



Labklājības ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Vadlīnijas izstrādātas ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu
Labklājības ministrijas īstenotā projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās”
ietvaros

Par vadlīniju saturu atbild Labklājības ministrija, un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.



Vadlīnijas rīcībai ārkārtējās situācijas radīto seku apstākļos darbam ar vardarbībā cietušām un vardarbību veikušām personām saistībā ar COVID-19

Nodibinājums „Centrs Dardedze”

12.05.2020.

Rīga



SATURS

| | |
|--|-----------|
| VARDARBĪBA UN ĀRKĀRTĒJĀ SITUĀCIJA | 3 |
| VARDARBĪBAS PRET BĒRNU ATKLĀŠANA UN NOVĒŠANA PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS | 5 |
| VARDARBĪBAS PRET PIEAUGUŠAJIEM ATKLĀŠANA UN NOVĒŠANA PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS | 12 |
| DARBS AR VARDARBĪBAS VEICĒJU PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS | 15 |
| EFEKTĪVAS SADARBĪBAS NODROŠINĀŠANA | 17 |
| DARBINIEKA UN KLIENTA PERSONISKĀS AIZSARDZĪBAS PASĀKUMI | 19 |
| IETEIKUMI PAŠVALDĪBAS SOCIĀLĀS POLITIKAS VEIDOTĀJIEM UN ĪSTENOTĀJIEM COVID-19 LAIKĀ | 21 |
| JAUTĀJUMI UN ATBILDES | 22 |

VARDARBĪBA UN ĀRKĀRTĒJĀ SITUĀCIJA

Ārkārtējās situācijas laikā nopietni palielinās riski jebkāda veida vardarbībai, tādēļ sociālajiem darbiniekiem, kas savā ikdienā saskaras ar šo sociālo problēmu nepieciešama gan skaidra izpratne par to kāpēc tā notiek, gan arī saprotamas stratēģijas, kā šādā situācijā efektīvi rīkoties.

Vispirms vajadzētu pieņemt, ka visu sabiedrību kopumā – kā klientus, tā pakalpojumu sniedzējus ir skārusi parādība, ko profesionālā valodā mēs saucam par krīzi. Tātad mēs visi esam sastapušies ar ārēju, iepriekš neparedzamu notikumu, kas ir fundamentāli ietekmējis mūsu dzīvi, pieprasa no mums radikāli mainīt ierasto lietu kārtību un šī iemesla dēļ lielākā daļa sabiedrības to uztver kā nopietnu zaudējumu. Mēs esam zaudējuši savu dienas ritmu, svarīgas aktivitātes, iespēju komunicēt ar cilvēkiem, iespēju doties uz darbu vai citās ikdienas gaitās. Tātad mūsu iepriekšējās dzīves ritms ir mainījies un ikviens gan sociālie darbinieki, gan mūsu klienti var piedzīvot emocionālā līdzsvara zudumu.

Katram ir savi individuālie resursi, kā tikt galā ar nestabilitātes izjūtu, bet pasaules pieredze un arī mūsu valstī pieejamā informācija (valsts un pašvaldības policijas izsaukumu skaita palielināšanās salīdzinājumā ar iepriekšējā gada šo pašu laika periodu) liek domāt, ka ir iedzīvotāju kategorija, kura savu emocionālo problēmu risināšanai izmanto vardarbīgas metodes attiecībās ar ģimenes locekļiem. Vardarbību veicina arī fakts, ka ievērojami samazinās sociālais atbalsts, rodas domstarpības vecāku starpā, palielinās atkarību izraisošu vielu lietošana, tas savukārt provocē emocionālos un personības traucējumus pieaugušajiem un rodas vardarbīgi vecāku konflikti. Nozīmīga loma ir arī ekonomiskās nestabilitātes un neziņas radītajam stresam ģimenēs un ierobežotajai iespējai saņemt emocionālu un psiholoģisku palīdzību. Tas viss veicina vardarbības palielināšanās risku ģimenēs.

Tātad, sociālā darbinieka uzdevums šajā laikā ir, ne tikai pašam veiksmīgi pielāgoties situācijai, bet arī atrast jaunus, efektīvus veidus, kā turpināt darbu ar jau apzinātajiem klientiem un savlaicīgi atklāt jaunus, ar vardarbību saistītus gadījumus.

Šo uzdevumu ievērojami apgrūtina fakts, ka nozīmīgi samazinājies sadarbības partneru skaits, kas līdz šim ir „pieskatījuši” ģimenes un savlaicīgi ziņojuši atbildīgajām iestādēm par riskiem. Šobrīd vardarbība kā sociāla parādība, lielā mērā ir nonākusi izolācijā, tātad daudz grūtāk pamanāma un atklājama. Šis apstāklis sociālā darbinieka uzdevumu padara vēl komplicētāku.



Šo vadlīniju saturu esam veidojuši ar domu palīdzēt neredzamo vardarbību pārtraukt un padarīt par atklātu, tātad risināmu, izmantojot krīzes apstākļos pieejamos, taču ļoti ierobežotos resursus.

Vadlīnijas skar tādus jautājumus kā sociālais darbs ar esošajiem un jauniem klientiem gan vardarbības pret bērnu gadījumos, gan situācijās, kad no vardarbības cieš pieaugusi persona, gan strādājot ar vardarbības veicējiem. Šo vadlīniju kontekstā ar jēdzienu „pieaugusi persona” saprotam gan personas, kas saskaras ar vardarbību partnerattiecībās, gan personas, kas dzīvo paplašinātā mājsaimniecībā - seniori, cilvēki ar invaliditāti u.c. Tāpat šo vadlīniju saturā esam iekļāvuši ieteikumus sadarbības veidošanai, personiskās drošības aizsardzībai, ieteikumus pašvaldības politiķiem un politikas īstenotājiem un atbildes uz izplatītiem jautājumiem par vardarbību COVID-19 pandēmijas laikā.



VARDARBĪBAS PRET BĒRNU ATKLĀŠANA UN NOVĒRŠANA PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS

Pandēmijas apstākļi ievērojami ierobežo sociālo darbinieku piekļūšanu informācijai, jo ir ierobežoti informācijas saņemšanas kanāli. Lielākoties saziņa notiek, izmantojot tādas attālinātas metodes kā zvans pa telefonu vai videozvans. Šie kanāli ievērojami ierobežo iegūtās informācijas apjomu un kvalitāti, bet fokusēti analizēti, tomēr spēj nodrošināt pietekamu informācijas apjomu, lai izdarītu secinājumus.

Ieteikumi darbam ar iepriekš identificētiem vardarbības pret bērnu gadījumiem:

- ✓ Panākam vienošanos ar kādu no vecākiem par regulāru sazvanīšanos ar ģimeni.
- ✓ Nosakām konkrētu dienu un laiku, kad zvanam jānotiek – piemēram, otrdienās un piektdienās telefona zvans.
- ✓ Vienu reizi nedēļā organizējam videozvanu.
- ✓ Sarunas laikā cenšamies uzdot atvērtus jautājumus, panākot, lai klients ar mums komunicē izmantojot brīvo stāstījumu.
- ✓ Sarunas laikā cenšamies mērķtiecīgi skart sekojošas jomas: fizisko pašsajūtu, finansiālo situāciju un ar to saistītās bažas, emocionālo situāciju un veidus kā klients ar to tiek galā (vai ir bijuši jautri brīži ar bērniem, vai bijušas dusmas uz bērniem, kas šādās situācijās palīdzējis), kā klients tiek galā ar ikdienas mājas darbiem un pienākumiem (mājas uzkopšanu, ēst gatavošanu, bērnu dienas ritma ievērošanu), kā izdodas veikt savu darbu attālināti, kā izdodas motivēt skolas vecuma bērnus mācībām, vai ikdienā ir arī kāds nosacīti „brīvais laiks”, kas šajā laikā ģimenē tiek darīts, ko dara katrs ģimenes loceklis. Piemēram, izdzirdot, ka bērni šajā, nosacīti „brīvajā laikā” nekontrolēti izmanto viedierīces, vajadzētu noskaidrot, kādās vietnēs bērni uzturas un vai vecāki zina, ko viņi tur dara. Tāpat uzmanība jāfokusē uz situācijām, kad kāds ģimenes loceklis pastiprināti sācis lietot alkoholu vai citas atkarību izraisošas vielas.
 - ✓ Sarunas laikā sociālajam darbiniekam ieteicams izmantot „es konceptu” neskaidro jautājumu precizēšanai: „es dzirdu, ka Jānis fonā gauži raud, vai bērni sastrīdējušies?” vai „es atceros, ka parasti Tevi ļoti kaitināja, ka Andris negribēja spēlēt viens, kā Tu tagad ar to tiek galā?” vai „es atceros, ka parasti Tev ir grūti noturēties, lai Annai „neuzšautu”, kad viņa Tevi neklausā, kā Tu tagad ar to tiek galā?”.
 - ✓ Ja sarunas laikā atklājas situācijas, kad vecāki netiek galā ar kādu ar bērniem saistītu situāciju, sociālajam darbiniekam jānodrošina fokusēta telefonkonsultācija par neskaidro jautājumu vai jāpiedāvā citi pieejami informācijas iegūšanas resursi spriedzes mazināšanai. Vajadzības gadījumā ģimenei var nosūtīt kā informatīvi izglītojošus padomus, tā

izklaidējošus materiālus (spēles, multfilmas), kas var palīdzēt saspringtu situāciju risināšanā.

