



Labklājības ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

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

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

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



SOCIĀLĀ DIENESTA SADARBĪBAS INSTITŪCIJU UN PAŠVALDĪBU DOMJU VADĪTĀJU IZPRATNES PAR SOCIĀLĀ DIENESTA VIETU UN LOMU SABIEDRĪBĀ MĒRĪJUMI UN IEGŪTO REZULTĀTU ANALĪZE

3. starpziņojums

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

Izpildītājs:



Baltic
Institute
of Social
Sciences

2017. gada 25. jūlijs

(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2017.gada 11.septembrī)

SATURS

| | |
|--|-----------|
| IEVADS | 4 |
| PĒTĪJUMA DIZAINS | 6 |
| SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS..... | 8 |
| PAŠVALDĪBAS VADĪBAS VIEDOKĻU IZPĒTES REZULTĀTI..... | 13 |
| SOCIĀLĀ DIENESTA DARBS PAŠVALDĪBĀ | 13 |
| Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā | 13 |
| Sociālā dienesta darba uzdevumi un attīstības iespējas | 25 |
| Sociālā dienesta tēls sabiedrībā..... | 33 |
| SOCIĀLO DIENESTU RESURSU VĒRTĒJUMS | 35 |
| Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējais vērtējums..... | 35 |
| Personāla resursi | 38 |
| Infrastruktūras resursi | 41 |
| Finanšu resursi | 45 |
| SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN VADĪBAS PROCESI..... | 49 |
| Sociālo dienestu līdzdalība pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā..... | 49 |
| Sociālo dienestu pieejamība..... | 50 |
| Sociālā dienesta darba slodze | 54 |
| Sociālā dienesta darba rezultatīvie rādītāji | 56 |
| Sociālā dienesta darbinieku atalgojums un tā noteikšanas kritēriji..... | 59 |
| SOCIĀLO DIENESTU DARBINIEKU KOMPETENCES UN METODISKAIS ATBALSTS | 65 |
| Sociālā dienesta darbinieku kompetenču vērtējums..... | 65 |
| Pašvaldību atbalsts sociālo darbinieku profesionālajai pilnveidei un metodiskajam darbam | 68 |
| STARPINSTITUCIONĀLĀ UN STARPPROFESIONĀLĀ SADARBĪBA | 73 |
| Sadarbības partneri un veidi..... | 73 |
| Sadarbības vērtējums | 79 |
| Sadarbības tiesiskais pamats..... | 80 |
| SOCIĀLO DIENESTU SADARBĪBAS PARTNERU VIEDOKĻU UN PIEREDZES IZPĒTES REZULTĀTI..... | 83 |
| SOCIĀLĀ DIENESTA DARBS PAŠVALDĪBĀ | 83 |
| Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā | 83 |
| Sociālā dienesta darba uzdevumi..... | 85 |
| Sociālā dienesta tēls sabiedrībā..... | 90 |

| | |
|--|------------|
| SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN KVALITĀTE..... | 92 |
| Sociālo dienestu personāla resursi | 92 |
| Sociālo dienestu un sociālo pakalpojumu pieejamība..... | 95 |
| Sociālo dienestu darba kvalitāte | 99 |
| SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU PROFESIONĀLĀS KOMPETENCES VĒRTĒJUMS.. | 102 |
| STARPINSTITUCIONĀLĀ UN STARPPROFESIONĀLĀ SADARBĪBA | 109 |
| Sadarbības vispārējs raksturojums: regularitāte, gadījumi, mērķa grupas | 109 |
| Starpinstitucionālās sadarbības organizācija | 113 |
| Sadarbības ar sociālo dienestu vērtējums | 118 |
| PIELIKUMS..... | 124 |
| 1. Padziļināto interviju ar pašvaldības domes vadību raksturojums | 124 |
| 2. FGD un padziļināto interviju ar sociālo dienestu sadarbības partneriem raksturojums .. | 125 |

IEVADS

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

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

Pētījuma mērķa grupas:

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

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

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

Šis **pētījuma rezultātu starpziņojums** ietver pašvaldības vadības un sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu izpēti par sociālā dienesta darba uzdevumiem un lomu sabiedrībā, domes vadības vīziju par sociālā dienesta attīstības vajadzībām, un attiecīgi dienestam nepieciešamo resursu pieejamību, starpinstitucionālās sadarbības vērtējumu abu mērķa grupu skatījumā. Ziņojums iedalās divās daļās – pašvaldības vadības un sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļa izpētes rezultāti. Savukārt pašvaldības domes vadības izpētes rezultāti sastāv no piecām apakšnodaļām, kurās no pašvaldību vadītāju perspektīvas ir aplūkoti šādi jautājumi: sociālā dienesta darba vērtējums, sociālā dienesta resursu vērtējums, sociālā dienesta darba organizācija un vadības procesi, sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences un pašvaldības atbalsts tālākizglītībai, starpprofesionālā un starpinstitucionālā sadarbība. Sociālo dienestu sadarbības partneru izpētes rezultāti sastāv no četrām apakšnodaļām, kurās aplūkoti šādi jautājumi: sociālā dienesta darba vērtējums, sociālā dienesta darba organizācija, sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences un tālākizglītība, starpprofesionālā

un starpinstitucionālā sadarbība. Ziņojumam ir izstrādāta kopīga rezultātu kopsavilkuma un secinājumu nodaļa.

PĒTĪJUMA DIZAINS

Sociālā dienesta darba rezultātus, kuri atspoguļojas to klientu un pašvaldības iedzīvotāju kopumā vērtējumā, būtiski ietekmē sociālo dienestu darba organizācija un valsts, pašvaldības iestāžu un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju orientācija uz sadarbību. Šie jautājumi no sociālo dienestu vadības un sociālā darba speciālistu perspektīvas tika aplūkoti starpziņojumā „Sociālo dienestu vadītāju un sociālā darba speciālistu apmierinātības mērījumi un to analīze par sociālā darba praksi”. Savukārt otras iesaistītās puses – pašvaldības vadības un sociālo dienestu sadarbības partneru – skatījums uz sociālā dienesta darbu ir šī starpziņojuma rezultāts. Atbilstoši pētījumā sasniedzamajiem uzdevumiem, abu mērķa grupu viedoklis par pētāmajiem jautājumiem tika noskaidrots, izmantojot kvalitatīvās pētījumu metodes.

Pašvaldību domes vadības izpratnes kvalitatīvai izpētei tika veiktas 20 padziļinātās intervijas ar pašvaldību domju vadītājiem, viņu vietniekiem (parasti – sociālajos jautājumos) vai vienā gadījumā – arī ar izpilddirektoru. Pašvaldību domju vadītāju vietnieki un izpilddirektors tika intervēti tajā gadījumā, kad pašvaldību vadība deleģēja attiecīgo amatpersonu dalībai pētījumā. Intervijas tika iedalītas šādi: 4 intervijas katrā plānošanas reģionā, kur reģiona ietvaros tika veikta pa vienai intervijai katrā pašvaldības lieluma grupā (republikas nozīmes pilsēta, liels novads, vidējs novads un mazs novads, sk. definīcijas šīs nodaļas noslēgumā), turklāt visas intervijas notika tajās pašās pašvaldībās, kurās notika padziļinātās intervijas ar sociālo dienestu vadītājiem un sociālā darba speciālistiem (sk. aptverto pašvaldību sarakstu šī ziņojuma Pielikuma 1. punktā). Šāda pieeja ļauj padziļināti izprast katrā pašvaldībā sociālā dienesta darbu ietekmējošo faktoru kopumu. Intervijas tika papildinātas ar attiecīgo pašvaldību dokumentu analīzi, lai precizētu intervijā iegūto informāciju, piemēram, ja tā ir atspoguļota dažādos pašvaldības izdotajos dokumentos (rīkojumos par personālu un finanšu jautājumiem u.tml.). Pašvaldību domes vadības viedokļu izpēte tika veikta pirms 2017. gada pašvaldību vēlēšanām laika posmā no 2017. gada 1. februāra līdz 16. maijam (18 intervijas tika veiktas laika posmā līdz 7. martam, lai izvairītos no pirmsvēlēšanu aģitācijas ietekmes uz pētījuma rezultātiem, divas intervijas – atlikušajā laika posmā, jo domes vadītāju aizņemtības dēļ nebija iespējams intervijas veikt ātrāk).

Sociālo dienestu sadarbības partneru, t.i., citu ieinteresēto pušu, proti, valsts un pašvaldību iestāžu (piemēram, Nodarbinātības valsts aģentūra, ārstniecības iestādes, izglītības iestādes, Valsts probācijas dienests, tiesībsargājošās iestādes, bāriņtiesa) un citu sociālo pakalpojumu sniedzēju, t.sk., nevalstisko organizāciju, kuri sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus, izpratnes kvalitatīva izpēte tika veikta divu pētniecisko aktivitāšu ietvaros:

- 5 fokusa grupu diskusijas (FGD) ar citām ieinteresētajām pusēm pilsētās;
- 11 padziļinātajām intervijām ar citām ieinteresētajām pusēm pagastu teritorijās.

Šāda pieeja izvēlēta, lai nodrošinātu dažādu ieinteresēto pušu viedokļa un izpratnes pārstāvniecību. Gan FGD, gan intervijās tika aplūkoti vieni un tie paši jautājumi, t.i., tās notika pēc vienām kopīgām vadlīnijām. Lai gan kopumā sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļa izpētei pietiekama metode bija FGD, lai nodrošinātu to sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu pārstāvniecību, kuri atrodas pagastu teritorijās, papildus tika veiktas arī padziļinātās intervijas apvidos ar zemu iedzīvotāju blīvumu.

Piecas FGD ar citām ieinteresētajām pusēm pilsētās tika veiktas šādās Latvijas pilsētās: Rīga, Liepāja, Preiļi, Dobele, Madona, tādējādi nodrošinot, ka katrā Latvijas plānošanas reģionā notiek viena FGD. Kopumā FGD ir piedalījušies 46 dalībnieki, kas pārstāv atšķirīgas iestādes, t.sk., 5 bāriņtiesas pārstāvji, 6 izglītības pārvaldes, 2 pašvaldības policijas, 3 vispārizglītojošo izglītības iestāžu, 6 slimnīcu, 4 Valsts probācijas dienesta, 3 Valsts policijas, 1 Nodarbinātības valsts aģentūras, 2 Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, 1 Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas, 2 Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas, 1 tiesas, 1 krīzes centra, 1

ārpusģimenes aprūpes centra un 8 nevalstisko organizāciju pārstāvji (sk. pārstāvēto institūciju sarakstu šī ziņojuma Pielikuma 2. punktā). Organizējot FGD, kas notika pilsētās, īpaša uzmanība tika pievērsta tam, lai piedalītos tādu iestāžu pārstāvji, kuras nav izvietotas pagastos (piemēram, tiesībsargājošās iestādes, slimnīcas u.tml.). 11 padziļinātās intervijas ar citām ieinteresētajām pusēm teritorijās ar zemu iedzīvotāju blīvumu tika sadalītas, veicot 2 intervijas katrā plānošanas reģionā, nodrošinot, ka reģiona ietvaros intervijas tiek veiktas ar dažādu institūciju pārstāvjiem, tiem, kuri bija mazāk pārstāvēti pilsētās notikušajās FGD (2 bāriņtiesas, 2 vispārīzglītojošo izglītības iestāžu, 2 ģimenes ārstu prakšu un 1 feldšeru punkta, 2 pašvaldības policijas un 1 nevalstisko organizāciju pārstāvis), un viena intervija tika veikta papildus Zemgales plānošanas reģionā ar sadarbības institūcijas amatpersonu, kura nevēlējās piedalīties FGD (sk. pārstāvēto institūciju sarakstu šī ziņojuma Pielikuma 2. punktā). Sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu izpēte kopumā tika veikta no 2017. gada 9. februāra līdz 14. jūnijam, lielāko daļu aktivitāšu veicot laika posmā pēc 25. aprīļa.

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

SECINĀJUMI UN KOPSAVILKUMS

Pašvaldību vadītāju un sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējums par aktuālajām sociālajām problēmām būtiski savā starpā neatšķiras un atbilst sociālo dienestu vadītāju vērtējumam. Aktuālākās sociālās problēmas ir saistītas ar plašākiem ekonomiskiem procesiem un no tiem izrietošajām sekām, proti, kā galvenās problēmas tika identificētas bezdarbs, darbavietu trūkums, zemi iedzīvotāju ienākumi, zema iedzīvotāju līdzdarbības motivācija un otrās paaudzes pašvaldības sociālo pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās. Pašvaldību problēmu loku, kas ietekmē sociālās aizsardzības jomu, veido arī atkarības problēmas, dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām un maksāspējai, neapmierinoša ceļu un sabiedriskā transporta infrastruktūra, sabiedrības novecošanās un lauku teritoriju depopulācija. Kā galvenās sociālo dienestu klientu grupas tika identificētas ģimenes ar bērniem, seniori (personas pirmspensijas un pensijas vecumā, t.sk. vientuļi cilvēki), maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji.

Abu mērķa grupu izpētes rezultāti ļauj secināt, ka iedzīvotāju problēmu un vajadzību identificēšanā tiek izmantotas gan formālās, gan neformālās informācijas iegūšanas metodes. Tipiskās metodes ir starpinstitucionālā komunikācija, iedzīvotāju aptauju veikšana un neformālā starppersonu saskarsme. Neraugoties uz daudzveidīgajiem paņēmieniem, pētījuma dalībnieki atzīst, ka tās iedzīvotāju grupas, kuras ar sociālajām problēmām saskaras biežāk, netiek aptvertas pietiekamā apmērā, tāpēc pastāv risks, ka daļa problēmu tiek identificētas novēloti. Sociālo dienestu darbība pašvaldību vadītāju vērtējumā tiek vērtēta kā drīzāk iedzīvotāju vajadzībām atbilstoša. Vienlaikus jāuzsver, ka šāds vērtējums ir balstīts pamatā uz sociālās palīdzības jomu. Līdzīgu, kaut arī piesardzīgāku, sociālo dienestu darbības atbilstības iedzīvotāju vajadzībām vērtējumu sniedza sociālo dienestu sadarbības partneri, norādot, ka sociālais dienests pilda savas funkcijas atbilstoši tam pieejamajiem visa veida resursiem. Šī mērķa grupa savā vērtējumā aptvēra kā sociālās palīdzības, tā sociālo pakalpojumu jomu.

Sociālo dienestu tēls pašvaldībā un sadarbības partneru vidū ir mainīgs un nav viennozīmīgi vērtējams. Pašvaldību vadītāju vērtējums ir drīzāk pozitīvs. Šīs mērķa grupas atzinīgie vērtējumi ir balstīti gan sociālo dienestu darbības kvalitātē, gan iedzīvotāju apmierinātībā ar sniegtajiem pakalpojumiem un palīdzību, par ko liecina mazais sūdzību skaits no sociālo dienestu klientiem. Vienlaikus tika atklātas arī sociālo dienestu tēla ēnas puses, ko veido iedzīvotāju neapmierinātība ar atsevišķiem sociālā dienesta darbības aspektiem (piemēram, komunikācija ar klientu, sociālās palīdzības piešķiršanas procedūra), kas gan ne vienmēr tieši attiecas uz sociālā darba speciālistu profesionālajām kompetencēm, vai negatīva atsevišķu sadarbības partneru pieredze. Sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējums par sociālā dienesta reputāciju sabiedrībā ir divējāds. No vienas puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk pozitīvs no pašu sadarbības partneru perspektīvas, un to visvairāk ietekmē sadarbības pieredze un konkrētas personas. No otras puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk negatīvs, ja tas tiek raksturots no iedzīvotāju uztveres viedokļa. Negatīvā tēla pamatā ir ne tik daudz nekvalitatīvi sniegti pakalpojumi vai nepamierinoši darba rezultāti, bet drīzāk konteksts, situācijas un vajadzības, kuru vadīti iedzīvotāji vēršas pie sociālā dienesta. Lielākoties tās ir problēmu un/vai krīzes situācijas, kas cilvēku apziņā nesaistās ar kaut ko pozitīvu, bet gan ar nedrošības sajūtu, trūkumu, bailēm, fiziskām un emocionālām ciešanām, ar pakalpojumu sniegšanu sociāli neaizsargātām mērķa grupām, kā arī maznodrošinātajiem un trūcīgajiem iedzīvotājiem.

Pašvaldību vadītāju un sociālo dienestu sadarbības partneru izpratni par sociālo dienestu darbības praksi un tās robežām raksturo viņu viedoklis un informētība par galvenajiem sociālā dienesta uzdevumiem. Sociālo dienestu sadarbības partneri, minot konkrētus sociālo dienestu darba uzdevumus, kopumā identificēja šādus sociālā dienesta darbības virzienus – sociālo palīdzību un sociālos pakalpojumus. Par vēlamības izteiksmē prioritāriem sociālā dienesta uzdevumiem abās mērķa grupās tiek uzskatīti tie, kas ir saistīti ar sociālo pakalpojumu sniegšanu, atzīstot, ka realitātē lielāko daļu visa veida resursus sociālie dienesti novirza sociālās palīdzības sniegšanai. Galvenie

virzieni, kuros, pēc pašvaldību vadītāju domām, sociālie dienesti varētu paplašināt savu darbu, ir sociālās aprūpes un mājas aprūpes pakalpojumi pensijas vecuma cilvēkiem, preventīvais sociālais darbs, īpašu uzmanību pievēršot ģimenēm ar bērniem, un tiešā komunikācija ar klientu. Sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu prakse ir jāpaplašina sociālo pakalpojumu, sociālā darba un psihosociālā darba virzienā, lielākus resursus veltot tiešajam darbam ar klientiem. Lai gan pašvaldību vadītāji intervijās nelieto sociālā darba profesionālos terminus, izskanējušais viedoklis ir pamats pieņemumam, ka pašvaldību vadītāji saredz nepieciešamību pēc sociālā darba ar gadījumu pilnveidošanu. Kopumā kā vēlamī un vajadzīgi tika minēti arī psihologa pakalpojumi, krīzes centra pakalpojumi, sociālo prasmju apmācības, ģimenes asistenta pakalpojumi, atbalsts personām ar atkarībām un mediācijas pakalpojumi. Būtisks darba uzdevums, kuru nepieciešams pilnveidot sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā, ir uz sabiedrību un sadarbības partneriem vērsts informatīvais darbs par sociālo dienestu piedāvātajiem pakalpojumiem.

Darbības jomas, kurās sociālie dienesti varētu savu darbu samazināt, saskaņā ar pašvaldību vadītāju vērtējumu, ir darbs ar ilgstošajiem bezdarbniekiem, sociālā darba administratīvā sloga un lietvedības pienākumu veikšana, dažādu funkciju pārklāšanās ar citām pašvaldības un valsts institūcijām, kas nosaka nepieciešamību skaidrāk definēt sociālās aizsardzības jomā darbojošos sadarbības partneru kompetenču un prakses robežas. Savukārt sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā sociālajiem dienestiem nebūtu jāuzņemas klientu pārvadāšanas pienākumi, pašvaldības iedzīvotāju apsveikšana nozīmīgās cilvēka dzīves jubilejās un/vai citos svētkos. Taču vislielākā vērtība būtu jāvērs uz to, lai ievērojami samazinātu sociālā darba speciālistu lietvedības un dokumentācijas sagatavošanas pienākumus. Kā risinājumu šai problēmai sociālo dienestu sadarbības partneri saskata sociālā darbinieka, kas strādā ar gadījumu, asistenta amata ieviešanu, kurš būtu atbildīgs par lietvedības funkcijām, klientu lietu dokumentācijas sakārtošanu, radot iespēju sociālajam darbiniekam vairāk laika veltīt tiešajam darbam ar klientiem, mājas vizītēm, preventīvajam darbam ar riska grupām.

Sociālo dienestu pieejamības vērtējumi pašvaldību vadītāju un sociālo dienestu partneru mērķa grupās ir savstarpēji papildinoši. Pirmkārt, pašvaldību vadītāju vērtējumā pašvaldības cenšas maksimāli nodrošināt sociālā dienesta un sociālā darba speciālistu pieejamību, t.sk. lauku apvidos, meklējot individuālus risinājumus gadījumos, kad dažādu apstākļu dēļ pieejamība ir ierobežota. Sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu pieejamība, raugoties no darba laika, atrašanās vietas un vides pieejamības pazīmēm, ir apmierinoša, taču ir vēlams to uzlabot, ņemot vērā lokālās iedzīvotāju vajadzības un iespējas nokļūt sociālajā dienestā. Pašvaldību vadītāju viedokļu izpēte atklāj, ka vairākās pašvaldībās sociālo dienestu pieejamības nodrošināšanas veicināšanai tiek plānota sociālā dienesta darba laika pārskatīšana, padarot to elastīgāku un atbilstošāku kā iedzīvotāju vajadzībām, tā preventīvā sociālā darba veikšanai. Attiecībā uz sociālo pakalpojumu pieejamību (ar to saprotot, vai pakalpojums vispār tiek piedāvāts) vērtējumi ir drīzāk kritiski. Sadarbības partneru vidū augstāk novērtēta ir sociālās palīdzības, nekā sociālo pakalpojumu pieejamība, kas daudzviet ir ierobežota. Arī pašvaldību vadītāju mērķa grupā sociālo pakalpojumu pieejamība tiek vērtēta drīzāk atturīgi, kā galveno problēmu identificējot sociālās aprūpes pakalpojumu ierobežoto piedāvājumu.

Sociālajiem dienestiem pieejamo personāla, finanšu un infrastruktūras resursu novērtējumu sniedza galvenokārt pašvaldību vadītāji, kamēr sociālo dienestu sadarbības partneri novērtēja tikai personāla resursu atbilstību kā sociālo dienestu, tā iedzīvotāju vajadzībām. Pašvaldību vadītāju vērtējumā sociālās jomas infrastruktūras stāvoklis tikai daļēji atbilst iedzīvotāju vajadzībām un sociālo dienestu pilnvērtīgai un kvalitatīvai uzdevumu izpildei. Šāds vērtējums lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju sniegtajam infrastruktūras resursu pieejamības novērtējumam. Galvenie veiktie un reizē arī plānotie sociālās jomas infrastruktūras uzlabojumi ir saistīti, pirmkārt, ar sociālo dienestu telpu paplašināšanu un vides pieejamības prasību izpildi, otrkārt, ar sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu infrastruktūras attīstīšanu pēc iespējas tuvāk mērķa grupu dzīvesvietai.

Attiecībā uz finanšu resursiem pašvaldību vadītāju viedokļu izpēte ir pamats vairākiem secinājumiem. Pirmkārt, finanšu resursi ir tā resursu grupa, kuras atbilstība sociālo dienestu funkciju izpildes vajadzībām tiek vērtēta visaugstāk (salīdzinājumā ar personāla resursiem un infrastruktūru), lai gan tie ir pietiekami tikai obligāto minimālo uzdevumu veikšanai, neatvēlot nepieciešamos resursus sociālā darba attīstībai. Otrkārt, sociālajai aizsardzībai atvēlētie finanšu resursi tiek tērēti racionāli un pamatoti, stingri ievērojot ārējos un iekšējos normatīvajos aktos definētos nosacījumus attiecībā uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu. Treškārt, budžeta līdzekļu izlietojuma proporcija starp sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem ir par labu sociālās palīdzības jomai, kas, visticamāk, tā arī paliks tuvākajā nākotnē, neraugoties uz pašvaldību vadītāju apņēmību un vēlmi šo samēru mainīt par labu sociālajiem pakalpojumiem, tādējādi panākot gan lielāku sabiedrības līdzdarību savu problēmu risināšanā, gan arī atbildības uzņemšanos par savas dzīves kvalitātes uzlabošanu. Sociālās aizsardzības budžeta proporcijas saglabāšanos par labu sociālās palīdzības jomai pašvaldību vadītāji pamato ar kopumā nepietiekamajiem pašvaldību finanšu resursiem, lai tos iedalītu vajadzīgajā apmērā gan sociālajai palīdzībai, gan sociālo pakalpojumu sniegšanai. Turklāt pašvaldības vadītāju uzskatā šādos ierobežotu finanšu resursu apstākļos prioritāra ir sociālās palīdzības joma.

Kaut arī kopumā personāla resursi pašvaldību vadītāju vidū tika novērtēti kā resursu grupa, kura vismazāk atbilst sociālo dienestu un iedzīvotāju vajadzībām, šis vērtējums tomēr ir mazāk kritisks, nekā tas ir sociālo dienestu vadītājiem un sadarbības partneriem. Sociālo dienestu sadarbības partneru skatījumā nepietiekamie personāla resursi, augstā sociālā darba speciālistu mainība, nepietiekamas profesionālās kompetences negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti. Nozīmīgākie personāla resursu trūkuma iemesli šīs mērķa grupas izpratnē ir zemais atalgojuma līmenis un zemais profesijas prestižs sabiedrībā, kā arī paaugstināta darba slodze. Lai gan pašvaldību vadītāji un sadarbības partneri paši nenonāk līdz secinājumam, ka būtu nepieciešams pārskatīt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita normu un tās noteikšanas kritērijus, veids, kā tiek runāts par sociālo dienestu personāla resursiem, rāda, ka šīs prasības, mērķa grupu skatījumā, neatbilst sociālo dienestu reālajām cilvēkresursu vajadzībām. Tas ir pamats secinājumam, ka attiecīgā likuma norma būtu jāmaina.

Kompleksi izvērtējot abu mērķa grupu viedokļus par sociālajiem dienestiem pieejamajiem resursiem un to ietekmi uz darba kvalitāti, jāsecina, ka ir nepieciešams rast stratēģiskus plānveida risinājumus personāla un infrastruktūras resursu palielināšanai. Pēc būtības tas nozīmē nepieciešamību palielināt kopējos sociālās aizsardzības jomas finanšu resursus (budžetu), lai varētu veicināt sociālā darba attīstību kopumā, īpaši sekmēt sociālo pakalpojumu pieejamību (pakalpojumu piedāvājuma paplašināšanas izpratnē).

Viens no personāla resursu trūkuma iemesliem ir grūtības piesaistīt sociālā darba speciālistus darbam sociālajos dienestos augstās slodzes un tai neatbilstošā atalgojuma dēļ. Jautājumi par sociālo darbinieku slodzi un atalgojumu tika iekļauti tikai pašvaldību vadītāju vērtējumu kvalitatīvajā izpētē. Valdošā pašvaldību vadītāju nostāja ir, ka sociālā dienesta darbinieku slodzes un pārslodzes gadījumu identificēšana ir sociālā dienesta vadības kompetence. Tomēr visaptveroša padziļināto interviju analīze ļauj izdarīt būtisku secinājumu par slodzes noteikšanas kritērijiem. Ņemot vērā sociālā dienesta darbinieku kategoriju daudzveidību, atšķirīgās klientu mērķu grupas, atšķirības pašvaldību sociālajā un ekonomiskajā situācijā un vēl citus faktorus, pašvaldību vadītāji saskata pamatotas grūtības izveidot vienotus un centralizētus slodzes noteikšanas kritērijus ne vien pašvaldības, bet arī nacionālajā līmenī. Šobrīd kā galvenie slodzes noteikšanas kritēriji tiek izmantoti iedzīvotāju un klientu skaits uz vienu sociālā darba speciālistu, un pirmais minētais kritērijs izriet no Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma normām.

Pašvaldību vadītāju atklātā pieredze un prakse rāda, ka pašvaldības ir ieinteresētas piedāvāt saviem sociālā darba speciālistiem ar citām pašvaldībām konkurētspējīgas algas, ņemot vērā gan sociālā

darba specifiku, gan kopējo situāciju sociālā darba speciālistu darba tirgū. Sociālo dienestu darbinieku atalgojumu tikai daļēji ietekmē darbinieku darba novērtēšanas rezultāti, lielāka nozīme atalgojuma noteikšanā ir algas pamata likmei, kas ir noteikta, ievērojot nacionālajā normatīvajā regulējumā definētās atalgojuma minimālās un maksimālās robežas, kā arī pašvaldības iekšēji aprēķinātajiem koeficientiem. Interviju rezultāti apliecina pašvaldību vēlmi nodrošināt regulāru algu pieaugumu sociālās aizsardzības jomas darbiniekiem, tā ievērojot kā iekšējo, tā ārējo atalgojuma konkurētspēju.

Tikai ar atsevišķiem izņēmumiem var runāt par sistemātisku un kompleksu sociālā dienesta darba kvalitātes novērtējumu pašvaldībās. Esošā prakse rāda, ka šim mērķim tiek izmantots sociālā budžeta izlietojuma vērtējums, iedzīvotāju apmierinātības ar sociālā dienesta darbu rādītāji un sociālā dienesta darbinieku individuālā vērtēšana. Neraugoties uz to, kā pašvaldību vadītāji, tā sociālo dienestu sadarbības partneri ir novērojuši sociālās situācijas uzlabošanos savās pašvaldībās, ko daļēji ir ietekmējusi arī sociālo dienestu darbība. Pētījuma dalībnieki ir novērojuši atsevišķu sociāli nelabvēlīgo mērķa grupu samazināšanos un sociālo pakalpojumu piedāvājuma paplašināšanos ilgstošā laika periodā (vairāk nekā 20 gadu laikā). Šīs pētījuma daļas mērķa grupu vērtējumā laikā, kopš sociālo dienestu izveidošanas, būtiski ir pilnveidojies sociālā dienesta darbs un tā iekšējā organizācija, kas ir pamats labākiem darba rezultātiem.

