, viņu ģimenes situāciju un bērnu vajadzībām. Tomēr, iedziļinoties tēmā attiecībā uz pakalpojuma pieejamību, viņi norādīja vairākus pieejamību kavējošus aspektus, kuri aplūkoti turpmāk.

Pakalpojuma sniedzēji uzskata, ka daļa cilvēku izvēlas **pakalpojumu nelietot**, jo nevēlas, lai pašvaldības sociālais dienests vai valsts institūcijas uzzina par viņa situāciju. Šo iemeslu kā kavējošu nenosauc arī klienti.

Ne visi klienti grib, lai viņu dati tiktu ievadīti sistēmā un par viņiem būtu nodotas atskaites. Šī valsts programma neparedz to, ka var saglabāt 100% anonimitāti. Valsts rehabilitācijas pakalpojumā mēs par katru klientu atskaitāmies ar vārdu, uzvārdu un personas kodu. Ar to, no kādas vardarbības ir cietis (dominējošā vardarbība) un kas ir varmāka. Tāda informācija tiek nodota katru mēnesi ministrijai. (Sociālais darbinieks, NVO)

Ministrijas pārstāvji norāda, ka personalizētu informāciju par pakalpojuma lietotājiem neapkopo. Reizi gadā tiek apkopota nepersonalizēta informācija. Ministrijas pārstāvji norāda, ka personalizēta informācija par pakalpojuma lietotāju ir pieejama tikai pašvaldībai, kas nepieciešama tālāko sociālo pakalpojumu plānošanai. Tomēr tas liecina, ka pakalpojuma sniedzējiem un lietotājiem var būt neskaidrības par to, kāda ir informācijas aprīte par pakalpojuma lietotāju un kādus riskus tas pakalpojuma lietotājam var radīt. Svarīgi šos mītus mazināt, skaidrojot pakalpojuma sniedzējiem un lietotājiem informācijas aprītes procesu un datu aizsardzības principus, lai apdraudējuma sajūtu mazinātu.

Pakalpojuma lietošanu ietekmē **negatīvs sociālā darbinieka tēls**, kas ietekmē cilvēku vēlmi vispār sadarboties ar šo speciālistu. Cilvēki, kas nav personīgi saskārušies ar sociālo darbinieku darbu, skata viņus kā institūciju, kas nodarbojas ar bērnu atņemšanu. Līdz ar to bailes no bērnu atņemšanas traucē meklēt palīdzību pie sociālā darbinieka.

Es domāju, ka sabiedrībā ir radīts nepareizs priekšstats par to, ko dara. Vai arī nav izpratnes. Iespējams, ka bailes saistītas ar iepriekšējām pieredzēm. Kā kurā pašvaldībā, kāda saskare ir bijusi. Protams, ir nepareizs priekšstats par to, ko dara sociālais darbinieks. Radīts priekšstats, ka sociālais darbinieks atņem bērnus. (Sociālais darbinieks, Rīga)

Daļa sieviešu, kuras cieš no vardarbības, sevi neasociē ar sociālā darbinieka pakalpojumu mērķauditoriju, jo uzskata, ka sociālie pakalpojumi pienākas tikai trūcīgajiem un maznodrošinātajiem. Lai to novērstu, būtiski mainīt sociālā darbinieka tēlu.

Daļa speciālistu uzskata, ka arī **bērnu vajadzības var būt ierobežojums pakalpojuma lietošanai konkrētai sievietei**. Ja sievietei nav neviena, kurš bērnus pieskata, ja bērni slimo, tad sievietei ir neiespējami doties pie psihologa. Pastāv ierobežotas iespējas risināt sarunu

pie psihologa, ja vienlaicīgi arī jāpieskata savi bērni. Tāpēc būtu jāpiešķir papildus aukles atbalsts laikā, kamēr sieviete strādā ar speciālistu.

Vienai klientei bija mazi dvīņi, un nav, kur atstāt. Tas ir patiešām grūti. Atbalsta grupas vajadzētu un atbalstošo personālu, kas palīdzētu bērņus pieskatīt. Jo bērni daudz slimo un dažkārt ir tā, ka šie bērni tiek atstāti ar tēvu, un bērna tēvs pārkāpj vienošanos, un bērna tēvs norunātā laikā neatbrauc, un tas apgrūtina šīs sievietes ikdienu. Ja viņa nevar pajauties uz viņu, tad viņai šajā brīdī nav neviena cita, kas varētu viņas bērņus pieskatīt, lai viņa tiktu uz konsultācijām. (Sociālais darbinieks, NVO)

Tomēr nevar noliegt, ka sievietes ar bērņiem lieto pakalpojumu visbiežāk, tātad tā ir labāk sasniegtā mērķgrupa. Tomēr nevar arī noliegt, ka sievietēm ar bērņiem ir augstāka motivācija saglabāt attiecības ar varmāku („bērnu dēļ”, jo grūtāk atrast citu partneri, grūtāk vispār realizēt radikālus soļus), tāpēc arī vardarbība ir sastopama biežāk vai vismaz ir ilgstošāka. Bērna esamība arī var veicināt pakalpojuma pieejamību, jo vienā intervijā norādīts, ka sievietei ar bērņu vieglāk pamatot savam dzīvesbiedram, kur viņa uzturas, tāpēc vieglāk nokļūt uz konsultāciju situācijā, ja vardarbīgās attiecības vēl nav pārtrauktas un vīrs kontaktēties ar pakalpojuma sniedzējiem neļauj.

7.2. Pakalpojuma lietošanā identificētās problēmas

Pakalpojuma lietošanas procesā pakalpojuma sniedzēji izdala tos pašus posmus, ko vardarbībā cietušās sievietes, tikai precīzāk raksturo pakalpojuma saņemšanas procesu, jo to ļauj viņu ekspertīze. Speciālisti norāda, ka **pakalpojuma saņemšanas sākums** dažādām personām **var atšķirties**. Saskaņā ar sākotnēji iegūto informāciju klients var doties uz (1) krīzes centru, (2) NVO, kurš sniedz pakalpojumu vai (3) pie pašvaldības sociālā darbinieka. Līdzīgi kā pakalpojuma lietotāji arī pakalpojuma sniedzēji un pašvaldības sociālie darbinieki, runājot par pakalpojuma uzsākšanu, piemin pirmo sarunu ar klientu. Neatkarīgi no vietas, kur saruna notiek (pašvaldībā, krīzes centrā vai NVO), pirmajā sarunā sieviete izstāsta savu situāciju, un, ja speciālists atzīst, ka sieviete cieš no vardarbības, tad viņš iesaka sievietei rakstīt iesniegumu pašvaldībai **par pakalpojuma piešķiršanu**.

Vispirms notiek pirmreizēja konsultācija, iepazīstas ar klienta vēsturi. Mums ir kvalitātes vadības sistēma, kur mums ir izstrādātas veidlapas – kārtība, process, kā vadām pirmreizējo konsultāciju. Viss sākas ar iesniegumu, iesniegums tiek paņemts, reģistrēts lietvedībā, pēc tam ir izvērtējums – sociālā darbinieka. Citreiz vispirms nosūta pie psihologa, un psihologs dod atzinumu – ja, šis pakalpojums ir nepieciešams. (Sociālie darbinieki un psihologs - Zemgale)

Intervijās jebkuras iestādes (NVO, krīzes centra vai pašvaldības sociālie darbinieki vai psihologi) norāda, ka nepieciešamības gadījumā palīdzētu klientei iesniegumu aizpildīt, tomēr atzīst, ka ar tādu gadījumu nav saskārušies. Pēc sarunas ar sievieti speciālists, ar ko sieviete runājusi, raksta atzinumu, ko kopā ar sievietes iesniegumu nosūta pašvaldībai izskatīšanai. Krīzes, pašvaldību, NVO un citu speciālistu vērtējums par atzinuma rakstīšanu nav viennozīmīgs. Daļa speciālistu šo jautājumu neproblematizē, tomēr vairāki pašvaldības

un krīzes centra speciālisti norāda, ja sieviete jau atrodas krīzes centrā, tad atzinuma rakstīšana ir ļoti steidzama, tomēr atzinuma saturs nav vienkāršs, un atzinumu rakstīšana aizņem ilgāku laiku. Viena pašvaldības sociālā darbiniece norāda, ka ir bijušas situācijas, kad viena atzinuma rakstīšana aizņem vairāk nekā 4 stundas, īpaši gadījumā, ja sieviete ir ļoti satraukta. Vairākās pašvaldībās sociālie darbinieki atzīst, ka ne vienmēr ir droši, ka atzinums noformēts pareizi - divās pašvaldībās, aizpildot atzinumu, speciālisti konsultējās ar juristiem. Tomēr mazajās pašvaldībās jurista konsultācijas var nebūt pieejamas. Pašvaldību speciālisti iesaka atvieglot sākotnējā atzinuma prasības, lai sieviete var ātrāk uzsākt pakalpojuma saņemšanu:

[Krīzes centrā dokumentu kārošanas] process ir steidzams - šonakt. Viņu [dokumentu kārošanas procesu] vajadzētu samazināt, jo ministrijas ieteikums ir vērtēt riskus. Bet tur pat nav laika, jo jānodrošina tā drošā vide tūlīt un tagad. [...] Līdz ar to institūcijas mehānismu vajadzētu samazināt līdz pašam minimumam. Citreiz nav pat tik daudz informācijas par klientu, lai aizpildītu to pamatveidlapu, arī tas ir ilgstoši. Veidlapa ir uz 3-4 lapām. Līdz ar to, ja klients ir pirmreizējs, tad ir arī grūti iegūt to informāciju – pirmajā reizē, tik visaptverošu. Tas ir klientam grūti, arī darbiniekam. (sociālie darbinieki un psihologs – Zemgale)

Krīzes centra un NVO pārstāvji, kas ikdienā ar šo jautājumu strādā, nerunā par līdzīgām grūtībām, jo iespējams ar šiem jautājumiem saskaras biežāk un līdz ar to ir pārliecinātāki par savām spējām atzinuma dokumentus aizpildīt korekti.

Kad sievietes iesniegums un speciālista atzinums nosūtīts uz pašvaldību, tie tiek izskatīti un tiek pieņemts lēmums par pakalpojuma piešķiršanu. Lēmuma pieņemšanas procesu neviens no ekspertiem nekomentē. Klients ar pašvaldības lēmumu tiek iepazīstināts dažādos veidos. Dažās pašvaldībās sievieti par to informē klātienē, citās - sūta vēstuli vai e-pastu. Dažos gadījumos informāciju par pakalpojuma piešķiršanu pakalpojuma lietotājas vēlas saņemt pie pakalpojuma sniedzēja. Labākais lēmuma sniegšanas veids atkarīgs no sievietes situācijas, tāpēc svarīgi pie iesnieguma rakstīšanas lūgt norādīt, kādā veidā informāciju ar pakalpojuma piešķiršanu sieviete vēlas saņemt. Attiecībā uz šo punktu nav pretruna krīzes centra, NVO un pašvaldības sociālo darbinieku skatījumos.

Pašvaldību sociālie darbinieki mazāk komentē pakalpojuma saturu, to vairāk dara NVO un krīzes centra darbinieki vai citi pakalpojuma sniedzēji - katrs, runājot par savu pakalpojuma segmentu vai veidu. Krīzes centra speciālisti un darbinieki stāsta par pakalpojumu krīzes centrā un krīzes centra ikdienu. Svarīgi arī, ka informācija ir vienota un pieejama arī visām rehabilitācijas pakalpojumu sniedzošām pusēm, lai visi būtu vienādi informēti un koordinēti rīkotos, neradot pārpratumus, dezinformāciju, nenovilcinātu laiku un radītu pozitīvu pakalpojuma pieredzi pakalpojuma saņēmējam.