- ✓ Obligāts priekšnosacījums ir skrupuloza sarunu aprakstu veikšana, lai izsekotu ģimenes dinamikai un savlaicīgi piefiksētu risku palielināšanos, lai pieņemtu tālākos lēmumus.
- ✓ Lai savlaicīgi pamanītu pret bērniem vērstas vardarbības eskalāciju, sarunas laikā sociālajam darbiniekam rūpīgi jāseko, vai vecāku stāstītajā nav pazīmju par vardarbības sekām. 1.tabulā apskatāmas ar konkrēto vardarbības gadījumu saistītās sekas bērna kognitīvajā, uzvedības, fiziskās veselības, sociālajā un emocionālajā sfērā.

1.tabula

Vardarbības veidi un ar tiem saistītās sekas bērnam¹

| Vardarbības veidi | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|
| Sekas | Vecāku nolaidība | Emocionāla vardarbība | Fiziska vardarbība | Seksuāla vardarbība |
| Kognitīva sfēra | Izkropļots priekšstats par sevi un apkārtējās pasaules likumsakarībām | Izkropļots priekšstats par sevi un apkārtējās pasaules likumsakarībām | Izkropļots priekšstats par sevi un apkārtējās pasaules likumsakarībām | Izkropļots priekšstats par sevi un apkārtējās pasaules likumsakarībām |
| | Grūtības koncentrēties | Grūtības koncentrēties | Grūtības koncentrēties | Grūtības koncentrēties |
| | Pedagoģiska ielaistība | Runas traucējumi | Grūtības atcerēties | Grūtības atcerēties |
| | Nepietiekama izglītība | Suicidālas domas | | Sekmju pasliktināšanās Suicidālas domas |
| Uzvedība | Izdzīvošanai nepieciešamo lietu zagšana vai diedelēšana | Pakļaušanās, pasivitāte (arī virtuālajā vidē) | Pasivitāte vai pārmērīgs kustīgums | Vecumam neatbilstoša seksuāla uzvedība (arī virtuāli) |
| | Nerūpēšanās par savu ārējo izskatu | Izolēšanās | Nerūpēšanās par savu ārējo izskatu | Vecumam neatbilstoša uzvedība |
| | Atkarību izraisošu vielu lietošana | Atkarību izraisošu vielu lietošana | Atkarību izraisošu vielu lietošana | Atkarību izraisošu vielu lietošana |
| | Iesaistīšanās antisociālos grupējumos (arī virtuāli) | Verbāli agresīvs (arī virtuālajā vidē) | Fiziski un verbāli agresīvs | Izteikta agresivitāte vai pakļaušanās (arī virtuāli) |

¹ Pirsko, L., Balode, L., Anspoka, R., Dziļuma, D., Bumbiere, J., Kalniņa, L., Reinfelds, A., Sevastjanova, L., (2010) Rokasgrāmata darbam ar vardarbībā cietušiem bērniem. Rīga, 48.-49.



| | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|----------------------------|
| | Bieža skolas neapmeklēšana (arī virtuāli) | Suicidālas darbības | Uz risku vērsta uzvedība | Suicidālas darbības un sevis savainojoša uzvedība | |
| | Atkārtota nonākšana vardarbības situācijās kā upurim vai vardarbības veicējam (arī virtuāli) | Atkārtota nonākšana vardarbības situācijās kā upurim vai vardarbības veicējam (arī virtuāli) | Atkārtota nonākšana vardarbības situācijās kā upurim vai vardarbības veicējam (arī virtuāli) | Atkārtota nonākšana vardarbības situācijās kā upurim vai vardarbības veicējam (arī virtuāli) | |
| Fiziskā veselība | Nepietiekams ķermeņa svars | Psihosomatiskas saslimšanas | Traumas un savainojumi | Traumas, savainojumi ģenitāliju rajonā vai STI | |
| | Aizkavēta fiziskā attīstība | Zīdaiņu vecumā aizkavēta fiziskā veselība | Invaliditāte | Grūtniecība | |
| | Pedikuloze | Miega traucējumi | Miega traucējumi | Miega traucējumi | |
| | | Neirotiski traucējumi | | Psihosomatiskas saslimšanas | |
| | | Enurēze | Enurēze, enkoprēze | | |
| Sociālā sfēra | Viegla un ātra attiecību veidošana | Grūtības veidot noturīgas attiecības | Nespēja atrast kontaktu, veidot attiecības ar citiem bērniem | Nespēja rast kontaktu ar citiem bērniem | |
| | Ķermeņa robežu neievērošana | Tendence izolēties no sociāliem kontaktiem | | Bailes pazaudēt kontroli attiecībās vai izteikta pakļaušanās | |
| Emocionālā sfēra | Ierobežota spēja atpazīt un paust emocijas | Kauna, baiļu un vainas izjūta | Kauna, baiļu un vainas izjūta | Kauna, baiļu un vainas izjūta | |
| | Depresīvas izjūtas un trauksme | Depresīvas izjūtas un trauksme | Depresīvas izjūtas un trauksme | Depresīvas izjūtas un trauksme | |
| | Neatbilstoši augsts vai zems pašvērtējums | Neatbilstoši augsts vai zems pašvērtējums | Neatbilstoši augsts vai zems pašvērtējums | Neatbilstoši augsts vai zems pašvērtējums | |
| | Vāja emociju kontrole | Dusmas un dusmu lēkmes | Dusmas un dusmu lēkmes | Dusmas un dusmu lēkmes | Dusmas un dusmu lēkmes |
| | | Neuzticēšanās cilvēkiem | Vāja emociju kontrole | Vēja emociju kontrole | Viegla aizkaitināmība |
| | | | Uzmācīgas domas un atmiņas | | Pēctraumas stresa sindroms |
| | | | Neuzticēšanās cilvēkiem | | Disociācijas |
| | | | Ēšanas traucējumi | | |
| | | | Neskaidrs ķermeņa paštēls | | |



Ieteikumi darbam ar jauniem vardarbības pret bērnu gadījumiem:

- ✓ Uzzinot informāciju par iespējamu vardarbību pret nepilngadīgu personu, sociālajam darbiniekam vispirms jāizanalizē un jāizvērtē visa pieejamā informācija no pirmavota un citiem pieejamiem informācijas avotiem un datu bāzēm.
- ✓ Sociālajam darbiniekam jāsažvanās ar ģimeni, lai noskaidrotu situāciju ģimenē.
- ✓ Telefonsarunas laikā jāfokusē uzmanība un saruna jāvirza šādās jomās: laiks ar ģimeni, veselīga ēdiena pieejamība, pamatvajadzību nodrošinājums, ģimenes un draugu atbalsts, izglītība un interneta vides pieejamība, vecāku spēja funkcionēt.
- ✓ Jautājumu piemēri, kas palīdzēs noskaidrot, vai laiks ar ģimeni tiek pavadīts nekaitējot bērniem, vai ģimenē valda viegla, nepiespiesta atmosfēra, rotaļīgums un jautrība, vai situācija ir nomākta un vecāki ar bērniem kopīgās aktivitātēs nepiedalās: 'Kāds ir Jūsu dienas ritms?' 'Kā Jūs pavadāt laiku ar bērniem? Ko Jūs darāt?' 'Kā jūs raksturotu atmosfēru, kas valda ģimenē?'.
- ✓ Jautājumu piemēri, lai noskaidrotu, vai ģimenei ir pieejams veselīgs, bērnu vecumam atbilstošs ēdiens: 'Kurš mājās gatavo?' 'Kā Jūs izvēlaties, ko katru dienu likt galdā bērniem?' 'Vai ir bijušas situācijas, kad kāds pārtikas produkts ir pietrūcis un nav bijusi iespēja to dabūt? Kā Jūs rīkojāties?'.
- ✓ Jautājumu piemēri, lai noskaidrotu pamatvajadzību nodrošinājumu ģimenē: 'Kādi šobrīd ir Jūsu ģimenes ienākumi?' 'Vai ienākumu pietiek visu pamatvajadzību nodrošināšanai?' 'Vai ir kādas bažas par tuvāko nākotni attiecībā uz ienākumiem?'.
- ✓ Jautājumu piemēri, kas palīdzēs noskaidrot vai ģimenei ir pietiekams atbalsts no paplašinātās ģimenes un draugiem: 'Ar ko Jūs sazināties, kad gribas ar kādu parunāt?' 'Cik bieži izdodas sazināties vai citādi sazināties ar emocionāli svarīgiem cilvēkiem?' 'Ja vajadzētu uzrakstīt šādu cilvēku sarakstu, cik cilvēku būtu šajā sarakstā?' 'Vai kādam no viņiem Jūs varētu arī piezvanīt vēl vakarā, naktī vai agri no rīta?' 'Cik bieži izdodas atrast laiku, lai aprunātos ar citiem pieaugušajiem ģimenes locekļiem par izaicinājumiem, kas saistīti ar bērnu audzināšanu un mācīšanu mājās?'.
- ✓ Jautājuma piemēri, kas palīdzēs noskaidrot izglītības un interneta vides pieejamību un ar to saistītās grūtības: 'Kā bērniem veicas ar attālināto mācīšanos?' 'Vai ir kāds cilvēks, kas var palīdzēt, ja bērns ar kaut ko netiek galā un arī vecāki nevar palīdzēt?' 'Vai internets ir pietiekami jaudīgs?' 'Vai visiem, kam tas nepieciešams pietiek ierīces attālināto darbu veikšanai?' 'Ja ierīču nav pietiekami daudz, kā šis jautājums tiek risināts?' 'Kas ir lielākās grūtības saskaroties ar nepieciešamību strādāt, mācīties attālināti?'.
- ✓ Jautājuma piemēri, lai konstatētu vecāku spēju šajos apstākļos pietiekami labi sociāli funkcionēt: 'Kā tiek galā ar ikdienas uzdevumiem?' 'Kādu palīdzību vai atbalstu Jūs gribētu saņemt situācijas stabilizēšanai?'

Kā rīkojaties, ja jūtat emocionālu sasprindzinājumu vai spilgtas emocijas – dusmas, aizvainojumu? 'Kādas metodes izmantojat, lai motivētu bērnus mācīties?' 'Vai pēdējās nedēļas laikā ir sanācis zaudēt savaldību, kādā situācijā tas notika? Kas notika pēc tam?' 'Novērtējiet savu stresa līmeni pēdējo trīs dienu laikā skalā no 0-10, vai tas paliek nemainīgs, ceļas vai krītas? Vai Jums ir savs skaidrojums par šo dinamiku?'

- ✓ Saņemot atbildes uz jautājumiem, sociālajam darbiniekam ir iespēja novērtēt ģimenes emocionālā stāvokļa līmeni un saprast cik augstā riskā ģimene atrodas. Riska līmeņa izvērtējumam iesakām 2.tabulā redzamo informāciju.

2.tabula

Ģimenes izvērtējums pēc telefonsarunas²

Laiks ar ģimeni

| | | |
|---|--|--|
| Krīze | Es nepavadu laiku vai nepiedalos aktivitātēs ar bērniem, lai veicinātu ļautru un pozitīvu atmosfēru. | |
| Risks | Man ir grūtības pavadīt laiku ar bērniem un piedalīties aktivitātēs, kas veicinātu ļautru un pozitīvu atmosfēru. | |
| Stabila situācija | Dažreiz es piedalos/iesaistos aktivitātēs, kas veicina ļautru un pozitīvu atmosfēru. | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Es bieži pavadu laiku, iesaistoties ļautrās un pozitīvās aktivitātēs ar saviem bērniem. | |

Veselīga ēdiena pieejamība

| | | |
|---|--|--|
| Krīze | Man mājās nav ēdiena un/vai iespējas to iegūt. | |
| Risks | Man ir grūtības iegūt ēdienu. | |
| Stabila situācija | Man ir iespējas iegūt ēdienu, lielākoties ar kāda palīdzību. | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Man ir pietiekami daudz ēdiena visai manai ģimenei | |

Pamatvajadzību nodrošinājums

| | | |
|---|---|--|
| Krīze | Man nav ienākumu; nespēju nodrošināt pamatvajadzības savai ģimenei. | |
| Risks | Mani ienākumi un pabalsti (vai cita veida palīdzība) nav pietiekami, lai nodrošinātu pamatvajadzības savai ģimenei. | |
| Stabila situācija | Es varu nodrošināt savas ģimenes pamatvajadzības ar saviem ienākumiem un cita veida palīdzību (pabalstiem). | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Man ir pietiekami ienākumi, lai ģimene brīvi spētu izdarīt savas izvēles par tēriņiem. | |

² COVID-19 Matrix Assessment, Matrix Outcomes Model, 2020.



Ģimenes un draugu atbalsts

| | | |
|---|---|--|
| Krīze | Manai ģimenei nav pieejams nekāds atbalsts ne no viena. | |
| Risks | Manai ģimenei ir tikai daži cilvēki, kuriem varam lūgt palīdzību. | |
| Stabila situācija | Manai ģimenei ir izveidota sociālā atbalsta sistēma ar vecākiem, draugiem, kaimiņiem un citiem. | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Mana ģimene regulāri saņem nepieciešamo atbalstu no ģimenes, draugiem un kopienas. | |

Izglītības un interneta vides pieejamība

| | | |
|---|---|--|
| Krīze | Manai ģimenei nav pieejas tehniskiem un interneta vides risinājumiem, lai mācītos un strādātu attālināti. | |
| Risks | Manai ģimenei ir grūtības piekļūt un/vai lietot tehniskiem un interneta vides risinājumiem, lai mācītos un strādātu attālināti. | |
| Stabila situācija | Manai ģimenei ir pieeja tehniskiem un interneta vides risinājumiem, lai mācītos un strādātu attālināti. | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Mana ģimene veiksmīgi lieto tehniskos un interneta vides risinājumus, lai mācītos un strādātu attālināti. | |

Spēja funkcionēt

| | | |
|---|--|--|
| Krīze | Es neesmu spējīgs izpildīt vienkāršus uzdevumus, kad esmu stresā vai esmu pārāk emocionāls. | |
| Risks | Kad es esmu pārāk emocionāls vai esmu stresā, man ir grūtības izpildīt jebkuru sarežģītāku uzdevumu. | |
| Stabila situācija | Kad es esmu pārāk emocionāls vai esmu stresā, es esmu spējīgs identificēt savus iekšējos resursus un izmantot tos, lai tiktu galā. | |
| Droša/Pašpietiekama situācija (nav nepieciešams atbalsts) | Lielākoties es jūtu, ka kontrolēju situāciju un izmantoju savus iekšējos resursus, lai spētu koncentrēties. | |

Izanalizējot telefonsarunā iegūtās informācijas saturu, sociālais darbinieks izvērtē vai konkrētais gadījums vērtējams kā augsta, vidēja vai zema riska gadījums. Pie augsta riska gadījumiem saskaņā ar 2. tabulā aprakstītajām pazīmēm pandēmijas apstākļos tiek pieskaitīti gadījumi, kas redzami ailītē „Krīze”, attiecīgi vidēja riska gadījumi būs redzami ailītē „Risks”, zema riska gadījumi redzami ailītēs „Stabila situācija”. Gadījumi, kas paliks ailītē „Droša, pašpietiekama situācija” netiek uzskatīti par riskantiem.

Lai saprastu, kāda intervence katrā no gadījumiem plānojama, šajās vadlīnijās iesakām izmantot 3.tabulā redzamos rīcības algoritmus, kas sakārtoti balstoties

uz informāciju, vai kāds no ģimenes locekļiem ir nonācis veselības aprūpes speciālistu redzeslokā saistībā ar COVID-19 diagnozi kā saslimušais vai kontaktpersona.