Nozīmīgs sociālo dienestu darbības aspekts, kurš tika pētīts kā pašvaldības vadītāju, tā sociālo dienestu sadarbības partneru vidū, ir sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences. Galvenās mērķa grupas, ar kurām sociālā darba speciālistiem būtu ieteicams pilnveidot savas profesionālās kompetences šajā pētījumā iesaistīto sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā, ir no ieslodzījuma atbrīvotās personas un vardarbības gadījumos iesaistītās personas. Ņemot vērā pētījuma metodes specifiku, šis secinājums ir jāvērtē uzmanīgi, jo skata tālākizglītības vajadzības šaurākā prizmā nekā paši sociālā darba speciālisti. Nozīmīgākās jomas, kurās tika identificētas nepilnīgas zināšanas un prasmes, ir psiholoģija, komunikācijas prasmes un nacionālā normatīva regulējuma sasaiste ar pašvaldības saistošajiem noteikumiem. Pēdējā aspekta vērtējumā ir novērojama vienīgā atšķirība starp abu mērķa grupu viedokļiem, proti, pašvaldību vadītāju vērtējumā galvenā joma, kuru sociālā darba speciālisti pārzinot teicami, ir tieši ārējā un iekšējā normatīvā vide sociālās palīdzības jomā, kas tiek pamatots ar sekmīgu sociālo dienestu darbu, sniedzot sociālo palīdzību. Pašvaldību vadītāju un sadarbības partneru mērķa grupu viedoklis par sociālā darba speciālistu profesionālajām kompetencēm ir pamats vēl vienam būtiskam secinājumam – abu šo mērķa grupu viedoklis par sociālā darba speciālistiem nepieciešamajām kompetencēm atklāj arī viņu nepilnīgo izpratni par sociālā darba robežām, un izteiktie priekšlikumi mēdz pārsniegt sociālā darba speciālistiem noteiktās funkcijas un pienākumus. Šis secinājums sasaucas ar kopsavilkumā iepriekš minēto vajadzību vairāk skaidrot sadarbības partneriem sociālā darba specifiku un informēt par pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem.

Kopumā pašvaldību vadītāji pauda atbalstu sociālā darba speciālistu tālākizglītības vajadzībām, kas izpaužas kā atsevišķi mērķēti finanšu līdzekļi pašvaldības sociālās aizsardzības jomas budžetā. Pašvaldību vadītāju vērtējumi par normatīvajā regulējumā noteiktajām minimālajām prasībām sociālā darba speciālistu profesionālajai pilnveidei (stundu izteiksmē) un tam atvēlētā pašvaldības finansējuma atbilstību sociālā darba speciālistu vajadzībām ir neviennozīmīgi, norādot, ka galvenā atbildība šajos jautājumos ir deleģēta sociālo dienestu vadītājiem. Atbalstoša attieksme ir vērojama arī attiecībā uz metodiskā atbalsta sniegšanu, lai gan pašvaldību vadītāju izpratne par metodiskā atbalsta veidiem ir vērtējama kā drīzāk nepilnīga. Savukārt sociālo dienestu sadarbības partneru paustie viedokļi par sociālo darbinieku izglītības un tālākizglītības pilnveidošanas virzieniem, liek secināt, ka ļoti liela vērība nākotnē jāpievērš teorētisko un praktisko zināšanu un prasmju līdzsvaram, pasniedzēju praktiskajām zināšanām, mentoru darba attīstībai (pieredzējušo sociālo darbinieku līdzdalībai jauno sociālā darba speciālistu prakses apmācībā) un profesionālās piemērotības noteikšanas pasākumu paplašināšanai. Pēdējo aspektu atzina arī pašvaldību vadītāji.

Starpinstitucionālās sadarbības tēma šajā pētījuma daļā plašāk tika pētīta un analizēta sociālo dienestu sadarbības partneru mērķa grupas vidū. Viņu atklātā pieredze ļauj secināt, ka sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir regulāra un balstīta uz kopīgu sociālo problēmu identificēšanu un risināšanu. Vairāku partneru gadījumā var runāt par stabilas sadarbības prakses tradīcijām. Galvenais ikdienas kopīgā darba pamats ir informācijas nodošana par identificētajiem problēmu gadījumiem, mazāk attīstīta ir sadarbība sociālo gadījumu risināšanas procesā. Tā rezultātā ne vienmēr iesaistīto institūciju pārstāvji zina par sasniegto vai nesasniegto rezultātu, jo sadarbība ir apstājusies pēc informācijas nodošanas, tālāko atbildību uzņemoties vienam no iesaistītajam partneriem. Iemesli meklējami vienotas izpratnes trūkumā par iesaistīto institūciju kompetences un prakses robežām.

Saskaņā ar pašvaldību vadītāju padziļināto interviju rezultātiem sociālo dienestu starpinstitucionālā sadarbība kopumā ir vērtējama pozitīvi, lai gan atšķiras sadarbības intensitāte ar dažādām sadarbības partneru grupām. Visciešākā sadarbība sociālajiem dienestiem veidojas ar tādām pašvaldības institūcijām kā bāriņtiesa, policija un vispārīzglītojošās skolas, ko apliecināja arī sociālo dienestu sadarbības partneru pieredzes kvalitatīvā izpēte. Sadarbība ar nevalstisko sektoru ir atkarīga no nevalstisko organizāciju kapacitātes attiecīgās pašvaldības teritorijā. Plašāka sadarbība ar nevalstisko sektoru ir republikas nozīmes pilsētu pašvaldībām, kurās arvien pieaug nevalstiskajām organizācijām deleģēto pakalpojumu apjoms.

Sociālo dienestu un tā partneru sadarbības organizācijas pamats, ko norādīja gan sociālo dienestu sadarbības partneri, gan pašvaldību vadītāji, ir iesaistītajām pusēm saistošais normatīvais regulējums, kas nosaka starpinstitucionālās sadarbības pienākumu, izpildot institūciju funkcijas. Savstarpējie sadarbības līgumi ir salīdzinoši reta prakse, kaut arī tai ir vairāki pozitīvi aspekti – skaidrs funkciju un pienākumu sadalījums, iesaistīto pušu pausta un apliecināta apņemšanās sadarboties, kā arī sadarbības pēctecības un institucionālās atmiņas nodrošināšana neatkarīgi no institūciju kadru mainības. Viena no samērā stabilām sadarbības formām ir starpinstitucionālās sanāksmes, kuru galvenais mērķis ir informācijas apmaiņa un krīzes situāciju risināšana. Šādu starpinstitucionālo komandu darbības efektivitāte ir atkarīga no iesaistīto pušu motivācijas sadarboties, skaidri definēta pienākumu un atbildības sadalījuma, kā arī kopīgi pieņemto lēmumu konsekventas ievērošanas.

Kopumā jāsecina, ka sociālo dienestu partneru sadarbības vērtējumu būtiski ietekmē katra partnera sadarbības pieredze ar konkrētiem sociālajiem dienestiem, tāpēc tā var būt reizē ļoti veiksmīga un reizē arī neapmierinoša. Galvenie faktori, kas sociālo dienestu sadarbības partneru skatījumā ietekmē sadarbības kvalitāti, ir tajā iesaistīto pušu izpratne par katras iesaistītās puses kompetences un prakses robežām, kopīgi risināmās problēmas būtību un motivācija sadarboties klientu interesēs. Pašvaldības vadītāju vērtējumā būtisks pozitīvas sadarbības priekšnoteikums ir sadarbības partneru savstarpējie kontakti, starppersonu attiecības, individuālā motivācija sadarboties, attieksme pret darbu un komunikācijas prasmes. Lai nākotnē sadarbība starp sociālajiem dienestiem un citām institūcijām attīstītos vēlamā gultnē, bez jau minēto faktoru ievērošanas ieteicams pilnveidot informācijas apriti sociālo dienestu un partneru starpā, izvērtēt iespēju un nepieciešamību izstrādāt vienotas sadarbības vadlīnijas, kuru viens no mērķiem būtu skaidrāks starpinstitucionālo kompetenču sadalījums, vienlaikus atstājot tajās brīvu telpu individuāliem risinājumiem.

PAŠVALDĪBAS VADĪBAS VIEDOKĻU IZPĒTES REZULTĀTI

Pašvaldības domes vadības izpētes rezultāti sastāv no piecām apakšnodaļām, kurās no pašvaldību vadītāju perspektīvas ir aplūkoti šādi jautājumi: sociālā dienesta darba vērtējums, sociālā dienesta resursu vērtējums, sociālā dienesta darba organizācija un vadības procesi, sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences un pašvaldības atbalsts tālākizglītībai, starpprofesionālā un starpinstitucionālā sadarbība.

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBS PAŠVALDĪBĀ

Sociālā darba organizācija un nodrošināšana ir viena no pašvaldību autonomajām funkcijām. Pašvaldību vadītāji, kas ir viena no pētījuma mērķa grupām, ir tieši iesaistīti nozīmīgu lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanu pašvaldības iedzīvotājiem. Efektīva lēmumu pieņemšana ir zināšanās un vispusīgā situācijas novērtējumā balstīta. Līdz ar to ir ļoti svarīgi noskaidrot, kāda ir pašvaldību vadītāju informētība un izpratne par sociālo jomu savā pašvaldībā kopumā, aktuālajām sociālajām problēmām un sociālā dienesta darbu pašvaldībā. Balstoties uz padziļinātajās intervijās iegūtajiem kvalitatīvajiem datiem, šajā apakšnodaļā ir aplūkoti šādi jautājumu bloki: pirmkārt, aktuālās sociālās problēmas pašvaldībā un to identificēšanā izmantotās metodes; otrkārt, ir iztirzāti jautājumi, kas raksturo pašvaldību vadītāju izpratni par sociālo darbu pašvaldībā – sociālā dienesta uzdevumiem, sociālā darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, sociālā darba attīstības iespējām un to ietekmējošajiem faktoriem; treškārt, ir apkopoti pašvaldību vadītāju vērtējumi par sociālā dienesta reputāciju konkrētajās pašvaldībās.

Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā

Galvenās sociālās problēmas pašvaldībās, kā norādīja domju vadītāji, ir bezdarbs, darbavietu trūkums, zemi iedzīvotāju ienākumi, zema iedzīvotāju līdzdarbības motivācija un otrās paaudzes pašvaldības sociālo pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās. Pašvaldību vadītāju zināšanas, informētība un izpratne par dažādiem ar sociālo jomu un sociālo dienestu darbību saistītiem jautājumiem ļauj nosacīti iedalīt pašvaldību vadītājus divās lielās grupās. Viena daļa vadītāju demonstrēja kā ieinteresētību, tā izpratni par sociālās aizsardzības jomu un sociālo darbu pašvaldībā, kamēr otra daļa uz daudziem pētnieku uzdotajiem jautājumiem norādīja, ka tie ir jautājumi, par kuriem tieši atbildīgi un kompetenti ir sociālo dienestu vadītāji, pie kuriem tad arī aicināja pētniekus vērsties, lai izzinātu padziļināti konkrēto jautājumu. Kā piemēru var citēt kāda pašvaldības vadītāja atbildi uz jautājumu par aktuālajām sociālajām problēmām pašvaldībā:

[..] es detalizēti sociālā dienesta darbībā neiedziļinos. Nekādus gadījumus nerisīnu un arī statistiku nezīnu, izņemot gadījumus, ja sociālais dienests saka, ka ir problēma, tad es, vadība, dome iepazīstas ar to un saistītajām lietām, lai varētu pieņemt lēmumu, kā to risināt. Nevis konkrēti risināt, bet, kā nodrošināt sociālajam dienestam iespējas šo problēmu risināt. [..] Līgumus par sociālo problēmu noskaidrošanu neslēdzam, pētījumus neveicam. Ja vajag, tad pētījumus veic sociālais dienests. Parasti veic pētījumus par kaut kādu konkrētu lietu. (vidējs novads)

Turpinājumā no intervēto pašvaldību vadītāju perspektīvas ir aplūktas viņu minētās un raksturotās aktuālās problēmas, kuras viņi saista ar sociālo jomu. Jāuzsver, ka daudzas problēmas ir savstarpēji saistītas, tāpēc vairākumā gadījumu tās ir jāskata kompleksi.

Daudzās pašvaldībās pastāvoša problēma, kura raksturo sociālās jomas kontekstu un kuru minēja lielākā daļa intervēto pašvaldību vadītāju, ir darba vietu trūkums, bezdarbs un zemais pensiju līmenis. Kā sekas šīm problēmām vairākās pētījumā aptvertajās pašvaldībās interviju dalībnieku vērtējumā ir liels iedzīvotāju īpatsvars ar zemiem ienākumiem, kuri ir pakļauti paaugstinātam

nabadzības riskam. Šī iedzīvotāju daļa arī ir tā, kas pamatā veido pašvaldības maznodrošināto un trūcīgo iedzīvotāju daļu, kas attiecīgi ir sociālo dienestu klienti. Intervijās pašvaldību vadītāji minēja konkrētas mērķa grupas, kuras biežāk saskaras ar bezdarbu un kurām ir zemi ienākumi. Tie ir pensijas un pirmspensijas vecuma cilvēki (seniori), jaunieši (vairāk tieši lauku apvidos), daudz bērnu ģimenes:

Zemie ienākumi pensionāriem un otra [problēma] - bezdarba līmenis pirmspensijas vecumā. Tas ir tāds smagākais jautājums. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] esam lauku reģions, pietiekoši liela problēma mums ir bezdarbs un maznodrošinātie iedzīvotāji, un to ienākumi, un palīdzība šiem cilvēkiem un viņu bērniem. (liels novads)

Traucē, protams, ekonomiskā situācija, zemās pensijas, kas veido drūmu noskaņu iedzīvotāju vidū un, jo drūmāks noskaņojums, jo vairāk alkoholisma, kas savukārt izraisa atsevišķu personu degradēšanos. Arī jaunie lieto tik traki, ka viņi kļūst par psihiatriskās slimnīcas klientiem. Ar šādiem cilvēkiem jāstrādā arī sociālajiem darbiniekiem, un tas ir risks un apdraudējums. (liels novads)

Jaunieši, protams, aiziet prom, paliek šie vecāka gada gājuma cilvēki. Un viņiem arī problēma darbu atrast šeit. Tad līdz ar to griežas pēc sociālajiem pabalstiem, griežas, meklējot darbu, griežas pēc dažādiem sadzīviskiem – malkas, dzīvokļa – pabalstiem. Jo nevar. Mums ir kopīga centrālāpkure pilsētā, diezgan lielas izmaksas iznāk. Samaksāt nevar, viņi griežas, lai saņemtu šo pabalstu. Un, protams, ir šie GMI – ja iedzīvotājiem neiznāk iztikas minimums [..]. Katru nedēļu, katru mēnesi skata cauri tos sarakstus aģentūra un pieņem to lēmumu piešķirt vai nepiešķirt [attiecīgo statusu un pabalstu]. [..] tas loks ir diezgan plašs un dažāds. (vidējs novads)

Kā redzams no interviju fragmentiem, bezdarba problēma ir cieši saistīta ne tikai ar nabadzību, bet arī ar atkarību problēmu – biežāk intervijās minēts ir alkoholisms, retāk – narkotisko un psihotropo vielu atkarības. Tāpat šajos fragmentos izgaismojas teritoriju depopulācijas process (gados jaunu cilvēku došanās projām no mazākām apdzīvotām vietām uz pilsētām), sabiedrības novecošanās un pieaugošās iedzīvotāju vajadzības pēc materiālās palīdzības savu ikdienas vajadzību apmierināšanai.

Skaidrojot bezdarba situāciju un ar to saistītās negatīvās sociālās sekas, interviju dalībnieki norāda, ka ne vienmēr bezdarba rādītājs pašvaldībā liecina par darba vietu trūkumu. Darba devēji saskaras ar darbinieku trūkuma problēmu, kuras viens no iemesliem ir cilvēku nevēlēšanās strādāt vai arī stratēģija pusegu strādāt un pusegu saņemt bezdarbnieka pabalstu, orientējoties galvenokārt uz materiālo sociālo palīdzību, nevis uz iespējām saņemt pakalpojumus, kas varētu palīdzēt uzlabot kopumā savas sociālās funkcijas, darbaspējas, iespējas iekļauties darba tirgū un uzlabot savu dzīves kvalitāti:

Liela daļai [iedzīvotāju] nav darba. Ir arī liela daļa, kas ir spējīgi strādāt, bet viņi negrib to darīt. Tajā pašā laikā ir tādi, kas grib strādāt, bet nav piemērotu darba vietu. Pamatā visam ir darba trūkums, un kādas dzīves likstas iegroza visu tā, ka viņi nonāk tādā situācijā. [..] Pirmais ir doma par materiālo pusi, un pēc tam tikai – kādu ceļu iet, lai izkļūtu no situācijas. (liels novads)

[Problēma ir] ilgstošie bezdarbnieki, kuriem nav vēlēšanās strādāt, un sociālo darbinieku darbs ir viņus motivēt pareizā veidā. [..] Pieprasījums pēc darbaspēka ir un, ja cilvēks vēlas, tad var atrast darbu. [..] Mums ir lieli lauku uzņēmēji, zemnieki, kuriem pa ziemu nevajag darbiniekus. Vasarā viņiem vajag akmeņus lasīt un citus darbus darīt. Te ir jāatrod tas veids, kā nodarbināt cilvēkus ziemā. Tagad viņi iet uz bezdarbniekiem, tad atgriežas un sāk strādāt. Protams, ka darbu var atrast, bet ir daļa, kuri ir degradējušies un nemaz negrib strādāt. Viņi saņem pabalstus un neko nedara. (vidējs novads)

[..] ir profesionālie palīdzības prasītāji. [..] praktiski bezdarbam nevajadzētu būt. Bezdarbs ir 5,8 % un, kā es pats smaidot saku, šos procentus pazīst sejā. Viņi regulāri ir šeit, nāk uz pieņemšanu. [..]

krīzes laikā mēs izlaidām vienu daļu sabiedrības, un tas sākās ar subsidētajām darba vietām [..]. Mēs atradinājām cilvēkus strādāt. (republikas nozīmes pilsēta)

Nozīmīga problēma, kas skar pašvaldības neatkarīgi no to lieluma, ir pašvaldības dzīvojamā fonda trūkums un neatbilstība iedzīvotāju pieprasījumam. Turklāt te ir runa gan par apjomu (mājokļu skaitu), gan kvalitāti (mājokļu labiekārtojuma līmeni un telpu tehnisko stāvokli). Saistītās problēmas, pirmkārt, ir tās, ka daļa klientu nolaidīgi izturas pret sev piešķirto mājokli un pēc salīdzinoši neilga laika prasa ierādīt jaunu dzīvesvietu; otrkārt, iedzīvotāju zemā maksāspēja par savām vajadzībām atbilstošu mājokli:

[..] redzam, kā ģimenes dzīvo – trūcīgas, neatbilstoši apstākļi dzīvošanai, ēkas, kur viņi kādreiz dzīvojuši. Cenšamies uzlabot ģimenes dzīves apstākļus. [..] Cits atkal no labāka grib uz malkas apkures [mājokli], jo nevar samaksāt. [..] pa šiem gadiem no neatkarības laika un vēl ātrāk principā visā novadā nav uzcelta neviena dzīvojamā māja. [..] Dzīvokļu mums nav. Ir tikai vecajā apbūvē – kāds varbūt ir aizgājis prom, kāds ir palicis. Tas dzīvoklis nav tik labā stāvoklī. Tā ir tāda problēma. [..] atrīvojas labs dzīvoklis ar centrālapkuri, ar visām ērtībām, tad viņš nav spējīgs to samaksāt. Tā ir atkal otra tā galējība, ka viņam tas darbiņš nav. Viņi jauna ģimenīte, viņiem tas darbs nav, viņš atkal nevar to samaksāt. (vidējs novads)

[..] ir ģimenes, kurām tiek piešķirti pabalsti, un mēs piešķiram viņiem dzīvojamo telpu. Tā ir mūsu ikdiens. Tā nav jauna problēma. [..] Palīdzam gan ar dzīvesvietu/ telpu piešķiršanu, gan ar dzīvesvietu, telpu remontdarbiem [..]. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālais dienests apskatās arī viņiem to māju vai dzīvokli, palīdz arī sakārtoties. Mēs iedodam arī tos dzīvokļus, bet pēc kāda laika viņš ir nolaists. Un tas ir tas bēdīgākais. Tas ir visā valstī ļoti grūti, ka iedod viņam to labvēlīgo vidi, bet viņš pēc kāda laika to vidi uztaisa tādu, no kādas viņš ir nācis. (mazs novads)

Speciāli norauj visus vadus, izsauc televīziju ar domu, ka pašvaldība viņiem neko nenodrošina, gada laikā dzīvokli ir nodzīvojuši un vajag nākamo. (republikas nozīmes pilsēta)

Pašvaldības dzīvoklī dzīvo māmiņa ar pieciem vai vairāk bērniem, kura nekad neko nav maksājusi un netaisās maksāt. Es nevaru viņu pat no dzīvokļa izmest ārā. Tajā pašā laikā dzīvoklis ir izdemolēts, zupu vārīt viņa iet pagrabā, pieslēdzoties pie kaimiņu vadiem, jo elektrība viņai ir atslēgta. (vidējs novads)

Plašāka mēroga problēmas ir saistītas ar pašvaldību, galvenokārt tas attiecas uz mazajām un vidējām pašvaldībām, attīstības iespējām kopumā, kuras saskaņā ar domju vadītāju viedokli nosaka gan ekonomiski aktīvo iedzīvotāju īpatsvars, gan ceļu un transporta infrastruktūra, gan nepilnības valsts budžeta plānošanā. Sarūkot iedzīvotāju skaitam, īpaši ekonomiski aktīvo iedzīvotāju daļai, sarūk attiecīgi arī pašvaldības budžeta ieņēmumi, kas savukārt vēl vairāk ierobežo teritorijas attīstības iespējas. Tā rezultātā iedzīvotāji aizplūst prom uz citām pašvaldībām, kurās iespējams nodrošināt sev augstāku dzīves kvalitāti vai arī kļūt par pastāvīgiem sociālās palīdzības saņēmējiem, jo tas ir vienīgais veids, kā viņi spēj sociāli funkcionēt:

Nav tās iespējas, kur viņam dzīvē likties un kur viņš varētu būt visvairāk vajadzīgs, un ieslīgst depresijā, alkoholismā. Tad atkal mēs nedrīkstam viņu ne nosaldēt, ne ļaut nomirt viņam. Ir vajadzīga viņam palīdzība. Tajās reizēs ir vislielākā palīdzība vajadzība, bet, vai mēs to varam dabūt tā, ka viņš no tām reizēm būtu spējīgs normālā sabiedrībā iekļauties un atkal integrēties, ja viņš redz, ka no tās bedres izrāpjas, kārtējo reizi ir pierādījis, ka nav nekas mainījies, nav iespējas, nav tā viņa vieta parādījusies, un nav tās iespējas viņam ar zināšanām vai gribasspēku kaut ko mainīt savā dzīvē. Un arī tās iespējas nav. (mazs novads)

Ja runājam par attīstību, ir viena lieta, kura to visu padara nosacītu. Prasīt pašvaldībām, lai tās runātu par attīstību, no valsts puses, nav korekti. Jo valsts ir izveidojusi sistēmu, ka neviena

pašvaldība nezina, kāds būs tās budžets nākamajam gadam. Kur nu vēl runājot par trim, pieciem gadiem. Pašvaldība zina, ka, katru gadu taisot budžetu, tas tiek staipīts dažādos veidos. Reizēm tas tiek palielināts, reizēm samazināts. (vidējs novads)

Mazo pašvaldību vadītāji ir noraizējušies par ceļu infrastruktūras stāvokli, norādot, ka “ja nav ceļu tīkla, tad arī nav attīstības” (mazs novads). Tāpat ļoti būtiska mazo pašvaldību problēma ir sabiedriskā transporta neapmierinošā pieejamība iedzīvotājiem, kas rada šķēršļus nokļūt uz tuvējām pilsētām, kurās ir gan plašākas darba iespējas, gan dažādu pakalpojumu, īpaši jau veselības aprūpes jomā, saņemšanas iespējas:

[..] sabiedriskā transporta problēma. Mēs esam novads, kas ir lauki. Mēs esam 30 km no [pilsētas], [..] lai tālāk tiktu uz Rīgu, 20 km no [citām divām pilsētām]. Kādreiz šis sabiedriskais transports ir gājis pat piecreiz dienā, bet tagad tas iet divreiz dienā, un tas ir vairāk pakārtots skolēniem. [..] cilvēki tik viegli nevar nokļūt tur, kur viņi varētu tūri ar sabiedrisko transportu, lai ne ar vienu nebūtu jāsaistās. (mazs novads)

Par ceļiem te varētu runāt divas stundas. [..] Jā, mēs intensitātes ziņā nevaram varbūt ar Pierīgas rajoniem vai piepilsētu rajoniem [līdzināties], bet te es ar pilnu atbildību varu teikt, ka valdība nedomā par visas teritorijas vienmērīgu attīstību. Ar pilnu atbildību! Šo ielieciet, uzsveriet piecas reizes! Garās un skaistās runās vienmēr pasaka: “Mēs par Latviju, laukiem būt!” Un tad, kad laukiem būt, tad visi ceļi Pierīgai. Ne tikai Pierīgai, bet arī piepilsētām lielajām. (mazs novads)

Skaidrojot aktuālās sociālās problēmas pašvaldībā, to vadītāji pievērsās galvenajām sociālā darba mērķa grupām. Daudzkārt minētās grupas ir šādas: (1) ģimenes ar bērniem; (2) seniori; (3) maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji (daļēji ietver sevī citas šeit minētās grupas); (4) personas ar īpašām vajadzībām. Turpinājumā par problēmām, kuras ir raksturīgas šīm grupām.

Teju katrā intervijā, atbildot uz jautājumu par aktuālajām sociālajām problēmām pašvaldībā, to vadītāji jautājumu sasaistīja ar rūpēm par ģimenēm ar bērniem un sociālajām problēmām, ar kurām saskaras šī mērķa grupa. Turklāt dažādos aspektos – ar sociālajām problēmām saskaras gan daudzbērnu ģimenes, gan audžu ģimenes, gan vientuļās jeb viena vecāka ģimenes, gan nelabvēlīgās ģimenes. Problēmu spektrs ir daudzveidīgs. Viena no izplatītām problēmām, kā jau iepriekš minēts, ir mājokļa jautājums. Daļā gadījumu ģimenes ar vairākiem bērniem dzīvo nelielās dzīvojamās platībās, taču nav spējīgas maksāt par lielāku mājokli. Citos gadījumos ģimenes vēlētos pāriet no uzturēšanas izmaksu ziņā dārgāka dzīvokļa uz lētāku (piemēram, no dzīvokļa ar centrālo apkuri uz mājokli ar malkas apkuri), taču pašvaldībai nav atbilstoša dzīvojamā fonda, lai varētu šādu mājokli piedāvāt ģimenei.