Atbilstoši MK noteikumiem krīzes centrā rehabilitācijas pakalpojumam ir jābūt sievietei pieejamam piecu darba dienu laikā kopš iesnieguma uzrakstīšanas un speciālista atzinuma uzrakstīšanas, ka persona cieš no vardarbības. Šajā laika posmā klients jau var atrasties krīzes centrā.

Viņai jāatnāk un jāpiezvana pie mūsu durvīm. Un tālāk mēs aicinām iekšā. Ir jāuzraksta iesniegums. Mēs veicam šo te pirmo konsultāciju ar klientu. Protams, līdz šim tas nav pierādījies, bet es neizslēdzu riskus, iespējams, kādreiz kāds ar šo nomanipulē un atnāk, un stāsta, ka viņš ir cietis vardarbībā. Jo, kad viņas šeit atnāk, man te uz vietas nav mediķis, varbūt pat uzreiz nav arī psihologs. Es uzticos un paļaujos uz klienta sniegto informāciju. Jā, mēs uz iesnieguma pamata uzņemam, nokonsultējam, sagatavojam atzinumu un pašvaldībai pieprasām šo te pakalpojumu. Bet primāri klientam ir jāierodas šeit, pie mums. (Sociālais darbinieks un krīzes centra vadītājs, Kurzeme)

Ja ir lēmums no pašvaldības, ka pakalpojums personai krīzes centrā nepieciešams, tad uzsāk **rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu**. LM pārstāvji norāda, ka uzturēšanās krīzes centrā tiek apmaksāta ar atpakaļejošu datumu un nav ierobežojumu, kas neļautu pakalpojumu sniegt klientam uzreiz, tomēr interviju analīze liecina, ka krīzes centri konsultācijas sāk nodrošināt tikai pēc pašvaldības lēmuma, baidoties no tā, ka var būt atteikums un tad sniegtais pakalpojums netiks apmaksāts.

Vienīgais iemesls atteikumam, kas pašlaik ir identificēts pakalpojuma sniegšanai krīzes centrā, ir nosacījums, ka pakalpojumu persona var saņemt tikai vienu reizi gadā. Kāda speciāliste stāsta konkrētu piemēru, kad pakalpojums ir vajadzīgs atkārtoti jau gada laikā:

Bija tāda situācija - aizgāja no centra gada sākumā sieviete ar bērniņu un pēc divām nedēļām bija programmā ar bērnu. Viņa nevarēja pakalpojumu izmantot otrreiz. Viņa jau bija aizgājusi projām no varmākas, bet bija jāsavāc savas mantas. Gāja kopā ar draudzeni un meitu, jo nebija, kur viņu atstāt. Un vīrietis bija zvanījis un runājis ar meitu adekvāti. Un, kad aizgāja, metās ar nazi virsū, un tur kriminālprocess, bet viņai šī programma vairs nepienācās, jo var izmantot tikai vienu reizi gadā. (Krīzes centra vadītāja, Latgale)

Normu, ka pakalpojums pienākas reizi gadā, speciālisti vērtē kritiski un iesaka mainīt. Tomēr arī esošajā kārtībā krīzes centra darbinieki pieiet radoši, ja sieviete pakalpojumu nevar vairs izmantot, bet viņai ir bērns, tad sieviete var kļūt par bērna pavadoni un atrasties krīzes centrā ilgāk. Tomēr tajā gadījumā speciālista darbs tiek veikts ar bērnu, nevis sievieti.

Krīzes centrā klientam tiek **nodrošināta dzīvesvieta, ēdināšana** un viss **dzīvei nepieciešamais, apģērbs un higiēnas preces sievietei un viņas bērniem**. Pašlaik Latvijā pakalpojumu sniedz 7 lielie krīzes centri. Visos gadījumos sievietes tajos var atrasties kopā ar bērniem, tomēr daļā gadījumu krīzes centra darbinieki norāda, ka sievietei krīzes centrā vajadzētu atbalsta personu bērnu pieskatīšanai, jo viņai strādāt ar sevi un tikt galā ar bērniem nav viegli.

Raksturojot pakalpojumu secīgi, tiek norādīts, ka sākumā krīzes centrā sievieti sociālais darbinieks informē, kādas ir iespējas saņemt dažādu speciālistu konsultācijas un kāda ir dienas kārtība centrā:

Nu, sieviete, jau ienākot, tiek informēta par to, ko viņa varēs šeit saņemt, kas ir tās konsultācijas. Visbiežāk viņas izvēlas jurista konsultāciju. Tad vēl ir sociālais

darbinieks un psihologs. Un, jā, tad tiek saskaņotas konsultācijas. Tad viņas uzturas vai nu trešajā stāvā vienas vai arī otrajā stāvā kopā ar bērniem. Tad viņas attiecīgi nāk uz konsultācijām konsultāciju laikos. Tad ir brīvais laiks, kad viņa var iet visbiežāk meklēt darbu, kārtot kaut kādas lietas. (Sociālais darbinieks, Kurzeme)

Krīzes centru darbinieki norāda, ka **konsultāciju skaits** var variēt **atkarībā no klienta vajadzībām**. Citiem var tikt piedāvātas tikai **psihologa konsultācijas**, bet citiem arī **jurista**. Speciālistu izvēle ir atkarīga gan no konkrētās situācijas, gan klienta motivācijas un gatavības jautājumu risināt. Vairāki krīzes centra darbinieki norāda, ka viņi palīdz nokārtot virkni juridisku jautājumu, ja sieviete tam ir gatava un tas nepieciešams.

Nu, ja ir vardarbība un draudi, tad palīdzam sagatavot pieteikumu par pagaidu aizsardzību. Ja tam ir gatava un ir pieņēmusi lēmumu neturpināt attiecības ar vīrieti. Nu, tad palīdzam sagatavot pieteikumu tiesai. Tur ir pieredze, ja nav izsaukta policija un nav lēmuma par nošķiršanu uz 8 dienām, tad lēmumu tiesa izskata 20 dienu laikā. Tad aicina uz tiesu, un tad pieņem lēmumu, tāpēc mums bieži ir, ka tas notiek jau pēc izešanas no centra. (Sociālais darbinieks, Vidzeme)

Vairākos krīzes centros sievietei dienas laikā ir nedaudz jāiesaistās arī krīzes centra ikdienas darbos, vides sakopšanā vai ēst gatavošanā. Tomēr ir arī tādi krīzes centri, kur sievietēm šāda iesaistīšanās netiek prasīta. Tie centra darbinieki, kuros kārtību iesaistīt klientus centra darba procesā izmanto, atzina, ka tas ir svarīgs nosacījums, jo liek cilvēkam justies piederīgam un labāk iejusties. Neviena no klientēm par šādu kārtību intervijās nesūdzējās.

Pakalpojuma saturu un krīzes centra darbību krīzes centra darbinieki neproblematizē. Krīzes centra darbinieki uzskata, ka **pakalpojuma saturs ir atbilstošs klientu vajadzībām**, tomēr saskata iespējas daļā gadījumu palielināt pakalpojuma apjomu, tomēr tikai tiem cilvēkiem, kam tas ir tiešām vajadzīgs, un tiem, kam ir motivācija ar sevi strādāt. Viņi norāda, ka vērtīgi būtu mainīt pakalpojuma apjomu, piešķirot to pēc vajadzības un pagarināt pakalpojuma saņemšanas laiku krīzes centrā no 30 līdz 60 dienām, ja cilvēks izskata šādu vēlmi.

Es saprotu, ka tad, kad veido budžetu ir jābūt skaitlim, lai ieplānotu naudu šim pakalpojumam. Ne visiem klientiem ir vajadzīgas tikai tās 30 dienas. Varbūt ir klients, kam vajag 2 mēnešus. Bet pakalpojums paredz 30 dienas. (Krīzes centra vadītājs, Latgale)

Pašlaik ilgāk var palikt sieviete tikai tajos gadījumos, ja pret varmāku uzsākts kriminālprocess, tomēr tas nav bieži.

Vairāki krīzes centra darbinieki minēja to, ka pakalpojuma sniegšanas laikā aizsāk kārtot **juridiskās lietas, bet nezina, kā situācija atrisinās**, piemēram, vai dokumenti ir aizpildīti atbilstoši, lai sieviete iegūtu pagaidu aizsardzību, kā noformēt labāk šķiršanās pieteikumu, lai labāk pārstāvētu sieviešu intereses. Atgriezeniskā saite ar krīzes centra darbiniekiem būtu vajadzīga darbinieku kapacitātes celšanai un, lai saprastu, vai tā noformēt dokumentus bija pareizi. Līdz ar to svarīga kļūst sazināšanās ar klientiem arī tajā laikā, kad

rehabilitācijas pakalpojums reāli jau ir beidzies, bet lietas turpina risināties. Pašlaik situācija tiek risināta, sazinoties ar institūcijām, kuras aizsāktās lietas turpina, un institūciju darbiniekiem savstarpēji konsultējoties, lai saprastu, kā veidot juridiskos dokumentus precīzāk, lai tie labāk ļautu aizsargāt sievieti. Sazināšanās ar pašu sievieti intervijās netiek skatīta kā iespēja, jo uztverta kā sievietes personiskās dzīves pārkāpums. Interesanti, ka daļa sieviešu intervijās pauda vēlmi sazināties ar pakalpojuma sniedzējiem, lai sniegtu atgriezenisko saiti par savu dzīvi, bet nezināja vai tas ir atbilstoši un neapgrūtinās pakalpojuma sniedzējus.

Par pakalpojuma sniegšanu dzīves vietā vairāk runā pakalpojuma sniedzēji un pašvaldības sociālie darbinieki. **Pakalpojums dzīvesvietā** līdzīgi kā krīzes centrā tiek uzsākts pēc pašvaldības lēmuma saņemšanas. Ja pakalpojums klientei ir piešķirts, tad viņa ar pašvaldības vai NVO sociālo darbinieku vienojas par pakalpojuma saņemšanas kārtību, vietu un laiku. Raksturojums pakalpojuma saņemšanas procesam sakrīt ar klientu skatījumu. Ja kliente vispirms devusies pie pašvaldības sociālā darbinieka, tad sākumā sievietei sadarbība notiek ar pašvaldības sociālo darbinieku. Tiek sastādīta darbības programma un viņa tiek nosūtīta saņemt konsultācijas ar noteiktiem speciālistiem vai NVO. Dažās pašvaldībās kliente var izvēlēties sev vēlamo pakalpojuma sniedzēju no saraksta, citās pakalpojumu sniedzēju izvēle pašvaldībā nav tik liela. Ja sieviete vispirms devusies uz NVO, tad NVO sociālais darbinieks izvērtē klientes vajadzības un kopīgi sastāda darbības plānu.