3.tabula

Rīcības algoritmi saskaņā ar riska līmeni un ģimenes tiešu vai pastarpinātu saistību ar COVID-19 pacientiem vai kontaktpersonām³

| Gadījumos, kad ģimenē vai tuvā sabiedrībā nav indikāciju par COVID-19 | | Gadījumos, kad ģimenē vai tuvā sabiedrībā ir apstiprināts COVID-19 |
|---|---|--|
| Zems risks | Pa telefonu vai izmantojot videozvanu | Pa telefonu vai izmantojot videozvanu |
| Vidējs risks | Apmeklējums, ievērojot atbilstošo piesardzību | Pa telefonu, ikdienas pārbaudes, lai pārlicinātos, ka bērnam/ģimenei viss ir kārtībā. Tikko ģimeni ir apzinājis medicīnas personāls un ģimene saņēmusi nepieciešamos norādījumus, ievērojot atbilstošu piesardzību, jāveic ģimenes apmeklējums. |
| Augsts risks | Apmeklējums, ievērojot atbilstošo piesardzību | Pa telefonu, ikdienas pārbaudes, lai pārlicinātos, ka bērnam/ģimenei viss ir kārtībā. Tikko ģimeni ir apzinājis medicīnas personāls un ģimene saņēmusi nepieciešamos norādījumus, ievērojot atbilstošu piesardzību, jāveic ģimenes apmeklējums. |

Ieteikumi krūts zīdīšanai COVID-19 apstākļos:

- ✓ Mazuļi, kuri tiek baroti ar krūti, ir jāturpina barot ar krūti, tomēr lūdzu skatīt pēdējos PVO un UNICEF ieteikumus, jo tie var mainīties
- ✓ Mātēm ar simptomiem ir atļauts barot ar krūti, bet jāievēro maskas nēsāšana atrodoties bērna tuvumā (ieskaitot barošanas laiku), roku mazgāšana pirms un pēc kontakta ar bērnu (ieskaitot barošanu), un rūpīga virsmu dezinficēšana.
- ✓ Ja māte ir ļoti slimā, viņa ir jāiedrošina atslaukt pienu un dot šo pienu bērnam no tīras krūzes vai karotes – ievērojot drošības pasākumus (maska, roku mazgāšana, virsmu dezinfekcija)⁴

³ Bērnu aizsardzības gadījumu vadības vadlīnijas COVID-19 pandēmijas laikā (Libānas prakse).

⁴ Pasaules veselības organizācijas mājas lapa saite:

<https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/COVID-19-pregnancy-ipc-breastfeeding-infographics/en>

VARDARBĪBAS PRET PIEAUGUŠAJIEM ATKLĀŠANA UN NOVĒRŠANA PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS

Ieteikumi darbam ar iepriekš identificētiem vardarbības pret pieaugušu personu gadījumiem:

- ✓ Uzturam regulārus telefonsakarus ar klientu, atrodot tādu sazvanīšanās laiku, kad klientam iespējams būt vienam, bez citu ģimenes locekļu klātbūtnes. Varbūt sazvanīties laikā, kad klients dodas iepirkties vai ir izvedis ārā mājdzīvnieku.
- ✓ Ja klients apstiprina, ka vardarbīgas epizodes ir atkārtājušās, klients jānomierina un jāiedrošina, jāatgādina, ka ikvienam ir tiesības stāstīt par vardarbību un meklēt palīdzību. Jāpasaka, ka notikušais nav klienta vaina un ka Jūs sacītajam ticat. Jāatzīmē, ka saprotat, cik grūta ir šī situācija.
- ✓ Klients jāinformē par atbalsta iestādēm, telefona numuriem, kur var saņemt palīdzību, piedāvājot konkrētu kontaktinformāciju (Pielikums Nr.1).
- ✓ Ar klientu jāapspriež dažādas iespējas, kā izveidot drošības plānu: - Vai klients vēlas par notikušo ziņot policijai? - Vai vardarbība ģimenē notiek arī pret bērniem?- Vai ir droši atrasties mājās? - Vai drošība šobrīd ir apdraudēta? - Vai ir draugi vai ģimenes locekļi pie kā var palikt? - Vai patvērums nepieciešams nekavējoties? – Vai nepieciešama medicīniska palīdzība?
- ✓ Ja nepieciešams tūlītējs patvērums, jāsazinās ar tuvāko krīze centru un šāda iespēja jānodrošina.
- ✓ Ja personai nav nepieciešams tūlītējs patvērums, jāapspriež drošības pasākumi, piemēram: regulāru sazvanīšanos ar sociālo darbinieku, uzticamiem tuviniekiem, jāpārliecinās, ka klientam ir zināmi ārkārtas gadījumu kontaktālrūņi:
Valsts policija, pašvaldības policija, diennakts palīdzības līnijas.
 - ✓ Ja klients izvēlas turpināt ierasto dzīves ritmu, jāvienojas par rīcību ārkārtas situācijā, ja nevēlas iesaistīt oficiālās institūcijas: kam var zvanīt krīzes gadījumā, kur var iet, ja nepieciešams pagaidu patvērums.
 - ✓ Jāiesaka turēt gatavībā drošības somu, kurā ir skaidra nauda, mobilais telefons ar svarīgākajiem numuriem vai zvanu karte, rezerves atslēgas, svarīgākie (piem.: laulības apliecība, šķiršanās vai tiesas dokumenti, autovadītāja apliecība, pase un dzimšanas dokumenti (oriģināli vai kopijas)), bankas kartes, medikamenti, rezerves apģērbs, personiskās higiēnas piederumi un bērnu mīļākās rotaļlietas.



- ✓ Sociālajam darbiniekam ir svarīgi ņemt vērā, ka klientam pašam ir tiesības izvēlēties turpmākās rīcības plānu. Katrs klients sociālā darbinieka sniegto informāciju izmantos savā veidā un sev piemērotā brīdī. Tāpat jāpieņem, ka dažādu iemeslu dēļ, klients var izvēlēties nepamest savu pāridarītāju.
- ✓ Sociālajam darbiniekam svarīgi atcerēties sarunas laikā ievērot „3 NE” principu: nenosodīt, neuzspiest savu viedokli, nedraudēt.
- ✓ Sociālam darbiniekam svarīgi atcerēties, ka situācijās, kad cietušais partneris informē pāridarītāju par attiecību pārtraukšanu, pāridarītāji bieži kļūst īpaši agresīvi, jo nevēlas zaudēt kontroli pār savu upuri. Tad var notikt tā saucamie „šķiršanās uzbrukumi”, kuru laikā ir piecas reizes lielāka partnera slepkavības iespēja kā citos partnerattiecību konfliktos. Tādēļ šādās situācijās sociālajam darbiniekam ir svarīgi noskaidrot, vai pāridarītājs ir: izteicis draudus nogalināt, konflikta laikā žņaudzis partneri, ir bijis seksuāli vardarbīgs, pēdējā laikā pieaugusi nežēlība fiziskās vardarbības laikā, ir pastiprinājusies kontrole pār ikdienas gaitām. Ja kāds no riska faktoriem apstiprinās, situācija jāvērtē kā īpaši augsta riska situācija un jāmotivē klients uz radikāliem soļiem situācijas risināšanā – ziņošana policijai, cietušā klienta nogādāšana krīzes centrā.

Ieteikumi darbam ar jauniem vardarbības pret pieaugušu personu gadījumiem:

- ✓ Uzzinot informāciju par iespējamu vardarbību pret pieaugušu personu, sociālajam darbiniekam vispirms jāizanalizē un jāizvērtē visa pieejamā informācija no pirmavota un citiem pieejamiem informācijas avotiem un datu bāzēm.
- ✓ Sociālajam darbiniekam jāsavzvana klients un nepiespiestas sarunas laikā jānoskaidro situācija ģimenē. Piemēram, dažī jautājumi, kas sociālajam darbiniekam var palīdzēt šādu sarunu risināšanā: ‘Kā iet mājās?’ ‘Kā Jūs jūtaties?’ ‘Kā Jums klājas ar Jūsu ģimenes locekļiem /vīru / draugu / partneri?’ ‘Vai mājās Jūs saņemat nepieciešamo atbalstu?’ ‘Vai mājās jebkad esat juties apdraudēts?’ ‘Vai kāds Jums jebkad ir darījis pāri?’ ‘Vai Jums jebkad ir bijušas bailes no sava partnera vai kāda cilvēka mājās?’ ‘Vai Jums ir / jebkad ir bijušas attiecības, kurās pret Jums slikti izturas?’ ‘Pēc savas pieredzes varu teikt, ka vardarbība šobrīd ir nozīmīga problēma daudzās ģimenēs. Vai arī Jūs tā ir skārusi?’ ‘Pēdējā laikā aizvien vairāk sieviešu atklāj, ka viņu partneris mēdz rīkoties vardarbīgi. Es iedomājos apjautāties, vai arī Jums tā nav gadījies?’
- ✓ Ja sociālā darbinieka rīcībā ir informācija, ka klientam ir kādi redzami miesas bojājumi, piemēram, tos redzējis cilvēks, kas bērniem aizvedis siltās pusdienas vai pārtikas pakas, vai par savainojumiem ziņo kaimiņi, tad sarunas uzturēšanai un patiesības noskaidrošanai var noderēt šādi