Problēma, kuru identificēja atsevišķu pašvaldību vadītāji, ir vecāki, kuri dažādu iemeslu dēļ audzina bērnus vieni. Smagākas situācijas veidojas gadījumos, kad viens no vecākiem rūpējas par bērnu ar īpašām vajadzībām. Nepieciešamība ir ne tikai pēc sociālās palīdzības, bet arī pēc dažādiem sociālajiem pakalpojumiem tieši vecākiem, kuriem rūpes par bērnu ar īpašām vajadzībām rada gan materiālas, gan psihoemocionālas grūtības. Turklāt raksturīgi, ka šiem vecākiem nav iespēju strādāt, jo viss laiks jāvelta bērnam. Līdzīgas problēmas ir arī tām ģimenēm, kurās viens no vecākiem ir ilgstošā ar darbu saistītā prombūtnē. Arī šajos gadījumos problēmas ir saistītas ar nepietiekamu psihosociālo palīdzību:

Ir vēl viena liela problēma, kuru diemžēl stipri statistikā neskatās, ir vientuļās ģimenes. [..] mēs redzam no sociālā dienesta puses, ka tiešām ir jautājumi, kad ir ģimenes, kuras pajūk tikai tāpēc, ka ģimenē ir bērns invalīds, viens no vecākiem nav spējīgs to izturēt, tas kurš paliek viens ir slazdā un ir nabadzības slazdā. [..] palīdzība ir nepieciešama ne tikai personai, kas ir ar invaliditāti, bet tai, kas dzīvo ģimenē kopā un tas tad iztrūkst šobrīd valstī, tāda pakalpojuma šobrīd nav. [..] personai ir vajadzīga psihologa palīdzība, vajadzīga atelpas brīža palīdzība, lekcijas, mācības kā pareizi rīkoties krīzes situācijās, kā pareizi rīkoties stresa situācijās, kā rīkoties, kad bērnam ir GRT lēkme vai kā

pareizi rīkoties, kad bērnam ir disfunkcijas, kad viņam ir funkcionālie traucējumi. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] ir pietiekami liels īpatsvars ģimenes, kur vīrs ir militārpersona. Viņš varbūt dienē ārzemēs vai viņš ir kaut kādu periodu prom no ģimenes. Mums ir tāds [..] dārziņš un viņiem ir psihologa institūts izveidots, [..] tur vairāk darbs ir nevis ar bērniem, bet ar vecākiem un ar mammām. Ģimenēs ir spriedze, ģimenēs ir problēmas, tas kaut kā izgaismojas bērņā. (liels novads)

Salīdzinoši retāk sociālo problēmu kontekstā tika pieminētas personas ar īpašām vajadzībām un viņu dzīves kvalitātes uzlabošanai nepieciešamie pasākumi:

[..] varētu vairāk pastrādāt pie invalīdu grupas. Mēs jau te esam mēģinājuši, bet tas ir dārgs prieks, sagatavot viņiem tādus dzīvokļus, kādi viņiem ir nepieciešami - ar iespēju nokļūt, vai tas ir lifts vai tā ir uzbrauktuve. [..] mums vēl pat nav daudzas sabiedriskās ēkas pieejamas šiem cilvēkiem ar īpašajām vajadzībām. (republikas nozīmes pilsēta)

Kā atsevišķu grupu, kas raksturo pašvaldībā pastāvošās sociālās problēmas, domju vadītāji minēja nelabvēlīgās ģimenes. Problēmu loks šajās ģimenēs, kā to skaidroja un interpretēja pašvaldību vadītāji, ir liels – tajā ietilpst zemi ienākumi, neatbilstošs mājoklis, nepietiekamas rūpes par bērniem, atkarību problēmas, nevēlēšanās iesaistīties savu grūtību risināšanā, zema līdzdarbība un vienlaikus augstas prasības tieši pēc materiālās sociālās palīdzības pabalstu veidā:

Šo ģimeņu nevēlēšanās sadarboties un iesaistīties savu bērnu audzināšanā. Nevēlas strādāt vai arī strādā, bet neuzrāda savus ienākumus. [..] nelabvēlīgās ģimenes pēdējos gados mēģina nopirkt vecās lauku mājas, kas maksā salīdzinoši ļoti maz, un pārceļties uz tādām vietām, kur viņi faktiski ir grūti aizsniedzami un nav izkontrolējami. [..] Diemžēl dzimstība pieaug arī nelabvēlīgās ģimenēs, kur dzimst trešie, ceturtnie bērni, un tādas ģimenes uzskata, ka viņu pienākums ir saņemt pabalstus. (mazs novads)

Parasti jau ir tās sociāli sarežģītās ģimenes, kas ir jau paaudzēs pabalstu saņēmēji [..]. [..] arī ir paaudžu raksturs, kad mamma gāja pēc pabalsta un bērni jau iet. (liels novads)

Šīs nelabvēlīgās ģimenes ir viena diezgan liela problēma. [..] Nevienu skolu mēs neesam slēguši, mēs mēģinām visas skolas saglabāt. Mēs esam nodrošinājuši bērnodārzus. [..] Viens no bērnodārzem ir diennakts bērnodārzs, ar ko mēs vēl mēģinām risināt šo sociālo problēmu. Šajā bērnodārzā bērns, kuram trūkst mājās ēdiena un higiēnas, tiek sakopts, un mēģina viņam parādīt, ka vide ir savādāka nekā mājās. [..] Mums ir viena skola ar internātu. Mēs varam bērnu vairāk paturēt pie sevis, bet tas jau rada lielāku bezatbildību otrā pusē. Tiem vecākiem ir vesela nedēļa brīva laika. Bērns ir savests kārtībā, un viņam ir jābūt tikai piektdienas vakarā tik skaidram, lai varētu bērnam atnākt pakal. (vidējs novads)

Kā nākamā ļoti bieži intervijās piesauktā mērķa grupa ir seniori (pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki) un vientuļie cilvēki. Pašvaldību vadītāji, atsaucoties uz iedzīvotāju vecuma struktūras izmaiņām, norādīja, ka šī iedzīvotāju daļa arvien palielinās un attiecīgi pieaug nepieciešamība pēc dažāda veida sociālās palīdzības un sociālajiem pakalpojumiem tieši šiem cilvēkiem. Svarīgi piebilst, ka attiecībā uz šo grupu nav vērojamas būtiskas viedokļu un vērtējumu atšķirības atkarībā no pašvaldības lieluma. Ar problēmām, kuras izriet no iedzīvotāju novecošanās procesa, saskaras visu lielumu pašvaldības. Pievēršoties pašu problēmu iztīrījumam, vispirms tā ir iedzīvotāju daļa, kurai ir raksturīgi zemi ienākumi un arvien pieaugošas veselības problēmas. Zemais vecuma pensiju līmenis, kā norāda domju vadītāji, rada finanšu slogu pašvaldībai, kuras pienākums ir sniegt dažāda veida materiālo palīdzību šiem cilvēkiem:

[..] lieta, kas satrauc par pensijas vecuma cilvēkiem, ir tā, ka tie, kas nesen pensionējās, viņu pensijas ir ļoti niecīgas. Tas arī atstāj iespaidu uz pašvaldības budžetu un izdevumiem sociālajā jomā. (liels novads)

[..] īpaši tā sociālā grupa ir vecie ļaudis, un īpaši tie vientuļie, kuri mums apkārt ir un kuriem vajag īpaši to aprūpi [..] tā kategorija, tie neaizsargātie vecie ļaudis, viņi īstenībā, mūsu gadījumā, viņi pieaug. Un viņi jau rada problēmas, bet tur ir vajadzīgs kāds risinājums. (vidējs novads)

Pozitīvi vērtējams ir pašvaldību sniegtais dažāda veida atbalsts senioriem, sekmējot viņu sabiedrisko aktivitāti un tādējādi palīdzot celt viņu kopējo ikdienas dzīves kvalitāti un labsajūtu. Kā piemērs, lūk, fragments no kādas intervijas ar maza novada pašvaldības vadītāju:

Ir tā, ka cilvēks ir godprātīgi strādājis visu mūžu, [..] viņam arī ir šie pensijas līdzekļi, bet tie varbūt nav tik lieli, cik vajadzētu. Parasti it kā tie cilvēki tiek ar savām problēmām galā. Mēs tad viņiem palīdzam tādā veidā, ka mēs šo viņu sabiedrisko aktivitāti atbalstām ar transportu, ar telpām, palīdzam pasākumus noorganizēt, iesaistām dažādos pasākumos, biedrības organizē, lai viņi būtu sociāli aktīvi. Un tad viņi arī apmeklē teātrus vai ekskursijās brauc. Mēs tur arī kaut kādu savu daļu [ieliekam]. Tas ir tūri no pašvaldības. Tas nav no sociālā budžeta, bet katrā ziņā tas dod to pozitīvo fonu, ka cilvēkam ir vieglāk arī iztikt ar to savu nelielo pensiju, ka viņš tomēr iziet sabiedrībā, socializējas un ir pozitīvi uzlādēts tādā ziņā. (mazs novads)

Liela daļa veco cilvēku ir kļuvuši arī vientuļi, dzīvo vieni – viņi ir zaudējuši savus dzīvesbiedrus un/vai tuvākos ģimenes locekļus, savukārt bērni un mazbērni dzīvo citviet un tikai retumis apmeklē viņus. Nepieciešamību regulāri apzināt šo mērķa grupu un rast piemērotākos veidus, kā šo grupu atbalstīt un palīdzēt tai, daži no pašvaldību vadītājiem definēja kā sociālā dienesta tuvākās nākotnes darba uzdevumu, tādējādi uzsverot šīs problēmas nozīmīgumu un vajadzību to risināt preventīvi:

[..] vecie un vientuļie [cilvēki]. [..] [ja] pensija varbūt ir pietiekoša, lai negrieztos sociālajā dienestā, tad viņš arī nenonāk mūsu redzeslokā. Bērni kaut kur pasaulē ir, bet viņš dzīvo viens pats. Kad viņš paliek galīgi vecs, tad ir problēmas, jo nav jau kas viņu reāli pieskata. Es runāju ar sociālo dienestu, tas būs viņiem papildu uzdevums - apzināt šo personu loku. Tad mēs skatīsimies, kā to var risināt. (republikas nozīmes pilsēta)

Es uzskatu, ka sociālajam dienestam drusciņ jābūt ar plašāku redzesloku, ir jāpieskata arī tie, kuriem varbūt bērni nav te uz vietas. Drusciņ iebraukt un paaugstināties. Es uzskatu, ka sociālajam dienestam varbūt ne gluži 100% ar visiem jāstrādā, bet tomēr ne tikai ar tiem saviem klientiem, kas ir varbūt vientuļie, maznodrošinātie. Paaugstināties arī par citiem vairāk. [..] Nevis pateikt – viņiem ir bērni, tad mēs neko tur nezinām, negribam zināt. (mazs novads)

Daļā gadījumu, kā stāsta kādas pašvaldības vadītājs, šie seniori ir spiesti dzīvot bez jebkādiem iztikas līdzekļiem, jo viņu pašu bērni vai ģimenes locekļi atņem viņu ienākumus – ikmēneša pensiju vai citus naudas līdzekļus, kurus viņi saņem pabalstu veidā (par šādu problēmu runāja arī sociālo dienestu sadarbības partneri reģionālajās fokusa grupu diskusijās):

[..] strauji pasliktinās gados vecu cilvēku veselības stāvoklis. Arvien vairāk cilvēki izjūt vientuļību, lai gan viņiem ir bērni, un tas mūs uztrauc, jo bērni ir, bet viņi nesniedz nepieciešamo palīdzību saviem vecākiem. (vidējs novads)

[..] mūsu skatījumā, neapskaužamo veco ļaužu liktenis ir dramatisks. Vienu daļu bērni ir pametuši, kā tas cilvēks var, tā dzīvo. Gan tādā ziņā, ka bērni, mazbērni dzīvo, mācās citur. Otrai daļai, skaidri runājot, bērni nodzērušies, kurus tie bērni, skarbi sakot, uztver kā aplaupīšanas objektu. Gaida, kad viņiem būs pensijas diena, tad aptūra. Tie stāsti ir tik dramatiski. Man šķiet, ka pašvaldībai jāpievērš uzmanība tiem, kas vairs nevar paši, un tiem, kas vēl nevar paši. (liels novads)

Līdz ar veselības problēmu saasināšanos daudziem senioriem ir nepieciešama aprūpe mājās. Īpaši aktuāli tas ir lauku apvidos, kur seniori dzīvo izklīdēti, turklāt vieni. Viens no risinājumiem, pašvaldību vadītāju skatījumā, ir šo cilvēku ievietošana pansionātos. Vienlaikus sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūciju pakalpojumu nodrošināšana, kā liecina intervijās atklātā pieredze,

vairāku pašvaldību gadījumā ir apgrūtināta, jo trūkst tam nepieciešamie finanšu un infrastruktūras resursi. Turklāt pāriešana uz dzīvi pansionātā nereti nav piemērotākais risinājums pašu klientu skatījumā:

Vecie ļaudis, kas dzīvo viensētās, viņiem dzīves apstākļi, maigi sakot, ir diezgan slikti, bet viņi kategoriski atsakās pārcelties uz šo pansionātu, jo kopš padomju laikiem izveidojies priekšstats, ka pansionāts ir nabagmāja. Lai gan tad, kad viņš ierauga tos apstākļus, tad saka, ja būtu zinājis, nāktu agrāk. Lielai daļai pensija ir maza, nav kas līdzfinansē dzīvošanu pansionātā, un tad tas jāuzņemas pašvaldībai vai tam, kam norakstīts mantojums. (mazs novads)

Viena daļa deputātu, kaut kādā mērā mums cenšas aizrādīt, ka varbūt vajadzētu šo sociālo palīdzību vairāk vērst uz daudzbērnu ģimenēm, uz veciem un vientuļiem pensionāriem, kuriem ir problēmas ar sevīs uzturēšanu, jo ne katrs grib iet uz pansionātu. Man nesen bija saruna ar pensionāru apvienību. Viņi tieši lūdza šim pievērst uzmanību, domāt par pensijas tipa mājām, kurā varētu ievietot šos vecos, vientuļos. Es viņiem atbildēju, ka tā ir liela problēma, jo tad ir jāceļ īpaša tipa māja, ko nevarētu saukt par sociālo māju, bet tā būtu pensijas tipa māja. (republikas nozīmes pilsēta)

Jautājums par pansionātu pieejamību ir viens no aktuālākajiem pašvaldību jautājumiem attiecībā uz sociālajam darbam nepieciešamās infrastruktūras resursiem (sīkāk skat. „Sociālo dienestu resursu vērtējums”). Otrs plaši izplatīts veids, kā pašvaldībās tiek nodrošināta aprūpe mājās, īpaši lauku teritorijās, ir NVO pakalpojumu izmantošana:

[..] lauku iedzīvotājiem ir sava specifika. Piemēram, senioru aprūpe – cilvēki dzīvo vientuļās lauku viensētās, un vairākos pagastos esam noslēguši līgumu ar [NVO], kas nodrošina aprūpi mājās. Pilsētā šo pakalpojumu nodrošinām paši ar algotiem darbiniekiem. Laukos priekšplānā izvirzās pakalpojuma sasniedzamība, tas ir atšķirīgāks no pilsētas. (liels novads)

Taču ne visās pašvaldībās seniori ir starp nozīmīgākajām sociālā darba klientu mērķa grupām. Kā piemēru var minēt vienu no pētījumā iekļautām pašvaldībām, kuras vadītājs, skaidrojot aktuālās sociālās problēmas, norādīja, ka lielu iedzīvotāju daļu šajā pašvaldībā veido tieši gados jaunu un materiāli nodrošinātu cilvēku ģimenes ar bērniem, tāpēc ir mazāk sastopamas t.s. tipiskās (domju vadītāju izpratnē) sociālo dienestu klientu grupas – maznodrošinātie, trūcīgie, seniori. Līdz ar to sociālā dienesta darbs atšķiroties no tā, kāds tas ir lielākajā daļā Latvijas pašvaldību, tādā ziņā, ka mazāks darba apjoms ir tieši ar šīm grupām:

[Pašvaldība] ir īpatnēja ar to, ka mums ir jauns vidējais iedzīvotājs. Vidējais vecums ir 34. [..] [pašvaldība] dēļ savas izglītības, sporta un kultūras infrastruktūras ir ļoti pievilcīga tieši jaunām ģimenēm. [..] Tas mūs nostāda īpatnējā situācijā, kas ir savādāka nekā Latvijā, jo mums ir relatīvi maz veco iedzīvotāju. Protams, tā ir demogrāfija, kaut kad visi kļūst veci, bet īstermiņā vietējās imigrācijas faktors ir ļoti izteikts. [..] Un līdz ar to mums objektīvi tas sociālais klientu slānis ir mazāks. Viņš ir, bet viņš ir proporcionāli mazāks kā vidēji Latvijā. (liels novads)

Vienlaikus šāda atbilde liecina par, iespējams, nepilnīgu izpratni par sociālā darba būtību, mērķiem un iespējām, iedzīvotāju grupām, kurām sociālais dienests var sniegt atbalstu, kā arī par preventīvā sociālā darba nozīmi, saistot sociālo darbu galvenokārt ar tām iedzīvotāju grupām, kuras visbiežāk nonāk dažādās grūtībās un kļūst par sociālo dienestu klientiem.

Atsevišķa problēma sociālā darba jomā, kuru aktualizēja vairāki pašvaldību vadītāji, ir iedzīvotāju zemā līdzdarbība savu problēmu risināšanā un vājā interese par līdzdarbības pienākumu pildīšanu sociālās palīdzības saņemšanā. Proti, domju vadītāju vērtējumā problemātiska grupa, kas arī veido nozīmīgu sociālā dienesta klientu daļu, ir iedzīvotāji, kuri nav motivēti savas sociālās un ekonomiskās situācijas uzlabošanā. Tie ir ilgstošie bezdarbnieki, cilvēki, kuri cieš no dažādām atkarībām, cilvēki, kuri ir nonākuši t.s. labklājības slazdā un dzīvo pamatā no sociālajiem pabalstiem, turklāt uzskatot šādu situāciju par normālu. Šajā kontekstā kā nozīmīgu problēmu pašvaldību vadītāji

saskata otrās paaudzes pašvaldības sociālo pabalstu saņēmēju grupas veidošanos, kas jau ir sekas aplūkotajām ekonomiskajām problēmām – bezdarbam, nepietiekamajiem iztikas līdzekļiem, darba vietu trūkim reģionos. Atsevišķi pašvaldību vadītāji ir ļoti kritiski un emocionāli izteikti negatīvi noskaņoti pret šo grupu. Lai ilustrētu šo viedokļu izplatību dažāda lieluma pašvaldību vadītāju vidū, ir sniegti vairāki citāti no intervijām:

[..] cilvēks tiek pieradināts, ka var izdzīvot lūdzot, pieprasot, zinot, kas viņam pienākas. Cilvēks nav gatavs iesaistīties darba tirgū, jo viņš ir pieradis izdzīvot arī tā. (liels novads)

[..] ir tādi, kas tiek izvietoti šajās sociālajās mājās, kas aizņem sociālos dzīvokļus, lai gan faktiski viņš ir darbaspējīgs un varētu pats sevi uzturēt. Diemžēl viņš visu dzīvi tā ir daudzījies, neko iemācījies nav, darbu viņš atrast nevar. (republikas nozīmes pilsēta)

Ir kategorija, kas nāk, kad vienlaicīgi ir vecmāmiņa, mamma un mazmeita. Vecmāmiņa sit roku galdā un saka - mums pienākas, kamēr mazmeita viedtālrunī spēlītes spēlē. Neviena nestrādā, bet viens dzīvo mājā un viens dzīvoklī, jo savā starpā nespēj komunicēt. (republikas nozīmes pilsēta)

Viena galējība ir, ka tu gribi palīdzēt, otra galējība ir, ka cilvēks pats negrib neko darīt. Negrib iesaistīties, viņš ir antisociāls, viņam ir tikai viens galvā – nodarboties ar dzeršanu un bērnu radīšanu, lai būtu nauda dzeršanai. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] cilvēki ir izlaisti ar visādiem pabalstiem. [..] ir kategorija cilvēku, kas viņus tiešām izmanto bezkaunīgā veidā. (mazs novads)

Tā ir problēma, kur es arī esmu atbildīgs, izveidojot šos pabalstus, lai nevajadzētu strādāt, bet cilvēku līdzfinansē. [..] Tagad tie pabalsti ir tik daudz, ka tu mājās vari sēdēt, dzīvot un neko nedarīt. Tā kā viņi dzīvo zemā dzīves līmenī, tie visi ir sociālā dienesta klienti. [..] Mani visvairāk uztrauc šie bērni, ka jaunā paaudze aug ar tādu pašu domāšanu. [..] bērnu radīšana ir business, lai varētu saņemt pabalstu. (liels novads)

Saskaņā ar daļas pašvaldību vadītāju novērojumiem un viedokli šādas iedzīvotāju grupas materiālā atbalstīšana ir netaisnīga attiecībā pret pārējo sabiedrības daļu, kas strādā un līdzdarbojas. Turklāt neapmierinātība par šādu situāciju izskan arī no iedzīvotājiem, kas paši nodrošina savas vajadzības. Pēc pašvaldību vadītāju domām, būtu nepieciešams noteikt stingrākas prasības attiecībā uz pašvaldības sociālā pabalsta saņēmēja obligātajiem līdzdarbības pienākumiem:

Mēs saņemam ļoti daudz pārmetumu no tiem cilvēkiem, kas ir darbaspējīgi, kas maksā nodokļus, kuriem sociālā palīdzība nav vajadzīga. [..] mēs visi, kas strādājam, mēs šķībi skatāmies uz tiem, kas lūdz palīdzību. Protams, nevar visus vilkt zem vienaņojuma zīmes, jo cilvēku kategorijas ir ļoti dažādas. Dažs ir trūcīgs objektīvu apstākļu dēļ, bet cits ir trūcīgs sava dzīvesveida dēļ. (republikas nozīmes pilsēta)

Mans personīgais viedoklis ir tāds, ka pabalsts ir jānopelna. (republikas nozīmes pilsēta)

Jāsaka, ka es personīgi esmu norūpējies un nomākta tajā brīdī, kad šī sociālā palīdzība ir jāsniedz cilvēkiem, [..] kuri apzināti savu apzināto darba mūžu ir lietojuši alkoholu, pazaudējuši darbu, ģimeni. Tādā ziņā, ka darbā viņu netur, ģimene ir atteikusies, un viņš ir cītīgi bojājis to savu veselību un visu to savu dzīvi. Un tad viņš ir tādā situācijā, ka pēkšņi viņam nav veselības, nav iztikas, nav darba, viņam arī pensijas vēl nav, un tad viņš nāk pie mums, saka: „Jums man ir jāpalīdz.” Pēkšņi uzrodas ar amputētiem, nosaldētiem, aizlaistiem locekļiem. [..] cilvēks pats ir aktīvi darbojies pie tā, lai viņš nebūtu normāls sabiedrības loceklis, kas darītu to, kas ir jādara, bet pēc tam viņš, protams, atnāk pie mums, un mums ir jātērē nodokļu nauda cilvēkiem, kas ir negodīgi rīkojušies ar saviem resursiem. [..] tas nav taisnīgi, bet cilvēks ir, viņam ir veselības problēmas, viņam dzīvot nav kur, viņam ēst nav ko. Protams, ka mēs viņam palīdzam, bet liekas, ka tas nav taisnīgi pret tiem, kuri visu ir darījuši. (mazs novads)

Labākais risinājums būtu - par katru centu, ko tev izsniedz, tev ir jāveic līdzdarbība. (liels novads)

Tā kā mēs mēģinām atbalstīt visādos veidos savus iedzīvotājus, bet gribētos arī atdevi no otras puses, lai mazāk būtu to, kas nāk prasīt, un vairāk to, kas maksā iedzīvotāju ienākumu nodokli. [...] Vasarā, kad ir ogu un sēņu laiks, mēs esam 16 lauku pagasti, samazinās pabalstu pieprasījums. Nenāk cilvēki. Apzinās to, ka ir līdzdarbošanās pasākumi, kur laiks jātērē. (vidējs novads)

Intervijās izskanēja arī radikālāki viedokļi, piemēram, par nepieciešamību ierobežot dzimstību ģimenēs, kurās jau ir daudz bērnu un kuras nerūpējas par saviem bērniem, kas liecinot par to, ka bērnu radīšana ir ar mērķi iegūt papildu naudas līdzekļus dažādu pabalstu veidā. Šie viedokļi ilustrē pašvaldību vadītāju bezspēcības sajūtu darbā ar mērķa grupām, kuras, viņuprāt, nepietiekami uzņemas atbildību par savu un savu bērnu dzīvi, tādējādi nelietderīgi izlietojot sociālā darba resursus pašvaldībā. Kaut arī intervijās izskanējušie viedokļi ir ļoti strīdīgi, saistīti ar sarežģītiem ētikas un cilvēktiesību jautājumiem, tie parāda sociālā darba un veselības aprūpes jomu ciešo saikni, nepieciešamību pēc mērķtiecīgas abu šo jomu speciālistu sadarbības dažādu problēmu risināšanā:

[...] ir arī gadījums, kad atnāk viena ģimene, atnāk prasa sociālo palīdzību spirālei, tāpēc, ka viņa pasaka, ka prezervatīvus pirkt ir ļoti dārgi. Tādu palīdzību pašvaldība nevar sniegt. Tiešām tur būtu jāiejaucas valstij, būtu jābūt kādai programmai, pieņemam, ka pieci bērni vai septiņi bērni varētu būt ģimenē, bet, kad aiziet deviņi, desmit, vienpadsmit, nu tiešām, ir jāskatās, vai tā ģimene ir spējīga uzturēt, tad labi, bet, ja tā ir antisociāla ģimene, kurai bērnu tiesības ir atņemtas, kur tēvs ir cietumnieks, tas notiek tikai tāpēc, lai būtu iespēja uzdzīvoties uz bērnu rēķina, tad tur ir radikāli jārikojas. Tur ir radikāli jārikojas pret sievieti, nevis vīrieti. Bija jautājums, ka sterilizējot vīrieti, diemžēl sociālie atrod citus vīriešus. Un mēs redzam, ka viņai divi bērni no viena, divi bērni no otra, trīs bērni no trešā, tad vēl no kāda, un viņai ir vesels ķīselis, mātei daudz bērnu, tēva nav neviena. [...] Tie vienalga pēc tam visi ir pašvaldību bērni un viņi dzīvo audžu ģimenēs. Tur nevajadzētu būt tādai pietātei pret māti, jo tur jāierobežo tiesības. (republikas nozīmes pilsēta)

Vispār, ir jādodomā arī par tām daudz bērnu ģimeņu mātēm, kas laiž pasaulē piekto, lai pirmo palaistu skolā. Tas ir skumji. [...] Galvenais process ir piedzimšana, pirmo gadu saņem naudu un tālāk ir vienalga, kas notiek. Tas nav normāli, un tādas ģimenes ir daudz. Ir daudz bērnu ģimenes, kur ir iedota visa veida palīdzība, un tu skaties, ka pirmās meitas, kurām ir 17 gadu, arī jau sāk dzemdēt. (republikas nozīmes pilsēta)

Pašvaldību vadītāju pašnovērtējums par to, cik lielā mērā sociālo dienestu darbs atbilst iedzīvotāju vajadzībām, kas pēc būtības nozīmē atbilstību iepriekš identificēto problēmu risināšanas vajadzībām, ir samērā augsts. Kaut arī kvalitatīvo datu analīzes principi neļauj izdarīt jebkādas kvantitatīva rakstura secinājumus, intervijās sniegto vērtējumu apkopojums rāda, ka lielākā daļa intervēto pašvaldību vadītāju uzskata, ka iedzīvotāju vajadzības sociālajā jomā tiek apmierinātas:

Īstenībā tā ir galvenā institūcija un vienīgā, kas reāli kaut ko var darīt, un tas ir vajadzīgs. (vidējs novads)

Lielā mērā, jā, [atbilst vajadzībām]. [...] mēs iedodam pietiekami daudz resursu, lai sociālam dienestam būtu, ar ko darboties. (liels novads)

[...] jā, [atbilst vajadzībām], jo visi tie, kas ir ieradušies, ja viņiem pienākas pēc aprēķina, ne tīri varbūt cilvēcīgi vai pēc viņu pašu pašsajūtas, ka kaut kā varētu kompensēt to, ka viņam šajā brīdī varbūt neiet vai kaut kā tamlīdzīgi, pēc šī vienotā stila, es domāju, ka viņi saņem to. Jā! (mazs novads)

Domāju, ka jā, [atbilst vajadzībām]. Protams, par niansēm var diskutēt, bet tās funkcijas, kas nāk no iedzīvotājiem, tās mēs pildām. Šad tad arī pabalsts priekš malkas ir un veciem cilvēkiem mūža nogalē ir tās istabiņas un dzīvokļi. Palīdz gan tiem pašiem tālāk dzīvojošajiem, kad ir vajadzīgs transports uz iepirkšanos un medicīniskajai palīdzībai uz pārbaudēm. (mazs novads)

Vienlaikus pašvaldību vadītāji nenoliedz, ka ne visi iedzīvotāji ir apmierināti ar viņiem sniegto sociālo palīdzību. Jāuzsver, ka domju vadītāji interviju daļā par sociālā dienesta darba atbilstību iedzīvotāju vajadzībām tikpat kā nerunāja par sociālo pakalpojumu jomu, bet fokusējās galvenokārt uz materiālo palīdzību. Daži pašvaldību vadītāji atzina, ka mēdz saskarties ar iedzīvotāju sūdzībām par piešķirto pabalstu apmēru kā nepietiekamu, tādējādi pamatojot savu viedokli, ka sociālā dienesta darbs ne vienmēr pilnībā spēj apmierināt iedzīvotāju vajadzības:

Jā, [atbilst vajadzībām], bet bieži vien pie manis nāk cilvēki ar maznodrošinātā statusu un grib, lai palīdz vairāk. Pamatā tās ir finanses. (liels novads)

[..] Sociālā dienesta darbs būtu jāvērs tieši uz palīdzības sniegšanu tiem, kam tā ir vitāli nepieciešama - daudzbērnu ģimenēm, veciem un vientuļiem cilvēkiem, invalīdiem. Viņi dara savu iespēju robežās, bet es domāju, ka tas ir nepietiekami. [..] lai kaut kādā mērā atvieglotu to finansiālo slogu jaunajām ģimenēm. (republikas nozīmes pilsēta)

Pabalsti ir pietiekami daudz. Protams, pabalsti ir zemi, ja salīdzinām ar Eiropu un vērtējam no cilvēka, kurš dzīvo aktīvu dzīvi un kuram ir kaut kāds statuss, tad tā ir ļoti nožēlojama nauda. Bet, ja vērtē no to cilvēku statusa, kuriem ir viena problēma dzīvē, tad tas ir ļoti pietiekami un normāli. [..] pārtikas pakas, bet pēc tam puse no pakas satura ir miskastēs, jo miltus viņiem nevajagot, ko ar tiem iesākt?! Miltus nevar vārīt, tas ir sarežģīti. Viņi pat nedomā, ka tos miltus varētu pārdot, lai iegūtu naudu alkoholam. Tad ir jautājums, vai tas cilvēks ir tiešām trūcīgs vai pie vainas ir viņa uzvedība. Bet viņš jūtas komfortā. (vidējs novads)

Saturiski analizējot šos interviju fragmentus kontekstā ar aktuālajām problēmām pašvaldībās, izgaismojas divas būtiskas atziņas. Pirmkārt, pašvaldību vadītāju novērtējumos ir vērojama neatbilstība starp problēmām, kas pēc būtības raksturo iedzīvotāju vajadzības, un „apmierinātajām vajadzībām”. Apmierinātas tiek lielāko tiesu materiālās vajadzības (sociālās palīdzības līmenī). Problēmu cēloņi, kas netieši liecina par virknes sociālo pakalpojumu un psihosociālā darba trūkumu vai nepietiekamu pieejamību, netiek mazināti vai novērsti. Otrkārt, valdošā pašvaldības vadītāju nostāja, ka iedzīvotāju vajadzības tiek apmierinātas, vienlaikus attiecinot to pamatā uz sociālās palīdzības jomu, liecina par viņu nepietiekamo izpratni par sociālā darba būtību un daudzpusību. Taču šīs atziņas nevar attiecināt uz visiem intervētajiem pašvaldību vadītājiem. Kā jau norādīts apakšnodaļas sākumā, vairākos gadījumos pašvaldību vadītāji demonstrēja izpratni par sociālā darba daudzpusību un mērķiem, kas nav tikai sociālās palīdzības sniegšana:

Ļoti diskutabls jautājums, kādā līmenī mēs varam atļauties aprūpēt šos cilvēkus, kuriem ir nepieciešama šī aprūpe, kādā līmenī atbalstīt, kādā līmenī ārstēt, kā mudināt strādāt, kā piedāvāt dažādas alternatīvas, darba iespējas tiem, kuriem tas ir iespējams. (mazs novads)

Ja mēs skatāmies uz to klientu loku, kas nāk uz pašvaldību, tiešām ir pārsvarā kādi 50 % ģimenes, kas dzīvo tajā nabadzības sliekšnī un kurām izpildās visi nosacījumi maznodrošinātās ģimenes statusam, tad arī viņi nāk [..]. Bet paralēli, tā kā man ir arī jautājumi par pašvaldības dzīvokļu rindu, tad es arī skatos no tās puses, kurā vietā varbūt vajadzētu uzlabot nevis pabalstu sistēmu, bet atbalsta sistēmu. (republikas nozīmes pilsēta)