Viņa nonāk pie manis – sociālā darbinieka, es izvērtēju. Tad viņa nāk pie jurista un arī pie psihologa. (Sociālais darbinieks, NVO)

Attiecībā uz pakalpojuma saturu, nodrošinot to dzīvesvietā, no pakalpojuma sniedzējiem nav daudz ieteikumu uzlabojumiem, tas skatīts kā optimāls. Tikai viena no sociālajām darbiniecēm ieteica **pakalpojuma sniegšanas formu paplašināt**. Viņa uzskata, ka klientēm, kuras dzīvo tālu no vietas, kur pakalpojums tiek sniegts un nevar to saņemt nokļūšanas grūtību dēļ (slikti kursē transports), **jāļauj saņemt konsultācijas, izmantojot modernās tehnoloģijas**, ja sievietes to vēlas un viņām ir šāda iespēja. Pašlaik nav aizlieguma tehnoloģijas izmantot, tomēr nav arī tādas atļaujas.

Gan pašvaldību sociālie darbinieki, gan pakalpojuma sniedzēji norāda, ka labākam rezultātam būtu vēlams palielināt pieejamo konsultāciju skaitu gadījumā, ja tas ir nepieciešams, jo ar sievieti, kura ilgstoši saskārusies ar vardarbību, 10 konsultācijās var tikai uzsākt darbu. Vienā pašvaldībā, kurā ir pieejami bezmaksas psihologa konsultācijas, norāda, ka lielākā daļa pēc programmas iziešanas turpina psihologa konsultācijas saņemt vēl ilgāku laiku (daži pat gadu). Tomēr visās pašvaldībās bezmaksas psihologa pakalpojums nav pieejams, un ne visas sievietes var atļauties pakalpojumu apmaksāt pašas.

Viena speciāliste norādīja, ka pozitīvi būtu, ja pakalpojuma saņemšanas laikā dzīvesvietā kliente varētu saņemt aukles pakalpojumu. Lai nav vienlaicīgi jābūt pie psihologa un jāpieskata bērni. Pētījumā šādi gadījumi netika identificēti, bet kavēklis var būt arī uz gultas guļoši radnieki, ģimenes locekļi ar garīgiem traucējumiem. Tas var radīt nepieciešamību pēc personāla, kas var aizstāt sievieti ģimenē, kamēr viņa saņem rehabilitāciju.

Neatkarīgi no pakalpojuma veida pakalpojuma sniedzēji savās intervijās piemin arī noslēguma ziņojumu pašvaldības sociālajam darbiniekam pēc pakalpojuma saņemšanas beigām. Kad konsultāciju skaits vai laiks krīzes centrā beidzies, tad pakalpojuma sniedzējs raksta atzinumu sociālajam darbiniekam, ietverot arī nākotnes rekomendācijas, piemēram, darbu ar psihologu, tomēr krīzes centru speciālisti uzskata, ka ne visur tas ir pieejams, un līdz ar to rekomendācijas kļūst bezjēdzīgas.

Otra problēma, ko atzīmē NVO speciālisti, saistībā ar atzinumu - pašlaik speciālista atzinums un noslēguma ziņojums³⁷ ietver virkni ļoti sensitīvas informācijas, ko var sasaistīt ar konkrētu personu, piemēram, par vardarbības veidu, personas traumām un citu personīgu informāciju, kura nav nepieciešama pakalpojuma kontrolei. Iespējams daļu no informācijas, kas tieši nav saistīta ar pakalpojuma kontroli vai finansēšanu, pašvaldība un ministrija var ievākt kodētā veidā. Viens no pakalpojuma sniedzējiem centrs „Marta” norāda, ka bailes no sensitīvas informācijas nonākšanas publiskā vidē ir cēlonis, kāpēc daļa no sievietēm valsts pakalpojumu neizmanto. Pašlaik NVO nodrošina šādos gadījumos pakalpojumu par saviem līdzekļiem. Tas ļauj identificēt ētisku problēmu, ko vēlams pārvērtēt personas datu aizsardzības kontekstā. Pētnieces iesaka izskatīt iespēju pakalpojumu pārskatīt, kāpinot pakalpojuma saņēmēju konfidencialitāti.

Krīzes centra sociālie darbinieki norāda, ka reizēm pašvaldību sociālie darbinieki vēlas, lai krīzes centru darbinieki sniedz atzinumu arī par sievietes saskari ar bērniem. Krīzes centra sociālie darbinieki to skata kā neētisku darbību, kas liecina par pašvaldības sociālo darbinieku izpratnes trūkumu par pakalpojuma būtību.

7.3. Pakalpojuma ietekme uz sieviešu dzīvi

Pakalpojuma sniedzēji atzina, ka pašlaik viņiem nav zināms, kas notiek tālāk ar sievietēm, kuras pakalpojumu saņēmušas. Tomēr nav vienprātības pakalpojumu sniedzēju vidū - vai tas būtu nepieciešams. Daļa rehabilitācijas pakalpojuma sniedzēju nesaskatīja nepieciešamību sekot savu klientu dzīvei pēc pakalpojuma saņemšanas beigām, jo uzskatīja, ka tā ir cilvēku personiskās dzīves nerespektēšana. Tomēr citi pakalpojuma sniedzēji uzskatīja, ka tas būtu lietderīgi, jo būtu iespēja motivēt sievietes aizsākt turpināt un arī saskatīt sadarbības rezultātus. Daži gan atzina, ka baidās no tā, ka viņu darbībai nebūs bijuši rezultāti. Tā kā pakalpojuma virsmērķis ir sieviešu dzīves kvalitātes uzlabošana, neaizmirstot, ka šis pakalpojums tiek finansēts no valsts, tātad nodokļu maksātājiem. Tad sievietēm ir tiesības uz labu pakalpojumu vajadzības gadījumā. Līdz ar to pakalpojuma pieejamībai un sniegšanai jārada tāds strukturāls ietvars un atgriezeniskās saites nodrošinājums, lai rezultāti būtu pieejami sociālajam darbiniekam un pašvaldībai un speciālistam, pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.

Pētījumā iesaistītie eksperti skata sniegtā pakalpojuma ietekmi uz klientu dzīvi pēc rehabilitācijas pakalpojuma beigām dažādi. Vairumā gadījumu pakalpojuma **ietekmi** sociālā

³⁷ Speciālista atzinums. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/atzin_080115.pdf

un krīzes centra darbinieki un NVO **saista ar cilvēka paša motivāciju un gatavību dzīvi mainīt.**

Ir dažādi, viss ir atkarīgs no paša cilvēka. Ir daļa, kas turpina, process sākas viss no gala, turpina dzīvot vardarbīgās attiecībās, nav atzinuši to kā problēmu, ko es gribu mainīt. Ir daļa, kam process ievelkas, līdz ar to atbalsts viņiem nepieciešams vairāk, ja tie ir juridiski jautājumi – laulības šķiršana. Ir daļa, kas saņem, viņiem palīdz. Viņi saprot – tā dzīvot es nevēlos – viņi maina šīs te. (Sociālais darbinieks, Rīga)

Visi eksperti atzīst, ka ir cilvēki, kuriem **vardarbīgās attiecības pēc rehabilitācijas pakalpojuma pārtraukt neizdodas**, jo cilvēks pats nav motivēts vai arī nav gatavs pieņemt kardinālus lēmumus. Krīzes centru darbinieki bija skeptiskāki par savu klientu spēju vardarbības apli pārraut, uzskatot, ka cilvēki, kuri saņem pakalpojumu dzīvesvietā, ir motivētāki.

Tomēr daļa sociālo darbinieku atzīst, ka arī **trauksmes mazināšana un psiholoģiskais atbalsts, kas uz laiku uzlabo sievietes dzīves kvalitāti, ir rezultāts.** Daļā gadījumu sievietes norāda, ka sociālajam darbiniekam nepieciešams gaidīt, kamēr klients pats ir gatavs nākamsoļus spert, un tad sniegt atkārtotu atbalstu. Ja kādas darbības sociālais darbinieks pārāk stimulē, tad efekts nav labs, jo rodas pretestība.

Īstenībā rezultāti ir salīdzinoši labi, jo ir daudzi, kas virzās, un lēmumi ir pieņemti. Ir arī tādi, kad nevar darīt, jo tā uzskatām, bet jāgaida, kad klients tam ir gatavs. Tad ir arī noturība. Ir gadījumi, kad [saņemta] palīdzība pie mums, un tad viss ir apstājies, bet tā ir klienta paša apstāšanās un atkāpšanās, nu, piemēram, pēc tām 20 dienām ir tiesa, un tad jau mazinājušās emocijas. (Krīzes centra sociālais darbinieks, Vidzeme)

Neskatoties uz reizēm skeptisko vērtējumu - visi pakalpojuma sniedzēji zināja arī labos piemērus, kad atbalsta sniegšana ļāva mainīt sieviešu dzīvi un pārtraukt vardarbīgās attiecības pavisam, ļaujot uzsākt sievietei jaunu dzīvi. Tas liecina, ka ir gadījumi, kad pakalpojuma sniegšana sasniedz mērķi, lai arī ne vienmēr.

7.4. Papildus nepieciešamie resursi pakalpojuma sniedzējiem

Pakalpojuma sniedzējiem un pašvaldību sociālajiem darbiniekiem tika jautāts, kādi resursi viņiem ir nepieciešami, lai varētu uzlabot pašlaik sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Intervijās norādīts, ka vajadzīgi:

- Papildus semināri un apmācība, kur skaidroti praktiski jautājumi, kas saistīti ar pakalpojuma sniegšanu, un dota iespēja savstarpēji dalīties ar pieredzi. Intervijās nosauktas arī aktuālās tēmas: dažādu juridisku un ar pakalpojumu saistītu dokumentu noformēšana, klienta motivēšana, starpinstitucionālā sadarbība;
- Papildus finansējums, sniedzot pakalpojumu dzīvesvietā. Lai arī samaksa par konsultāciju ir pieaugusi, tā joprojām neatbilst tirgus cenai - viena psihologa konsultācija pašlaik maksā no 25-30 eiro, savukārt valsts par pakalpojumu maksā

18,86 eiro³⁸. Speciālisti arī nesaprot, kāpēc samaksa par bērnu rehabilitāciju ir mazāka. Pakalpojuma sniedzēji krīzes centrā norāda, ka pašlaik finansējums par pakalpojuma nodrošināšanu krīzes centrā ir pietiekams;

- Papildus resursi pašvaldībām darbam ar sievietēm pēc pakalpojuma saņemšanas, piemēram, grupu terapijas nodrošināšanai;
- Atgriezeniskās saites nodrošināšana par pakalpojuma sniegšanu, lai veiktu sniegtā pakalpojuma rezultātu apzināšanu;
- Supervīzija pašvaldības speciālistiem, kuri strādā ar vardarbībā cietušām sievietēm. Darbs nav vienkāršs, un speciālisti ir informēti, ka vardarbības veicēju programmā supervīzijas tiek nodrošinātas;
- Darbs ar citām institūcijām (policiju, ārstiem, tiesnešiem), lai veicinātu dažādu speciālistu izpratni par vardarbību un tās novēršanu;
- Vienota informatīvā materiāla pieejamība visām iesaistītajām pusēm ar vienkāršu un saprotamu informācijas dizainu – saprotamu valodu, strukturētu īsu informācijas izklāstu, papildināta ar infografikām.