jautājumi: 'Man ir informācija, vai es redzēju, ka Jums ir daži sasitumi / skrāpējumi. Kā Jūs tos gūvāt? Vai kāds Jums nodarīja pāri?' 'Kas ar Jums notika? Kad / kurš / kā to izdarīja?' 'Vai kāds Jūs savainoja?' 'Kā Jums radās šie ievainojumi?' 'Šie savainojumi liecina, ka kāds Jums ir sitis. Vai tā bija?' 'Vai kāds Jums ir uzbrucis?' 'Kurš Jūs savainoja?' 'Pēc savainojumiem izskatās, ka kāds būtu Jums uzbrucis! Vai tas ir iespējams?' 'Pēc manas pieredzes šāda rakstura savainojumi rodas vardarbības rezultātā. Kurš Jums to nodarīja?'

- ✓ Ja klients apliecina, ka situācija ģimenē ir saspringta un ir bijušas vardarbības epizodes, sociālajam darbiniekam turpmākajā sarunā jāprecizē vardarbības veids biežums un intensitāte. Te var noderēt sekojoši jautājumi: 'Vai tas ir noticis arī iepriekš?' 'Kad vēl ir noticis līdzīgi?' 'Cik bieži tā notiek?' 'Kas, jūsuprāt, to izraisa?' 'Kā šie uzbrukumi ir mainījušies laika gaitā? Vai tie nekļūst biežāki un smagāki?' 'Vai ģimenes loceklis Jūs biedē? Vai viņš jebkad ir draudējis Jūs nogalināt? Vai viņš jebkad ir lietojis ieročus (nazi, šaujameroci vai citus priekšmetus)?' 'Vai Jums ir bailes par savu drošību mājās? Vai Jums šķiet, ka Jūsu dzīvība ir apdraudēta?' 'Vai Jums šķiet, ka Jūsu bērni vai bērni ģimenē ir apdraudēti? Vai Jūsu pāridarītājs jebkad ir slikti izturējies pret viņiem?'
- ✓ Telefonsarunas laikā sociālajam darbiniekam jāklausa ļoti uzmanīgi, jo persona, kas saskārusies ar vardarbību, par notikušo var runāt netieši un/vai aplinkus.
- ✓ Ja klients noliedz, ka cietis no vardarbības, nevajag uzstāt vai piespiest viņu runāt. Jāpastāsta, kādi fakti un informācija lika domāt par iespējamu vardarbību, kā arī jāpaskaidro, ka vienmēr var sazināties un meklēt palīdzību, ja šāda situācija notiek.
- ✓ Telefonsaruna sociālajam darbiniekam noteikti jādokumentē.
 - ✓ Jāizvairās uzdot vainojoši jautājumi, tādi kā: 'Kādēļ Jūs paliekat ar viņu?' 'Kādēļ Jūs vienkārši neejiet prom?' 'Kā Jūs viņu izprovocējāt?' 'Vai jūs strīdējāties, pirms notika vardarbība?'

DARBS AR VARDARBĪBAS VEICĒJU PANDĒMIJAS APSTĀKĻOS

Ieteikumi darbam ar iepriekš identificētiem vardarbības gadījumiem. Sociālais darbs ar vardarbības veicēju:

- ✓ Apzinot klientus – vardarbības veicējus, kuri ārkārtējās situācijas laikā ir pārtraukuši grupu un individuālo pakalpojumu saņemšanu, sociālā darbinieka uzdevums ir izvērtēt klienta riskus atkārtotai vardarbīgai rīcībai ģimenē.
- ✓ Vispirms vajadzētu noskaidrot, vai klients dzīvo viens, joprojām dzīvo ģimenē vai izveidojis jaunas attiecības.
- ✓ Jānoskaidro vai klients turpina apmeklēt darbu, strādā attālināti vai iespējams uzturas mājās, jo darbu ir zaudējis.
- ✓ Jāpiefiksē tādi faktori, kā: vai klients iepriekš bijis aizturēts vai tiesāts par vardarbību ģimenē, šobrīd izcieš nosacītu sodu, pastiprināti lieto alkoholu vai citas atkarību izraisošas vielas, demonstrē kontrolējošu uzvedību attiecībā pret partneri, ir greizsirdīgs, demonstrē zemu motivāciju mainīt savu uzvedību, neuzņemas atbildību par savu rīcību, iepriekšējās vardarbības epizodes noliedz, tajās vaino partneri, apstākļus vai citus cilvēkus.
- ✓ Augstāk pieminētie riska faktori uzskatāmi par kritiskiem, īpaši, ja vardarbības veicējs kategoriski atsakās sadarboties. Ar šādu klientu kopā dzīvojošiem pieaugušajiem un bērniem nepieciešama detalizēta informācija par rīcības plānu kritiskā situācijā.
 - ✓ Skaidrojot iespējamus rīcības variantus ģimenes locekļiem, īpaši detalizēti vajadzētu sniegt informāciju par Valsts policijas pārstāvju iesaistīšanu un iespēju saņemt pagaidu aizsardzību no vardarbības.

Ieteikumi darbam ar jauniem vardarbības gadījumiem. Sociālais darbs ar vardarbības veicēju:

- ✓ Uzzinot informāciju par iespējamu vardarbību pret pieaugušu personu vai bērnu, sociālajam darbiniekam vispirms jāizanalizē un jāizvērtē visa pieejamā informācija no pirmavota un citiem pieejamiem informācijas avotiem un datu bāzēm.
- ✓ Kad informācija iegūta, sociālajam darbiniekam vai nu ar telefona starpniecību, vai izmantojot videozvanu vajadzētu sazināties ar iespējamo vardarbības veicēju, lai noskaidrotu situāciju.



- ✓ Tā kā ārkārtējās situācijas radīto apstākļu dēļ intervence ir apgrūtināta, ieteicams izvairīties no sekjošiem īstermiņa intervences mērķiem. Jāatzīmē, ka šāda intervences plānošana attiecībā uz vardarbības veicējiem pieļaujama tikai ārkārtējās situācijas apstākļos, kad nav pieejami parastie pakalpojumi vardarbības veicējiem.
- ✓ Tātad, ārkārtas mērķi darbā ar vardarbības veicēju: mazināt vardarbības riskus ģimenē, cik iespējams mazināt stresu un satraukumu vardarbības veicējam, veicināt stresu mazinošus pasākumus vardarbības veicējam, iespēju robežās mazināt vardarbības ietekmi uz mazāk aizsargātiem ģimenes locekļiem, cik vien iespējams bieži sazināties ar ģimenes locekļiem, lai viņus atbalstītu un kontrolētu situāciju ģimenē.
- ✓ Šāda pieeja, kas lielāko atbildību uzveļ upurim, nevis vardarbības veicējam var būt īslaicīgs un ārkārtējs risinājums, kad nav pieejama cita veida tieša palīdzība un atbalsts.
- ✓ Arī darbā ar jauniem vardarbības gadījumiem klienta ģimenei jāsniedz detalizēts skaidrojums par Valsts policijas iespējām iejaukties un nodrošināt pagaidu aizsardzību vardarbības upuriem.