Saskaņā ar pašvaldību vadītāju stāstīto sociālo problēmu un iedzīvotāju vajadzību identificēšanā tiek izmantotas dažādas metodes un instrumenti. Kopumā tos var iedalīt divās lielās grupās: pirmkārt, neformālas sarunas, tikšanās, forumi, sapulces u.tml. ar iedzīvotājiem (t.sk. sociālā dienesta klientiem, nevalstisko organizāciju pārstāvjiem); otrkārt, dažāda mēroga un līmeņa iedzīvotāju aptaujas. Jāpiebilst, ka aptauju mērķis var būt arī plašāks (ne tikai noskaidrot sociālās problēmas) vai arī šaurāks (konkrētu projektu vajadzībām). Vairākos gadījumos tika minēts, ka pašvaldību mājas lapās ir iespēja iedzīvotājiem uzdot sev neskaidros jautājumus, kas arī tiek vērtēti kā viens no situācijas noskaidrošanas instrumentiem. Pozitīvi vērtējams ir tas, ka pašvaldības daudzpusīgi

izmanto dažādiem tiešajiem mērķiem iegūto informāciju, kas liecina arī par šāda veida datu iekšējo apriti un pieejamību. Nereti abas šīs metodes – sarunas un aptaujas – tiek kombinētas:

Sociālā dienesta klienti aizpilda anketas. [...] iedzīvotāji nemainās, tad pagasta teritorijā visi pazīst sociālo darbinieku un viņš, savukārt, zina iedzīvotājus. Ir savs klientu loks, kas tiek vairāk ikdienā pieskatīti, nelabvēlīgas ģimenes. (vidējs novads)

No vienas puses, viņas jau tiek uzzinātas caur to, ka cilvēki atnāk, ka viņi izsaka to, ko vēlas. Tādu īpašu pētījumu pēc standarta mēs neesam veikuši, bet apmēram zinām tāpat no iedzīvotāju sapulcēm, ko cilvēki vēlas, par ko runā, par ko sūdzas, ko viņi grib un kas viņiem būtu nepieciešams. (mazs novads)

[...] mēs esam arī specifiskas aptaujas taisījuši, bet mēs esam arī taisījuši aptaujas par sociālām lietām, kas saistās ar iedzīvotājiem tieši atsevišķu projektu īstenošanā [...] mums viņa bija vajadzīga arī aizstāvībai, projekta pamatošanai un par ļoti plašu spektru bija aptauja. Un vēl par vienu projektu bija, un vēl par trešo, laikam, bija, kas tieši saistīts ar sociālām lietām. Un tur mēs arī no tām aptaujām, mēs izmantojam tos datus arī pamatdarbam. (vidējs novads)

[...] divreiz sasaukumā, kas ir četru gadu periodā, veicam iedzīvotāju anketēšanu. Tur parādās virkne lietas, kuras būtu jāpaplašina. (republikas nozīmes pilsēta)

Šobrīd to, ko dara sociālais dienests - ik pēc laika uztaisa iedzīvotāju aptaujas. [...] Vai viņi ir apmierināti ar to sociālo pakalpojumu klāstu, kas ir sociālajā dienestā. Protams, arī mēs paralēli skatāmies to, kādā veidā sabiedrība attiecas pret šo jautājumu un dažreiz uztaisām kādu aptauju, kas nav vienmēr publiski pieejama, bet tā ir iekšējās lietošanas aptauja, lai saprastu, kurā virzienā pašvaldībai ir vajājs posms, kas būtu jāuzlabo tieši sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanā. (republikas nozīmes pilsēta)

Vēl viena metode, kas ir raksturīga tieši pašvaldību vadītājiem, ir saziņa ar sociālo dienestu vadītājiem un sociālajiem darbiniekiem. Tā ir gan neformālā komunikācija, gan formālie informācijas apmaiņas līdzekļi – pašvaldības iestāžu vadītāju sanāksmes, tikšanās ar pagastu pārvalžu vadītājiem, iedzīvotāju iesniegumu analīze:

[...] vienreiz gadā šis jautājums ir diskutējams komitejas līmenī. Kur mēs vērtējam gan sociālā dienesta, gan citu pašvaldības struktūru darbu. Konstatējam to, kas jāizdara, kas kavējās. Tad aktīvā līmenī mēģinām saprast, kuri ir traucējošie aspekti. (republikas nozīmes pilsēta)

Pamatā tās ir tikšanās ar iedzīvotājiem. Es uzklāsu cilvēku ne tikai kabinetā, bet arī jebkurā vietā. Ļoti daudz es uzzinu tieši no sociālajiem darbiniekiem. [...] Lietvedības kustībā es redzu iesniegumus, kas domāti sociālajam dienestam. Informāciju es gūstu no sociālā dienesta un no pašiem iedzīvotājiem. (vidējs novads)

[...] ir iedibinātas atskaišu dienas, kad dienesti izstāsta par savu darbību, par savas darbības problēmām. (republikas nozīmes pilsēta)

[...] par visām problēmām es esmu informēts – cilvēki zvana, satiekot stāsta šīs problēmas. Es domāju, ka komunikācija nelielā pašvaldībā ir ļoti laba. Tāpat jau ir arī tikšanās ar iedzīvotājiem. Visbiežākās tikšanās ir veikalos, uz ielas. (mazs novads)

Iedzīvotāju vajadzību noteikšanas ziņā ir vērojamas nelielas atšķirības atkarībā no pašvaldības lieluma. Republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu pašvaldībās, kā atklāj pašvaldību vadītāji, tiek veiktas regulāras iedzīvotāju aptaujas. Mazajos novados aptauja kā pašvaldības iedzīvotāju sociālo vajadzību izpētes instruments tiek izmantots mazāk. Šo novadu vadītāji intervijās uzsvēra, ka mazajos lauku novados „visi zina visu par visiem” un ir raksturīgi iegūt informāciju tiešā saskarsmē

ar cilvēkiem. Taču atsevišķos gadījumos arī mazajos novados tiek veiktas gan iedzīvotāju, gan sociālā dienesta klientu aptaujas.

To mēs ātri uzzinām – klusie telefoni un bezdrātu telefoni. Tur nav problēmas. Tur viņi nāk mums iesniegt un runāt. Sociālais darbinieks un [...] ārsta vizītes. Tur uzzina ātri. Tā mums nav problēma uzzināt viņu vajadzības. Viņi atnāk arī paši un uzraksta. [...] atļāva pašvaldības avīzīti laist apkārt un informāciju dot, jo tas nav komerciāls, bet vienkārši mēs pastāstām, kas vispār notiek, kas tiek plānots, kur var ko dabūt, kas būs tuvākie notikumi. (mazs novads)

Tie, kas strādā sociālajā dienestā, viņas nāk no tiem pašiem pagastiem. Viņas jau tos cilvēkus zina gadu gadiem, viņas jau faktiski dzīvo uz vietas. Viņas jau reāli redz to situāciju, kas tur ir uz vietas. Viņas nakts laikā zinās, ka tam un tam kaut kas trūkst. Un līdz ar to ir arī vieglāk. (vidējs novads)

Pamatā mēs tās [vajadzības] noskaidrojam, tad, kad viņi paši to pasaka. Aptaujas veicam ļoti reti. Pēdējo reizi veicām tad, kad bija teritorijas plānošanas darbs. Tad vaicājām, ko viņi vēlētos, t.sk. no sociālā aspekta. (vidējs novads)

Ik pēc pāris gadiem rīkojam aptaujas. Nupat noslēdzās pēdējā aptauja, un internetā iedzīvotāji var brīvi izteikties, kas apmierina, kas nē. Lai gan pēdējā aptaujā viņi daudz runājuši ne tikai par sociālām problēmām, bet arī saimnieciskām, kultūras jautājumiem u.tml. [...] Nemācēšu pateikt, iespējams, ka anketu varēja arī savādāk aizpildīt, [ne tikai interneta vidē]. (liels novads)

Izvērtējot pašvaldību pielietotās metodes iedzīvotāju vajadzību apzināšanā, būtiski ir novērtēt arī to pielietojuma kvalitāti. No vienas puses, aptauju veikšana var tikt uzskatīta par metodi, kas sniedz objektīvu ainu par iedzīvotāju problēmām un vajadzībām, no otras puses, lai tas tā būtu, ir jāievēro virkne principu, lai iegūtie rezultāti būtu ticami un reālo situāciju atspoguļojoši. Galvenā problēma, kura atklājās intervijās, ir aptaujas anketu izplatīšana. Visbiežāk, kā noprotsams, tiek izmantota anketēšana, kad iedzīvotāji paši aizpilda aptaujas anketas, kuras tiek izplatītas gan interneta vidē (jāņem vērā, ka interneta pieejamība nav vienmērīga visiem iedzīvotājiem), gan dažādās pakalpojumu sniegšanas vietās (sociālajā dienestā, veselības aprūpes iestādēs) vai arī caur vietējiem laikrakstiem. Līdz ar to aptauja tiek veikta pēc t.s. pašizlases principa, kas nozīmē, ka atbildes sniedz tikai tie, kas to vēlas. Sistemātiskas un nejaušas aptaujas izlases veidošanas galvenais trūkums ir nepilnīgas informācijas iegūšana. To atzīst arī atsevišķi pašvaldību vadītāji, vienlaikus norādot, ka galvenās tendences šādi tiek noskaidrotas, turklāt, viņuprāt, tās būtiski neatšķiras no neformālajās sarunās un novērojumos iegūtajām zināšanām par situāciju sociālajā jomā:

Godīgi varu pateikt, ka viņi [aptaujā] neatklāj neko jaunu. Nekādu atklājumu nebija. Nevar teikt, ka arī pilnīgi bezjēdzīgi tas bija, jo ieguvām zināmu ranžējumu, teritoriālu ranžējumu, un kaut ko secināt varēja, bet atklājumu tur nebija. Tāpat tie arī nebija statistiski nozīmīgi rezultāti, jo nominālā, ja ir 6000 iedzīvotāju, bet aptaujā piedalījās kādi 100. Vispārīgie virzieni tika iegūti. (vidējs novads)

Kopš pagājušā gada mēs liekam anketu mājas lapā. Tur ir kādi trīsdesmit jautājumi. Tur ir iespēja izteikt viedokli. Pieļauju, ka tie, kas nav tik tuvi ar interneta vidi, tie varbūt tur arī netiek, bet šos jautājumus bieži apspriež. Mēs jau varam redzēt arī no šīm anketām, ka ir arī šie cilvēki rakstījuši un izteikuši savu viedokli. (mazs novads)

Vienā no intervijām tika raksturota atšķirīga iedzīvotāju sociālo vajadzību noskaidrošanas metode, proti, tiek veikta sociālā dienesta ikdienas darba sistemātiska un strukturēta analīze. Šāda iekšējā audita veikšana palīdz gan efektīvāk organizēt sociālā dienesta darbu, gan sekot līdzi sociālo darbinieku profesionālajām vajadzībām, gan arī apzināt iedzīvotāju problēmas un to izplatību:

[...] ir izveidots jaunais klientu apkalpošanas centrs, centrā ir speciāli izveidotas astoņas dažādas rindas, trūcīgās personas statusa noformēšana, maznodrošinātas personas statusa noformēšana, personas ar invaliditāti, daudz bērnu ģimenes, personas vecākas par 80 gadiem u.c., kas pārējie aiziet. Un mēs šobrīd jau redzam to apjomu, cik cilvēku atnāk, cik cilvēku tiek apkalpoti, cik tērēts laiks, un

viss tiek veikts tādēļ, lai iekšējo sistēmas auditu par iekšējām funkcijām un lai viņas uzlabotu. Lai uzlabotu klientu apkalpošanu tādā veidā, ka mēs izņemam ārā vājos posmus, paskatāmies, kur cilvēks ir jau pārdedzis sociāli, psiholoģiski, tieši pats darbinieks. Tad arī iedarbinām to sistēmu, kas ir cilvēku pārskološana, kvalifikācijas paaugstināšana utt. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā pašvaldību vadītāju vērtējumā aktuālākās sociālās problēmas ir saistītas ar plašākiem ekonomiskiem procesiem un no tiem izrietošajām sekām, proti, kā galvenās problēmas tika identificētas bezdarbs, darba vietu trūkums, zemi iedzīvotāju ienākumi, zema iedzīvotāju līdzdarbības motivācija un otrās paaudzes pašvaldības sociālo pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās. Pašvaldību problēmu loku, kas ietekmē sociālās aizsardzības jomu, veido arī atkarības problēmas, dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām un maksātspējai, neapmierinošā ceļu un sabiedriskā transporta infrastruktūra, sabiedrības novecošanās un lauku teritoriju depopulācija. Kā galvenās sociālo dienestu klientu grupas tika identificētas maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji, ģimenes ar bērniem un seniori. Iedzīvotāju problēmu un vajadzību identificēšanā tiek izmantotas gan formālās, gan neformālās informācijas iegūšanas metodes. Sociālo dienestu darbība tiek vērtēta kā drīzāk iedzīvotāju vajadzībām atbilstoša tādā nozīmē, ka tā ir vērsta uz iedzīvotāju problēmu risināšanu. Vienlaikus jāsecina, ka šāds vērtējums ir balstīts pamatā uz sociālās palīdzības jomu, tādējādi atklājot pašvaldību vadītāju nepilnīgo izpratni par sociālā darba daudzpusību un mērķiem.

Sociālā dienesta darba uzdevumi un attīstības iespējas

Viens no rādītājiem, kas atklāj pašvaldību vadītāju izpratni par sociālo darbu, ir viņu zināšanas un informētība par sociālā dienesta darbības mērķiem un uzdevumiem. Šajā sadaļā ir aplūkoti jautājumi, kas raksturo intervēto pašvaldību vadītāju kompetenci par sociālo darbu pašvaldībā: pirmkārt, sociālā dienesta darba uzdevumi un to atbilstība sociālā dienesta funkcijām un iespējām tās īstenot; otrkārt, sociālā darba attīstības iespējas un vēlamā situācija sociālajā jomā.

Pašvaldību vadītāju priekšstati par sociālā dienesta galvenajiem darba uzdevumiem ir ļoti daudzpusīgi. Veids, kā interviju dalībnieki atbildēja uz šo jautājumu, ir ļoti atšķirīgs. Daļa pašvaldību vadītāju vispārīgi atsaucās uz normatīvo regulējumu, nenosaucot konkrētus uzdevumus; daļa norādīja, ka par sociālā dienesta darba uzdevumiem atbildīgs ir dienesta vadītājs; daļa minēja prioritārās sociālā darba klientu mērķa grupas; daļa pašvaldību vadītāju identificēja virkni dažādu uzdevumus. Kopumā sniegtās atbildes atklāj ļoti dažādu pašvaldību vadītāju interpretāciju par sociālā dienesta mērķiem, kas netieši raksturo gan viņu izpratni par sociālo darbu, gan turpina tēmu par aktuālajām sociālajām problēmām viņu pārvaldītajās pašvaldībās. Pirms pievērsties izvērstai analīzei, ieskatam ir sniegti daži piemēri no intervijām:

Attiecībā uz to, kas sociālajam dienestam ir jādara, normatīvajos aktos viss ir sarakstīts ļoti smalki. Mēs tos nerakstām, mēs šos aktus pildām. (vidējs novads)

Parūpēties par cilvēkiem, kad viņi īsti nespēj vairs par sevi parūpēties. (mazs novads)

Politiskajā standartā mūsu uzstādījums ir palīdzēt trūcīgajiem, nevis, pensionāriem, kuriem ienākumi ir virs diviem vai trijiem tūkstošiem. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] prioritāte ir ģimene ar bērniem. Tā ir viennozīmīgi prioritāte. [..] esam nobažījušies arī par to, lai nemazinātos iedzīvotāju skaits un tie jaunieši paliktu šeit un mācītos, lai viņi tomēr nostabilizētos šeit. Tas būtu tas galvenais, ar ko būtu jāstrādā sociālajam dienestam – ar šīm ģimenēm. Lai skolās būtu, lai nesāktos tāds ceļošanas princips – te ir sliktāk, braucam kaut kur prom. (vidējs novads)

Saturiski izvērtējot šīs atbildes un salīdzinot tās ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 11. pantā noteiktajiem deviņiem pašvaldības sociālā dienesta uzdevumiem, jāsecina, ka domju vadītāju teiktais nav pretrunā ar normatīvajā aktā definēto. Ņemot vērā visu pētījumā intervēto pašvaldību vadītāju atbildes, visi galvenie uzdevumi ir pieminēti intervijās. Analīzes mērķiem būtiski ir iztirzāt, kurus uzdevumus pētījuma veikšanas laikā (2017. gada pavasaris) interviju dalībnieki novērtējuši kā nozīmīgus un prioritārus.

Vairāki pašvaldību vadītāji uzsvēra, ka sociālā dienesta darbības prioritāte ir sociālo pakalpojumu, nevis sociālās palīdzības sniegšana, lai gan realitātē šobrīd sociālie dienesti pamatā nodarbojas ar visa veida materiālās palīdzības sniegšanu. Pēc šo interviju dalībnieku domām, sociālie pakalpojumi ir jāvērs uz to, lai veicinātu cilvēku motivāciju pašiem uzlabot savas dzīves kvalitāti, izprast savu grūtību iemeslus un uzņemties atbildību par sevi:

[..] kā pirmo nesaukšu pabalstu izmaksāšanu. Pirmkārt, jāstrādā ar cilvēkiem, lai motivētu viņus atgriezties varbūt kādā iepriekšējā stāvoklī, kas bija labāks, lai palīdzētu klientiem uzlabot dzīvi. Materiālais pabalsts, protams, ir svarīgs, bet tikpat svarīgi ir, lai viņi saprot, kā nonākuši tur, kur ir un kā no tā tikt prom. Izglītot klientu. (liels novads)

[..] par iztikas minimumiem, mēs gribam tos samazināt. Mūsu interese jau ir, lai tas cilvēks atgriežas darba tirgū, tāpēc gribam izstrādāt stratēģiju, kādā veidā to izdarīt, lai tā darbība notiktu tādā prognozējamā veidā. (vidējs novads)

No sociālajiem pabalstiem esam aizvirzījušies uz sociālajiem pakalpojumiem, kas palīdz cilvēkiem dzīvot labklājībā. (liels novads)

Vienlaikus citi pašvaldību vadītāji norādīja, ka, neraugoties uz sociālo pakalpojumu nozīmi, svarīga iedzīvotājiem ir tieši sociālā palīdzība:

Kad sākām veidot novadu 2009. gadā, mēs sapratām, ka izglītība un sociālais darbs ir tās lietas, kur ir nopietni jāstrādā, lai nebūtu nelaimīgu cilvēku, atstumtības, pamestības. [..] Es pats kādreiz biju pret GMI, bet, redzot reālo situāciju, esmu mainījis attieksmi. Bērni jau nav vainīgi, ka viņu vecāki ir pamuļķi un nemāk izsargāties. (vidējs novads)

Ja viņiem ir veselības problēmas, kādas operācijas vai kaut kas tamlīdzīgs, pabalsti apkurei un bērnu audzināšanai – tīri tas, kas jau ir noteikts likumdošanā, kur mēs varam palīdzēt. Cilvēki ir par to informēti un tiek aicināti, ja viņiem liekas, ka viņi nevar tikt ar to galā. (mazs novads)

Kaut arī sociālā palīdzība ir dominējošais sociālā darba aspekts, kā liecina pašvaldību vadītāju interviju visaptveroša analīze, jautājumā par prioritārajiem uzdevumiem sniegtās atbildes vairākos gadījumos atklāj pašvaldību vadītāju izpratni par to, ka efektīva sociālā darba veikšanai ir svarīgi kombinēt sociālo palīdzību ar sociālajiem pakalpojumiem, turklāt kā galveno izvīzot tieši cilvēku/klientu. Līdztekus gan ir pausta atziņa, ka šķietami vieglāk ir sniegt sociālo palīdzību, nekā strādāt ar cilvēku, sniedzot psihosociālo atbalstu, attīstot dažādas sociālās prasmes un praktiskās iemaņas vai palīdzot viņam atgriezties darba tirgū:

[..] pašvaldības galvenais uzdevums – izlīdzināt nevienlīdzību personām ar zemiem ienākumiem. [..] primāri ir cilvēks, kurš ir atnācis pēc palīdzības. Mums ir jāredz cilvēks, jādzird cilvēks un jāmēģina pielāgot valsts un pašvaldības sistēma tā, lai cilvēks neizkristu ārā no palīdzības sniegšanas. [..] sociālajam dienestam ir maksimāli jāstrādā ar klientiem. Tad viņam ir tās divas rokas. Viena roka ir sociālā palīdzība natūrā vai naudā, un otra roka ir pakalpojumu sadaļa. Protams, var skatīties, ja mēs skatāmies, ko var šobrīd likt klāt pie sociālā dienesta, tad tie ir specifiskie pakalpojumi, kurus var sniegt sociālie darbinieki. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairāk būtu jādabojas ar audzināšanu kā ar palīdzēšanu. Diemžēl dzīvē bieži vien sanāk, ka mums ir vieglāk šo palīdzību sniegt, nekā izaudzināt vai mainīt šo cilvēku viedokli par dzīvi, par iespējām pašiem kaut ko darīt savā labā.[..] Izcilākajā gadījumā, iemācīt vai rādīt vismaz to iespēju cilvēkiem pašiem, protams, kas to var, mācēt parūpēties par sevi un nodrošināt savus dzīves apstākļus. Vismaz trešdaļa no visiem klientiem ir tādi, kuriem liekas, ka Sociālā dienesta funkcija ir nodrošināt viņu dzīves līmeni atbilstoši mūsdienu situācijai. (mazs novads)

Lauku vide ir nedaudz degradējusies, un tas ir tas mūsu uzdevums – izvilkt viņu ārā aiz ausīm, aizsūtīt pamācīties par metinātāju, salikt kopā to ar NVA, iedot viņam tās iemaņas, lai viņš var konkurēt tajā darba vidē. (vidējs novads)

Šajā kontekstā, domājot par sociālās palīdzības efektivitāti, dažās intervijās izskanēja nepieciešamība pēc plašākas stratēģiskās plānošanas tuvākajā nākotnē ar mērķi lielāku uzmanību pievērst tieši sociālajiem pakalpojumiem:

[..] esam sociālajam dienestam uzdevuši izstrādāt stratēģijas programmu. Mēs gribam redzēt, kāds ir viņu vērtējums, jo pat tik mazā novadā kā mūsējais, redzēt un saprast visu to ir ļoti grūti. Cilvēki ir ar ļoti dažādām interesēm un iespējām, tāpēc mēs gribam tagad izstrādāt stratēģiju, un tad jau vērtēt un dalīt pakalpojumu nost vai pamainīt sociālā dienesta struktūru. Protams, ka mēs gribam mazliet mainīties, jo tādi, kā mēs esam, mēs vairāk neko nevaram izdarīt. Mēs esam iedevuši naudu, darbinieku, bet vai cilvēks to saņem? (vidējs novads)

Skaidrojot savu izpratni par sociālā darba galvenajiem uzdevumiem, vairāki domju vadītāji raksturoja prioritārās sociālā dienesta klientu mērķa grupas. Šīs grupas, tostarp audžuģimenes un aizbildņi, jaunās ģimenes (uzsvars uz palīdzību mājokļa nodrošināšanā), maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji, seniori, t.sk. vientuļie seniori, tika identificētas jau runājot ar aktuālajām sociālajām problēmām:

Palīdzēt tiem, kas ekonomiski nav spējuši sevi atrast. Spēcīgākie, protams, ir aizbraukuši projām. Palikuši tie, kas laika gaitā neko vairs nevar izdarīt. Tas ir konkrēts vecuma ierobežojums, kas saucas pensijas gadi un darba nespēja, gan ģimenes nabadzības līmenis, kas ir finanšu trūkums. (mazs novads)

Līdztekus sociālo dienestu uzdevumu tēmai intervijās izvērsās arī tēma par to, kā tiek noteikti šie uzdevumi. Pašvaldību vadītāju atbildes rāda, ka, no vienas puses, tas ir jautājums par to, kā tiek konkretizēti un izvirzīti priekšplānā aktuālie darba uzdevumi, no otras puses, par to, kā notiek stratēģiskā plānošana sociālajā jomā. Interviju dalībnieku stāstītais liecina, ka atbildība gan stratēģiskajā plānošanā, gan konkrētu veicamo uzdevumu plānošanā ir sociālajam dienestam, savukārt iniciatīva var nākt kā no dienesta, tā domes puses vai arī rasties savstarpējā sadarbībā. Vienlaikus ir arī gadījumi, kur redzams stratēģiskās plānošanas trūkums un sociālā dienesta darbība pamatā ir kā reakcija uz notikušo vai izveidojušos situāciju:

[..] sociālais dienests, viņš pārsvarā pats iniciē šīs te problēmas un rosina saistošos noteikumus grozīt, mainīt un tādā veidā. Es domāju, ka 90% varētu būt sociālā dienesta darbība un varbūt 10%, pat 5% [iniciatīvas] nāk no šejienes [domes]. (vidējs novads)

Ir gadi, kad viņu [sociālā dienesta] uzdevumi tiek ierakstīti domes kopējās budžeta prioritātēs. Dome pastāvīgi sadarbojas ar sociālo dienestu šajā ziņā. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] mums tas sociālais dienests nav tā baigi stratēģiski būvēts – kur ir problēmas, kur mēs gribam būt, ko mēs darām? Kas mums būtu jādara, lai mēs varētu vairāk sasniegt? [..] viņi ļoti godprātīgi izpilda tās likuma prasības. [..] bet tā, ka mēs aizrautos ar tādiem jauninājumiem, meklējumiem, avangardu kaut kādu, to es neredzu. [..] Līdz ar to es teiktu, tā politika rodas no case by case [no gadījuma uz gadījumu: angļu val.] tādā pieejā, bet viņa veidojas. (liels novads)

Par to, kādus uzdevumus bez esošajiem būtu jāveic sociālajam dienestam, daļa pašvaldību vadītāju atzina, ka nevar sniegt konkrētu atbildi, jo nezina, vai būtu jāveic papildu uzdevumi un, ja jā, tad kādi. Vairākos gadījumos pašvaldību vadītāju nostāja ir, ka esošās funkcijas un pienākumi jau ir pietiekamā apjomā un nekādus papildu uzdevumus sociālajam dienestam nav jāveic. Šāda nostāja tika pamatota gan ar esošo lielo darba slodzi, gan ar ierobežotajiem visa veida resursiem. Drīzāk esot jāattīsta aktīvāka un efektīvāka sadarbība ar citām institūcijām, lai dalītu esošo darba apjomu:

Diez vai viņiem vēl kaut ko var uzlikt. Tā kontrole caur ministriju, caur mums ir tik liela un tas uzdevumu loks ir noteikts pietiekoši, lai kaut ko papildus no viņiem vel prasītu. Viņi jau reizēm dara vairāk kā būtu jādara. (vidējs novads)

[..] sociālais dienests jau tagad pilda smagu misiju, un nevaru pateikt, ka vajadzētu vēl kaut ko darīt. (liels novads)

Patiesībā it kā viņi ir pietiekoši noslogoti, jo viņi strādā tāpat arī par asistentiem. [..] Tāpat arī viena sociālā darbiniece strādā ar ģimenēm ar bērniem un ir ļoti ciešā kontaktā ar skolu. Tas, kas ir noteikts likumdošanā, es gribētu teikt, ka mēs tiešām visu izpildām. (mazs novads)

[..] [sociālais dienests] ļoti daudz dara tādu, ko mēs varbūt esam viņiem par daudz uzgrūduši virsū. [..] viņiem jāzina ļoti daudz, par katru cilvēku faktiski viņiem jāzina, lai nerodas kaut kādas konfliktsituācijas. [..] Viņām darbs ir smags psiholoģiski, tieši strādājot ar tām ģimenēm, kuras ir nelabvēlīgas. Viņas saka, ar tām ir tā grūtāk strādāt, bet tur mēs piesaistām, viņām palīgā iet policija. Tā kā pašvaldības policiju mēs arī esam savu nodibinājuši, mums viņa ir, strādā visu diennakti. [..] Ja vairāk sadarbotos bāriņtiesa ar sociālajiem darbiniekiem, varbūt tās funkcijas būtu drusku mazāk. Es saku, ir jau varbūt tādas reizes, kad tas sociālais darbinieks savu darbu izdara, bet viņš tai bāriņtiesai nav paziņojis, ka tai ar būtu jāpieslēdzas klāt. Viņi uzņemas to darbu varbūt paši visu. (vidējs novads)

Atsevišķa atbilžu grupa uz aplūkojamo jautājumu ir viedokļu kopums, ka būtu vairāk jāstrādā ar senioriem un vientuļajiem iedzīvotājiem, jāattīsta ne tikai mājas aprūpes pakalpojums, bet arī jāveido jauni pakalpojumi tieši šiem cilvēkiem. Īpaši aktuāls šis jautājums ir mazo un vidējo novadu pašvaldību vadītāju vērtējumā. Intervijās tika pausta pārliecība, ka svarīga ir gan fiziskā aprūpe un praktiskā palīdzība mājāsaimniecībā, gan psiholoģiskais atbalsts un, jo īpaši, saskarsme ar šiem cilvēkiem (tātad komplekss sociālais darbs). Šajā kontekstā vairāki interviju dalībnieki atzina, ka viens no plānotajiem vai vēlamiem darbiem ir rast iespējas attīstīt mobilo brigāžu pakalpojumu. Analizējot šāda pakalpojuma nepieciešamību, daži pašvaldību vadītāji aktualizēja arī jautājumu par to, kas būtu tiešais šī pakalpojuma sniedzējs - vai tas būtu sociālais dienests, vai varbūt būtu lietderīgi iesaistīt nevalstisko sektoru un veidot šo pakalpojumu sadarbībā ar biedrībām, kas strādā sociālās aizsardzības jomā, vai tie varētu būt arī brīvprātīgie. Tika paustas arī bažas par nepieciešamajiem finanšu resursiem šāda pakalpojuma attīstīšanai.