Vienā gadījumā sociālais darbinieks bija kritisks par pakalpojuma nosaukumu, jo uzskata, ka cilvēki baidās no vārda „rehabilitācija”. Viņš iesaka to aizvietot ar vārdu „atbalsts” vardarbībā cietušām sievietēm. Vairākās neformālas sarunās norādīts, ka neveiksmīgs nosaukums ir arī pakalpojumam, ko var saņemt vardarbīgās personas. Pakalpojuma nosaukums ir stigmatizējošs, un tāpēc to izvairās lietot. Lielākā daļa sieviešu norāda, ka viņi esošie vai bijušie dzīvesbiedri pakalpojumu neizmanto, jo nesaskata sevi kā varmākas. Interesanti, ka MK noteikumos pakalpojuma nosaukums ir vardarbības mazināšanas pakalpojums, tas liecina, ka tautā iegājušais nosaukums pakalpojumam darbojas kā kavēklis pakalpojuma lietošanai, tomēr vardarbības novēršanai svarīgs ir darbs ne tikai ar sievietēm, bet arī vardarbības veicējiem, lai viņi neturpinātu veikt vardarbību pret to pašu vai citu sievieti.

7.5. Pakalpojuma kritiskie punkti pakalpojuma sniedzēju skatījumā

Datu analīze ļauj identificēt ieteikumus, kas attiecas gan uz pakalpojuma dizainu, gan pieejamību. Kā pakalpojuma galvenos trūkumus, kas saistīti ar pakalpojuma dizainu, pakalpojuma sniedzēji min šādus:

- Netiek izmantots visu informācijas avotu, kuri var informēt sievieti par rehabilitācijas iespējām, potenciāls pilnībā un esošie avoti nav pietiekoši diversificēti, lai atbilstu dažādu mērķgrupu vajadzībām;
- Ierobežojums, ka pakalpojumu var saņemt reizi gadā, jo var būt atkārtota nepieciešamība pēc speciālista palīdzības;

³⁸http://www.lm.gov.lv/upload/socialie_pakalpojumi/metodika_groz_mk790_5.pdf

- Daļa pakalpojuma lietotāju neizmanto pakalpojumu atbildīgi;
- Pakalpojuma apjoms ir pārāk īslaicīgs, lai atrisinātu personas juridiskā vai psiholoģiskās un sociālās problēmas;
- Pakalpojuma sniedzēji aizsāk risināt juridiskas lietas, tomēr nezina, kā tās beidzas, jo pakalpojuma ietvaros sniedz atbalstu noteiktā apjoma, kas var būt mazāks pat klientei vēlamam.

Speciālisti uzskata, ka nepieciešams arī veicināt pakalpojuma pieejamību:

- Pakalpojumu nevar lietot sievietes, kuras dzīvo tālāk no lielām pilsētām un kurām nav sava transporta, jo nevar izbraukāt, sabiedriskā transporta ierobežotās kursēšanas dēļ;
- Ne visās pašvaldībās pakalpojums ir ieviests, baidoties no administrēšanas procesa, un tādi speciālisti kā psihologs, jurists var būt grūtāk pieejami attālākās Latvijas teritorijās;
- Sociālajam darbiniekam ir negatīvs publiskais tēls - joprojām sabiedrībā pastāv priekšstats, ka sociālais darbinieks ir tas, kurš atņem vecākiem bērnus vai strādā tikai ar trūcīgajiem. Jāturpina uzlabot sociālā darbinieka tēls sabiedrībā, lai sievietes vēlētos sadarboties ar sociālajiem darbiniekiem un izmantotu piedāvātos sociālos pakalpojumus.

7.6. Kritisko punktu salīdzinājums klientu un pakalpojuma sniedzēju skatījumā

Šajā nodaļā salīdzināts klientu un pakalpojuma sniedzēju skatījums uz kritiskajiem punktiem pakalpojuma nodrošināšanā. Tie, kuri sakrīt pakalpojuma lietotāju un pakalpojuma sniedzēju skatījumā, skatīti kā kritiskie punkti, tie iezīmēti laša krāsā. To novēršana varētu būtiski uzlabot pakalpojuma lietotāju pieredzi. Šie punkti apkopoti 6. tabulā.

6. tabula – Kritisko punktu salīdzinājums

Kritiskie punkti – pakalpojuma lietotāju skatupunkts:	Kritiskie punkti - pakalpojuma sniedzēju skatupunkts:
Informācijas iegūšana - tai jābūt pieejamai, korektai un detalizētai, lai sieviete zinātu, kur pakalpojumu var saņemt un kādā veidā.	Netiek izmantotas visu informācijas avotu iespējas pilnībā.
Pakalpojuma uzsākšanai ir jābūt brīvprātīgai, un pakalpojuma sniedzēja izvēlē jārespektē sievietes lēmums un vajadzības.	Ierobežojums, ka pakalpojumu var saņemt reizi gadā, jo var būt atkārtota nepieciešamība pēc speciālista palīdzības.
Pakalpojumam ir jāatbilst klienta vajadzībām, pašlaik lielākas neapmierinātības ir ar juristu sniegto pakalpojumu, tā apjoms sievietu skatījumā ir pārāk neliels, un viņas vēlētos, lai	Pakalpojuma sniedzēji aizsāk risināt juridiskas lietas, tomēr nezina, kā tās beidzas.

jurists var pārstāvēt viņas arī tiesā.	
Pakalpojuma apjoms pašlaik ir nepietiekams, jo neļauj atrisināt vardarbības sekas, bet tikai nedaudz sniedz atbalstu krīzes situācijā.	Pakalpojuma apjoms ir pārāk mazs, lai atrisinātu vardarbībā cietušās sievietes problēmas.
Pakalpojums ir tālu, un nav iespējams izbraukāt.	Pakalpojumu nevar lietot sievietes, kuras dzīvo tālāk no lielām pilsētām un kurām nav sava transporta, jo nevar izbraukāt sliktā transporta kursēšanas dēļ.
Sievietes domā, ka pakalpojums nav vienlīdz pieejams visā Latvijas teritorijā.	Ne visās pašvaldībās pakalpojums ir ieviests, baidoties no administrēšanas procesa. Svarīgi veidot regulāras apmācības par pakalpojuma nodrošināšanu un administrēšanu. Tādi speciālisti, kā psihologs var nebūt pieejami attālākās Latvijas teritorijās.
Neveiksmīga pieredze sadarbībai ar sociālo darbinieku.	Pašvaldības sociālais dienests uzzina par sieviešu dzīves situāciju un tam ir negatīvs publiskais tēls, joprojām sabiedrībā pastāv priekšstats, ka sociālais darbinieks ir tas, kurš atņem vecākiem bērnus.
Laika posms, kamēr sieviete saņem pašvaldības lēmumu par pakalpojuma piešķiršanu un uzsāk pakalpojumu saņemt, nedrīkst būt pārāk ilgs, tas demotivē pakalpojumu lietot.	

Salīdzinot kritiskos punktus, var redzēt, ka klientiem un pakalpojuma sniedzējiem sakrīt domas attiecībā uz vairākiem pakalpojuma kritiskajiem punktiem – informēšanas procesu, pakalpojuma pieejamību, pakalpojuma kopējo apjomu un juridiskās palīdzības īpatsvaru un saturu pakalpojuma kopējā apjomā. Tas nozīmē, ka veicot uzlabojumus pakalpojuma dizainā un saturā, primāri jāpievērš uzmanība šiem aspektiem. Tomēr tas nenozīmē, ka arī pārējās izmaiņas nav būtiskas klientu pieredzes uzlabošanai.

8. Pilnveides iespēju meklēšana

Pakalpojuma dizaina pilnveide ir saistīta ar abiem analīzei izvirzītajiem mērķiem:

1. Pakalpojuma pilnveides nepieciešamības un iespēju izvērtējums, balstoties klientu vajadzībās, un pakalpojuma dizaina attīstības optimālā scenārija izstrāde, ņemot vērā dzimuma perspektīvu;
2. Pakalpojuma pieejamības veicināšana.

Pakalpojuma dizaina pilnveide izriet no pakalpojumu saņēmēja pieredzes katrā no maršruta posmiem un katrā posmā identificētajām problēmām, kuras attēlotas 7. tabulā.

7. tabula - pakalpojuma soļi un tajos identificētās problēmas, kuras attiecas uz pakalpojuma dizainu un pieejamību

Pakalpojuma solis	Klients iesaistīts	Pašvaldība iesaistīta	Pakalpojuma sniedzējs iesaistīts	Cik laika tas aizņem?	Kādas problēmas identificētas?
1. solis ³⁹ - informācijas iegūšana.	v	atkarībā no situācijas	atkarībā no situācijas	?	Informācija nav pieejama. ⁴⁰ Informācija var būt nepatiesa. Informācija var nebūt detalizēta. Informācija var būt sadrumstalota vai dažādos avotos atšķirīga. Valodas barjeras.
2. solis - saruna ar sociālo darbinieku vai pakalpojuma sniedzēju.	v	atkarībā no situācijas	atkarībā no situācijas	1 – 2 h	Sociālais darbinieks var uzspiest pakalpojuma lietošanu. Negatīva pirmā pieredze sarunā ar sociālo darbinieku var radīt neuzticēšanos un nevēlēšanos izmantot pakalpojumu.
3. solis -					

³⁹ Šis solis var izpildīt tām sievietēm, kuras uzzina par pakalpojumu no sociālā darbinieka.

⁴⁰ Ar sarkanu atzīmētas tās problēmas, kuras atzīmē gan pakalpojuma sniedzēji, gan pakalpojuma lietotāji vai kuras ir īpaši būtiskas.

Pakalpojuma solis	Klients iesaistīts	Pašvaldība iesaistīta	Pakalpojuma sniedzējs iesaistīts	Cik laika tas aizņem?	Kādas problēmas identificētas?
iesnieguma rakstīšana.	v	atkarībā no situācijas	atkarībā no situācijas	10 min.	-
4. solis – speciālista atzinuma rakstīšana.		atkarībā no situācijas	atkarībā no situācijas	Līdz 1- 4 h speciālistam - (piecu darba dienu laikā no sarunas).	Aizņem daudz laika un ir sarežģīta.
5. solis – pašvaldības lēmums.		v		5 darba dienu laikā no dokumentu saņemšanas.	Ne vienmēr atbilst likumā noteiktajam termiņam, var būt ilgāks.
6. solis ⁴¹ – pakalpojuma saņemšanas uzsākšana.	v	atkarībā no situācijas	v	Uzreiz no lēmuma pieņemšanas līdz 2 mēnešiem.	Atkarīgs no tā, vai klients ir gatavs gaidīt noteikto speciālistu vai vēlas saņemt palīdzību no jebkura speciālista.
7. solis – pakalpojuma saņemšana.	v		v	30 vai 60 dienas krīzes centrā vai 10 - 23 konsultācijas ar ilgumu 45 minūtes dzīvesvietā.	<p>Sieviešu skatījumā juridisko konsultāciju īpatsvars varētu būt lielāks un juristam nav tiesību sievieti pārstāvēt tiesā.</p> <p>Kopējais pakalpojuma apjoms ir pārāk mazs.</p> <p>Var būt situācijas, kad sievietei krīzes centrā jādzīvo vienā istabā ar cilvēkiem, kuri viņai rada trausmi.</p> <p>Pakalpojumu nevar saņemt, jo nav, kas pieskata bērnu.</p> <p>Pakalpojumu nevar saņemt, jo tas ir pārāk tālu.</p> <p>Pakalpojumu nevar</p>

⁴¹ Šis solis var izpildīt, ja sievietē vispirms devusies uz krīzes centru vai NVO.