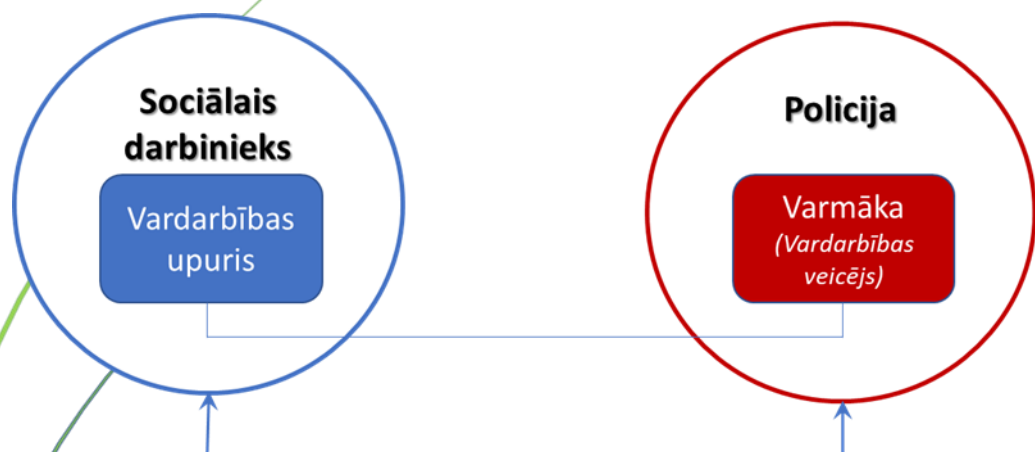
EFEKTĪVAS SADARBĪBAS NODROŠINĀŠANA

Kopš valdība ir izsludinājusi ārkārtas situāciju, ir ierobežota nodarbinātība un pārvietošanās iespējas, tas ir radījis iespēju palielināties vardarbības gadījumiem, jo daudziem iedzīvotājiem šobrīd ir jāpaliek vienā dzīvesvietā ar vardarbīgu partneri un bērniem. Vardarbības gadījumu skaits var arī skaitliski neuzrādīties, jo daudzi vardarbības gadījumi netiek atklāti, ņemot vērā, ka ir ierobežota iespēja sazināties ar institūcijām un speciālistiem.

Sadarbības tīklu veidošana un palīdzības nodrošināšana vardarbības upuriem ir nozīmīgs atbalsts, lai tiktu samazināti iespējamie vardarbības incidenti un sniegts tūlītējs nepieciešamais un atbilstošais atbalsts, lai nodrošinātu palīdzību gan vardarbības upuriem, gan vardarbības veicējiem.

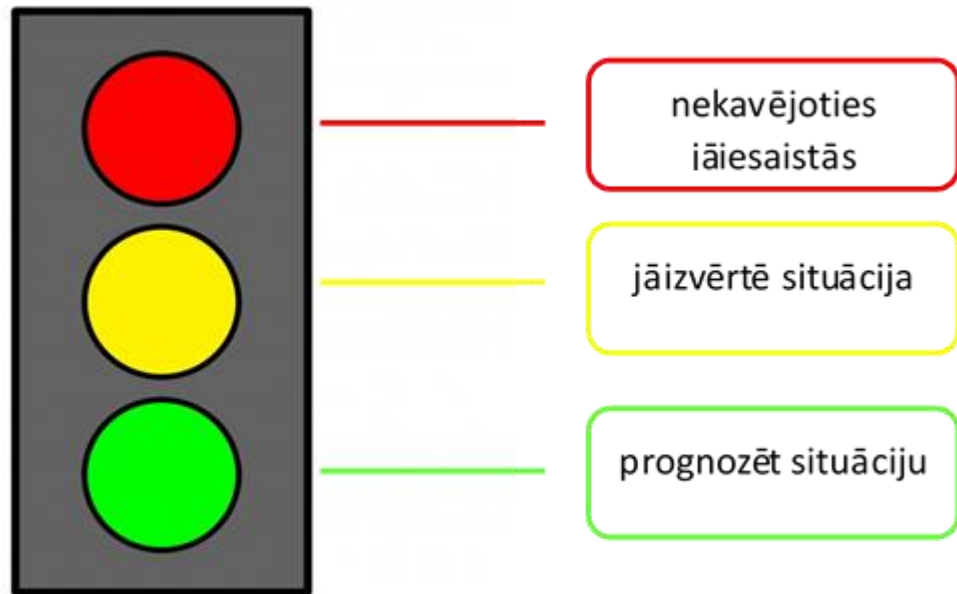
Nozīmīga loma vardarbības gadījumu atklāšanā un novēršanā ir sadarbībai starp palīdzošajām institūcijām – sociālais dienests, valsts un/vai pašvaldības policija un bāriņtiesa.

Kā viens no starpinstitūciju sadarbības modeļiem, vardarbības risku izslēgšanai vai mazināšanai, tiek piedāvāta – divpusējā sadarbība starp sociālo dienestu un valsts vai pašvaldības policiju, kur vardarbības upuris ir sociālā dienesta redzeslokā, bet vardarbības veicējs atrodas pašvaldības policijas vai valsts policijas pārraudzībā, nepieciešamības gadījumā, piesaistot bāriņtiesu, bērna interešu aizsardzības nodrošināšanai vai gadījumos, ja vardarbības upuris vai vardarbības veicējs ir persona, kurai ir nozīmīgi veselības traucējumi (piemēram, garīga rakstura traucējumi).



Efektīvas sadarbības nodrošināšanai, nepieciešams jau sākotnēji ar sadarbības institūcijām vienoties par līdzīgu izpratni par pazīmēm, kas norāda uz iespējamu vardarbības gadījumu. Kā vienotus indikatorus bērna un/vai pieaugušā iespējamā apdraudējuma noteikšanai ieteicams izmantot „Vadlīnijas pašvaldības darba organizēšanai bērnu tiesību aizsardzībā un

mazaizsargātajām ģimenēm ar bērniem COVID-19 radītajā ārkārtas situācijas seku mazināšanai Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem". Šajās vadlīnijās atrodama metode apdraudējuma identificēšanai ar pašpārbaudes jautājumiem sociālajam darbiniekam (3.tabula, elektroniskais materiāls LM; COVID -19,37.lpp)⁵. Metode iesaka izmantot „Luksofora pieeju”, kas palīdz visus redzeslokā nonākušos gadījumus izvērtēt un saklasificēt trijos līmeņos: „nekavējoties jāiesaistās”, „jāizvērtē situācija” un „jāprognozē situācija”. Šo metodi ieteicams izmantot arī citu palīdzošo profesiju vai iestāžu darbiniekiem, lai atpazītu iespējamus vardarbības gadījumus.



Lai izmantotu visus katrā pašvaldībā pieejamos resursus, ieteicams izskatīt arī iespēju izveidot sadarbību ar tādiem speciālistiem, kas iepriekš nav tikuši uzskatīti par palīdzošajiem profesionāļiem. Piemēram, mazo veikalu pārdevēji, kuri pazīst vietējos iedzīvotājus, personas, kas piegādā siltās pusdienas vai pārtikas pakas, vai pasta darbiniekus, kā arī aptiekās strādājošie farmaceiti, kas var būt būtisks resurss vardarbības pamanīšanā. Šie cilvēki bieži nonāk visai ciešā kontaktā ar ģimenēm, kas nonākušas izolācijā, tādēļ viņu rīcībā mēdz būt nozīmīga informācija par to, kas notiek aiz aizvērtajām durvīm. Lai šie sadarbības partneri varētu ārkārtējā situācijā nodrošināt patiešām labu pienesumu vardarbības gadījumu atklāšanā, nepieciešams viņus iepriekš nodrošināt ar visu vajadzīgo informāciju par vardarbības pazīmju atpazīšanu, komunikācijas pamatprasmēm ar upuri un vardarbības veicēju un tālāko rīcību aizdomīgos gadījumos, kā arī nepieciešamību ievērot konfidencialitāti. Šāda sadarbības modeļu ieviešana iespējama tikai ārkārtējos apstākļos, pie nosacījuma, ja var nodrošināt augstākminētās pamatzināšanas un panākt brīvprātīgu vienošanos ar visiem neformālā sadarbības tīkla dalībniekiem.

⁵ Labklājības ministrijas mājaslapa saite:

http://www.lm.gov.lv/upload/Vadlinijas_soc_darbam_ar_gim_ar_berniem_v2.pdf



DARBINIEKA UN KLIENTA PERSONISKĀS AIZSARDZĪBAS PASĀKUMI

Pandēmijas laikā sociālā darbinieka resursi ir ierobežoti, līdz ar to profesionālais pienākums attiecībā pret personu, kura meklē palīdzību, lai rastu risinājumu vardarbības pārtraukšanai un tās radīto seku mazināšanai, ir daudz grūtāk izpildāms, kā tas bija pirms ārkārtējās situācijas pasludināšanas.