Sociālais dienests ir domājis par pakalpojumu loka paplašināšanu. Tās ir biedrības, kas brauc uz mājām, nomazgā, uzkopj, malku saskalda, daudz ko citu izdara klientiem. Sociālais dienests arī ir izteicis vēlmi par mobilo brigādi. (vidējs novads)

[..] cilvēki ir vientuļi, un viņiem gribas, lai kāds pie viņiem aizbrauc. Var jau būt, ka kāds pētījums būtu jāveic vai kaut kā citādāk par šo cilvēku vientuļību un vajadzību pēc cita cilvēka, pēc komunikēšanas. [..] es esmu runājusi arī ar saviem darbiniekiem, un viņi saka, ka cilvēkam pašam ir jānāk, jo tā īsti katram nav virsū jābāžas. Te ir tā dažādi, jo cits arī nelaidīs pār sliksni pāri, bet cits tomēr varbūt arī gribētu. Bet vai tas ir sociālais dienests? (mazs novads)

Nezinu. Te jau arī pavīd tāds jautājums, ka vientuļiem cilvēkiem ir vajadzīga pastāvīga aprūpe visu laiku. Es ceru, ka nebūs to problēmu tik daudz, jo mūsu budžetā nav tik lielas iespējas. (mazs novads)

Varētu būt mobilā brigāde. [..] Ja ir šādas mobilās brigādes, tas aprūpētājs ienes malku reizi nedēļā, kaut ko vēl varbūt palīdz, bet tam astoņdesmitgadīgajam, it sevišķi vēl pēc kādas operācijas, ir jābūt

praktiski klāt, jāmaina autiņbikses, un tas prasa finanšu resursus. Tas nozīmē, ka sociālo dienestu būtu jāpaplašina, jo sociālā dienesta funkcijas paplašinās ar katru gadu. Pieaugot veco ļaužu īpatsvaram, palielinām arī aprūpētāju skaitu. (mazs novads)

[..] lauku cilvēkiem ir ļoti grūti. Lauku cilvēks ir tāds, ka viņam varbūt neko nevajag, bet viņš grib, lai sociālais darbinieks atbrauc pie viņa. Viņam vajag vienu, kas uzklausa viņa bēdu. Varbūt, ka to nevajadzētu, bet cilvēks ir kā cilvēks. Katram ir sava sirds un apziņa. Te ir cilvēciskais viedoklis, ka ir vajadzīga šī komunikācija, jo cilvēki pārsvarā dzīvo viensētās. (vidējs novads)

Kā vēl viens virziens, kurā, iespējams, sociālajiem dienestiem vajadzētu vairāk strādāt, ir preventīvais sociālais darbs ar t.s. riska ģimenēm un citām sociālā dienesta klientu mērķa grupām. Preventīvais darbs šajā gadījumā nozīmē tiešo darbu klātienē ar klientiem, ar to saprotot, nevis administratīvās un lietvedības funkcijas, bet konsultācijas, apsekošanu, vizītes u.tml. Atsevišķi interviju dalībnieki norādīja, ka šobrīd par maz laika tiek veltīts tiešajiem kontaktiem ar klientiem, jo lielu laika daļu prasa dokumentācijas sagatavošana:

Vajadzētu vairāk darbiniekus, lai pagastos viņu būtu pietiekoši. Lai nevis tikai kārtotu papīrus savā pagasta darba vietā, bet vairāk brauktu pie iedzīvotājiem un apsekotu ģimenes. Ir viena daļa pus riska ģimenes, daļēji labvēlīgas un daļēji nelabvēlīgas, kur vajadzētu iegriezties reizi divās nedēļās un paskatīties, vai ledusskapis ir galīgi tukšs vai nav. Šobrīd cilvēks daudz vairāk nevar, jo aktuālās lietas, kas jādara, ir daudz, un papīra kalni arī krājas. (liels novads)

[..] ir gana precīzi noformulēti viņu uzdevumi. Es varbūt vēlētos vēl biežāk veikt šīs grupas, kas ir uz tās robežas, kontroli. Mums ir daudz maznodrošināto, trūcīgas personas, cilvēki ar invaliditāti, ar īpašām vajadzībām, vientuļie pensionāri, bet ir cilvēki, kas ir uz robežas, kas nav uzraugāmo kategorijā. Sociālā dienesta labās prakses funkcija ir tā, ka viņiem ir jāuzrauga un ir jāpieskata šie cilvēki, kuri neiekļaujas šajā kategorijā, bet ir uz tā sliekšņa. Izdzirdot kādu signālu, ka ir kaut kādas problēmas, ir jāreaģē, vismaz jāapseko, jāapzina. Sadarbība ar cilvēkiem. (vidējs novads)

Preventīvais darbs tika minēts arī kā viens no sociālā darba attīstības virzieniem nākotnē, īpašu uzmanību pievēršot tai iedzīvotāju daļai, kuras ir pakļautas riskam nonākt sociālās un/vai ekonomiskās grūtībās.

Varbūt drusku lielāku vērību piegriezt citiem, jo ir tāda kategorija, kam nav varbūt pārāk labi tie apstākļi un tā, bet viņi arī nekad neies lūgt. Tur atkal tā – piedāvā viņam. Kāpēc tu man piedāvā? Varbūt tā vairāk pastrādāt ar tādām ģimenēm, dodot kaut kādā veidā palīdzību. (mazs novads)

Līdztekus jautājumam par sociālā darba uzdevumu paplašināšanu tika uzdots arī jautājums par to, vai un kādi ir uzdevumi, no kuriem sociālā dienesta darbinieki būtu jāatbrīvo, tātad, kas būtu jādara mazāk. Tāpat kā jautājumā par papildu uzdevumiem, arī uz šo jautājumu vairākiem pētījumā iekļautajiem pašvaldību vadītājiem nebija konkrētas atbildes. Pēc būtības izskanēja trīs jomas, kurās darba apjoms varētu tikt samazināts: pirmkārt, tas ir darbs ar ilgstošajiem bezdarbniekiem; otrkārt, administratīvā sloga un lietvedības pienākumu samazināšana; treškārt, skaidrāka dažādu par sociālo jomu atbildīgo institūciju kompetenču robežu definēšana:

Varbūt tā bezdarbnieku problēma. [..] no uzņēmējiem visapkārt sūdzība, ka nav darbaspēka, ko atrast. Un man rādās, ka kaut kādā veidā tā visa problēma ir ievirzījies, ka tas jau faktiski ir izveidojies kā tāds dzīvesveids. [..] man tāda sajūta, ka tā jau, nu bez maz vai, izveidojusies profesija. Un man īsti žēl, ka sociālajam dienestam ir vēl [..] resurss jādeldē ar tām lietām. (vidējs novads)

Ir bijušas diskusijas – kam tas ir jādara? Pašvaldībā ir bijušas kaut kādas situācijas, kad uzreiz nevar pateikt, vai tā ir pašvaldības policija, bāriņtiesa, sociālais dienests – kam tas īsti ir? [..] diskusijas ir bijušas par to, kā sociālajam darbiniekam, kas strādā sociālajā dienestā, būtu jāsadarbojas ar sociālo pedagogu, kas strādā skolā. (liels novads)

Nebūšu īsti kompetents atbildēt. Varētu būt mazāka birokrātija, jo tās dokumentu kaudzes ir milzīgas, un atskaites jāraksta visām iespējamām iestādēm, ministrijām, un tas turklāt vēl dublējās. Nav vienotas sistēmas, kur visas tās valsts pārvaldes iestādes varētu pieslēgties un paskatīties sev nepieciešamo, tagad katram vajag atsevišķi uzkrāt informācijas kalnus. (mazs novads)

Ļoti gribētos, lai būtu mazāk birokrātija, ko sociālais dienests bezjēdzīgi pavada papīru kalnos. [...] Sociālajam dienestam ir jāstrādā, lai uzlabotu apstākļus. Šobrīd dienests pazaudē ļoti daudz laika, lai vienkārši dokumentācija būtu kārtībā, lai ķeksīša pēc tiktu ielikts protokols. Jā, bijām, apsekojām - to varbūt visu var vienā ailē. (mazs novads)

Domājot par sociālā dienesta attīstības iespējām, pašvaldību vadītāji (vidējie un mazie novadi, kuriem ir lauku teritorijas) atkārtoti pievērsās tēmai par senioru situāciju, šai mērķa grupai nepieciešamajiem pakalpojumiem: mājas aprūpe, mobilās brigādes, asistenti, sociālās mājas un sociālie dzīvokļi. Tas, ka intervijās domju vadītāji atkal un atkal atgriezās pie šīs mērķa grupas teju katrā tematiskajā blokā (aktuālās problēmas, papildu uzdevumi sociālajam dienestam, sociālā darba attīstības iespējas, starpinstitucionālā un starpprofesionāļu sadarbība, infrastruktūras veiktie un plānotie uzlabojumi) liecina par šī jautājuma nozīmīgumu un tā risināšanai nepietiekamajiem resursiem:

Būs jādomā par šīm mobilajām iespējām. Sabiedrība noveco, mūsu teritorijā jaunie ne visai atgriežas, pazūd saite ar ģimenēm arī. Klientu loks paplašinās līdz ar to. (vidējs novads)

Varbūt var ar šo [NVO], ar kuriem mums ir līgums par mājas pakalpojumiem, kur brauc mobilais transports, varbūt to loku lielāku aptvert. Tas būtu tāds, kas tiem veciem cilvēkiem, kas ir laukos ārpusē, sniegt šo pakalpojumu. (vidējs novads)

Mēs esam sākuši sadarbību ar [NVO]. Tas virziens, kurā mēs sākam iet, ir uzlabot sociālo pakalpojumu. Tā, kā tas ir [NVO pakalpojuma gadījumā], ka mašīna var piebraukt pie mājas, to tantuku nomazgāt, sakopt rokas, kājas, nogriezt matus, jo tā ir tāda liela problēma. Autobusu kustībā pamazām pazūd lauku maršruti. [NVO pakalpojums] ir viens no tiem pakalpojumiem, kas būtu jāturpina attīstīt. (vidējs novads)

Ņemot vērā, ka pēc 2020. gada novads vistīcamāk būs kā sadarbības teritorija ar [...] pilsētu, un baidos, ka tad pieejamība cilvēkiem varētu būt mazāka. Man liekas, ka viens no risinājumiem ir mobilās brigādes, kuras vajadzētu attīstīt, un veselības un sociālās aprūpes centri. (mazs novads)

Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji runāja par iecerēm attīstīt infrastruktūru ar mērķi sniegt palīdzību un pakalpojumus personām ar īpašām vajadzībām un senioriem, kuri paši par sevi vairs nespēj parūpēties. Tika paustas dažādas idejas, kā to varētu darīt, veidojot sadarbību kā ar privāto, tā nevalstisko sektoru:

[...] aprūpe ir biznesiņš. Tur daudz nevajag. Vienkārši normālas, tīras telpas un silta sirds. To cilvēku pacelt, aizvest līdz tualetei, pabarot. Tur es teiktu atkal ir sektors, kas varētu radīt darbavietas, kas var radīt naudas plūšanu ārā no pilsētām uz piepilsētām vai pat uz laukiem. Tam vecam cilvēkam vairs nevajag to saturu, viņam vajag pakalpojumu. Laukos cilvēks ir motivēts par mazāku naudu strādāt. Strādāt par 500 eiro. (liels novads)

[...] šobrīd priekšplānā ir dažādi sociālie pakalpojumi, kurus cenšamies attīstīt. Piemēram, pagājušā gadā izveidojām jaunu un modernu [...] pansionātu [...]. Līdz šim bija pansionāts telpās ar neapmierinošiem un mūsdienām neatbilstošiem apstākļiem. (liels novads)

Tās attīstības iespējas es varbūt saistu tiešām ar šo te sociālo dzīvokļu izveidi, un tad pie tā varētu būt arī kāds centriņš, jo mums nav liels skaits cilvēku ar invaliditāti vai cilvēki vecumā. (mazs novads)

Būtisks sociālā darba attīstības virziens apstākļos, kad ir vērojams jau otrās paaudzes pašvaldības sociālo pabalstu pieprasītāju pieaugums, domju vadītāju skatījumā ir nepieciešamība motivēt iedzīvotājus līdzdarboties, noteikt stingrākus pabalstu piešķiršanas un līdzdarbības pienākumu nosacījumus:

Domāju, ka stingrākus griestus jānosaka arī pabalstu saņemšanai. Mazliet vairāk jāspiež uz to, ka, ja esi saņēmis, tad arī jāatstrādā. Tagad mēs prasām 20 stundas. Ir cilvēki, kuri atstrādā ar prieku un ļoti labi strādā, bet gadās arī kuriem ir jāskatās līdzī. (vidējs novads)

Vēl viens attīstības virziens sociālajā jomā, pēc vidējo un mazo novadu pašvaldību vadītāju domām, ir vietējo kopienu stiprināšana, sekmējot pašu iedzīvotāju savstarpējo sadarbību. Tādā veidā netieši tiek norādīts par pašas sabiedrības potenciāla izmantošanas iespējām sociālo problēmu risināšanā mazās kopienās, kurās sociālo saišu stiprināšana un tīklošanās ir vērā ņemams resurss. Liela loma, kā norāda viens no vadītājiem, šeit ir nevalstiskajam sektoram:

Vajadzētu mēģināt veidot kopienas. Pulcināt viņus vairāk kopā pa grupām. Potenciālos darbiniekus, jauniešus – bezdarbniekus, vidusslāni, kas padomju laikā darbu pazaudējis un ir bez iemaņām, vecie ļaudis un invalīdi, kuriem grūti kustēties. Katram ir jāatrod virziens, kurā darboties. Tas būtu būtiskākais. Telpu ziņā un pieejamības ziņā tas ir iespējams. Ar radošu pieeju jāieinteresē šie cilvēki iznākt no mājām. (vidējs novads)

Lai gan varbūt pat reālāka attīstība un sadarbība varētu būt ar esošajām dažādām interešu izglītības biedrībām, amatniecības biedrībām, senioru biedrībām vai sporta biedrībām, [...] Var jau, savstarpēji sadarbojoties, jau uz esošiem resursiem integrēt to, kas ir nepieciešams cilvēka labā, lai viņš iesaistītos, ar kaut ko būtu nodarbināts. (mazs novads)

Daļa pašvaldību vadītāju intervijās skaidroja arī attīstību ierobežojošos faktoros. Viens no tādiem faktoriem ir nepietiekamie cilvēkresursi un to piesaistīšanai trūkstošie finanšu un infrastruktūras resursi. Otrs plašāka mēroga faktors ir apgrūtināta pašvaldības teritorijas attīstības plānošana kopumā, kas ir cieši saistīta ar pašvaldības budžeta plānošanu. Savukārt, kā skaidroja viens no vadītājiem, pašvaldības ir ierobežotas šajā ziņā, jo nav prognozējami valsts atvēlētie līdzekļi pašvaldībām, kā arī pašvaldību aizņēmumu nosacījumi:

Prasīt pašvaldībām, lai tās runātu par attīstību, no valsts puses, nav korekti. Jo valsts ir izveidojusi sistēmu, ka neviena pašvaldība nezina, kāds būs tās budžets nākamajam gadam. [...] Plānot ilgtermiņā ir ļoti grūti. Krīzes laikā tika liegts pašvaldībām aizņemties, tagad tas krāniņš tiek griezts lēnām vaļā. Tagad pie valsts budžeta jau ilgu gadus ir klāt pielikums, priekš kā pašvaldība drīkst un nedrīkst aizņemties. Nu jau tuvojas tam, ka pašvaldība varēs aizņemties tam, kam vajag, nevis tam, kam drīkst. Un šādos apstākļos prasīt, lai pašvaldība plāno?! Neko nevar plānot. (vidējs novads)

Iespējams, ka tuvākajā laikā sociālajiem darbiniekiem būs nepieciešams vēl kāds kvalificēts darbinieks. Šobrīd ir pietiekams, bet es domāju, ka sociālais dienests būtu ar mieru, ka viņiem vēl paplašinātu statusu. Kopējais iedzīvotāju vecums palielinās, bet iedzīvotāju skaits samazinās. Ja šis birokrātiskais slogs nesamazinās, tad tas vien ir ļoti liels darbs. Es esmu ļoti skeptisks. Zinot šo sociālā dienesta specifiku, viņiem ir bieži jāapseko, bieži jābūt klāt, un tas prasa cilvēku resursus. (mazs novads)

Neraugoties uz kritiskiem viedokļiem par sociālā darba attīstības iespējām, tika pausts arī pilnīgi pretējs vērtējums, proti, ka pašvaldība nesaskata nekādus ierobežojumus sociālā darba attīstībai, ja vien ir iedzīvotāju vajadzībās pamatotas idejas par nepieciešamajiem pakalpojumiem:

Neredzu šādus šķēršļus, kas varētu traucēt, jo, ja ir ideja, ka šis pakalpojums ir vajadzīgs, un mēs redzam, kam mums tas ir nepieciešams un kam mēs to varam sniegt, mēs to noteikti attīstīsim. (republikas nozīmes pilsēta)

Runājot par vēlamo situāciju sociālajā jomā, pašvaldību vadītāji iezīmēja vairākus virzienus, kas ataino nākotnes vīziju. Jāuzsver, ka ne visi no tiem ir tādi, kurus var ietekmēt pati sociālā darba joma. Vienlaikus ir būtiski pētījumā atspoguļot domju vadītāju izpratni šajā jautājumā. Pirmkārt, tā ir sociālā dienesta klientu skaita samazināšanās, kas vienlaikus nozīmē bezdarba samazināšanos, iedzīvotāju ienākumu palielināšanos un attiecīgi maznodrošināto un trūcīgo iedzīvotāju daļas samazināšanos. Otrkārt, sociālās jomas infrastruktūras uzlabojumi, kas ļautu attīstīt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošus sociālos pakalpojumus, īpaši domājot par senioriem un vientuļiem cilvēkiem. Šajā kontekstā akcents ir uz sociālo māju un dzīvokļu fonda atbilstību pieprasījumam, iespēju nodrošināt senioru aprūpi pēc iespējas tuvāk viņu dzīvesvietai vai dzīvesvietā. Treškārt, sociālā darba cilvēkresursu un finanšu resursu palielināšana. Ceturkārt, iedzīvotāju motivācijas līmeņa celšana pašiem uzņemties atbildību par savu situāciju, būt aktīvākiem līdzdarbības pienākumu pildīšanā, visas sabiedrības atbildības līmeņa celšanās vispirms par saviem ģimenes locekļiem un pēcāk arī par citiem kopienas un sabiedrības locekļiem. Piektkārt, sociālā darba centrā ir jābūt cilvēkam, vēlamajā modelī sociālajai palīdzībai un pakalpojumiem ir jābūt pakārtotiem klientam, nevis klientam ir jāpieņem pieejamajiem pakalpojumiem un palīdzības veidiem. Lūk, daži spilgtākie citāti, kas ilustrē iepriekš minētos vēlamās situācijas attīstības virzienus:

[..] lai dzīves līmenis paaugstinās, lai cilvēkiem ir labi apmaksāts darbs, lai viņi strādā, lai viņi varētu paši sevi nodrošināt un viņiem pēc iespējas mazāk būtu nepieciešama sociālā palīdzība. (mazs novads)

Ideālā variantā būtu jābūt mūsdienīgākām sociālās aprūpes iestādēm, lai cilvēki tur vairāk justos kā mājās. Vēl labāk būtu, ja būtu mobilā aprūpes vienība, kas atbrauc pie cilvēka ar noteiktu regularitāti, un cilvēks ir laimīgs, ka var dzīvot savās mājās. (liels novads)

Cilvēks pats ir atbildīgs par savu dzīvi, jo ātrāk viņš to sapratīs, jo labāka mums dzīve attīstīsies gan biznesā, gan ekonomikā. Sociālajam dienestam ir jākļūst vēl mobilākam, pretimnākošākam saviem cilvēkiem, ar iespēju būt pie tā cilvēka klāt, kad tas ir visvairāk vajadzīgs, ar iespēju palīdzēt šajos gadījumos. [..] Bērni, tuvākie radnieki vairāk atbildīgi par saviem vecākiem, par saviem radniekiem. Vecāki vairāk atbildīgi par saviem bērniem, kas apmeklē skolas. [..] Tādas visas sabiedrības attieksme pret saviem pienākumiem – drusciņ atbildīgāku, drusciņ lielāku. Tad arī mēs varētu samazināt to sociālo darbinieku skaitu, un tad viņiem arī būtu mazāk darba. [..] Sabiedrība drusciņ slima ir. (mazs novads)

[..] lai šī pabalstu daļa, kas sastāda budžeta lielāko daļu, lai viņa mazinātos, lai būtu vairāk darbspējīgu, nevis tādu, kuri mums ir jāuztur, nezinot, kāpēc tas tā ir. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] lai šis finansējums ir pietiekošs. Lai nezūd šie naudas resursi kopumā pašvaldībā, lai mēs varam turpināt arī pārējās funkcijas nofinansēt, lai mums nepaliek tikai sociālais pabalsts un mēs nevaram neko citu darīt. (mazs novads)

Tas būtu laimīgs un apmierināts iedzīvotājs, profesionāls un laipns sociālais darbinieks, tāds, kas ir gandarīts par savu darbu, kas redz sava darba rezultātus. Pakalpojumi, kas ir vajadzīgi ģimenēm un senioriem ir draudzīgi un mūsdienīgi, tādi, kas ļauj iekļauties sabiedrībā. (liels novads)

Pašvaldību vadītāju vērtējumi par sociālā dienesta darbu pašvaldībā raksturo viņu izpratni par sociālā darba praksi (galvenajiem sociālā dienesta uzdevumiem) un tās robežām. Šajā sakarā var izdarīt vairākus secinājumus. Pirmkārt, par prioritāriem sociālā dienesta uzdevumiem tiek uzskatīti tie, kas ir saistīti ar sociālo pakalpojumu sniegšanu, vienlaikus atzīstot, ka realitātē lielāko daļu visa veida resursus sociālie dienesti novirza sociālās palīdzības sniegšanai. Otrkārt, pašvaldību vadītāju nosauktie sociālo dienestu uzdevumi kopumā iekļaujas sociālā darba prakses robežās. Treškārt, galvenie virzieni, kuros pēc pašvaldību vadītāju domām sociālie dienesti varētu paplašināt savu darbu, ir sociālās aprūpes un aprūpes mājās pakalpojumi pensijas vecuma cilvēkiem, preventīvais

sociālais darbs, īpašu uzmanību pievēršot ģimenēm ar bērniem, un tiešā komunikācija ar klientu (vizītes, konsultācijas u.tml.). Ceturtkārt, darbības jomas, kurās sociālie dienesti varētu savu darbu samazināt, saskaņā ar pašvaldību vadītāju mērķa grupas vērtējumu, ir darbs ar ilgstošajiem bezdarbniekiem, sociālā darba administratīvā sloga un lietvedības pienākumu veikšana, dažādu funkciju pārklāšanās ar citām pašvaldības un valsts institūcijām, kas nosaka nepieciešamību skaidrāk definēt sociālās aizsardzības jomā darbojošos sadarbības partneru kompetenču robežas.

Sociālā dienesta tēls sabiedrībā

Kopumā sociālo dienestu tēlu un slavu iedzīvotāju un sadarbības partneru vidū pašvaldību vadītāji, kaut arī ar zināmu piesardzību, vērtē pozitīvi, turklāt neatkarīgi no pašvaldības lieluma. Savu vērtējumu, kas balstīts pašu novērojumos un pieredzē, interviju dalībnieki pamato ar vairākiem argumentiem. Pirmkārt, viņi norāda, ka par labu sociālā dienesta slavu liecina tas, ka nav bijušas sūdzības no iedzīvotājiem vai sadarbības partneriem (jāpiebilst gan, ka atsevišķu domju vadītāju vērtējumā sūdzību neesamība vēl neliecina par labu sociālā dienesta slavu):

Varbūt kaut kad pavīd kāda atsevišķa epizode, par kādu atsevišķu darbinieku varbūt. [...] kopumā, man liekas, labi vērtējams sociālā dienesta darbs. (vidējs novads)

Man nav pamata domāt, ka būtu slikta slava. [...] Neesmu saņēmis signālus vai informāciju, lai teiktu, ka ir slikta slava. Par sliktu slavu liecinātu sūdzības no iedzīvotājiem, no darbiniekiem par sliktu sadarbību vai vienkārši par kaut kādu attieksmi, gan formālas, gan neformālas. [...] Sūdzības ir indikācijas. Ja kāds kaut ko dara, tad par viņu noteikti sūdzas, jo visiem nevar izdarīt pa prātam. (vidējs novads)

Ja nebūtu pieejams, mēs saņemtu sūdzības, bet sūdzības mēs neesam saņēmuši. (republikas nozīmes pilsēta)

Neteiksim, ka viņa ir spoža, bet neko sliktu arī es neesmu dzirdējis. (republikas nozīmes pilsēta)

Otrkārt, laba sociālo dienestu reputācija tiek pamatota ar sociālā dienesta darba kvalitāti, ko raksturo sociālo darbinieku profesionālā kompetence, efektīvs sociālā dienesta vadības darbs, veiksmīga sadarbība ar citām pašvaldībām un sadarbības partneriem, sniegtās sociālās palīdzības (retāk sociālo pakalpojumu) atbilstība iedzīvotāju vajadzībām:

Domāju, ka viņi nevar sūdzēties. Sociālā dienesta darbinieki, ar dažiem izņēmumiem, pamatā ir nākuši no tiem pašiem pagastiem, kur viņi strādā. Ir viņiem izglītības prasības, jābūt speciāli sagatavotiem. Nāc jau sūdzēties, bet cilvēki jau bez tā nevar. (vidējs novads)

Uzskatu, ka mūsu sociālais dienests strādā profesionāli. Mūsu dienesta vadītāja ir aktīva, piedalās visādās sanāsmēs un pasākumos, sadarbojas ar sabiedriskām organizācijām. Uzskatu, ka viņa savu darbu dara labi un motivē dienesta darbiniekus. (liels novads)

[Ir laba slava.] [...] Tas ir ilgstošas sadarbības rezultāts, kas ir ar visiem tiem partneriem, un domāju, ka tas ir arī sociālā dienesta vadītājas profesionālās darbības rezultāts, arī spēja risināt kaut kādus konfliktus, nepieļaut ekspansiju, spēja izrunāt jautājumus. (liels novads)

Pozitīvie vērtējumi balstās arī sociālā dienesta un sociālo darbinieku atpazīstamībā iedzīvotāju vidū un sociālā dienesta darba popularizēšanā, informējot sabiedrību par pieejamajiem sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu veidiem:

Pietiekoši bieži notiek komunikācija, laikrakstos ieliek aktualitātes, kas jauns un kādas pārejas būs un cilvēks zina, tā kā komunikācija notiek un ir pozitīva. (liels novads)

Negatīvās iedzīvotāju atsauksmes par sociālo dienestu intervijās lielāko tiesu tiek skaidrotas ar cilvēku neapmierinātību par aprēķinātā un piešķirtā pabalsta apmēru vai ar atsevišķu darbinieku neapmierinošo saskarsmi ar klientu:

Sociālos dienestus atpazīst pagastos un vērtē diezgan pozitīvi. Protams, ir daļa, kas negatīvi [atsaucas], piemēram, ja pabalstu neiedeva, vērtē negatīvi, bet tā, es domāju, ka pietiekoši pozitīvi. (liels novads)

Grūti pateikt. Cilvēkiem varbūt ir tāda nelabvēlīga izturēšanās, ja kādam kāds noraidījums, kāds pabalsts noraidīts varbūt nepamatoti. [...] Neesmu saskāries ar to, ka no citām iestādēm būtu kaut kādas sūdzības bijušas, ka sociālais dienests slikti strādājis. (vidējs novads)

Pērn par lēmumiem sūdzību no iedzīvotājiem nebija, bet vai tā ir laba slava? Domāju, ka nē. [...] Bija mums viens gadījums ar attieksmi pret klientiem, diemžēl no šī pašvaldības sociālā darbinieka nācās šķirties. Tā bija negatīva attieksme pret klientiem, bija vairākas sūdzības par neiecietību un nācās atbrīvot šo darbinieku. (mazs novads)

Vidēja. Es to spriežu pēc stāstiem, pēc tā, ko redzu, pēc vērojumiem, pēc pieredzes darbā. [...] Tā arī sociālajā darbā vai jebkurā profesijā gadās. Gadās pērlīte, gadās viduvējība, gadās labāks, gadās sliktāks. (mazs novads)

Ir bijušas arī situācijas, kad kāds no sociālā dienesta sadarbības partneriem ir paudis neapmierinātību ar dienesta darbību. Šādos gadījumos, kā stāsta pašvaldību vadītāji, viņi cenšas situāciju atrisināt pārrunu ceļā, vispirms vērstoties pie sociālā dienesta vadības un tikai pēc tam, ja nepieciešams, personiski iesaistoties domstarpību risināšanā:

Protams, ka neapmierinātie ir vienmēr. [...] Kādreiz kāda biedrība [...] nāk sūdzēties. Es veicinu to, lai lietas tiek kārtotas vienkārši runājot. [...] ir sākumā jāvēršas pie atbildīgās instances, piemēram, pie sociālā dienesta. Ja caur šo dienestu nevar [atrisināt], sanāk liels konflikts, tad es risinu. (liels novads)

Apkopojot pašvaldību vadītāju paustos sociālā dienesta tēla pašnovērtējumu, jāsecina, ka kopumā tie ir drīzāk pozitīvi. Atzinīgie vērtējumi ir balstīti gan sociālo dienestu darbības kvalitātē, gan iedzīvotāju apmierinātībā ar sniegtajiem pakalpojumiem un palīdzību, kas gan pamatā tiek novērtēta pēc sūdzību daudzuma. Pozitīvo vērtējumu pamatojumos netieši bija saklausāmas arī zināmas šaubas un nevēlēšanās paust negatīvus spriedumus par sociālo dienestu kā pašvaldības iestādi. Vienlaikus tika atklātas arī sociālo dienestu tēla ēnas puses, ko veido iedzīvotāju neapmierinātība ar atsevišķiem sociālā dienesta darbības aspektiem (komunikācijas stils, lēmumu pieņemšana par pabalstu piešķiršanu, kas, kaut arī tieši neattiecas uz sociālā dienesta darbību, iedzīvotāju uztveri un attiecīgi sociālā dienesta tēlu ietekmē) vai negatīva atsevišķu sadarbības partneru pieredze.