Pakalpojuma solis	Klients iesaistīts	Pašvaldība iesaistīta	Pakalpojuma sniedzējs iesaistīts	Cik laika tas aizņem?	Kādas problēmas identificētas?
					saņemt vai var saņemt daļēji, jo nav tuvumā speciālistu, kuri to nodrošina.
8. solis – atzinums pašvaldības sociālajam darbiniekam .			v	1h – jāsavāc informācija.	Daļa sieviešu baidās, ka personīga informācija par viņu var kļūt publiski zināma, tāpēc pakalpojumu neizmanto.
9. solis – tālākais darbs ar sievieti.	v	v	v		Pašvaldībai un sievietei var nebūt resursu, lai darbu r sevi turpinātu.

Pakalpojuma uzlabošanai pētnieces izvirza šādus mērķus un uzdevumus to sasniegšanai:

Mērķis - uzlabot sabiedrības informētību par pieejamo pakalpojumu:

- Lai uzlabotu pakalpojuma saņemšanas pieredzi, būtiski izmantot katra informācijas avota iespējas, mērķtiecīgi domājot par grupām, kuras pakalpojumu pašlaik izmanto maz;
- Plašāk izvietot informāciju par pakalpojuma saņemšanas iespējām, ietverot konkrētus soļus, kas sievietei jādara, saskaroties ar vardarbību.

Lai uzdevumus izpildītu, nepieciešama plānveida informatīva kampaņa, izmantojot informācijas kanālus, kurus lieto dažādas grupas. Nepieciešama publiski pieejama detalizēta informācija par rehabilitācijas pakalpojumu un sieviešu dzīves stāstiem, kas publicēts žurnālos „leva”, „levas stāsti”, „Annas psiholoģija”, „Mans mazais” vai dažādos sociālos tīklos. Informācijai par vardarbības rehabilitācijas pakalpojumu „Google” meklētājā jāparādās pirmajā pozīcijā pakalpojuma lietotājam saprotamā formā, piemēram, ja saskaries ar vardarbību, tad dodies uz tuvāko sociālo dienestu, Centrs „Marta” vai krīzes centru, tur tu vari saņemt speciālista palīdzību – bezmaksas sociālā darbinieka un psihologa konsultācijas un juridisko palīdzību. Var izmantot arī jau gatavos LM bukletus un infografikas. Jāizmanto jauni informācijas pieejamības kanāli, lai sasniegtu arī gados vecākas sievietes, kuras cieš no vardarbības, piemēram, aptiekas, radio u.c. kanāli. Svarīgi, lai par pakalpojumu zina arī citi speciālisti – policisti, ģimenes ārsti u.c.

Mērķis – uzlabot speciālistu informētību par pakalpojumu:

- Novērst situāciju, kad sievietēm no sociālo darbinieku puses tiek sniegta maldinoša informācija par pakalpojumu;

- Novērst situāciju, kad sociālie darbinieki nav pietiekoši informēti par pakalpojumu vai tā niansēm.

Lai uzdevumu izpildītu, nepieciešams regulāri veidot apmācības, kurās skaidrota konkrētā sociālā pakalpojuma lietošana un būtība un precīzas informācijas sniegšanas ietekme uz pakalpojuma lietošanu un vērtējumu. Praktiskas apmācības sociālajiem darbiniekiem par veidlapu aizpildīšanu, pieteikšanos uz pakalpojumu un finansēšanas nosacījumiem no valsts budžeta. Apmācībās svarīgi skaidrot arī kāda ir informācijas aprīte par pakalpojuma lietotāju, pakalpojuma saņemšanas laikā, mazinot bažas par ļaunprātīgu informācijas izplatīšanu.

Mērķis – sniegt pakalpojumu tad, kad sievietei tas ir nepieciešams:

- Nodrošināt, ka pieteikums pakalpojuma lietošanai pašvaldībā tiek izskatīts maksimāli ātri vai vismaz likumā noteiktajā termiņā;
- Vai piešķirt pakalpojuma sniedzējam iespēju izmantot 1 vai 2 konsultācijas ar psihologu krīzes situācijā, kamēr tiek izskatīti dokumenti pašvaldībā un pieņemts lēmums par pakalpojuma piešķiršanu.

Lai pirmo uzdevumu izpildītu, nepieciešama pašvaldību darbinieku izpratne par vardarbības jautājumiem, apmācības cilvēkiem, kuri ar šiem jautājumiem strādā, lai viņiem r skaidra sociālā pakalpojuma lietošana un būtība. Ministrijas pārstāvji norāda, ka otrā mērķa sasniegšanu jau tagad nodrošina esošais regulējums, jo MK noteikumi paredz, ka krīzes centrā konsultācijas tiek sniegtas jau tagad, bet dzīvesvietā pieejamas sociālā darbinieka konsultācijas. Iespējams par to nepieciešams plašāk informēt pakalpojuma sniedzējus un lietotājus.

Mērķis – nodrošināt pakalpojuma ietvaros juridisko palīdzību, kas atbilst sieviešu vajadzībām:

- Palielināt juridisko konsultāciju īpatsvaru un mainīt to saturu, atļaujot tiesības sievieti pārstāvēt tiesā;
- Izskatīt iespēju nodrošināt, ka sieviete var pretendēt un konkrētu juridisko atbalstu arī pēc pakalpojuma saņemšanas (piemēram, ja ir sācies tiesas process, vēl ir iespēja saņemt apmaksātas juridiskās konsultācijas).

Lai uzdevumu izpildītu, nepieciešami papildus finanšu resursi un izmaiņas MK noteikumos, nosakot lielāku juridiskās palīdzības apjomu un mainot tā saturu.

Mērķis – nodrošināt, ka pakalpojums labāk sasniedz izvirzītos mērķus un apmierina vardarbībā cietušo sieviešu vajadzības:

- Palielināt pakalpojuma kopējo apjomu, lai panāktu labāku un ilgtspējīgāku pakalpojuma rezultātu;
- Sniedzot pakalpojumu krīzes centrā, nodrošināt, ka katrai ģimenei ir sava dzīves telpa.

Lai 1. uzdevumu izpildītu, nepieciešami papildus finanšu resursi un izmaiņas MK noteikumos.

Lai 2. uzdevumu izpildītu, nepieciešams veicināt:

- Krīzes centru darbinieku izpratni par vardarbībā cietušo sieviešu vajadzībām – drošas un mierīgas vides nodrošināšanu;
- Nodrošināt pietiekošu telpu pieejamību krīzes centrā.

Mērķis – turpināt darbu ar vardarbībā cietušo sievieti, pēc pakalpojuma saņemšanas, mazinot risku, ka sieviete vardarbīgās attiecībās atgriežas:

- Ja sieviete vēlas, piedāvāt iespēju piedalīties grupas terapijā.

Lai uzdevumu sasniegtu, nepieciešami papildus finanšu resursi un izmaiņas MK noteikumos, kā arī sadarbība ar speciālistiem, kuri grupu terapiju var un vēlas vadīt.

Pakalpojuma pieejamības veicināšana izriet no pakalpojuma lietošanas pieredzes un identificēto problēmu analīzes, kā arī pētījuma dalībnieku skatījuma, kāpēc sievietes pakalpojumu neizmanto.

Mērķis – veicināt pakalpojuma lietošanu, nodrošinot informācijas pieejamību par pakalpojuma saņemšanas iespējām:

- Lai uzlabotu pakalpojuma saņemšanas pieredzi, būtiski izmantot katra informācijas avota iespējas, mērķtiecīgi domājot par grupām, kuras pakalpojumu pašlaik izmanto maz;
- Plašāk izvietot informāciju par pakalpojuma saņemšanas iespējām, ietverot konkrētus soļus, kas sievietei jādara, saskaroties uz vardarbību.

Lai uzdevumus izpildītu, nepieciešama plānveida informatīva kampaņa, izmantojot informācijas kanālus, kurus lieto dažādas grupas, veidojot jaunus vai lietojot jau esošos informācijas materiālus – bukletus, infografikas u. c.

Mērķis - veicināt pakalpojuma lietošanu, novēršot neapmierinātību ar informācijas apriti, pakalpojumu saņemot:

- Pārskatīt informācijas apriti institūcijās par pakalpojuma sniegšanu – gadījumos, ja klients nevēlas, lai par viņu ir pieejama informācija citām personām, atļaut pakalpojuma sniedzējiem nesniegt informāciju par klientu, ja viņš vēlas būt anonīms vai atļaut to sniegt tikai kodētā veidā. Tas samazina arī sensitīvo klienta informācijas apriti institūcijās un mazina riskus, ka informācija var tikt izmantota pret klientu.

Lai uzdevumu izpildītu, nepieciešamas izmaiņas MK noteikumos, pieļaujot anonīmu pakalpojuma lietošanu. Anonīma pakalpojuma lietošanai ir arī negatīvās puses, tiek

apgrūtināta pakalpojuma kontrole un esošā pakalpojuma administrēšanas un statistikas apkopošana, nav iespējams izkontrolēt vai klients pakalpojumu jau nav lietojis pie cita pakalpojuma sniedzēja utt. Tomēr pašu pakalpojumu iespēja to saņemt anonīmi padara vairāk uz klientu un viņa vajadzībām orientētu. Šajā gadījumā nepieciešams konceptuāls lēmums, vai būtiskāk ir saglabāt pakalpojuma kontroli vai nodrošināt pakalpojumu tām sievietēm, kuras to vēlas saņemt anonīmi.

Mērķis - veicināt pakalpojuma lietošanu, meklējot risinājumus tiem, kuri neizmanto pakalpojumu, jo to neļauj attālums līdz pakalpojuma sniedzējam:

- Popularizēt iespēju saņemt speciālistu konsultācijas "Skype" vidē cilvēkiem, kuri dzīvo tālākos reģionos;
- Veicināt psihologa, jurista un sociālā darbinieka pakalpojumu pieejamību lauku reģionos un esošo speciālistu izpratni par vardarbības mazināšanu un novēršanu.

Lai uzdevumu izpildītu, nepieciešamas izmaiņas MK noteikumos un turpināt attīstīt pakalpojuma sniegšanas piedāvājumu un darbu ar potenciālajiem pakalpojuma sniedzējiem, papildus motivējot tos sniegt pakalpojumu laukos. Ministrijas pārstāvji norāda, ka "Skype" intervijas pašlaik nav aizliegtas, tomēr tā, kā pakalpojumu apmaksā valsts pakalpojuma sniedzēji baidās testēt un piedāvāt alternatīvas pakalpojuma sniegšanas formas. Veidojot pakalpojuma sniedzēju apmācību, ministrijai vajadzētu paust savu nostāju alternatīvu pakalpojuma formu izmantošanai un piedāvāt testēt to lietošanu, izstrādājot skaidru ietvaru.

Mērķis - veicināt pakalpojuma lietošanu, mainot sociālā darbinieka tēlu sabiedrībā:

- Skaidrot sociālā darbinieka uzdevumus sabiedrībai, mazinot ar profesiju saistītos stereotipus;
- Veicināt sociālo darbinieku nestigmatizējošu attieksmi pret vardarbībā cietušām sievietēm.

Lai uzdevumus izpildītu, nepieciešama plānveida informatīvās kampaņas, izmantojot informācijas kanālus, kurus lieto dažādas grupas par sociālo pakalpojuma būtību un sociālā darbinieka darbu. Tāpat jāturpina darbs sociālo darbinieku izglītošanā, veicinot sociālo darbinieku kapacitātes celšanu.