Sociālajiem darbiniekiem ir nepieciešams piemēroties pandēmijas situācijai, lai nodrošinātu sociālā dienesta pakalpojumus, jo fiziska saskarsme ar klientiem ne vienmēr ir iespējama. Atkarībā no pieejamajiem resursiem var izvēlēties mobilo telefonu (telefonsaruna, sarakste, videozvani WhatsApp) vai citus saziņas kanālus, lai klientiem sniegtu atbalstu un informāciju. Vienmēr pārliecinieties, ka Jūs to darāt klientam drošā veidā. Nekavējoties informējiet klientu par jebkurām izmaiņām pakalpojuma pieejamībā (Pielikums Nr.1)

Izmantojiet ticamas informācijas avotus (valsts sagatavotās vadlīnijas, kuras ir pieejamas Labklājības ministrijas vai Slimību profilakses un kontroles centra mājas lapās), lai informētu klientu par COVID-19 un pieejamajiem pakalpojumiem pandēmijas laikā.

Ja persona (pieaugušais) ar aizdomām vai pozitīvu COVID-19 testu meklē sociālā darbinieka palīdzību saistībā ar vardarbību, rīcībai jābūt identiskai kā pret jebkuru citu no vardarbības cietušu personu. Vispirms sociālajam darbiniekam jāpārliecinās, ka ir veikti visi nepieciešamie pasākumi, lai pasargātu sevi no inficēšanās riska: jāievēro sociālā distance (2metri), jāizmanto tādi aizsarglīdzekļi kā respirators vai sejas aizsargmaska, regulāra roku un virsmu mazgāšana un/vai dezinficēšana.

Izolēšana no ģimenes un alternatīvā aprūpe, ja klientam ir COVID-19 simptomi vai pozitīvs COVID-19 tests:

- ✓ Arī kāds no vecākiem vai bērna primārais aprūpētājs var saslimt, nonākt karantīnā, tikt hospitalizēti vai pat nomirt. Alternatīvi aprūpes risinājumi bērniem ir jānodrošina no brīža, kad aprūpētājs tiek atzīts par saslimušu (pirms hospitalizācijas);
- ✓ Bērniem, kas tiek hospitalizēti vai nonākuši karantīnā, jānodrošina pilnvērtīga aprūpe, vēlams no tuva ģimenes locekļa puses, atbalsts un nepieciešamā informācija par notiekošo, lai pēc iespējas mazinātu inficēšanās risku un ieviestu skaidrību par turpmākajiem rīcības soļiem.
- ✓ Pandēmijas situācijā sociālā darba speciālisti būtu jādefinē kā personas, kurām ir augsts risks gan inficēties pašiem, gan neapzināti infekciju izplatīt. Šī iemesla dēļ sociālajiem darbiniekiem ir jābūt labi informētiem par infekcijas dabu un pietiekami nodrošinātiem ar visiem nepieciešamajiem aizsardzības līdzekļiem.



Sociālajiem darbiniekiem rekomendēts:

- ✓ Mazgāt/dezinficēt rokas pirms un pēc katras vizītes;
- ✓ Skaidrot sociālās distancēšanās svarīgumu – lai pasargātu bērnu un ģimeni, kā arī citus ar sociālajā gadījumā iesaistītos;
- ✓ Izvairīties no sarokošanās vizītes laikā – ja nepieciešams, laipni paskaidrojot klientiem par šo pasākumu nozīmīgumu;
- ✓ Nodrošināt divu metru distanci ar bērnu vai pieaugušo. Pārlicināties, ka apmeklējums tiek veikts labi vēdinātās telpās. Ja tas nav iespējams, tikšanās var notikt brīvā dabā. Pielietot neformālas, rotaļīgas metodes, lai bērnam draudzīgā veidā skaidrotu drošības pasākumu pielietošanas nepieciešamību.
- ✓ Ja sociālais darbinieks izjūt kādu no COVID-19 simptomiem, viņam nevajadzētu doties pie klientiem. Šādās situācijās nepieciešams informēt savu tiešo vadītāju un piezvanīt ģimenei, lai skaidrotu, kāpēc norunātā tikšanās nenotiks. Ja iespējams, jāvienojas, ka šo apmeklējumu nodrošina cits kolēģis.
- ✓ Gadījumos, kad ģimene lūdz neveikt mājas apmeklējumu saistībā ar bažām par inficēšanos ar COVID-19, sociālajam darbiniekam ir jābūt saprotošam, tikšanās jāatceļ un jācenšas turpmākās darbības veikt ar telefona starpniecību.
- ✓ Pirms sazvanīšanās pārlicināties, ka telefons ir uzlādēts un tam ir pietiekams kredīts.
- ✓ Sarunāt ar klientu par veidu, kā vajadzības gadījumā sazināties ar sociālo darbinieku.

IETEIKUMI PAŠVALDĪBAS SOCIĀLĀS POLITIKAS VEIDOTĀJIEM UN ĪSTENOTĀJIEM COVID-19 LAIKĀ

PVO iesaka pašvaldībām COVID-19 pandēmijas laikā atkārtoti pārskatīt esošos un nepieciešamos resursus. Šiem resursiem ir nozīmīga loma vardarbības samazināšanai pandēmijas laikā. Pašvaldību vadībai ārkārtējā situācijā būtu ieteicams ņemt vērā sekojošus norādījumus:

- Pārliecināties, ka bērna tiesību aizsardzības pasākumiem pašvaldībā tiek piešķirta pietiekama nozīme un tie tiek finansiāli atbalstīti.
- Izvērtēt preventīvos pasākumus bērniem un ģimenēm;
- Saglabāt veselības, garīgās veselības un sociālos pakalpojumus.
- Nodrošināt bērnu aizsardzības gadījumu vadīšanu un ārkārtas situācijai piemērotus alternatīvās aprūpes pakalpojumus.
- Nodrošināt sociālo aizsardzību visvairāk ievainojamāko riska grupu bērniem un to ģimenēm.
- Nodrošināt nepārtrauktu aprūpi un aizsardzību bērniem institūcijās.
- Nodrošināt vecākus, aprūpes sniedzējus un bērnus ar regulāru informāciju un padomiem no uzticamiem avotiem.
- Sniegt regulāru informatīvu atbalstu un iedrošinājumu profesionāļiem, kas savā ikdienas darbā saskaras ar ģimenēm un bērniem.
- Būt proaktīviem un radošiem jaunu pakalpojumu un pieeju radīšanā, atsaucoties uz pašvaldībā dzīvojošo iedzīvotāju vajadzībām.



JAUTĀJUMI UN ATBILDES

Esam sagatavojuši iespējamus jautājumus un atbildes (PVO ieteikumi)⁶, kuri Jums var rasties informācijas apmaiņas procesā ar vardarbības upuriem un veicējiem:

Klientam ir nepieciešama medicīniska palīdzība, jo ir bijusi vardarbības pret viņu. Kas var sniegt palīdzību un atbalstu un kur klientam jādodas?

Ja klientam ir nepieciešama medicīniska palīdzība, informējiet klientu, lai sazinās ar savu ģimenes ārstu vai neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (113) vai ģimenes ārstu konsultatīvo dienestu, kurš pandēmijas laikā ir pieejams 24/7 tālrunis: 66016001

Klients atrodas drošībā, bet ir veselības problēmas, kas radušās ilgstošas vardarbības rezultātā. Kā klientam sniegt atbalstu pandēmijas laikā?

Cik vien iespējams, iesakiet klientam samazināt stresa/uztraukuma cēloni:

- ✓ Iesakiet uzturēt kontaktu un meklēt atbalstu pie ģimenes, draugiem, izmantojot telefonu, elektronisko pastu;
- ✓ Iesakiet uzturēt ikdienas režīmu un atrast laiku fiziskām aktivitātēm un kvalitatīvam miegam;
- ✓ Iesakiet ieviest savā ikdienas režīmā atslābināšanās metodes (meditāciju, elpošanas vingrinājumus), lai atbrīvotos no satraucošām domām un izjūtām;
- ✓ Iesakiet iesaistīties aktivitātēs, kuras iepriekš ir palīdzējušas kontrolēt nepatīkamas izjūtas;
- ✓ Meklēt informāciju par COVID-19 no uzticamiem avotiem un samazināt laiku, kas tiek patērēts ziņu lasīšanai (kā piemērs: ziņu pārlasīšana 1-2 reizes dienā, nevis katru stundu);

Iesakiet meklēt atbalstu pie profesionāļiem, ja ir novēroti simptomi un veselības stāvoklis (traumas), kurām nepieciešama medicīniska iesaistīšanās. Ārkārtas situācijas laikā, iespējams, būs sarežģīti saņemt klātienē veselības aprūpi, šādā gadījumā būtu jāpiemeklē tādi alternatīvi risinājumi kā atbalsta pakalpojumu nodrošināšana telefoniski vai tiešsaistē.