SOCIĀLO DIENESTU RESURSU VĒRTĒJUMS

Šajā apakšnodaļā ir apkopotas un analizētas pašvaldību vadītāju sniegtās atbildes par sociālajam dienestam un sociālajam darbam pieejamajiem resursiem, izdalot šādas resursu grupas: (1) personāla resursi, (2) infrastruktūra, (3) finanšu resursi. Atbilstoši šīm resursu grupām ir arī strukturēts tālākais pētījuma rezultātu izklāsts šajā apakšnodaļā. Pirms pievērsties konkrēta resursu veida pieejamības analīzei, ir sniegts vispārējs situācijas novērtējums resursu pieejamības un pašvaldības sniegtā atbalsta sociālajam dienestam ziņā.

Sociālajam dienestam pieejamo resursu vispārējais vērtējums

Kopumā, aicināti vispārēji novērtēt sociālajam dienestam un sociālajam darbam pieejamos resursus, pašvaldību vadītāji tos atzina par pietiekamiem, piebilstot, ka vienmēr var vēlēties lielākus visa veida resursus. Salīdzinot sociālās jomas resursus ar citām jomām, piemēram, izglītību, pašvaldību vadītāji atzina, ka sociālā joma nav līderos, taču pieprasītie finanšu resursi no sociālā dienesta puses pamatā tiekot piešķirti. Tomēr, izvērtējot šos datus, jāņem vērā, ka pašvaldību vadītāji izglītības jomai plānoto budžetu vērtē, ietverot valsts mērķdotācijas pedagogu darba algām un izdevumus jaunu izglītības iestāžu būvniecībai vai esošo renovācijai.

[..] ir nodrošināts sociālais dienests gan ar darbiniekiem, gan ar finanšu resursiem, gan arī ar visām iespējam kādas vien ir. [...] Domāju, ka līdzvērtīgā situācijā [ar citām jomām]. Protams, ka apjomi ir dažādi. [...] Mēs mēģinām vienmēr sabalansēt intereses. (vidējs novads)

Izglītība, kultūra un trešajā vietā bija sociālais dienests. Visi pabalsti, ko dienests lūdzis ir piešķirti, viņi paši finansiāli strādā neatkarīgi no domes. Budžetu viņi iesniedz sagatavošanā un pirms apstiprināšanas tiek izziets pa pozīcijām, principā, ko viņi lūdz, tas arī tiek iekļauts. (mazs novads)

Kā liecina pašvaldību publiskajos pārskatos iekļautā informācija, izglītībai atvēlēto finanšu resursu apmērs variē, un infrastruktūras projektu dēļ dažu pašvaldību budžetos tas ir būtiski augstāks nekā sociālai aizsardzībai plānotais un izlietotais. Izglītības jomas budžetu apjomu paaugstina pašvaldību izdevumi brīvpusdienām tām klašu grupām, kuras nesasniedz valsts mērķdotācijas (sākot no 5. klases uz augšu), lai gan intervijās pašvaldību vadītāji mēdz pieminēt šo atbalstu arī saistībā ar sociālo aizsardzību. Piemēram, Ādažu novadā būtiska budžeta daļa 2016. gadā ir izlietota izglītības infrastruktūras projektiem, tādējādi izglītības jomas budžets ir aptuveni septiņas reizes lielāks nekā sociālās aizsardzības budžets¹. Ķeguma novadā 2017. gadā izglītības jomai plānots izlietot 27% no budžeta, kas ir trīs reizes vairāk nekā sociālajai aizsardzībai plānotais apjoms, taču būtisku izglītības jomas budžeta daļu veido valsts mērķdotācijas pedagogu atalgojumam². Līdzīga izglītības un sociālās jomas budžeta attiecību proporcija 2016. gadā ir vērojama Liepājas pilsētā³.

Pašvaldību vadītāji pauž arī viedokli, ka sociālā dienesta resursi nav pietiekami, lai nodrošinātu visas iedzīvotāju vajadzības pēc būtības. Ar esošajiem finanšu resursiem iespējams īstenot tikai minimālo funkciju apjomu, ko nosaka attiecīgie normatīvie akti, nedomājot par jebkādam attīstības iespējām:

Pietiekams nav nekas, ja ir runa par resursiem. Tā ir pietiekama tikai, lai izpildītu noteikto. Ja noteikto paplašina, tad resursi kļūst nepietiekami. (vidējs novads)

¹ http://www.adazi.lv/wp-content/uploads/2016/08/%C4%80da%C5%BEu-novada-domes-publiskais-p%C4%81rskats_2016.pdf (skatīts 29.08.2017.)

² http://www.kegumanovads.lv/files/2017/saistosie_noteikumi/Pask_budz_2017.pdf (skat. 29.08.2017.)

³ http://www.liepaja.lv/upload/publiskais_parskats/liepajas_pilsetas_pasvaldibas_2016_gada_publiskais_parskats.pdf (skat. 29.08.2017.)

Viens no pašvaldību vadītājiem, vērtējot kopējos sociālajam dienestam pieejamos resursus, raksturoja arī plašāka mēroga problēmu, kas attiecas uz nepietiekamu finanšu resursu pieejamību pašvaldībām, kurās ir mazs iedzīvotāju skaits un blīvums:

No tādiem resursu viedokļiem esam darījuši visu, ko varam, lai būtu vislabāk, kā vien ir iespējams. [...] visa nostāja ir no lielo pilsētu viedokļa. Ja mēs skatītos tikai no Rīgas pozīcijām, tad likumdošanā viss ir pareizi un labi veidots, bet daudz kur netiek saprasta tā lieta, ka Latvija nav tikai Rīga. Arī ar sociālo darbu ir tieši tas pats. [...] Ir jāsaprot, ka vietās, kur apdzīvotība ir mazāka, ir vajadzīgi lielāki resursi, lai to nodrošinātu. Diemžēl šobrīd tas vairāk ir politiski, tas visur kaut kā tiek pasniegts mērot izdevumus uz vienu cilvēku, bet viņi nevar būt vienādi pilsētā un tur, kur ir mazs iedzīvotāju blīvums. Tur viņi noteikti būs dārgāki. Te arī parādās tās problēmas. Mēs veicam visas pašvaldības funkcijas, cik vien labi varam. Taupām visur, meklējam iespējas racionālāk organizēt savus darbus. Daudzi darbinieki veic ne tikai vienu darbu, bet apvieno darbus un dara tos darbus, kas nav ne viņu pienākumos, ne amata aprakstos. (mazs novads)

Turpinājumā ir aplūkotas pašvaldību vadītāju sniegtās atbildes uz jautājumu par to, kādā veidā pašvaldība atbalsta sociālo dienestu un tā darbību. Tas netieši parāda pašvaldību vadītāju izpratni par sociālā dienesta darbu un tam nepieciešamajiem resursiem, attieksmi pret sociālo dienestu un tā pozicionējumu kopējā pašvaldības institucionālajā struktūrā. Jāuzsver, ka domju vadītāju raksturotie atbalsta veidi pamatā attiecas uz sociālā dienesta darba pamatdarbības nodrošinājumu, nevis kādiem papildu atbalsta veidiem.

Pirmkārt, pašvaldību vadītāji raksturoja dažādus finansiālā atbalsta veidus sociālā dienesta darbiniekiem: algu paaugstināšana, piemaksas pie atvaļinājuma naudas vai piemaksas pie algas kalendārā gada beigās, mērķētas piemaksas veselības aprūpei, veselības apdrošināšana. Kā atbalsts tiek uzskatītas arī sociālās garantijas darbiniekiem.

2017. gadā mēs arī sociālajiem darbiniekiem paaugstinājām algas. Visiem nepaaugstināja, bet tieši sociālajiem darbiniekiem mēs paaugstinājām algas. [...] Tāpēc, ka tā slodze ir liela. Lai būtu speciālisti, lai nemeklētu darbu kaut kur citur. (vidējs novads)

[...] mums ir reizēm kādas citas piemaksas, pie atvaļinājuma naudas kāda piemaksa veselības uzlabošanai. Šādi bonusu nāk klāt. (vidējs novads)

Otrkārt, domju vadītāji kā atbalstu raksturoja dažādus sociālā dienesta pamata funkciju veikšanai nepieciešamos resursus, kas tiek atvēlēti sociālajam dienestam, piemēram, transports nokļūšanai pie klientiem vai klientu pārvadāšanai, darba vietu labiekārtošana (sociālā dienesta telpu remonts). Pašvaldību vadītāju vērtējumā tas, ka tiek atzītas sociālā dienesta prasības attiecībā uz sociālajam darbam nepieciešamajiem finanšu resursiem, arī ir veids, kā pašvaldība izrāda savu atbalstu. Tāpat kā atbalsts tiek vērtēts tas, ka tiek veikta kopīga un savstarpēji saskaņota darba uzdevumu plānošana, nepieciešamo pašvaldības saistošo dokumentu sagatavošana attiecībā uz kādu jaunu sociālās palīdzības vai sociālā pakalpojuma veidu. Raksturīgi, ka šāda pašvaldības sniegtā atbalsta interpretācija vairāk ir raksturīga tieši vidēja izmēra novadiem.

[...] pirmais jau bija transports, ko mēs uzreiz [izdarījām] – nopirkām jaunu transportu, iedevām. Saremontējām šīs telpas, lai būtu atsevišķi kabineti katram. (vidējs novads)

[...] ir nodrošināts sociālais dienests gan ar darbiniekiem, gan ar finanšu resursiem, gan arī ar visām iespējām, kādas vien ir. (vidējs novads)

Transports, viena no būtiskākajām lietām, kas viņiem ikdienā ir vajadzīga, klientu apmeklējumiem. Sakari, programmatūras [...]. (vidējs novads)

Pirmkārt, caur budžetu un arī caur štatiem, teiksim, tām darba slodzēm, vietām. Tas tiek saskaņots, tas tiek izrunāts, un panākta ir vienošanās, un viss notiek. Arī transports, ir piekļuve. [...] sociālā nozare, viņa kļūst ar vien svarīgāka un resursu ietilpīgāka. (vidējs novads)

Izskata sūdzības, uzklausa ierosinājumus, priekšlikumus no paša sociālā dienesta. Biežākais sadarbības veids ar sociālo dienestu mums ir par viņu ierosinājumiem darīt šo, mainīt to, ieviest kādu papildu pabalstu u.tml. Kopīgi spriežam, cik kas maksā, un kādā veidā to ieviest. Ja ir jāsaņem saistošie noteikumi, tad viņi iesniedz būtību, mēs gatavojam lēmumprojektu. (vidējs novads)

[...] pie budžeta stādīšanas, man lūdzu skaitļus – tev ir tādi paredzēti, pasaki, lūdzu, summu, kāda tev ir vajadzīga. Par to pat neiet runa. Teiksim, telpas – viss ir. Transports – viss ir. (mazs novads)

Treškārt, kā atbalstu sociālajam dienestam pašvaldību vadītāji traktē sniegto iespēju apmeklēt dažādas apmācības, seminārus un supervīzijas, doties pieredzes apmaiņas braucienos. Arī šajos gadījumos runa ir par finansiālu atbalstu. Taču netiek uzsvērts, ka tās būtu kādas papildu apmācības tām, kuras ir noteiktas kā obligāta prasība normatīvajos aktos:

Ir finansiālais atbalsts. Mēs jau vienmēr ejam pretī ar kaut kādu jautājumu risināšanu, ko viņi iesniedz. Ir lietas, kas ir saistītas ar darbinieku apmācību. Vienmēr cenšamies dot palīdzību, ja ir vajadzība doties uz kaut kādiem kursiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Tad es arī ļoti atbalstu apmācības, seminārus un supervīzijas, kas ir nepieciešamas sociālajiem darbiniekiem, jo ir jādomā arī par savu neizdegšanu un šo psiholoģisko higiēnu, jo strādāt ar otra cilvēka nelaimēm, negācijām - tas jau mūs katru ļoti iztukšo. (mazs novads)

[...] apmācības tiek apmaksātas. Varēja apmācības būt lētākas, bet likums nosaka, mēs neatsakām. Šāda iespēja ir garantēta. (vidējs novads)

Ja kaut kur brauc ar profesionāliem pasākumiem, arī atbalstām, ja varam atmaksājam. (vidējs novads)

Reizi gadā sociālo darbinieku dienā visiem sociālajiem darbiniekiem tiek rīkots pieredzes brauciens, kas ir apvienojumā ar tādu brīvā laika un labsajūtas tūri. Tā ir viņu pašu izvēlēta vieta, notikums. (liels novads)

Ceturtkārt, atsevišķi mazo novadu pašvaldību vadītāji norādīja, ka, atbalstot sociālā dienesta darbu, iesaistās arī sarežģītu jautājumu risināšanā, nepieciešamības gadījumā piesaistot arī sadarbības partnerus:

Ir šīs kopējās sanāksmes, kur ir gan sadarbības partneri, gan arī atsevišķi mēs tiekamies, kur var šīs problēmas izrisināt, kur var aprunāties, un kādreiz arī varbūt kādai problēmai rodam risinājumu. Nu, ne tikai sanāksmēs, jo mums ir laba sadarbība ar dienestu kā tādu un vadītāju. (mazs novads)

Atsevišķi ir jānodala emocionālais atbalsts, par kuru intervijās minēja vairāki domju vadītāji. Viņi norādīja, ka līdzās finansiālajam atbalstam sociālā dienesta vadītāji un darbinieki tiek atbalstīti arī morāli un emocionāli, viņiem tiek izteikta atzinība par viņu darbu.

Manuprāt, ka domes priekšsēdētāja vienmēr arī bijusi atvērta kaut kādu grūtu situāciju, kad vajadzīgs arī emocionāls atbalsts, risināšanā. (liels novads)

Atbalstīt reizēm vajag ar padomu, kā es domāju, kā varbūt pazīstami man cilvēki, jo es te jau visu laiku dzīvoju. Kā arī metodes, kā tam cilvēkam pieiet vai kā viņu nomierināt, vai kā viņu sabārt, vai kā viņam kaut ko pateikt. (mazs novads)

Kopumā secināms, ka saskaņā ar domju vadītāju atklāto pieredzi un izpratni par to, ko nozīmē pašvaldības atbalsts sociālajiem dienestiem, pašvaldības atbalsts sociālo dienestu darbībai izpaužas kā nepieciešamo personāla, finanšu un infrastruktūras resursu nodrošinājums sociālo dienestu pamatdarbībai. Pēc būtības tas nozīmē, ka atbalsts izpaužas kā normatīvajos aktos sociālajam dienestam noteikto funkciju un pienākumu izpildes nodrošinājums. Šāds secinājums sasaucas ar sociālo dienestu vadītāju viedokļu izpētes rezultātiem, saskaņā ar kuriem sociālajiem dienestiem sniegtais pašvaldības atbalsts attiecas tikai uz sociālo dienestu pamatdarbības nodrošināšanu minimālā apmērā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

Personāla resursi

Šajā sadaļā ir apkopoti un analizēti pašvaldību vadītāju vērtējumi par to, vai, viņuprāt, sociālajam dienestam ir pietiekams darbinieku skaits, lai veiktu savas funkcijas. Šajā kontekstā ir iztirzāti arī domju vadītāju viedokļi un pamatojums tam, kādos gadījumos personāla resursi ir pietiekami, kādos – nepietiekami, kāda būtu nepieciešamā rīcība, kādas ir nozīmīgākās cilvēkresursu nodrošināšanas problēmas.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits, proti, ka pašvaldībā jābūt vismaz vienam sociālā darba speciālistam uz katriem 1000 iedzīvotājiem, pašvaldību vadītāju vērtējumā kopumā tiek ievērots. Šāds viedoklis lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas rezultātiem, saskaņā ar kuriem aptuveni divās trešdaļās sociālo dienestu likumā noteiktā norma tiek ievērota pilnībā vai gandrīz pilnībā (1:1001-1200). Intervijās iegūtā pieredze rāda, ka daļā pašvaldību sociālā darba speciālistu skaits ir nepietiekams. Iemesli ir dažādi: finanšu resursu ierobežojumi sociālo darbinieku algām, augstas kvalifikācijas prasības, konkrētu speciālistu, kā arī noteiktu papildu zināšanu trūkums.

Ir skaidrs, ka viņi grib palielināt štatus. Viņš balstās uz Labklājības ministrijas kādreizējo pārbaudi un ieteikumu, ka uz cik tur cilvēkiem ir jābūt vienam sociālajam darbiniekam. Mēs jau cenšamies pie tā pietuvoties, jo to vajadzību rodas arvien vairāk. [...] Sociālajā dienestā Jums pateiks, cik darbinieku pietrūkst, bet mēs tā brīvi neatļaujamies papildus štata vietas radīt, jo finansiālās iespējas ir tādas. (republikas nozīmes pilsēta)

Ar cilvēku resursiem šobrīd ir problēma ar profesionāliem darbiniekiem, kuri ir profesionāli apmācīti sociālajā jomā, tieši sociālie darbinieki, viņu trūkums un valodu zināšanu trūkums. Tā ir lielākā problēma. [...] Tā ir varbūt problēma, kas varbūt eksistē un uzreiz mums pārmeta, samaksājiet 1000 eiro algu un tad atradīsiet profesionālu. Varētu būt, bet ir arī noteiktā vidējā alga sociālajā dienestā, kas ir [...] ir ap 600 eiro, līdz 600 eiro. (republikas nozīmes pilsēta)

Komentējot sociālo darbinieku skaita atbilstību likumā noteiktajai prasībai, pašvaldību vadītāji aktualizēja darbinieku piesaistīšanas problēmu. Viņi norādīja, ka pats galvenais ir noturēt darbā esošos darbiniekus, jo atrast jaunus darbiniekus sagādā lielas grūtības. To pamatā ir gan augstās kvalifikācijas prasības, gan sociālā darba specifika – psihoemocionāli grūts darbs, gan atalgojuma līmenis:

Šobrīd, es uzskatu, ka tie ir pietiekami. Ik pa brīdim ir gan problēmas atrast darbiniekus divu iemeslu dēļ – pirmkārt, stingro kvalifikācijas prasību dēļ, ņemot vērā mūsu pašvaldības iedzīvotāju skaitu, šādu cilvēku nav daudz; otrkārt, algu līmenis pašvaldībā ir zemāks, nekā blakus pašvaldībās. (vidējs novads)

Uz robežas varētu būt, jo ir prasības pēc sociālās aprūpes cilvēkiem ar izglītību. Mums šo iestāžu kļūst vairāk, bet darbspējīgie cilvēki cik ir, tik ir. Grūti atrast cilvēkus ar speciālu izglītību. (liels novads)

Ir problēma ar sociālo darbinieku kadriem, jo tur var strādāt tikai cilvēki ar izglītību. [...] Algas nav tās lielākās, un gribētos lielākas, bet nav arī sliktas. Ir nodrošināta darba vieta, transports, visas sociālās garantijas un bonusi, bet ik pa laikam ir kadru trūkums. (liels novads)

Strādāt ar klientiem ir smags darbs, censties izdzīvot katra klienta dzīvi un uzklausi, protams, ne katrs uz to ir spējīgs. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālo darbinieku trūkuma problēma mazāk satrauc atsevišķu republikas nozīmes pilsētu pašvaldību vadītājus, kuru pārstāvētajās pilsētās bija/ir izvietotas augstskolas, kuras sagatavo sociālā darba speciālistus. Līdz ar to līdz šim neesot bijušas novērotas kadru komplektēšanas grūtības. Vienlaikus tika paustas arī bažas, ka sociālā darbinieka profesijas prestižs krītas un samazinās to jauniešu skaits, kuri izvēlas studēt sociālo darbu:

Par cilvēkresursiem – šobrīd nejutām kvalificētu kadru trūkumu, jo kopš 2009. gada un agrāk [pilsētā] daudzi ieguva sociālā darbinieka kvalifikāciju vai ko tamlīdzīgu. Pēdējā laikā nedaudz satrauc tas, ka vairs tādā apjomā kā agrāk šo profesiju neapgūst. Tas varētu būt nākotnē drauds. (republikas nozīmes pilsēta)

Daži pašvaldību vadītāji gan atzina, ka nezinot, vai likumā noteiktā prasība par minimālo sociālo darbinieku skaitu tiek ievērota, taču viņi paļaujas uz sociālo dienestu vadītāju atbildību un kompetenci šajā jomā. Turklāt no iedzīvotāju un sociālā dienesta puses sūdzību šajā sakarā neesot, līdz ar to varot pieņemt, ka viss ir kārtībā:

Ceru, ka kapacitāte ir pietiekama. Ja nebūtu, visticamāk, ka būtu nākuši ar jautājumiem, ka tas būtu jāpalielina, bet šobrīd šāda indikācija nav. Neesmu dzirdējusi arī, ka dienests būtu aizvērts, vai kāds nebūtu uzklāusīts, vai kādam nebūtu palīdzēts. (republikas nozīmes pilsēta)

Pamatojot savu vērtējumu par darbinieku skaitu, vairāki pašvaldību vadītāji pauda viedokli, ka sociālo darbinieku skaits ir pietiekams sociālās palīdzības funkcijas nodrošināšanai, kura parasti tiek noteikta par prioritāti, taču esošajiem speciālistiem nepietiek laika sociālo pakalpojumu sniegšanai – apsekojumu veikšanai, konsultācijām, tiešajam kontaktam un darbam ar klientiem. Nepietiekams ir arī dažādu speciālistu skaits. Visbiežāk domju vadītāji sūdzējās par psihologu trūkumu:

Ja runa ir par tiem darbiniekiem, kas veic juridisko pusi un izvērtējumu uz vietas, tad viss ir kārtībā, bet, ja par iespējām doties pie cilvēkiem viņu dzīvesvietās vai ja organizējam nometnes bērniem no ģimenēm ar grūtībām, tad par maz. (vidējs novads)

Varbūt, ka vajag vairāk, bet ņemot vērā, ka mums ir 8000, un kritērijs ir uz 1000 [iedzīvotājiem] viens [darbinieks], tad ir pietiekoši. Vajadzētu kādu speciālistu, bet tieši sociālie darbinieki, kas strādā ar iedzīvotājiem pagastos, ir pietiekoši. Sociālajā dienestā ir psihologs, tur vajadzētu kādu speciālistu klāt, un speciālistu, kurš strādā ar ģimenēm. (vidējs novads)

[...] mums ir problēmas ar speciālistiem, piemēram, psihologi, kuru trūkst. Izglītība ir laba, bet viņu nav. Šobrīd arī mums ir izsludināta psihologa vakance, bet nav speciālistu. (liels novads)

Kā atzina domju vadītāji, vērtējot sociālo darbinieku skaita atbilstību likumā noteiktajai normai un to, vai tas ir pietiekami, ir jāņem vērā vairāki būtiski faktori. Pirmkārt, tā ir neatbilstība starp konkrētajā teritorijā deklarēto iedzīvotāju skaitu un faktisko iedzīvotāju skaitu, kas parasti ir mazāks nekā oficiāli reģistrētais. Tas nozīmē, ka arī tajos gadījumos, kad formāli sociālo darbinieku skaits neatbilst prasībai 1 pret 1000, faktiski tas tiek ievērots, taču šāds vērtējums ir balstīts uz aplēsēm, nevis objektīviem datiem. Otrkārt, ir jāņem vērā atšķirīgais iedzīvotāju blīvums pilsētās un lauku teritorijās. No vienas puses, atsevišķās intervijās izskanēja, ka pietrūkst sociālie darbinieki tieši pilsētās, kur ir lielāks iedzīvotāju skaits. No otras puses, sarežģīta dažkārt veidojas situācija lauku apvidos, jo, kaut arī iedzīvotāju ir mazāk, to apkalpošanu apgrūtina augstā iedzīvotāju izkliede, kas

nozīmē, ka pēc būtības ir nepieciešams pat lielāks darbinieku skaits nekā likumā noteiktā proporcija. Vēl citos gadījumos tieši otrādi – darbinieku skaits būtu pietiekams, ja ņem vērā iedzīvotāju vajadzības, bet, raugoties no likuma normas perspektīvas, tas nebūtu pietiekams, tāpēc pašvaldība it kā algo lieku cilvēku:

Cilvēkresursi ir vairāk vai mazāk kārtībā.[..] Pilsētās iedzīvotāji dzīvo kompaktāk, laukos teritorijas ir lielas, apdzīvotība ir maza. Mums ir 1 pret 1000. Pēc sarakstiem mums ir 6000 iedzīvotāju, reāli ir par kādiem 500 mazāk, jo ne visi ir juridiski sakārtojuši deklarāciju. (vidējs novads)

Ja paskatās teorētiski, tad pilsētā pietrūkst sociālo darbinieku, varēja būt vairāk. (liels novads)

Problēma ir tā, ka novadā tā specifika ir savādāka. Ja ir lielpilsēta, kur vienā kvartālā dzīvo 1000 iedzīvotāju, tad tur var turēt vienu darbinieku darbam ar bērniem, ar pensionāriem vai cilvēkiem ar invaliditāti. Mums šie 1000 cilvēki ir izkaisīti lielā teritorijā. Mums tāpat tas viss ir jānodrošina. Es negribu, lai viss pagriežas tajā virzienā, ka mazā novadā neko nevar darīt. Tam nav nekāda sakara ar novadu. Mēs varam pievienoties Rīgai, vienalga kam, tas aprūpes cilvēks būs vajadzīgs šeit uz vietas. (mazs novads)

[..] ievērojam likumus, [..] ka ir vajadzīgs [viens darbinieks] uz 1000 deklarētajiem iedzīvotājiem. Tātad mums ir divi sociālie darbinieki – dienesta vadītājs un sociālā darba organizators. Tā kā es uzskatu, ka mums ir ļoti pietiekoši. Lai gan, gan deputāti, gan reizēm iedzīvotāji uzsver to, ka mums ir par daudz. [..] ja es samazinātu vienu sociālo darbinieku, tad varētu rasties zināmas problēmas ar ministrijas ierēdņiem, kuri uzskata, ka vajadzīgs uz deklarētajiem cilvēkiem. Bet, kā mēs zinām, deklarētie cilvēki ne jau visi dzīvo te novadā. (mazs novads)

Pēdējā citātā ir vēršama uzmanība uz to, kā pašvaldības vadītājs interpretē normatīvo aktu prasību ievērošanu. Konkrētajā gadījumā domes vadītājs uzsver, ka pašvaldībā tiek ievērota Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteiktais minimālais sociālā darba speciālistu skaits (1:1000), vienlaikus viņš norāda, ka sociālajā dienestā strādā divi darbinieki. Tas nozīmē, ka netiek ievērota Ministru kabineta noteikumu nr. 291 7. punkta⁴ prasība, kas nosaka, ka „sociālajā dienestā ar klientiem strādā ne mazāk kā trīs sociālā darba speciālisti – sociālais darbinieks darbam ar ģimenēm un bērniem, sociālais darbinieks darbam ar pilngadīgām personām un sociālās palīdzības organizators.” Tā kā intervijā šādos gadījumos domju vadītāji netika konfrontēti ar jautājumu, kāpēc veidojas tāda situācija, ka tiek ievērota viena, bet netiek ievērota cita normatīvā prasība, var izvirzīt tikai pieņēmumu, ka, iespējams, par svarīgāku pašvaldību vadītāji šādos gadījumos uzskata likuma, nevis Ministru kabineta noteikumu normu.

Trešais faktors ir sociālā dienesta darba organizācija. Atsevišķi pašvaldību vadītāji skaidroja, ka ne visus pašvaldības pienākumos noteiktos sociālos pakalpojumus sniedz sociālais dienests, nodarbinot savus darbiniekus. Daļu pakalpojumus sniedz nevalstiskās organizācijas, līdz ar to samazinās sociālo darbinieku slodze un nepieciešamais skaits. Tāpēc galvenajam sociālo darbinieku skaita pietiekamības kritērijam pēc zemāk citētā pašvaldības vadītāja viedokļa ir jābūt tam, vai tiek nodrošināti iedzīvotājiem nepieciešamie pakalpojumi:

Mums visu laiku ir jācīnās ar likumdošanu, kur ir noteikts, ka uz 1000 iedzīvotājiem vajadzīgs 1 sociālais darbinieks. Es to neatbalstu. Galvenais ir, kā organizē darbu. Viena veida sociālās funkcijas tiek nodotas sabiedriskajām organizācijām. Mums ir mājas aprūpes, samarieši, jauniešu centrs [..], SOS ciemats un ģimeņu konsultēšana. Ir jāvērtē, kā tiek sniegts pakalpojums, nevis 25 cilvēki sēž domē un urbina degunu. Galvenais, vai pakalpojums tiek nodrošināts vai netiek. Protams, no valsts

⁴ Pētījuma lauka darba īstenošanas laikā (2017. gada februāris – maijs) spēkā esošais regulējums šajā jautājumā bija 2003.gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”. Sākot ar 2017.gada 1.jūliju šos jautājumus regulē Ministru kabineta noteikumi Nr. 338 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”, kuros ietverta identiska prasība (13. punkts).

viedokļa - ir 25 vai nav 25 - sodam! Nav neviens gatavs atbraukt un izvērtēt, vai pakalpojums tiek nodrošināts vai nē. (republikas nozīmes pilsēta)

Novadiem, kuriem ir lauku teritorijas un sociālais darbs ir jānodrošina ne tikai pilsētā, bet arī pagastos, kā uzsvēra viens no šāda novada vadītājiem, esot ļoti svarīgi saglabāt pagastu principu, tādējādi kavējot pilnīgu lauku iztukšošanu. Vienlaikus tas nozīmē, ka lauku apvidos, nodrošinot katrā pagastā sociālā darbinieka vietu, sanāk nodarbināt lielāku sociālo darbinieku skaitu kopumā, nekā 1 pret 1000. Lai arī likums to neliedz, pašvaldībai trūkst šādai pieejai nepieciešamo finanšu resursu:

[..] pēc tās mūsu struktūras, kur tiek nodrošināts, atsevišķs sociālais darbinieks katrā teritoriālā struktūrvienībā, tas ir izpildīts. Un tas pārsegums ir, tukšumu nav nekur. Nezinu, vai tur palielināt vajag? Pamatā, tādas es arī nejūtu kaut kādas sūdzības, neapmierinātību no iedzīvotāju puses. (vidējs novads)

Šobrīd ir uz 1000 iedzīvotājiem viens. [..] Ir pagasti, kur tas darbojas, ir, kur vajag vairāk, mazāk. Tāds ir vispārējais kritērijs. Kādreiz atsauksmēs dzirdu, ka darbinieki zina šo kritēriju, vērsas pie priekšnieka, lai piemaksā, ja ir vairāk. [..] mums ir pagasts, kur ir reāli 400 iedzīvotāju un ir pagasts, kur ir 1500 iedzīvotāju. [..] Es pastāvu uz to, ka ir jāsaglabā pagastu princips. Nedrīkst to iznīcināt, jo tad mēs laukus uztaisām pilnīgi tukšus. [..] Ir tā, ka kādam sociālajam darbiniekam ir savs pagasts un vēl daļa cita pagasta. Tas tā notiek. [..] Sociālā dienesta darbiniekam, tāpat kā pagasta vadītājam, būtu precīzi jāzina par katru pagasta cilvēku, par katras ģimenes likteni. Vai tas tā ir? Droši vien, ka ne visur. (liels novads)

Iepriekš minētie citāti rāda, ka vismaz daļa pašvaldību vadītāju, kuru novadi sastāv no dažāda blīvuma apdzīvotajām vietām, vēlas saglabāt pakalpojuma pieejamību pagastu līmenī. Lai gan pakalpojuma pieejamība tuvu iedzīvotāju dzīvesvietai ir būtisks aspekts, otrs būtiskais aspekts – pakalpojuma kvalitāte, kas bija 2009. gadā veiktās administratīvi teritoriālās reformas iecere – var netikt sasniegts pakalpojuma sniedzēja (atsevišķā pašvaldībā strādājošā sociālā darbinieka) kapacitātes trūkuma dēļ, kuru kā būtisku problēmu minēja vairāki sociālo dienestu vadītāji. Tādējādi, attiecībā uz sociālo dienestu darbību, iespējama situācija, ka daļā pašvaldību, kas apvieno vairāku pagastu teritorijas, administratīvi teritoriālās reformas mērķu sasniegšana var būt aizkavējusies, un nepieciešami ir papildu pasākumi profesionāla sociālā darba attīstībai.