Mērķis – sniegt atbalstu pakalpojuma lietošanai sievietēm ar maziem bērniem:

- Piedāvāt apmaksātu bērnu pieskatīšanas pakalpojumu laikā, kamēr sieviete saņem konsultācijas.

Lai uzdevumu izpildītu, nepieciešamas izmaiņas MK noteikumos un papildus resursi bērnu uzraudzības pakalpojuma nodrošināšanai.

Mērķis - Ar atgriezeniskās saites palīdzību starp pakalpojuma sniedzēju un saņēmēju uzlabot pakalpojuma kvalitāti/ dizainu?

- Sistemātiski ievākt un apkopot pakalpojuma lietošanas pieredzi un vērtēt pakalpojuma ietekmi uz sieviešu dzīvi un vēlamajiem pakalpojuma uzlabojumiem.

Veikt mērījumus par pakalpojuma sasniegtajiem rezultātiem, lai noskaidrotu kādai daļai no pakalpojuma saņēmējām ir izdevies uzlabot savas dzīves kvalitāti.

9. Ideāla klientu maršruta izveide no pakalpojuma lietotājas skatupunkta

Ideālā pakalpojuma maršruta izveide balstās pakalpojuma lietotāju un pakalpojuma sniedzēju ieteikumos pakalpojumu nodrošinot. Ideālais maršruts veidots, raksturojot kā katram pakalpojuma posmam vajadzētu norisināties, ja klientu vēlamās izmaiņas tiktu pieņemtas. Klientu maršruts attēlots 8. tabulā.

Pakalpojuma solis	Saturs
1. solis - informācijas iegūšana.	Mērķa grupām vairāk lietotajos informācijas kanālos ir pieejama, kvalitatīva un precīza informācija par rehabilitācijas pakalpojumu, un kura tiek sniegta sievietei saprotamā veidā mutiski vai rakstiski atkarībā no informācijas kanāla specifikas. Informācijā ir iekļauti konkrēti soļi: kādu palīdzību var saņemt, kur sievietei vajag vērsties un ko darīt, lai palīdzību saņemtu. Sabiedrības informēšanai var izmantot jau gatavos materiālus, piemēram, LM izgatavotais buklets ⁴² vai infografika. ⁴³ Policijas, sociālā darbinieka, bāriņtiesas, ārstu un citu valsts institūciju darbiniekiem ir pieejami izdales materiāli par pakalpojumu, ko viņi izsniedz gadījumos, ja saskaras ar vardarbībā cietušu sievieti. Vislabāk, ja tā ir maza vizītkarte vai neliela formāta izdales materiāls.
2. solis - saruna ar sociālo darbinieku vai pakalpojuma sniedzēju.	Vardarbībā cietusi sieviete vēršas pie sociālā darbinieka vai cita speciālista, kurš viņu uzklausa un iesaka rakstīt iesniegumu par pakalpojuma saņemšanu.
3. solis - iesnieguma rakstīšana.	Sieviete raksta iesniegumu par pakalpojuma saņemšanu. Ja cilvēks pakalpojumu vēlas lietot anonīmi, viņa iesniegums tiek kodēts.
4. solis – speciālista atzinuma rakstīšana.	Speciālists uzraksta atzinumu 3 darba dienu laikā no sievietes iesnieguma uzrakstīšanas.
5. solis – iesniegums un atzinums tiek nosūtīts pašvaldībai.	Speciālists nosūta savu atzinumu un klienta iesniegumu, ja tas jau nav iesniegts pašvaldībai elektroniski. Laika posmā, kamēr tiek izskatīti dokumenti, ja pastāv krīzes situācija un speciālists redz, ka sievietei nepieciešams tūlītējs atbalsts, pakalpojuma sniedzējam ir tiesības sniegt divas valsts apmaksātas psihologa konsultācijas – krīzes intervencei uzreiz.
6. solis – pašvaldības lēmums.	Pašvaldības lēmums par pakalpojuma piešķiršanu tiek pieņemts 5 darba dienu laikā, nosūtīts vai sniegts klientei viņai vēlamā formā, kuru kliente norāda, iesniegumu iesniedzot.

⁴² Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/buklets_vardarbibu_cietusiem.pdf

⁴³ Pieejams: https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/komunikacijas_files/att16z4h.pdf

Pakalpojuma solis	Saturs
	Ir atcelta norma, ka pakalpojumu var lietot reizi gadā, jo vardarbībā cietusī sievietē nevar varmākas uzvedību saplānot un paredzēt, kad rehabilitācija būs vajadzīga visvairāk.
7. solis ⁴⁴ – pakalpojuma saņemšanas uzsākšana.	Uzsākot pakalpojuma lietošanu, iespēju robežās, tiek respektētas pakalpojuma lietotājas vēlmes atkarībā uz pakalpojuma formu, vietu un laiku, ļaujot to labāk saskaņot to ar darbu vai bērnu audzināšanu.
8. solis – pakalpojuma saņemšana.	<p>Sieviešu skatījumā ideāli būtu, ja klientam krīzes centrā ir tiesības uzturēties vismaz 60 dienas esošo 30 dienu vietā un dzīvesvietā ir tiesības saņemt vismaz 33 konsultācijas pakalpojuma ietvaros gada laikā esošo 10+10+3 vietā vai arī atcelt ierobežojumu, ka pakalpojums izmantojams reizi gadā.</p> <p>Juristam ir tiesības sievieti pārstāvēt tiesā, ja ir tāda nepieciešamība.</p> <p>Sievietēm ar bērniem psihologa, sociālā darbinieka un jurista konsultāciju pakalpojuma laikā tiek piedāvāta bērnu uzraudzība, ja sieviete izsaka tādu vajadzību.</p> <p>Pakalpojumu sniedzējs var nodrošināt arī attālinātas konsultācijas, izmantojot modernās tehnoloģijas, ja sieviete dzīvo tālu un viņai ir iespējas šādu pakalpojumu izmantot.</p>
9. solis – atzinums pašvaldības sociālajam darbiniekam.	Atzinumā par pakalpojuma sniegšanu tiek norādīta kodēta informācija par klientu vai arī samazināts iekļautās sensitīvās informācijas apjoms par pakalpojuma lietotājiem. Tomēr tas zaudē jēgu, ja pakalpojums ir anonīms.
10. solis – tālākais darbs ar sievieti.	<p>Pakalpojumam beidzoties, sievietei tiek piedāvāta grupas terapija ilgstošai vardarbības profilaksei.</p> <p>Viņai ir tiesības atkārtoti izmantot pakalpojumu tad, kad viņai ir tāda vajadzība, nevis pēc gada. Tomēr iespējams, ka pakalpojumu pagarinot un piedāvājot grupu terapiju, atkārtotu pakalpojuma izmantošanas reižu skaits samazināsies.</p>

Lai šādu rehabilitācijas pakalpojumu ieviestu, nepieciešami papildus resursi informatīvās kampaņas veidošanā, papildus resursi lielāka pakalpojuma apjoma nodrošināšanai un izmaiņas MK noteikumos, kuri regulē pakalpojuma sniegšanas kārtību. Ja nav iespējams nodrošināt visas vēlamās izmaiņas pakalpojuma dizainā un pieejamībā, tad būtiski apzināties, ka klientu pieredzi uzlabotu arī daļēja vēlamo izmaiņu ieviešana.

⁴⁴ Šis solis var izpalikt, ja sieviete vispirms devusies uz krīzes centru vai NVO.

Secinājumi

Vardarbības rehabilitācijas pakalpojums ir vajadzīgs, lai novērstu vardarbības pret sievietēm sekas, tomēr būtiski strādāt, lai novērstu vardarbības cēloņus. Vardarbība pret sievietēm ir balstīta dzimumu nevienlīdzībā un tā to kavē arī risināt, jo padara sievietes finansiāli atkarīgas no vīriešiem, īpaši, ja viņas audzina mazus bērnus. Tāpēc vardarbības mazināšanai svarīgi veicināt dzimumu līdztiesību.

Pētījuma dati ļauj raksturot pētījuma dalībnieces, kuras ir ļoti atšķirīgas, tomēr neļauj precīzi raksturot pakalpojuma lietotāju viendabīgu portretu. Tas ir viens no būtiskākajiem pētījuma ierobežojumiem, kas saistīts ar pakalpojuma metodoloģiju. Pētījumam tika atlasītas maksimāli atšķirīgas sievietes, tāpēc var rasties secinājums, ka rehabilitācijas pakalpojums var kļūt aktuāls jebkurai Latvijā dzīvojošai sievietei neatkarīgi no izglītības, sociālā statusa, ienākumiem, bērnu skaita, vecuma, veselības, dzīves vietas vai citām pazīmēm. Tomēr, lai šādu apgalvojumu veiktu, ir nepieciešama papildus kvantitatīva pakalpojuma lietotāju anketēšana, ievācot dažādus demogrāfiskos rādītājus.

Salīdzinot pakalpojuma lietotāju skaitu ar statistiku par sievietēm, kuras saskārušās ar vardarbību, pakalpojuma lietotāju skaits ir neliels un var tikt kāpināts. Vienlaikus datu statistikas analīze liecina, ka pakalpojuma lietošanai ir pieauguma tendence. Ja pakalpojuma lietotāju dinamika nemainīsies, visdrīzāk arī nākamajā gadā pakalpojuma lietotāju skaits pieaugs.

Pašlaik par pakalpojumu sievietes informē radi, draugi, internets, radio, jebkurš cits medijs, bāriņtiesa, sociālais dienests, policija, skola, ģimenes ārsts un speciālists, kurš pakalpojumu sniedz. Arī pašas pakalpojuma sniedzējas kļūst par informācijas avotiem citām sievietēm, kuras cieš no vardarbības. Svarīgi izmantot, katra no informācijas avota potenciāliem un turpināt meklēt inovatīvus veidus informācijas sniegšanai par pakalpojumu, piemēram, izvietojot bukletus aptiekā vai pie higiēnas precēm, lai sasniegtu plašāku sieviešu loku. Plānojot informēšanas kampaņas, būtiski apzināties sieviešu, kurām pakalpojums varētu būt vajadzīgs dažādību, meklējot atbilstošāko valodu un komunikācijas veidus dažādām sieviešu grupām.

Salīdzinoši mazāk pakalpojumu lieto vecākas sievietes un sievietes bez bērniem. Lai pakalpojuma lietošanu šai grupai veicinātu, svarīgi veicināt informācijas pieejamību, identificējot informācijas avotus, kurus šīs sievietes lieto, piemēram, sociālos medijus vai sieviešu žurnālus, aptiekas, poliklīnikas, ģimenes ārstus, ginekologus u. c. un ievietot detalizētu informāciju par pakalpojuma saņemšanas iespējām. Svarīgi sniegt informāciju par pakalpojuma pieejamību arī cilvēkiem, kuri nerunā latviešu valodā, bet te dzīvo.

Svarīgi, ka informācija ir vienota un pieejama arī visām rehabilitācijas pakalpojumu sniedzošām pusēm. Lai visi pakalpojuma sniegšanā iesaistītie būtu vienādi informēti un koordinēti rīkoties, neradot pārpratumus, dezinformāciju, nenovilcinātu laiku un radītu pozitīvu pakalpojuma pieredzi pakalpojuma saņēmējam.

Pakalpojuma nelietošana var būt saistīta ar nevēlēšanos, ka par situāciju ģimenē uzzina sociālais darbinieks vidē, kur visi viens otru personīgi pazīst, tāpēc būtiski ir piedāvāt anonīmu pakalpojuma lietošanas iespēju. Īpaši svarīgi tas ir mazpilsētās.