Ja Jūsu klients jau saņēmis pakalpojumu kā no vardarbības cietusi persona, tas būtu jānodrošina arī pandēmijas laikā, telefoniski vai tiešsaistē, ja pakalpojums ir atbilstošs situācijai un klienta veselības stāvoklim.

⁶Pasaules veselības organizācijas mājaslapa saite:

https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/violence-against-women-during-covid-19?gclid=Cj0KCQjwhfT1BRCiARIsAGIY51L1fvfR03ANIEPEqTTcwCQ5VVpaO354zq9wOq4fvkGYVblULdGgGF8aAuP_EALw_wcB



Ja Jūsu klients raizējas par kādu, kuru pazīst (iespējamo vardarbības upuri). Kā viņš var sniegt atbalstu?

Ja Jūs vai Jūsu klients pazīst vai raizējas par kādu, kurš atrodas vardarbīgās attiecībās, vai iespējams var tādās nonākt, Jūs varat ieteikt sekojošus padomus:

- 1) Jābūt regulārā kontaktā ar personu, pārbaudot, vai viņš vai viņa ir drošībā, tāpat pārliecinoties, vai minētajai personai ir droši kontaktēties ar Jums. Pieņemot, ka vardarbības veicējs var redzēt, dzirdēt un kontrolēt savstarpējo saziņu ar Jums. Sameklējiet labākos informācijas kanālus, saziņai ar personu, par kuru raizējieties. Saziņai izmantojiet īsziņas (SMS), elektronisko pastu vai sociālos tīklus, vispirms pārliecinoties, ka tie ir droši saziņas kanāli. Esat piesardzīgs sazinoties ar personu, ja varmāka ir dzīvesvietā vai tuvumā, lai neizraisītu papildus kaitējumus un nodarījumus. Ikreiz izvērtējiet situāciju, jo tā var mainīties.
- 2) Informējiet par pieejamajiem pakalpojumiem vardarbības upuriem (krīzes centri, patversmes, telefona līnijas krīzes situācijās, institūcijas un nevalstiskās organizācijas, kuras sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām), kuras ir pieejamas COVID-19 laikā. Informāciju par pakalpojumiem ievietojiet sociālajos tīklos vai caur alternatīviem informācijas kanāliem (pašvaldības ziņojumu dēļis un avīze, informatīvās lapas pārtikas pakās, piegādājot siltās pusdienas skolēniem, sabiedriskajās vietās-bibliotēka, aptieka u.c.);
- 3) Ja kādam ir nepieciešama steidzama palīdzība, Jums ir jābūt gatavam zvanīt policijai, neatliekamajai palīdzībai, krīzes centram vai uz ārkārtas situācijas tālruņiem;

Ja Jūsu redzeslokā ir kāds, kurš vēlas ziņot par vardarbības gadījumu COVID-19 laikā. Ko būtu ieteicams darīt?

- 1) Par vardarbības gadījumu, Jūs varat ieteikt personai informēt atbildīgās institūcijas (Valsts policiju, Pašvaldības policiju, Bāriņtiesu, Sociālo dienestu, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju). Iedrošiniet, ka informāciju var sniegt telefoniski, tāpat informāciju var sniegt anonīmi. Iesakiet sazināties ar to institūciju, kura varētu sniegt vispilnīgāko informāciju un atbalstu personai, kura vēlas ziņot par vardarbības gadījumu.
- 2) Atceraties, ka ziņošanas gadījumā persona var būt pakļauta riskam, pārliecinieties, ka personai ir drošības plāns;
- 3) Iespējams, ka ziņošana personai var būt gan emocionāli, gan mentāli sarežģīta. Iesakiet meklēt atbalstu pie draugiem, radiem, kaimiņiem vai kolēģiem, vai pie institūcijām, kuras sniedz atbalstu vardarbības upuriem.



**Ja Jūsu redzeslokā ir nonākusi persona, kura ir satraukta, ka COVID-19 laikā ir bijusi vardarbīga vai varētu būt vardarbīga pret savu partneri (vai bērnu) emocionāli un fiziski. Ieteikumi, kurus Jūs varat sniegt klientam -
Kā apstāties to darīt?**

- 1) Ja persona jūtas dusmīga vai ļoti nokaitināta, iesakiet doties uz citu telpu, ja tas ir iespējams, vai iziet no telpas;
- 2) Skaitīt līdz desmit un elpot, līdz nomierinās. Vai atkārtoti skaitīt no desmit uz leju, vai darīt jebko, kas ļautu kļūt mierīgākam;
- 3) Iesakiet pārrunāt ar uzticamiem draugiem un radniekiem un, ja ir nepieciešams, meklēt atbalstu institūcijās (sociālais dienests) vai nevalstiskajās organizācijās, kuras var sniegt konsultatīvu atbalstu;
- 4) Klientam atzīt sev, ka ikkatrs viņa ģimenē izjūt stresu šajā laikā;
- 5) Censties izrādīt pieklājību un pacietību kā vārdos, tā arī darbībās.
- 6) Klientam samazināt vai izslēgt alkohola patēriņu, cik vien iespējams.

Ierobežojumi, kas jāievēro pandēmijas laikā ievērojami palielina emocionālo spriedzi un dažiem klientiem var būt grūtības kontrolēt pieaugošo stresu. Šī iemesla dēļ, sociālajam darbiniekam jāapliecina klientam atbalsts un izpratne un jāmotivē savas atbildes reakcijas uz stresainu situāciju ģimenes attiecībās paust pēc iespējas cieņpilni un drošā veidā.



KUR VĒRSTIES, LAI PALĪDZĒTU BĒRNAM UN ĢIMENEI NEDROŠĀ SITUĀCIJĀ?

1. Ja ir bažas par bērna drošību vai pamatotas aizdomas, ka bērns cieš no vardarbības un iejaukties vajag nekavējoties, zvani policijai 110 vai 112.
2. Ja ģimenē ir grūtības saistībā ar COVID-19 krīzi, zvani brīvprātīgo palīdzības kustībai #paliecmājās - 25661991 (diennakts), <https://paliec-majas.lv/>.
3. Ja pats bērns ir apjucis vai nobijies, visu diennakti pieejams VBTAL bērnu un pusaudžu uzticības tālrunis (uz šo tālruni var zvanīt arī pieaugušie, kuriem ir bažas par bērniem) 116111.
4. Ja ir bažas par kādu ģimeni vai kaimiņiem (ģimenē, kurā aug bērns, pieaugušie lieto alkoholu, ir savstarpēji vardarbīgi, dzirdami kliegieni un strīdi vai ģimenei ir citas nopietnas grūtības), zvani savas pašvaldības sociālajam dienestam.
5. Ja zini, ka kāds bērns ir pamests novārtā, vecāki par viņu nerūpējas un bērns aug nedrošā vidē, ziņo savas pašvaldības bāriņtiesai.
6. Ja bērns nonācis nepatīkšanās internetā (kibermobings, internetā nopludinātas bildes utt.) vai vēlies ziņot par pārkāpumu internetā, palīdzēs Drošāka interneta centrs 67281312, www.drossinternets.lv.
7. Ja nepieciešams psiholoģiskais atbalsts un palīdzība krīzes situācijā, zvani "Skalbes" diennakts krīzes tālrunim 67222922 un 27722292, www.skalbes.lv.
8. Ja nepieciešama palīdzība un iedrošinājums sievietēm, kuras cieš no vardarbības ģimenē, zvani uz "Centrs Marta" 67378539 (darba laikā), www.marta.lv.
9. Ja palīdzība nepieciešama cilvēkam, kurš cietis noziedzumā, zvani 116006, www.cietusajiem.lv.
10. Ja vajadzīgs padoms par gadījumiem, kad bērns cieš no jebkāda veida vardarbības, zvani "Centrs Dardedze". Sniedzam arī psihologu konsultācijas attālināti (Skype). Zvani 29556680 (darba laikā), info@centrsdardedze.lv, www.centrsdardedze.lv.
11. Ja kādam, tev zināmam pusaudzim ir nepieciešama psiholoģiska palīdzība, sazinies ar "Pusaudžu resursu centru", zvani vai raksti: 29164747 vai info@pusaudzim.lv, vairāk informācijas meklē www.pusaudzim.lv
12. Ja tev ir nepieciešama palīdzība saprast, kur vērsties pēc palīdzības vai citi ar COVID-19 saistīti jautājumi, zvani uz vienoto bezmaksas informatīvo tālruni 8345.