Pašvaldību vadītāju vērtējums par sociālo dienestu personāla resursiem ir mazāk kritisks, kā tas ir sociālo dienestu vadītājiem, no kuriem, saskaņā ar šajā pētījumā veiktās kvantitatīvās aptaujas datiem, mazāk nekā puse jeb 41% uzskata, ka personāla resursi ir pietiekami. Domju vadītāju vērtējumā tas, vai sociālo darbinieku skaits ir vai nav pietiekams, ir atkarīgs no dažādiem apstākļiem: iedzīvotāju skaita, vajadzībām, izklīdes, citu speciālistu (piemēram, psihologu) pakalpojumu pieejamības, iespējām daļu funkciju vai pakalpojumu deleģēt nevalstiskajam sektoram. Pašvaldību vadītāju sniegtā argumentācija par faktoriem, kas nosaka sociālā darba speciālistu skaita atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, vedina izvirzīt secinājumu par nepieciešamību pārskatīt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita normu un tās noteikšanas kritērijus.

Infrastruktūras resursi

Šajā sadaļā ir aplūkoti pašvaldības vadītāju vērtējumi par sociālajiem dienestiem pieejamajiem infrastruktūras resursiem, līdz šim veiktajiem un nākotnē plānotajiem vai vēlamiem infrastruktūras uzlabojumiem.

Sociālo dienestu infrastruktūras resursu vērtējums ir atšķirīgs. Vispirms ir apkopoti pašvaldību vadītāju viedokļi par sociālā dienesta telpām un to atbilstību veicamajam darbam. Daļa interviju dalībnieku atzina, ka tā ir viena no šī brīža lielākajām problēmām, ka sociālais dienests strādā tam nepiemērotās telpās, ar to saprotot gan vairāku darbinieku atrašanos vienā kabinetā, kurā tiek pieņemti arī klienti, lai pārrunātu savas problēmas, gan ēkas tehnisko stāvokli:

[..] viņi šobrīd ir pieci, seši cilvēki. Viņi ir iespiesti piecos kabinetos, un tur fantazēt par kaut kādu pakalpojumu sniegšanu tādā fiziskā veidā nav iespējams, jo tur nav vietas, telpas. (liels novads)

[..] krīzes laiks mums lika atteikties no vienas mājas, tāpēc tagad viss ir vienā mājā. Apzinās, ka ir par šauru, un šo problēmu tuvāko trīs četru gadu laikā mēs risināsim. Doma ir atsevišķi vienu tādu centru uztaisīt, jo saprotot, ka no konfidencialitātes viedokļa, ir klienti, kas nav gatavi atnākt tieši uz domi. Tur būtu atsevišķi telpas, kur ir psihologs, kur var iet parunāties, ja ir atsevišķa individuāla problēma. Situācija ir jāuzlabo, un to mēs arī darīsim. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] šogad lielākais [ieguldījums] ir saistībā ar sociālo dienestu, tūlīt tiks slēgts līgums, un sociālā dienesta ēkā veiksīm energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus, sociālais dienests uz laiku atradīsies citās telpās, jo viņi arī ir piemērotās telpās – bijušajā bērnudārzā. Tur tiks mainīts jumts, siltināts, būs nopietni uzlabojumi. (liels novads)

Savukārt citos gadījumos sociālā dienesta telpu jautājums ir salīdzinoši nesen atrisināts un tiek vērtēts kā viens no būtiskākajiem infrastruktūras uzlabojumiem:

[..] bijām spiesti to darīt [mainīt telpas sociālajam dienestam]. Jo nav normāli, ka sociālie darbinieki, kas sēž vienā kabinetā trīs vai četri, pieņem cilvēkus. Tad viens dara, otrs klausās. [..] mums [..] bija telpas, izremontējām, katram sociālajam darbiniekam savs kabinets. [..] plus vēl nopirkām mašīnu, ar ko sniedz pakalpojumus arī tiem, kam jātiek ir uz Rīgu pie dakteriem. (vidējs novads)

[..] telpas ir pietiekamas. [..] ir prasība, ka tomēr jābūt atsevišķām telpām, tad tagad ir pārceļta uz pagasta pārvaldi, kur telpu ir pietiekoši. [..] darbiniekiem tur telpas ir pietiekoši, tur var sarunāties un būt. Pieejamība ir tādā ziņā normāla. (mazs novads)

Atsevišķās pašvaldībās tiek plānota plašāka sociālā dienesta telpu rekonstrukcija, veidojot sociālās palīdzības, izglītības, kultūras un sociālo pakalpojumu centrus, kuros zem viena jumta strādātu gan sociālais dienests, gan citas ar sociālo jomu saistītas kā pašvaldības institūcijas, tā nevalstiskās organizācijas:

Man ir priekšroka sociālajam dienestam, un tā man ir tāda pakalpojumu māja, kur ir jauniešu centrs, kur ir invalīdi, kur ir sociālie klienti. Ja vēl var iespiest policiju, tad es ieliktu valsts un pašvaldības policiju vienā telpā, jo tur arī problēma. [..] Es gribu viņus apsēdināt vienuviet. Labi, tur var būt dažādas ieejas, lai neved pa fasādes durvīm vienu ar izlauztām rokām, piedzērušos. Principā tajā mājā varētu sakoncentrēt visus šos pakalpojumus. Plus tur ir integrēti jaunieši, seniori, invalīdi, un var veidot platformu, kurā viņi mijiedarbojas, komunicē. Kaut kādi kopīgi projektiņi, zālīte. Tā ir tā vīzija. [..] man izmaksas budžetā būtiski pieaug, jo tās ir telpas, tie ir darbinieki, tie ir kaut kādi pakalpojumi, kas maksās, bet tad veidojas [ar resursiem nodrošināts centrs]. Šobrīd viņi ir iespiesti. Pat, ja viņi grib darīt, viņi nevar izdarīt. Viņi netaisīs uz ofisa galda apmācības. (liels novads)

Ir nepieciešami aptuveni 400 kvadrātmetri, lai visas sociālā dienesta vajadzības apmierinātu. Ir doma nodrošināt telpas sociālajām biedrībām, un esam runājuši ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, lai izveidotu sociālo pakalpojumu ēku. Agrāk cilvēki nebija sadalīti, bet tagad esam sadalījuši nodaļas, kas ir ģimenes atbalsta nodaļa un sociālā palīdzība. Vieni, kas strādā ar cēloņiem, un otri, kas strādā ar sekām. (republikas nozīmes pilsēta)

Raksturojot kopējos sociālās jomas infrastruktūras resursus, pašvaldību vadītāji strukturēja tos atbilstoši dažādām mērķa grupām un pakalpojumiem. Vairāki infrastruktūras objekti nav sociālā

dienesta pārvaldībā, bet vienlaikus tiek attiecināti uz sociālo jomu, jo līdztekus citām pilda arī sociālā darba funkcijas. Kā piemērus var minēt dienas centrus, pansionātus, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centrus, krīzes centrus:

[..] mums ir pansionāts, nav pa tiešo pakļauts sociālajam dienestam, strādā kā aģentūra ar savu vadītāju, saviem darbiniekiem, bet mēģina šos jautājumus ar sociālo dienestu saskaņot. (vidējs novads)

Mums ir divi dienas centri, bet viņi nav sociālajam dienestam, kaut gan viņi pilda sociālā dienesta funkcijas, bet ne tikai, jo, piemēram, svaru zāle vai aerobika nav sociālā funkcija. Bet tur ir arī veļas mazgāšana un dušas, kas ir pieejamas. Administratīvi šie centri ir pie kultūras un sporta pārvaldes. [..] Vēl ir sociālās aprūpes centrs, bet arī tas nav pie sociālā dienesta. [..] Vēsturiski bija, bet nācām pie slēdziena, ka nav tāda vajadzība, jo ievietošana ir saistīta ar sociālo dienestu, bet administratīva pārraudzība tur nav vajadzīga. Tur ir arī īstermiņa pakalpojumi, un viss tiek nodrošināts sadarbības kārtībā. Turklāt ir problēmas, ko šis centrs risina, bet kas nav sociālā dienesta ikdienas jautājumi. (vidējs novads)

[..] it kā mums diezgan pietiekoša infrastruktūra. [..] krīzes centri ir izveidoti, un pārklājums pār novadu [..] ir. Un mēs arī valstij sniedzam pakalpojumu, mums ir pakalpojums ar garīga rakstura traucējumiem. (vidējs novads)

Lielākie pēdējo piecu gadu laikā pašvaldību veiktie ieguldījumi sociālās jomas infrastruktūrā ir saistīti ar sociālo mājokļu nodrošināšanu, ēku siltināšanu, sociālās aprūpes un rehabilitācijas pakalpojumiem nepieciešamās infrastruktūras pilnveidošanu, kā arī sociālo dzīvokļu un pansionātu ēku tehniskā stāvokļa uzlabošanu:

[..] mēs neesam sevišķi izgājuši uz tādiem lieliem ieguldījumiem infrastruktūrā. Mums ir tikai viena sociālā māja, kura ir izveidota pagājušā sasaukumā. Tā ir neliela sociālā māja krīzē nonākušiem cilvēkiem, kuriem tiešām nav kur dzīvot. (vidējs novads)

[..] novada veco ļaužu pansionātu [..], kuram pirms dažiem gadiem atvēra filiāli, un tur, jau veicot remontdarbus, domāja par to, lai tas ir mūsdienīgs. Tur ir pacēlājs, un arī domāts par to, lai mazāk cilvēku ir vienā istabīnā. Varbūt ne gluži piecos gados, bet lielākā laika posmā, bet visās sociālās aprūpes iestādēs tika veikti uzlabojumi, bērnu nama ēka tika siltināta, līdz ar to citi uzlabojumi arī veikti. (liels novads)

Arī modernais pansionāts, arī tas bija iedzīvotāju ierosināts – kad beidzot uztaisīs [..] mūsdienīgu pansionātu? [..] Pagājušo gadu tas bija lielākais [ieguldījums]. (liels novads)

Līdzīgi arī nākotnes ieguldījumi tuvāko piecu gadu laikā daudzos gadījumos tiek plānoti ar mērķi palielināt sociālo dzīvokļu skaitu, izveidot pašiem savu pansionātu, kurā izvietot savas pašvaldības seniorus, vientuļos iedzīvotājus. Šādi plāni ir gan lielām, gan mazām pašvaldībām. Viens no galvenajiem argumentiem par labu šādam solim ir tas, ka šāda veida ārpakalpojums pašvaldībai izmaksā dārgi. Ņemot vērā, ka līdz ar sabiedrības novecošanos pieprasījums pēc sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūciju pakalpojumiem arvien pieaug, vairākās pašvaldībās tiek plānota pansionātu izveidošana, izmantojot esošās ēkas un tās atbilstoši pielāgojot vai rekonstruējot. Otrs arguments par labu pansionātu un sociālo māju izveidei ir jaunu darba vietu radīšana pašvaldībā:

Varētu mēs sociālo māju netaisīt, bet sociālā dienesta vadītājs pagājušā gada nogalē saka, ka ir padsmits cilvēki rindā, kas gaida, turklāt divi jau ir nomiruši. Un rinda nebeidzas, bet pieaug. Un otra puse ir tāda, ka cilvēki dzird, kas notiek un cer. Mēs varētu likt cilvēkiem pašiem iet un meklēt, bet mums tad pat būtu lielākas naudas jāsamaksā par mūsu cilvēkiem, kas tad atrastos citos novados. (liels novads)

Par infrastruktūru runājot, mums varbūt pietrūkst vairāk tādu sociālo dzīvokļu, jo cilvēki, sevišķi vecumposms, kad ir, paliek bez darbspējām. (mazs novads)

Kas attiecas uz pansionātu, tad tāda polemika jau sen ir, kāpēc mums ir jāmaksā tik dārgas maksas, varbūt ir lietderīgāk pašiem kaut ko izveidot. Diemžēl ir tie nosacījumi par pansionātiem. Mēs esam parēķinājuši, ka tagad izveidojot sev šādu institūciju, mēs būsim lieli vinnētāji. [...] Vēl mēs gribētu radīt sociālās mājas, bet tas ir saistīts ar lieliem ieguldījumiem. (republikas nozīmes pilsēta)

[...] esam uzsākuši būvēt pansionātu. Vietējā, vienā skolā, kura kādreiz darbojās un nu mēs tur veicam rekonstrukciju. Tā, manuprāt, ir tāda ļoti tālredzīga lieta. (vidējs novads)

[...] runājot par veco ļaužu aprūpi, pansionātu, tad tas ir tikai plānos.[...] šobrīd domājam, ka tas būtu izdevīgāk. Šis pakalpojums paliek arvien dārgāks un ir nesamērīgs. Vientuļais pensionārs vai invalīds ir nopelnījis 160 – 260 eiro, bet pilsētas pakalpojums ir jau pāri 300 un līdz 500 eiro. Pensionārs nav spējīgs nomaksāt šo summu no savas naudas un, līdz ar to, mēs esam spiesti piemaksāt [...]. Tas liek domāt vai nebūtu izdevīgāk izveidot savu pansionātu un nodarbināt savus cilvēkus, radīt darba vietas. [...] vienā pagastā [ir] bērnodārzs, kurš ir slēgts. Šī ēka ir apdzīvotas vietas centrā, tur ir visas komunikācijas un pārbūvējot mēs varētu to izmantot. Mēs neesam par to, ka jābūvē kaut kas jauns. (vidējs novads)

Kā alternatīvu risinājumu pansionātu būvniecībai (kā jau iepriekš norādīts, pamatā tā notiek rekonstrējot jau pašvaldības īpašumā esošas ēkas), lai varētu nodrošināt atbilstošo iedzīvotāju grupu sociālo aprūpi un sociālo rehabilitāciju, viena no pašvaldībām (mazs novads) ir ieguldījusi resursus mobilās brigādes pakalpojuma attīstīšanā, uzsverot vairākus pozitīvus ieguvumus no šāda veida pieejas:

[...] mums ir ļoti labs modelis – mobilās aprūpes grupa tiem cilvēkiem, izvērtējot spējas un atbilstības līmeņus, kuriem sociālais dienests nosaka aprūpi mājās. Tā bija agrāk un tā ir lielākajā daļā Latvijas, ka aprūpēja kaimiņi vai tuvinieki, kam piemaksāja, bet pašvaldība tad nevar nodrošināt līdzvērtīgu aprūpi visiem. Būs tādi, kurus ļoti labi aprūpēs šis aprūpētājs, dažiem būs tādi, kas no veikala alkoholiskos dzērienus pienes. Mēs šo sistēmu esam mainījuši. Mums ir pašiem sava aprūpes brigāde, viņa ir mobila, viņiem ir transports. Šogad caur projektu mēs viņiem pārkam jaunu specializēto transportu. Sociālais dienests izvērtē vajadzības un atbilstoši grafikam brauc un sniedz šo aprūpi cilvēkiem. (mazs novads)

Vēl viens virziens, kurā ir nepieciešami un/vai tiek plānoti ieguldījumi infrastruktūrā, ir nepietiekamā dzīvojamā fonda problēmas risināšana. Ir pašvaldības, kuras iecerējušas veidot komunālā tipa dzīvokļus, lai samazinātu iedzīvotāju izmaksas par mājokli; ir pašvaldības, kuras plāno veikt remontdarbus pašvaldības dzīvokļos. Atsevišķos gadījumos dzīvojamā fonda stāvokļa uzlabošanas plāni ir saistīti ar deinstitucionalizācijas procesu:

[...] cenšamies kaut kādus līdzekļus drusku atlikt un mēģināt šos dzīvokļus remontēt. Mēģināt atrast to variantu, kā būtu labāk, lai mēs varētu pakāpeniski kaut kādus dzīvokļus remontēt. (vidējs novads)

[...] jāveido komunālā tipa dzīvokļi, kur pakalpojuma līmenis ir zemāks, piemēram, pašam jākurina. (vidējs novads)

[...] ir šādas tādas ieceres ar deinstitucionalizācijas projektu. Domājam par grupu dzīvokļiem. [...] Tāpat mums ir prasīts par komfortabliem senioru grupu dzīvokļiem tepat pilsētā, vecpilsētā, un tas ir iedzīvotāju ierosinājums. Pagaidām nav skaidrs, kur to varētu īstenot, bet ideja ļoti patīk. (liels novads)

Deinstitucionalizācija, kā viņa virzīsies. Mēs saprotam to uzstādījumu, saprotam pilnībā. [...] mēs esam gatavi īstenot, mums ir tāds liels un brīvs dzīvojamais fonds [...] divos ciematiņos. Mēs tur esam gatavi veidot visāda veida tos dzīvokļiņus, bet ar dažādām vajadzībām, lai varētu visu darīt. (vidējs novads)

Kopumā jāsecina, ka pašvaldību vadītāju vērtējumā sociālās jomas infrastruktūras stāvoklis tikai daļēji atbilst iedzīvotāju vajadzībām un sociālo dienestu pilnvērtīgai un kvalitatīvai uzdevumu izpildei. Šāds vērtējums lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju sniegtajam infrastruktūras resursu pieejamības novērtējumam – aptaujā tikai nedaudz vairāk nekā puse sociālo dienestu vadītāju (55%) novērtēja infrastruktūras resursus kā pietiekamus. Galvenie veiktie un reizē arī plānotie infrastruktūras uzlabojumi ir saistīti, pirmkārt, ar sociālo dienestu telpu paplašināšanu un vides pieejamības prasību izpildi, otrkārt, ar sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu infrastruktūras attīstīšanu pēc iespējas tuvāk mērķa grupu dzīvesvietai.

Finanšu resursi

Pašvaldību sociālo dienestu vajadzībām nepieciešamo finanšu resursu vērtējums ir balstīts uz šādiem tematiem: pirmkārt, finanšu resursu vispārējs novērtējums – pieejamība, nozīmīgākās izdevumu pozīcijas sociālajā jomā; otrkārt, pašvaldību vadītāju pašnovērtējums budžeta izlietojuma proporcijai starp sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem; treškārt, nākotnes prognozes par sociālās jomas budžeta izmaiņām.

Raugoties no pašvaldību kopējā budžeta sadalījuma, kā norādīja pašvaldību vadītāji, sociālajai jomai tiek atvēlēta salīdzinoši liela daļa. Ieskatam, iepazīstoties ar vairāku dažāda lieluma pašvaldību publiskoto informāciju par budžeta sadalījumu pa jomām, jāsecina, ka sociālajai aizsardzībai atvēlētais budžeta apjoms ir neviendabīgs. Piemēram, Ogres novadā 2017.gadā sociālajai aizsardzībai paredzēti 5,3% no kopējā budžeta⁵, Ķeguma novadā – 9%⁶, savukārt Liepājas pilsētā sociālās aizsardzības budžets 2016. gadā veidoja 9,98%⁷, bet Ilūkstes novada 2016. gada pašvaldības budžetā sociālajai aizsardzībai paredzēti bija 17,8% no kopējā budžeta⁸.

Sociālā palīdzība un norēķini par sociālo pakalpojumiem ir astoņi procenti. Izglītībai ir trīsdesmit deviņi. Sports, kultūra, reliģija kopā ir deviņi procenti no mūsu budžeta. [...] pēdējos budžeta grozījumos mēs mazliet paņēmām nost no sociālā dienesta, jo pabalstu sadaļā viņi nebija izpildīti. Pabalstu sadaļa pieprasa rezervi, jo ir grūti noprognozēt, cik tajā gadā viņu būs. (republikas nozīmes pilsēta)

Galvenās sociālā dienesta klientu mērķa grupas, kuras rada vislielāko slogu sociālās aizsardzības budžetam pašvaldību vadītāju skatījumā, ir maznodrošinātie un trūcīgie iedzīvotāji:

Novadā liels finansējums tiek atvēlēts sociālajai jomai.[...] Diemžēl arī mums ir klienti, kuri apmierināti ar to, ko piedāvā sociālā palīdzība, GMI pabalsti, cita veida pabalsti, paši palikuši pasīvi. [...] Statistika rāda, ka vidējais finansējums sociālajām vajadzībām, mēs esam drīzāk devīgi. (vidējs novads)

Lielākā sāpe ir tie maznodrošinātie [...] iedzīvotāji, kuri lūdz pabalstus. Lielākā budžeta summa uz to arī aiziet. Tai skaitā viņiem ir dzīvokļa pabalsts, kas kādreiz bija valsts noteiktais, gan garantētais iztikas minimums, tas paņem lielāko budžeta daļu, kas ir atvēlēta pabalstiem. (republikas nozīmes pilsēta)

⁵ http://www.ogresnovads.lv/lat/zinas_jaunumi/files/textdoc/Paskaidrojums%202017.gada%20bud%20C5%BEetam.pdf (skat. 13.07.2017.)

⁶ http://www.kegumanovads.lv/files/2017/saistosie_noteikumi/Pask_budz_2017.pdf (skat. 13.07.2017.)

⁷ http://www.liepaja.lv/upload/publiskais_parskats/liepajas_pilsetas_pasvaldibas_2016_gada_publiskais_parskats.pdf (skat. 13.07.2017.)

⁸ http://ilukste.lv/images/stories/Dokumenti_pdf/Sezu_protokoli/2017/Sede_7/publiskais_parskats_2016.pdf (skat. 13.07.2017.)

Vienā no intervijām pašvaldības vadītājs (mazs novads) norādīja, ka liela sociālās aizsardzības budžeta daļa tiek atvēlēta savstarpējiem norēķiniem ar citām pašvaldībām (visbiežāk intervijās tika minēti pansionātu un dienas centru pakalpojumi).

Kopējie finanšu resursi, pašvaldības budžetā atvēlētie līdzekļi sociālajai jomai, pētījuma dalībnieku vērtējumā ir pietiekami un tiek racionāli izmantoti. Salīdzinot pašvaldību vadītāju vērtējumu ar sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas datiem, var secināt, ka abu mērķa grupu viedokļi nav pretrunīgi. Finanšu resursi ir tā resursu grupa, kura visbiežāk tikusi novērtēta kā pietiekama (pozitīvos vērtējumus aptaujā sniedza 67% sociālo dienestu vadītāji). Pašvaldību vadītāji savu viedokli par to, ka finansējums sociālās aizsardzības jomai ir pietiekams, skaidroja ar to, ka budžeta plānošanā tiek iesaistīti paši sociālie dienesti, kuri veic finanšu plānošanu ciešā sadarbībā ar pašvaldības vadību. Tāpat atskaites rādītājs ir iepriekšējo gadu budžeti, pēc kuriem pašvaldības mēdz vadīties, plānojot pašreizējo budžetu. Vairākās intervijās tika pausts viedoklis, ka esošais finanšu resursu apjoms ir pietiekams, lai īstenotu likumā un pašvaldības saistošajos noteikumos definētos sociālā dienesta uzdevumus, taču ne vairāk – nav brīvu līdzekļu jaunu pakalpojumu attīstīšanai vai esošo pakalpojumu paplašināšanai. Savukārt gadījumos, kad kādam no palīdzības veidiem samazinās izlietojums, pāri palikušie līdzekļi tiek novirzīti citiem pabalstiem, nevis ieguldīti attīstībā.

Pašreiz mēs vairāk ejam intuitīvi. Mēs nevērtējam jauno budžetu, mēs skatāmies, kā pildās vecais. [..] skatoties, kā tad ir pagājušajā izpildīts, atrodam īsto brīdi un naudiņu iedodam vairāk jeb ņemam nost, ja nepildās. Līdz ar to ir viegli kontrolēt, jo redzam, kur kas samazinās un kas palielinās. (vidējs novads)

Šobrīd tie resursi ir pietiekami, lai veiktu tās funkcijas, kas šobrīd viņiem ir tādā apjomā, kāds ir noteikts ar normatīviem, saistošajiem noteikumiem, ar ārējiem normatīviem. Viņiem šie resursi ir pietiekami, jo pagājušajā gadā mēs no viņu budžeta izņēmām līdzekļus, jo bija skaidrs, ka viņi netiks iztērēti. Arī šī gada budžetā ir paredzams pārpalikums, gan attiecībā uz pabalstiem, gan dienesta funkcionālo nodrošinājumu. [..] Ja līdzekļu būtu pašvaldībai vairāk, arī sociālajam dienestam būtu vairāk naudas un tiktu uzlikti arī papildus pienākumi. Šobrīd pienākumu apjoms ir noteikts pēc nomenklatūras un piešķirto pabalstu lieluma, kuri tiek vērtēti no tā, vai pabalsts izpilda savu funkciju, bet arī no tā, cik tas pabalsts mums izmaksā. (vidējs novads)

[Budžetu vērtēju] kā labu un atbilstošu nospraustajiem mērķiem un plānotajiem izdevumiem. [..] bija nepilnības, bet tās tika novērstas, un līdz ar to pēdējos divus gadus varu apgalvot, ka sociālā dienesta budžeta līdzekļi tiek izlietoti racionāli un pārdomāti. (liels novads)

[..] ko mēs esam nolēmuši, ko mēs esam gatavi maksāt, protams, mēs to nosedzam arī ar finansēm. Tas nekas, ka mēs mazs novads, bet mums arī mazākas vajadzības. Teiksim, mazāk cilvēku. [..] Jo cilvēks tomēr ir it kā galvenais. (mazs novads)

Jautāti par sociālā budžeta izlietojuma proporciju starp sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem, pašvaldību vadītāji, kuri bija informēti par to vai jutās kompetenti atbildēt, atzina, ka joprojām lielākā daļa finanšu resursu tiek tērēti pabalstiem. Turklāt pabalstu daļa esot jāreķina ar rezervi, jo tās reālo nepieciešamo apjomu esot grūti paredzēt.