Pakalpojuma nelietošanai var būt arī iemesli, kas nav saistīti ar pakalpojuma pieejamību, dizainu vai saņemšanas ceļu, piemēram, sievietēm var būt motivācijas trūkums situāciju mainīt, emocionāli sarežģītas attiecības un psiholoģiska līdzatkarība, samierināšanās ar esošo situāciju, citu NVO vai maksas pakalpojumu lietošana, informācijas trūkums par pakalpojuma esamību. Tomēr, lai par nelietošanas iemesliem iegūtu plašāku informāciju nepieciešams plašāks kvantitatīvs pētījums, kur apjautāti cilvēki, kuri saskārušies ar vardarbību, bet pakalpojumu nav lietojuši.

Salīdzinot likumā noteikto pakalpojuma saņemšanas ceļu ar klientu skatījumu un sociālo darbinieku skatījumu, var identificēt vairākas atšķirības. Sievietes, salīdzinot ar likumā noteikto pakalpojuma saņemšanas ceļu, iekļauj vēl vairākus pakalpojuma lietošanas posmus, jo skata pakalpojuma lietošanu kontekstā ar savu dzīvi, tās kvalitāti. Viņas iekļauj tādus papildus posmus kā informācijas iegūšana par pakalpojumu un dzīve pēc pakalpojuma, kas netiek iekļauts likumā. Attiecībā uz sievietes dzīves posmu, pirms pakalpojuma uzsākšanas svarīgi apzināties, ka sieviešu dzīves situācijas ir dažādas, kas prasa elastīgu pieeju, labāko informācijas ieguves avotu meklēšanai. Tāpat svarīgi saprast, ka pakalpojuma lietošana ir tikai viens no posmiem sievietes cīņā ar vardarbību - paralēli notiek arī citi procesi, piemēram, tiesāšanās, darbs ar sociālo darbinieku, sadarbība ar bāriņtiesu un policiju, attiecību risināšana ar dzīvesbiedru utt. Pakalpojums tiek skatīts saiknē ar citiem procesiem cilvēka dzīvē. Līdz ar to te var tikt aktīvāk izmantoti, lai informētu sievieti par pakalpojuma esamību.

Būtiski, ka daļa no pētījuma dalībniecēm pakalpojumu ir lietojušas atkārtoti, kas liecina, ka pakalpojuma ceļš var sastāvēt no vairākiem cikliem. Intervijās ar klientiem netiek pieminēts pakalpojuma sniedzēja atzinums, kurš tiek nosūtīts pašvaldības sociālajam darbiniekam, tomēr tas tiek apskatīts speciālistu intervijās.

Lai arī sievietes sava maršruta raksturošanā iekļauj papildus posmus, tomēr, salīdzinot ar likumā noteikto, sievietes savu pakalpojuma lietošanu skata šaurāk, runājot tikai par savu pieredzi, un līdz ar to iekļauj sava maršruta raksturošanā tikai to pakalpojuma veidu, ko pašas lieto. Tātad tajā parādās tikai viens no pakalpojuma veidiem, nereti neapzinoties citas pakalpojuma saņemšanas iespējas.

Kopumā sievietes pakalpojuma lietošanu raksturo pozitīvi, tomēr var identificēt uzlabojumu nepieciešamību dažādos pakalpojuma saņemšanas posmos. Visbiežāk ieteikts palielināt pakalpojuma apjomu un palielināt juridiskās palīdzības apjomu un ļaut juristam pārstāvēt sievieti arī tiesā vai vismaz pabeigt nokārtot tās juridiskās lietas, ko sieviete aizsākusi, saņemot rehabilitācijas pakalpojumu. Tas gan īsti nesaskan ar pakalpojuma mērķi, sniegt rehabilitāciju, tomēr ir saistīts ar sieviešu vajadzībām, saņemt juridisku palīdzību un aizsardzību, laikā, kad jūtas neaizsargātas.

Lai uzlabotu pakalpojuma lietošanas pieredzi, nepieciešams:

- Kāpināt potenciālo klientu un speciālistu informētību par pakalpojumu, sniedzot godīgu, precīzu un detalizētu informāciju, kur un kā palīdzību var saņemt;
- Sniegt pakalpojumu laikā, kad sievietei tas ir nepieciešams, piešķirot pakalpojuma sniedzējam iespēju piedāvāt dažas psihologa konsultācijas (krīzes intervenci) arī dokumentu izskatīšanas laikā saņemot pakalpojumu dzīvesvietā;
- Nodrošināt juridisko palīdzību, kas atbilst sieviešu vēlmēm;
- Palielināt pakalpojuma apjomu nepieciešamības gadījumā, kā pakalpojuma mērķi izvirzot sievietes spēju pilnvērtīgi funkcionēt sabiedrībā;
- Turpināt darbu ar vardarbībā cietušo sievieti pēc pakalpojuma saņemšanas, ja viņa to vēlas, piedāvājot grupu terapiju.

Lai palielinātu pakalpojuma pieejamību un veicinātu pakalpojuma lietotāju skaita pieaugumu, nepieciešams:

- Kāpināt potenciālo klientu un speciālistu informētību par pakalpojumu, sniedzot precīzu un detalizētu informāciju, kur un kā palīdzību var saņemt;
- Mainīt informācijas apriti pakalpojuma saņemšanas laikā un nodrošināt, ka to var saņemt arī anonīmi;
- Nodrošināt pakalpojuma saņemšanas iespējas tiem, kuri līdz šim pakalpojumu dzīves vietā nevarēja izmantot attāluma vai speciālistu trūkuma dēļ, piedāvājot arī attālinātas konsultācijas;
- Mainīt sociālā darbinieka tēlu sabiedrībā, mazinot stereotipus par noteikto profesiju, kas kavē pakalpojuma saņemšanu;
- Piedāvāt bērnu uzraudzības pakalpojumus sievietēm ar bērniem konsultāciju laikā.

Izmantotā literatūra

1. Ābele, B., Žabicka, A., Stakle, J. (2017) Ziņojums „Sociālā dizaina perspektīva”. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/dizaina-izpete-12-15_1.pdf
2. Bourdieu, P. (2001). *Masculine Domination*. Cambridge: Polity.
3. Centrs „Marta”. (2017) Ziņojums par fokusgrupu interviju rezultātiem ar cietušajām no vardarbības”. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/projekts/faili/fokusgrupu-interviju-zinojums_2017.pdf
4. Conell, R. W. (2005). *Masculinities*. Cambridge: Polity.
5. Conell, R. W. (2003) *The Role of Men and Boys in Achieving Gender Equality*. Pieejams: <http://www.un.org/womenwatch/daw/egm/men-boys2003/Connell-bp.pdf>
6. Conell, R. W., Messerschmidt, J., W. (2005). *Hegemonic Masculinity: Rethinking the Concept*. *Gender and Society*. Vol. 19. No.6.
7. Declaration on the Elimination of Violence against Women". *United Nations General Assembly*. A/RES/48/104 - Retrieved 6 August 2014. Pieejams: <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm>
8. European Union Agency for Fundamental Right (2014) *Vardarbība pret sievietēm – Eiropas mēroga apsekojums*. Luksemburga: Eiropas Savienības publikāciju birojs.
9. Heise, L. (1998). *Violence against women, an integrated, ecological framework*. *Violence Against Women*,4(4), 2622–2690.
10. Eiropas Padomes Konvencija par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē novēršanu un apkarošanu. Skatīts: http://www.lm.gov.lv/upload/berns_gimene/bernu_tiesibas/stambulas_konvencija_02.11.15.pdf
11. Labklājības ministrijas mājas lapa: <http://www.lm.gov.lv/text/2900>
12. Levy, B. (2008). *Women and Violence*. Seal Press.
13. LM (2015) *Vardarbībā cietušām sievietēm būs pieejami jauni rehabilitācijas pakalpojumi*. Skatīts: <https://skaties.lv/zinas/latvija/vardarbiba-cietusam-sievietem-bus-pieejami-jauni-rehabilitacijas-pakalpojumi/>
14. Ministru kabineta noteikumi Nr.790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām”. 2014. gada 23. Decembris. Pieejami: <https://likumi.lv/doc.php?id=271251>
15. Nipers, A., Bulderberga, Z., Pilvere, I., Upīte, I. (2011). *Klientu maršruta attēlošanas metode*. Rīga: Valsts kanceleja. 12.lpp. Pieejams: https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/3_2_as_metrgr_kmam_web_final.pdf
16. Pikše, I., Beķere, J., Etingere, S., Niedre, I., Ozola, L., Supjeva, I. (2016). *Statistiskā informācija pieejama apkopotā veidā par 2015*. Skatīts: http://www.lm.gov.lv/upload/socialais_darbs/sanaksmes/sr_vard_met_seminari_2016.pdf
17. Sociālās rehabilitācijas pakalpojums vardarbībā cietušiem pilngadīgiem cilvēkiem. LM mājas lapa. Skatīts: <http://www.lm.gov.lv/text/2887>
18. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=68488>

19. Taylor, R. A. (2006). Professional Perceptions of Domestic Violence: The Relationship between Causal Explanations and Views on Prevention and Intervention. Skatits: <http://ro.ecu.edu.au/theses/101>
20. Wall, L. (2014). Gender equality and violence against women. What the connection? Pieejams: <https://aifs.gov.au/sites/default/files/publication-documents/ressum7.pdf>
21. World Report on Violence and Health. (2002). E.G Krug et al., eds. Geneva, WHO.

1. pielikums

Labklājības ministrija un Eiropas Savienības programma "Tiesības, vienlīdzība un pilsonība" līdzfinansētā projekta "Izpratnes veidošanas kampaņas par nulles toleranci attiecībā uz vardarbību pret sievietēm "Vardarbībai patīk klusums"" (Nr. JUST/2016/RGEN/AG/VAWA/9944) ietvaros tiek veikts pētījums par „Optimāla pakalpojuma dizaina modelēšanu sociālās rehabilitācijas pakalpojumam no vardarbības cietušām pilngadīgām personām, ņemot vērā dzimuma perspektīvu”.

Pētnieku uzdevums - analizēt visu pakalpojuma nodrošināšanas/saņemšanas ciklu, sākot no normatīvā regulējuma atbilstības un pakalpojumu sniedzēju kapacitātes, klientu informācijas saņemšanas par pakalpojumu, turpinot ar pieteikšanos, periodu līdz lēmuma par pakalpojuma piešķiršanu pieņemšanai, pakalpojuma saņemšanu un pakalpojuma pabeigšanu, primāri fokusējot uzmanību uz klientu pieredzes uzlabošanu.

Daļēji strukturētas kvalitatīvas intervijas vadlīnijas sociālās rehabilitācijas pakalpojumam no vardarbības cietušām pilngadīgām personām

Intervijas iesākumā pētnieks izstāsta par sevi, pētījumu un lūdz parakstīt informētās piekrišanas formu, izstāsta par datu uzglabāšanu, anonimitāti un tad lūdz atļauju interviju ierakstīt. Intervētājas būs tikai sievietes.

Iepazīšanās. *(Mērķis - iepazīt informantu uzzināt pakalpojuma nepieciešamības cēloni, svarīgi, lai pakalpojumu kontekstualizētu, tomēr mēģināt neieslīgt detaļās par vardarbīgo pieredzi). Vai varat īsi izstāstīt par sevi? Kā un kāpēc nonācāt līdz situācijai, kad bija nepieciešamība palīdzība, lai izvairītos no vardarbības? Ja tiek pieminēti bērni, tad turpmākos jautājumus veido, ietverot ģimenes perspektīvu. Kur meklējāt palīdzību vispirms? Kādu? Vai tā atbilda jūsu vajadzībām? Kāpēc jā/nē? Kāda bija apkārtējo cilvēku reakcija, kad lūdzāt palīdzību? Kāpēc?*

(Papildus intervijai tiek pielietota vizuālā metode)

Vai varat uzzīmēt uz lapas savu pakalpojuma saņemšanas ceļu? Kādi ir jūsu galvenie pieturas punkti? Lūdz, lai informants skaidro katru posmu. Sāk ar informācijas ieguvu, tālāk pakalpojuma saņemšana un programmas pabeigšana. Cenšas noskaidrot katra posma vajās un stiprās puses, vēlamos uzlabojumus. Tālāk seko vairāki jautājumu bloki, kas saistīti ar pakalpojuma saņemšanas dažādiem posmiem.

Informācijas ieguve un avoti.

Kā uzzinājāt par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu no vardarbības cietušām personām (ja nepasaka, tad pārjautā, kurš (kura institūcija) informāciju sniedza)? Kādu informāciju jums sniedza? Kā to vērtējat? Vai bija kāda konkrēta informācija, kuru jums bija svarīgi iegūt pirms pakalpojuma saņemšanas, bet tā netika sniegta? Kā tas mainītu jūsu gatavību uzsākt pakalpojuma saņemšanu? Kā jums šķiet, kur būtu nepieciešams izvietot informāciju par rehabilitācijas pasākumiem cilvēkiem, kas cieš no vardarbības? Kādai tai jābūt? Kādus informācijas avotus jūs ikdienā lietojat?

Pakalpojuma uzsākšana. Kādi bija praktiskie soļi, kas jāveic, lai varētu pakalpojumu saņemt? Vai jums bija jāaizpilda kādi papīri? Kā par tiem uzzinājāt? Kādi tie bija? Kur tie bija pieejami? Kā tas notika? Vai bija nepieciešama papildus informācija, cita palīdzība (piemēram, dators), lai dokumentus aizpildītu, cits? Vai saņēmt atbalstu šajā posmā, kurš to sniedza? Kāds atbalsts šajā posmā cilvēkiem, kurš cieš no vardarbības, būtu vajadzīgs?

Pakalpojuma lietošana. Kāda bija jūsu motivācija pakalpojumu izmantot? Kas jums pakalpoju sniedza? Kas noteica pakalpojuma sniedzēja izvēli? Kā raksturotu pakalpojuma sniedzēju un savu sadarbību ar to? Vai tika ņemtas vērā jūsu ģimenes vajadzības, bērnu, ja tādas bija? Vai arī bērniem tika sniegts pakalpojums? Vai tas bija līdzīgs tam, ko saņēmtāt jūs? Kā to vērtējat?

Vai varat vairāk pastāstīt par saņemto pakalpojumu, tā saturu? Raksturojiet, kāda veida palīdzība un atbalsts jums tika sniegts? (*Ja nosauc vairākas sadaļas, lūdz raksturot katru.*) Kā saņemto pakalpojumu vērtējat? Ko konkrēti vēlētos mainīt, lai tas vairāk atbilstu jūsu vajadzībām? Kāpēc? Kāds bija saņemtā pakalpojuma apjoms? Vai tas bija pietiekams? Vai pakalpojums jums bija ērti pieejams? (*Lūdz, lai novērtē laiku, vietu un speciālistu pieejamību, līdzekļu pieejamību, ja tādi nepieciešami, lai līdz pakalpojuma saņemšanas vietai nokļūtu.*) Vai vēlētos izmantot līdzīgu pakalpojumu citā pašvaldībā, nevis tajā, kur dzīvojat, kāpēc?

(*Ja ir relevanti*) Vai rehabilitāciju izgāja arī cilvēks, kas bija vardarbīgs pret jums? Kā tas mainīja vai ietekmēja viņa un jūsu attiecības?

Nobeigums. (*Ja relevanti*) Kas notika ar jums pēc pakalpojuma saņemšanas? Kā pakalpojuma saņemšana ietekmēja jūsu turpmāko dzīvi? Vai pakalpojums palīdzēja risināt vardarbības situāciju? Vai ir kāda ilgtermiņa palīdzība, kas vajadzīga cilvēkiem vēl pēc esošās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanas? Kāda? Kāpēc? Kam to vajadzētu sniegt?

Vai ieteiktu citai sievietei, kas cieš no vardarbības, izmantot šādu pakalpojumu? Kāpēc jā/nē? Pārjautā, vai ir vēl kādi konkrēti ieteikumi, lai uzlabotu vardarbībā cietuša cilvēka pieredzi.

2. pielikums

Labklājības ministrija un Eiropas Savienības programma "Tiesības, vienlīdzība un pilsonība" līdzfinansētā projekta "Izpratnes veidošanas kampaņas par nulles toleranci attiecībā uz vardarbību pret sievietēm "Vardarbībai patīk klusums"" (Nr. JUST/2016/RGEN/AG/VAWA/9944) ietvaros tiek veikts pētījums par „Optimāla pakalpojuma dizaina modelēšanu sociālās rehabilitācijas pakalpojumam no vardarbības cietušām pilngadīgām personām, ņemot vērā dzimuma perspektīvu”.

Pētnieku uzdevums - analizēt visu pakalpojuma nodrošināšanas/saņemšanas ciklu, sākot no normatīvā regulējuma atbilstības un pakalpojumu sniedzēju kapacitātes, klientu informācijas saņemšanas par pakalpojumu, turpinot ar pieteikšanos, periodu līdz lēmuma par pakalpojuma piešķiršanu pieņemšanai, pakalpojuma saņemšanu un pakalpojuma pabeigšanu, primāri fokusējot uzmanību uz klientu pieredzes uzlabošanu.

Daļēji strukturētas kvalitatīvas intervijas vadlīnijas sociālās rehabilitācijas pakalpojuma no vardarbības cietušām pilngadīgām personām sniedzējiem

Intervijas iesākumā pētnieks izstāsta par sevi, pētījumu un lūdz parakstīt informētās piekrišanas formu, izstāsta par datu uzglabāšanu, anonimitāti un tad lūdz atļauju interviju ierakstīt. Ekspertiem pilnīgu anonimitāti nodrošināt ir grūti. Jautā informantu pozīciju vai vēlas, lai intervija ir vai nav anonimizēta.

Iepazīšanās. *Lūdz pastāstīt informantam par sevi, cik ilgi jau sniedz pakalpojumu vardarbībā cietušo personu rehabilitācijai. Kāda ir jūsu loma rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanā? Vai rehabilitācija atšķiras sievietēm, vīriešiem, ar ko? Ģimenei ar bērniem? Kas pašlaik nosaka vardarbībā cietušas sievietes iespējas saņemt palīdzību, kāda tā ir? Kādas institūcijas rehabilitācijas sniegšanā ir iesaistītas? Kāda ir Latvijā pieejamā atbalsta kvalitāte, kas to nosaka? Ko vajag mainīt, lai to uzlabotu? Vai ir nepieciešamas kādas izmaiņas likumdošanā, lai palīdzības sniegšana būtu efektīvāka, ātrāka, vieglāk pieejama? Kāda konkrēti? Vai pakalpojumi ir vienlīdz pieejami dažādās Latvijas teritorijās? Kas to nosaka?*

Lūdz uzzīmēt vardarbībā cietušā cilvēka pakalpojuma saņemšanas ceļu. Kas to nosaka, kas tas ir tāds (likumi/ tradīcijas/ reālā dzīve)? Vai tas atšķiras sievietēm no vīriešiem? Kāpēc? Kā palīdzība tiek praktiski noorganizēta? Cik daudziem cilvēkiem pakalpojuma sniegšanā esat iesaistīts?

Informācijas ieguve un avoti. *Kā cilvēkiem vajadzētu uzzināt par palīdzību, ko var saņemt? Kā viņi reāli to uzzina? Kādā formā? Kā tas ietekmētu sieviešu gatavību saņemt palīdzību? Kas ir informācija, ko, jūsuprāt, pašlaik nesniedz, bet vajadzētu sniegt. Kāpēc? Kā jums šķiet, kur būtu nepieciešams izvietot informāciju par rehabilitācijas pasākumiem cilvēkiem, kas cieš no vardarbības? Kādai tai jābūt? Vai, strādājot ar citiem jautājumiem, informējat par sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem cilvēkiem, kas cietuši no vardarbības?*

Pakalpojuma uzsākšana. *Kādi ir praktiskie soļi, kas jāveic vardarbībā cietušai sievietei, lai varētu pakalpojumu saņemt? Vai ir jāaizpilda papīri? Kādi tie ir? Kur tie ir pieejami? Vai*

tiek sniegta papildus palīdzība, ja cilvēks nespēj pats dokumentus aizpildīt? Kāds atbalsts šajā posmā cilvēkam, kurš cieš no vardarbības, būtu vajadzīgs, bet pašlaik netiek sniegts?

Pakalpojuma saņemšana. Kāda palīdzība vardarbībā cietušajām sievietēm tiek sniegta, ko pakalpojums ietver? Kas sievietēm nosaka pakalpojuma sniedzēja izvēli? Kā raksturo pakalpojuma sniedzēju un klienta sadarbību? Vai tiek ņemtas vērā ģimenes vajadzības, kādā veidā?

Vai varat vairāk pastāstīt par piedāvāto pakalpojumu, tā saturu? Kā to vērtējat? Vai saturs mainās atkarībā no sievietes vajadzībām? Ko konkrēti vēlētos mainīt, lai tas vairāk atbilstu klientu vajadzībām? Kāpēc? Kāds ir pakalpojuma apjoms? Vai tas ir pietiekams? Kas jāmaina pakalpojuma apjomā? Vai pakalpojums klientam ir ērti pieejams? (*Lūdz, lai eksperts novērtē laiku, vietu un speciālistu pieejamību, līdzekļu pieejamību, ja tādi nepieciešami, lai līdz pakalpojuma saņemšanas vietai klients nokļūtu*). Kas nosaka to, vai cilvēks var saņemt pakalpojumu?

Kādi ir eksperta novērojumi - kā pakalpojuma saņemšana ietekmē vardarbībā cietušo sieviešu dzīvi pēc rehabilitācijas? Vai būtu nepieciešama kāda ilgtermiņa palīdzība, kāda?

Organizācijas konteksts. Ja aplūkojat esošo pakalpojuma dizainu, vai jums ir nepieciešamas kādas papildus zināšanas, lai nodrošinātu prasīto pakalpojumu? Kādas? Kam tās būtu jāsniedz? Cik daudz vardarbībā cietušo personu rehabilitācijas pakalpojumus gada laikā nodrošināt? Kas to nosaka? Vai tas ir pietiekams apjoms? Kādu apjomu varat nodrošināt jūs? Kādam tam būtu jābūt? Kādas pašlaik ir pakalpojuma izmaksas? Kas tās sedz? Kā jūs raksturotu savas institūcijas sadarbību ar citām valsts/pašvaldību institūcijām, lai nodrošinātu vardarbības novēršanu? Kas tajā būtu uzlabojams?