Uzsvars ir uz pabalstiem, tās ir cilvēku pamatvajadzības, lai ikvienam būtu pajumte, siltums, ūdens, būtu paēdis un apģērbies, un bērni būtu skolā. Tās ir pamata lietas, kas ir prioritātes. (liels novads)

Pašvaldību vadītāju vērtējums par sociālā budžeta proporcijas izmaiņām nākotnē ir piesardzīgs. Daļa uzskata, ka proporcija starp pabalstiem un pakalpojumiem saglabāsies plus mīnuss esošajā līmenī. Vienlaikus tika pausta apņēmība, ka nākotnē šo samēru vajadzētu mainīt, lielākus naudas līdzekļus novirzot tieši pakalpojumu daļai. Atsevišķos gadījumos ir novērojams, ka sociālo pabalstu budžeta daļa jau tagad samazinās un attiecīgi pieaug sociālo pakalpojumu budžeta pozīcijas. Tas tiek skaidrots ne tik daudz ar sociālā dienesta darbības stratēģijas izmaiņām, bet drīzāk gan ar iedzīvotāju

nodarbinātības līmeņa un attiecīgi arī ienākumu palielināšanos, gan arī ar līdzdarbības pasākumu efektivitāti:

Pabalstu sadaļa tomēr iet mazumā. [...] pilsētas tuvums uzlabo situāciju. Pilsētas tuvumā es redzu potenciālu. Mums ir jāpanāk, ka cilvēks pilsētā strādā un pie mums atpūšas. (vidējs novads)

Finanšu resursu pieejamība ir pietiekama. Vērtējot šī gada budžetu, pārlicinājāties, ka budžetā ir bijuši atlikumi. Tas nozīmē, ka ar saistošiem noteikumiem [...] piešķirtie sociālie pabalsti, ir bijuši vairāk ar ietaupījumu. [...] esam novērojuši – brīdī, kad sniedz pakalpojumu, cilvēki iesaistās arvien vairāk. [...] Parādot cilvēkiem, ka pakalpojums eksistē un viņu var izmantot, pakalpojumu klāsts pieaug. Salīdzinot pabalstu un pakalpojumu apjomu, visticamāk pabalsta apjoms saglabāsies esošajos procentuālajos rāmjos, nevis naudas rāmjos. Pakalpojumu budžets varētu pieaugt. (republikas nozīmes pilsēta)

Visu laiku budžets ir gājis klāt sociālajam dienestam, viņš nav mazināts. [...] Pabalsti, man liekas, ka pagājušo gadu un aizpagājušo gadu mazliet ir samazinājušies. Līdz ar to mēs ieviešam citas palīdzības veidus. (republikas nozīmes pilsēta)

Kopumā, prognozējot sociālā budžeta apjomu tuvākajiem pieciem gadiem, pašvaldību vadītāji sliecās domāt, ka tas palielināsies, taču ne sociālo pakalpojumu jomā, kā būtu vēlams. Skaidrojot iemeslus, kāpēc sociālās aizsardzības budžets palielināsies, tika minēti divi galvenie skaidrojumi. Pirmkārt, tiek paredzēts, ka palielināsies iedzīvotāju vajadzības pēc materiālās palīdzības, kas nozīmē, ka palielināsies pieprasījums pēc sociālās palīdzības, un pašvaldībai būs uz to jāreaģē. Otrkārt, iedzīvotājiem varot rasties jaunas materiālās vajadzības un attiecīgi nepieciešamība pēc jauniem pašvaldības pabalstiem, kas nozīmē nepieciešamību palielināt sociālās palīdzības budžeta daļu:

Atkal šogad būs jāpieliek sociālajam dienestam klāt, jo tomēr redzam tās vajadzības, kas būs, un viņš ir jāpalielina. (vidējs novads)

[...] visi tie apstākļi un dzīve, viņi mainās un mēs nezinām. Jaunas problēmas var rasties. Nevar nekad būt tāds pastāvīgs. Mēs varam priecāties, ja mēs pat divu gadu periodā varam kaut ko saplānot, kas stabili strādā un dod efektu. [...] vispār var uztaisīt to sistēmu, lai tas būtu precīzi, ka mēs varam runāt par proporcijām. Tur viss ir tik relatīvs, kā dzīvē, tā arī šajā nozarē. (vidējs novads)

Katru gadu budžetu sociālajā jomā mēs mēģinām pielikt klāt. Atradām arī iespēju veidot pabalstu represētajiem, černobīliešiem, un šāda veida pabalsti nāk klāt. Arī daudz bērnu ģimenēm un skolām zināmu naudas summu dodam klāt. Šādā veidā mēs audzējam pabalstus, un budžets pieaug. (liels novads)

Kaut arī tiešā veidā tas tika atzīts tikai atsevišķās intervijās, bet, ieklausoties pašvaldību vadītāju stāstītajā kopumā, piemēram, par brīvpusdienām skolēniem, dzīvojama fonda uzlabošanas centieniem vai plāniem arvien palielināt bērna piedzimšanas pabalstu un citus pabalstus, veidojas pieņēmums, ka pabalsti ir viens no līdzekļiem, kā lielākā daļa pašvaldības cenšas noturēt iedzīvotājus savā teritorijā, mazinot viņu vēlmi un nepieciešamību doties uz kaimiņu pašvaldībām:

Pabalstu jomā sociālais budžets pieaug. Galvenās tēmas, kā piemēram, brīvpusdienas - tur naudu nežēlojam, lai bērns ir paēdis. Ir arī neobligātie pabalsti, kā bērna piedzimšanas pabalsts, kas ir veicinošs un, lai pirmajā brīdī redz, ka ir atbalsts. (republikas nozīmes pilsēta)

[...] mēs varam kaut kā stimulēt to dzimstību un viss, mēs pieņemām, man liekas, valstī pirmo tādu, nu nopietnāko, stimulu 300 eiro par bērniņa piedzimšanu. (vidējs novads)

Dažbrīd liekas, ka atsevišķas pašvaldības savā starpā cīnās, lai pārvilinātu iedzīvotājus. Piemēram, jaundzimušo pabalstu – lai gan mūsu pieredze liecina, ne vienmēr izšķiršanās par dzīvesvietas maiņu

ir desmit eiro vērtībā. [...] Atsevišķas pašvaldības ir aizgājušas pat tik tālu, ka maksā stipendijas skolniekiem. Es aizstāvu demokrātisko pusi, bet situācija valstī no vienas puses var novest pie tā, ka sociālā nevienlīdzība varētu pavairoties. (republikas nozīmes pilsēta)

Treškārt, pašvaldību sociālo budžetu ietekmē arī valsts noteiktais garantētā minimālā ienākuma un minimālās algas apmēri, kas abi ir mainīgi. Viens no pašvaldību vadītājiem pauda bažas saistībā ar minimālās algas palielinājumu valstī, paredzot, ka tas būtiski ietekmēs pašvaldības budžetu kopumā, tā kā daudziem pašvaldības darbiniekiem tiek maksātas minimālās algas. Turklāt palielinot minimālās algas, ir jāveic proporcionāli algu palielinājumi arī citiem darbiniekiem:

[...] sociālais budžets ir ļoti apdraudēts. [...] Šobrīd mūs satrauc nākamā gada minimālās algas palielinājums līdz 430 eiro [...]. Mūsu pašvaldībā ir ļoti daudz darbinieku, kuri saņem minimālo algu. Un ne tikai minimālo, nākamā grupa, ir tie, kas saņem vairāk par minimālo. Nonāksim pie tā, ka apkopējas, bez speciālās izglītības, un pirmskolas izglītības audzinātājs, kurš ir studējis un ieguvis specializācijai nepieciešamo izglītību, saņems vienādu atalgojumu. (liels novads)

Kad samazinājās GMI apjoms, arī budžets samazinājās. Tagad ir nolemts, ka GMI vajadzēs 120 kā minimums vai 150, tad attiecīgi tas izdevumi palielināsies, un budžets palielināsies. (vidējs novads)

Ceturtkārt, citi intervijās minētie faktori, kas ietekmē gan pašvaldības budžetu kopumā, gan tieši sociālajai jomai atvēlēto finanšu līdzekļu apmēru, ir iedzīvotāju skaita izmaiņas un sabiedrības novecošanās:

[...] iedzīvotāju skaits tomēr samazinās, ar katru gadu pa vienam pagastam iet mazumā, tad ir bažas, ka varētu samazināties kopējā budžeta ieņēmumu apjoms, jo finansējumu aprēķina pēc noteikta algoritma, un iedzīvotāju skaits tur spēlē svarīgu lomu. Ir bažas, ka no kādas citas jomas vajadzēs atņemt, lai sabalansētu sociālo. (liels novads)

Varbūt ka palielinās pansionātu apmaksāšanas budžets, kur cilvēki jau, kad vairs nevar paši sevi apkopt, tad ir šī te ieviešana pansionātā. Tur maksa pati par sevi paceļas. Visa sabiedrība drusciņ noveco, tad tur tas pieaugums varētu būt. (mazs novads)

Apkopojot pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālās aizsardzības jomai atvēlēto pašvaldības budžetu, jāuzsver vairākas atziņas un secinājumi. Pirmkārt, finanšu resursi ir tā resursu grupa, kuras atbilstība sociālo dienestu funkciju izpildes vajadzībām tiek vērtēta visaugstāk (salīdzinājumā ar personāla resursiem un infrastruktūru), lai gan tie ir pietiekami tikai obligāto minimālo uzdevumu veikšanai, neatvēlot nepieciešamos resursus sociālā darba attīstībai. Otrkārt, sociālajai aizsardzībai atvēlētie finanšu resursi tiek tērēti racionāli un pamatoti, stingri ievērojot ārējos un iekšējos normatīvajos aktos definētos nosacījumus attiecībā uz sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu. Treškārt, budžeta līdzekļu izlietojuma proporcija starp sociālajiem pabalstiem un sociālajiem pakalpojumiem ir par labu sociālās palīdzības jomai, kas visticamāk tā arī paliks tuvākajā nākotnē, neraugoties uz pašvaldību vadītāju apņēmību un vēlmi šo samēru mainīt par labu sociālajiem pakalpojumiem, tādējādi panākot gan lielāku sabiedrības līdzdarbību savu problēmu risināšanā, gan arī atbildības uzņemšanos par savas dzīves kvalitātes uzlabošanu.

Kopumā, noslēdzot apakšnodaļu par sociālā dienesta resursu vērtējumu no pašvaldību vadītāju perspektīvas, jāsecina, ka ir nepieciešams rast stratēģiskus plānveida risinājumus personāla un infrastruktūras resursu palielināšanai. Pēc būtības, tas nozīmē nepieciešamību palielināt kopējos sociālās aizsardzības jomas finanšu resursus (budžetu), lai varētu veicināt sociālā darba attīstību kopumā, īpaši sekmēt sociālo pakalpojumu pieejamību (pakalpojumu piedāvājuma paplašināšanas izpratnē).

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN VADĪBAS PROCESI

Pašvaldības vadītāju padziļināto interviju analīzes rezultātu apakšnodaļā par sociālā dienesta darba organizāciju un vadības procesiem ir aplūkotas šādas tēmas: pirmkārt, sociālo dienestu līdzdalība pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā; otrkārt, sociālo dienestu pieejamība iedzīvotājiem; treškārt, sociālo darbinieku noslodze, slodzes noteikšanas kritēriji un atbalsta instrumenti pārslodzes gadījumā; ceturtkārt, sociālo dienestu darba rezultativitātes kritēriji, piektkārt, sociālā dienesta darbinieku atalgojums un tā noteikšanas kritēriji.

Sociālo dienestu līdzdalība pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā

Iepriekš no pašvaldības vadītāju perspektīvas tika aplūkots jautājums par to, kā notiek sociālā dienesta uzdevumu noteikšana (skat. „Sociālais darbs pašvaldībā”). Šajā sadaļā ir apkopotas pašvaldību vadītāju atbildes jautājumā par sociālo dienestu līdzdalību pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā, kas raksturo to, kā tiek ievērots viens no labas pārvaldības principiem.

Kopumā kvalitatīvās izpētes rezultāti atklāj augstu sociālā dienesta līdzdalību pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā tajos aspektos, kas saistīti ar sociālo jomu. Šādi padziļināto interviju rezultāti lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju aptaujā iegūtajiem rezultātiem, saskaņā ar kuriem 78% aptaujāto vadītāju norādīja, ka aktīvi iesaistās pašvaldības augstākā līmeņa plānošanas dokumentu sagatavošanā. Atsevišķos gadījumos padziļinātajās intervijās tika norādīts, ka sociālās jomas profesionāļu viedoklis tiek uzklauts arī citu jomu stratēģiskās plānošanas darbā, piemēram, izglītības jomā.

Jā, sadaļā, kas saistīta ar sociālās infrastruktūras plānošanu, bez sociālā dienesta līdzdalības tas nav iespējams, un var teikt, ka viņiem ir nozīmīga loma. (liels novads)

Visus sociālos dokumentus viņi noteikti gatavo. Arī tad, ja ir kaut kādi izglītības stratēģiskie plāni, viņi piedalās. (liels novads)

Pašvaldību vadītāji, neatkarīgi no pašvaldības lieluma, skaidrojot, kā tieši notiek sociālo dienestu iesaiste, norādīja, ka tā ir vispārpieņemta prakse šāda līmeņa plānošanas dokumentu izstrādē iesaistīt atbildīgās pašvaldības institūcijas. To uzdevums kā savas jomas speciālistiem ir sniegt situācijas skaidrojumu, definēt galvenos darbības virzienus un uzdevumus, iezīmēt nepieciešamos resursus, retāk – vēlamos sasniedzamos rezultātus:

[Sociālais dienests] ir izteicis savus attīstības modeļus, savas prioritātes pašvaldības ilgtermiņa attīstībā. [...] Tikpat liela [loma stratēģiski svarīgu jautājumu plānošanā] kā jebkuram, kurš iesniedz savus priekšlikumus. Sociālais dienests kā viena no pašvaldības iestādēm gan iesniedz priekšlikumus, gan viņiem bija pienākums un ir pienākums interesēties par attīstības dokumentiem, gan par to pašvaldības normatīvo bāzi, lai viss darbotos un viņi varētu nodrošināt savu funkciju veikšanu. (mazs novads)

Visas institūcijas ir iesaistītas ne tikai institucionāli, bet šie cilvēki piedalās plānošanas sanāksmēs. [...] Sociālā dienesta īpašus nopelnus teritorijas plānošanā es nevaru nosaukt. Viņi piedalās pie sociālo jautājumu iekļaušanas, viņi piedāvā savas jomas pasākumus, ko iekļaut plānā. (vidējs novads)

Viņš ir kolektīvs dokuments, un tās apspriedes, viņas vienmēr notika cikliski, kamēr nonāca līdz domes sēdei. [...] katra struktūra uzklautā, savākta informācija. (vidējs novads)

Kā stāstīja kādas republikas nozīmes pilsētas vadītājs, sociālā dienesta vadītājam un darbiniekiem ir arī jāspēj pamatot pašvaldības deputātiem savu pozīciju un izvirzītās prioritātes, vienlaikus norādot, ka parasti tas viņiem arī izdodas un īpašu iebildumu no atbildīgajām amatpersonām nav:

Taisot attīstības programmu, tur ir arī viņu sadaļa sociālajā jomā, ko tad mēs grasāmies darīt. Viņi piedalās pašas programmas un attīstības plāna salikšanā. [...] Protams, pēc tam tas sagatavotais iet cauri komitejām, kur bieži vien prasa – kāpēc jūs gribat to darīt vai to darīt. [...] Ja nevar pamatot, tad bieži vien kaut kas tiek izņemts ārā. [...] Viņi diezgan prot [pamatot]. Mēs nekad neesam iestrēguši, ka apstrīd to, ko viņi dara. Viņos ieklausās. Savā ziņā viņi ir speciālisti. Deputāti jau tik smalki tās lietas nepārzina. (republikas nozīmes pilsēta)

Izstrādājot pašvaldības teritorijas attīstības plānošanas dokumentus, daudzos gadījumos, kā savā pieredzē dalījās pētījuma dalībnieki, tiek veiktas iedzīvotāju aptaujas vai citas situācijas izpētes aktivitātes, kurās tiek iekļauti jautājumi arī par sociālo jomu. Tas ir vēl viens veids, kā sociālo dienestu intereses tiek apzinātas un ņemtas vērā, veicot vidējā termiņa un ilgtermiņa plānošanas darbu pašvaldībā.

Jā, noteikti. Ja kaut kādas aktivitātes teritorijā, kaut ko veidot, kaut ko darīt, tad arī to sociālo pusi pēta. Kāds tas kontingents, kādi cilvēki, kā tur dzīvo, kāda sociālā palīdzība būs vajadzīga, visu kopumā ņemot – visu pilsētu un pagastus. (vidējs novads)

Apkopojot pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālo dienestu līdzdalību pašvaldības augstākā līmeņa attīstības plānošanas dokumentu sagatavošanā, secināms, ka raksturīga ir aktīva sociālo dienestu iesaistīšanās šajā procesā, sniedzot sociālā darba speciālistu zināšanās, pieredzē un novērojumos balstītu informāciju gan par sociālās jomas situāciju, gan vēlamajiem attīstības virzieniem un uzdevumiem, gan par to izpildei nepieciešamā finansējuma aplēsēm.

Sociālo dienestu pieejamība

Kopumā sociālā dienesta pieejamība iedzīvotājiem un sadarbības partneriem pašvaldību vadītāju skatījumā tiek vērtēta pozitīvi – ar to saprotot kā dienesta atrašanās vietu (lokālizāciju pašvaldības teritorijā), tā darba laiku un arī darbinieku attieksmi pret sociālā dienesta klientiem. Raksturojot sociālo dienestu punktu teritoriālo pieejamību, kas īpaši nozīmīga ir tajos novados, kuros ietilpst gan pilsēta, gan lauku teritorijas ar pagastu centriem, interviju dalībnieki skaidroja, ka pēc iespējas tiek nodrošināta sociālā darbinieka klātbūtne katrā pagastā:

Katrā pagastā ir sociālais darbinieks, kurš atrodas uz vietas, un šeit ir tikai vadība, un iedzīvotājiem ir iespēja savu problēmu atrisināt gan pagastā uz vietas, gan atbraucot uz [...] un ienākot mūsu mājā. [...] Darbinieki pagastos ir nodrošināti, lai nokļūtu pie iedzīvotājiem. (liels novads)

Mūsu sociālais dienests ir veidots un darbojas pa bijušajām pagastu teritorijām. Teritoriālie punkti katrā pagastā atbilstoši kritērijam, ka viens darbinieks uz 1000 iedzīvotājiem. [...] Pieejams ir, strādā visas darba dienas, reizēm arī sestdien, svētdien. Ir kautrīgi klienti, mēģinām paši tikt galā, tāpēc reizēm varbūt vajag, lai sociālais darbinieks pats dodas pie cilvēka, jūtot apstākļus, kas veidojas. [...] Bija laiks, kad neko nedrīkstējām prasīt, nodarbināt. Tagad varam, tad ir kontrole. Nereti tos, kas dzīvo sociālajos dzīvokļos, nepieskatām pietiekami. (vidējs novads)

Gadījumos, kad sociālie darbinieki nestrādā uz vietas pagastos, sociālā dienesta pakalpojumu pieejamība tiek nodrošināta citos veidos. Ir gadījumi, kad tiek izmantota pagasta pārvaldes vadītāja starpniecība dokumentu nogādāšanā uz sociālo dienestu. Tāpat sociālie darbinieki tiek nodrošināti ar pašvaldības transportu, lai varētu nokļūt attālākajos pagastos vai pie tiem iedzīvotājiem, kuri paši nespēj atnākt pat uz tuvējo sociālā dienesta teritoriālo punktu:

[Pagastos] ir pārvaldes vadītājs, un, ja ir kāds iesniegums, viņš iesniedz pārvaldes vadītājam. Pārvaldes vadītājs atnes šeit sociālajam dienestam. Un sociālā dienesta darbinieki uz tiem pagastiem, no kurienes ir, aizbrauc un tās lietas risina. Pagasta pārvaldē ir kabineti, tur viņi visus tos jautājumus var risināt. (vidējs novads)

Mums katrā pagastā ir savs darbinieks. Pieejams fiziskā ziņā nav visur, jo kādam varbūt ir grūti uzkāpt pa kāpnēm. Sociālie darbinieki ir nodrošināti ar transportu un tos iedzīvotājus, kuri nevar atnākt uz vietas, sociālais darbinieks apmeklē dzīvesvietā. (vidējs novads)

Mums ir neliela teritorija. Mums dienests atrodas centrā, un tad ir noteikti laiki, kad sociālie darbinieki izbrauc uz otru centru [..]. Ir mobili. Ir transports un visas iespējas. Es domāju, ka ir iespējams saņemt [pakalpojumus] vienmērīgi. (mazs novads)

Atsevišķās intervijās pašvaldību vadītāji aktualizēja problēmas, kas saistītas ar sociālo dienestu un darbinieku pieejamību lauku apvidu iedzīvotājiem. Grūtības rada ceļu stāvoklis, īpaši ziemā, un sabiedriskā transporta kursēšanas grafiki. Pozitīvi jāvērtē ir tas, ka pašvaldību vadība apzinās šos sociālā darba speciālistu pieejamību apdraudošos riskus un risina situāciju pirms iestājušās negatīva rakstura sekas. Tiek organizēta gan savlaicīga ceļu tīrīšana, gan pēc iespējas tiek izmantoti citi pašvaldības transporta resursi, piemēram, skolēnu pārvadāšanai atvēlētais transports, tādējādi kompensējot sabiedriskā transporta infrastruktūras trūkumus:

Ir vientuļie cilvēki, kas dzīvo tālu no ceļa. Paldies dievam, pēdējos gados ziemas nav, bet mēs arī rūpējamies, lai tie ceļi būtu iztīrīti. Es uzskatu to par nr. 1. Ja ceļš nav izbraucams sniega dēļ, tas vispār nav normāli. Bet mums pēdējos gados kopš es esmu priekšsēdētāja, šī problēma nav bijusi aktuāla, jo es par to ļoti, ļoti domāju. Es teicu, es neklaušīšos nevienu, kā var vai nevar, bet ir jāiztīra ceļi cilvēkiem. (mazs novads)

[Iespējas nokļūt uz sociālo dienestu] ir diezgan sliktas, salīdzinot ar mūsu autobusu un transporta sistēmu. Novadā mēs nevaram sūdzēties, jo no pagasta centra 2-3 reizes dienā iet autobuss. Protams, ja iedzīvotājs atbrauc uz pagasta centru, ir vairākas stundas jāgaida autobuss atpakaļ, bet iespējamība ir. Mums diezgan labi ir sakārtots skolnieku maršruts, un skolēnu autobusam ir atļauts paņemt jebkuru iedzīvotāju un aizvest uz pagasta centru. Gribētos jau nedaudz vairāk sabiedrisko transportu, bet tas cik ir, tik ir. [..] Ja galīgi nav, kā tikt, var piezvanīt uz pagasta māju, un pagasts ar mazo mašīnu aizbrauc pakaļ un atved. Tas ir invalīdiem vai situācijās, kad galīgi nevar pats tikt, mēs palīdzam. (liels novads)

Vairākās intervijās pētījuma dalībnieki argumentēja, ka ir ļoti svarīgi nodrošināt sociālo palīdzību un pakalpojumus pēc iespējas tuvāk cilvēka dzīvesvietai. Tas ļauj iedzīvotājiem justies sociāli aizsargātākiem. Turklāt tas ir priekšnoteikums gan regulāram darbam ar tiem iedzīvotājiem, kuri ir sociālo darbinieku uzmanības lokā, gan preventīvajam sociālajam darbam. Šo iemeslu dēļ vairāki no intervētajiem pašvaldību vadītājiem ir pret sociālā dienesta centralizāciju pašvaldības resursu optimizēšanas nolūkos:

Sociālā dienesta pārstāvji ir pieejami visā novadā. Kā es uzskatu, neesam likvidējuši to, kas ir labs. Centralizējot bāriņtiesu, bāriņtiesas sēdes un tiesas process norit Gulbenē, jo tā esot ērtāk, bet es par to sūdzos – kam tā ir ērtāk? Cilvēkiem, kam jātiek līdz Gulbenei? Ja kādam pagasta cilvēkam ir jātiek uz tiesas sēdi, vai bāriņtiesa brauktu pakaļ un vestu viņu? Pie reizes varētu vēlreiz apskatīt, kāda ir situācija mājās. Es esmu par to, lai būtu tuvāk iedzīvotājiem. (liels novads)

[..] mums bija svarīgi jau no novada izveidošanas brīža psihoemocionāli saglabāt to sajūtu, ka sociālais darbinieks ir turpat pagastā, ka viņš ir tas, kas pieņem lēmumu un rīkojas, un ka viņam atbilstoši sociālā dienesta metodiskajiem norādījumiem un saistošajiem noteikumiem ir iespēja lemt un strādāt turpat uz vietas, neaizkavēt to lēmumu tikai tāpēc, ka tas jāsūta uz [pilsētu]. Uzskatām, ka tādā veidā esam ieguvuši, paliekot maksimāli tuvāk cilvēkam. (liels novads)

Attiecībā uz sociālo dienestu darba laiku, kurš būtiski neatšķiras no citu pašvaldības iestāžu standarta darba laika, pašvaldību vadītāju vērtējums ir pozitīvs. Vienlaikus pētījuma dalībnieki atzina, ka darba laiks no 8.00 rītā līdz 17.00 pēcpusdienā ir formālais sociālā dienesta darba laiks, īpaši lauku apvidos, kuros kopumā raksturīgs ciešāks iedzīvotāju un sociālo darbinieku kontakts. Saskaņā ar intervijās pausto nostāju sociālajiem darbiniekiem ir jābūt sasniedzamiem pa tālruni arī ārpus formālā darba laika, t.sk. sestdienās un svētdienās:

Citreiz jau pukst, ka kādā sestdienā var necelt, bet laukos nedrīkst būt atslēgts telefons. Pagastmājai nedrīkst būt pusdienlaiks, jo lauku cilvēks nevar pilsētā atnākt pēc pusstundas. Kā viņš atbrauc uz pagasta centru, tā viņš ir jāapkalpo. Darbinieki to arī ievēro. Ir daudz bijuši gadījumi gan sociālajam dienestam gan bāriņtiesai, ka zvana gan vakaros, gan sestdienās, bet, ja ir problēmas, viņi uz to momentā reaģē. (liels novads)

Daži pašvaldību vadītāji norādīja, ka ir nepieciešams pārskatīt sociālā dienesta darba laiku, vismaz vienu dienu nedēļā pagarinot to līdz 19.00 vai 20.00 vakarā. Šādu nepieciešamību nosaka, pirmkārt, tas, ka ir jānodrošina sociālā dienesta pieejamība strādājošajiem iedzīvotājiem, otrkārt, sociālo darbinieku mājas vizītes efektīvākas ir tieši vakara stundās, kad iedzīvotāji ir sastopami mājās:

[..] šobrīd gatavojam pārskatītu laika grafiku, jo cilvēka normālais darba laiks ir 8 stundas, bet nav noteikts vai no 8 -17 vai 12 – 20. Tāpēc šobrīd sākam pārskatīt laika grafiku, kas ir pēcpusdiena līdz 8 vakarā. Lai varētu aiziet pie klienta uz mājām. Lai varētu 6/7 vakarā ieiet pie klienta mājās, tad kad viņš ir mājās, nevis parādīt mums atskaitē darbu, ka aizbrauci un nevienu nesastapi. Protams, ka nevienu nesastapi, jo māte meklē darbu, tēvs meklē darbu, bērni ir skolā, pulciņos utt., ka viņi ir pieejami mājās pēc parastā laika grafika. Tāpēc šai daļai darbiniekam tiks novirzīts darba laiks. Tad tas sociālā darba laiks būs pagarināts līdz 20:00 vai 21:00 līdz nakts darbam, un tad viņi vienkārši vēlāk sāks strādāt. [..] Nevar būt situācija, ka esam pieejami tikai no 8:00 – 17:00. (republikas nozīmes pilsēta)

Vērtējot sociālo pakalpojumu pieejamību, pašvaldību vadītāji atzina, ka tā nav kritiska, kopumā sniegtie pakalpojumi atbilst iedzīvotāju vajadzībām un ir pieejami. Taču jāņem vērā, ka pašvaldību vadītāji, būdami atbildīgi par sociālā darba nodrošināšanu pašvaldībā, ne vienmēr saglabāja pilnīgu objektivitāti savos vērtējumos. Tas ir izsecināms no kompleksas intervijās sniegto datu analīzes. Atsevišķos gadījumos pakalpojumu pieejamība netika sīkāk komentēta, vien norādot, ka pakalpojumi ir pieejami un sūdzības no iedzīvotājiem šajā sakarā neesot.

Padziļinātajās intervijās pašvaldību vadītāji identificēja vairākus sociālos pakalpojumus, kuru pieejamība ir apgrūtināta vai netiek nodrošināta pieprasījumam atbilstošā apmērā. Visbiežāk intervijās izskanēja viedoklis, ka problēmas ir ar sociālās aprūpes pakalpojumiem senioriem un vientuļiem cilvēkiem. Sociālie dienesti saskaras ar grūtībām nodrošināt pietiekamu skaitu aprūpētāju/asistentu. Viens no iemesliem ir nepietiekamie finanšu resursi šim mērķim. Būtisks šķērslis ir arī asistentu sagatavotība aprūpes pakalpojumu sniegšanai un atbildības līmenis, kas ne vienmēr ir pietiekami augsts. Pēc vairāku pašvaldību vadītāju domām asistentu sagatavošana ir tuvākajā nākotnē risināms jautājums. Tāpat sociālās aprūpes pakalpojumu sniegšanu ierobežo, kā jau tas iepriekš skaidrots sadaļā par infrastruktūras resursiem, pansionātu trūkums:

[..] ar to naudiņu, kas ir tajā normatīvā, šeit ir ļoti grūti atrast cilvēkus, kas gribētu būt kopēji. Tur ir reāla problēma. Būtu jāmaksā ievērojami vairāk vai, ko es gribētu, ka veidotos kaut kādas nevalstiskās organizācijas, kas uz to specializētos, piedāvātu šo pakalpojumu, piedāvātu kaut kādu noteiktu standartu. [..] Pašvaldība var līgt ar profesionālu pakalpojumu sniedzēju. Tas maksā nedaudz dārgāk, bet kaut kā sajuti, ka tā nauda aiziet pareizi.[..] valstij vajadzētu veidot kaut kādu sertifikāciju. Tiem cilvēkiem vismaz ir jāiziet kursi. Tā kā ir auklēm, un tad viņš kvalificējas kaut kādam pabalstam. Es pieļauju, ka tas maksās vienkārši dārgāk. Ja mēs gribam labākus cilvēkus, tad par to ir jāmaksā savādāk. (liels novads)

[..] viens no sociālajiem pakalpojumiem, kas trūkst, ir pansionāts. [..] Esam konstatējuši, ka, lai pansionāts atmaksātos, tam ir jābūt vismaz 50-60 vietām. Ja skatāmies absolūtos ciparos, mēs jau šobrīd 35 cilvēkiem sniedzam šāda veida pakalpojumu. (republikas nozīmes pilsēta)

Kā skaidroja pašvaldību vadītāji, daļa pakalpojumu tiek pirkti no citām pašvaldībām un nevalstiskajām organizācijām. Pamatā tie ir sociālās aprūpes pakalpojumi dažādām mērķa grupām: pensijas vecuma cilvēkiem, personām ar īpašām vajadzībām, trūcīgajām personām. Lielā mērā šie pakalpojumi ir saistīti ar pašvaldībās trūkstāšo infrastruktūru – pansionātiem, nakts patversmēm, sociālās aprūpes centriem u.tml.:

Mēs pērkam no biedrībām. Patversmes pakalpojumu pērkam no [NVO], tas paredzēts vīriešiem bezpajumtniekiem, tas ir [vietas nosaukums] laukos, un ir ļoti labs pakalpojums. Pērkam no [NVO], no [NVO], kuriem nodevām savu bijušo pansionātu, kur viņi attīsta savu pansionātu. Un vēl no [NVO] pērkam zupas virtuves pakalpojumu. (liels novads)

Mums savi ir trīs pansionāti, bet mēs izmantojam arī blakus pansionātus. Pilsētā mēs izmantojam pakalpojumu, kurš mums nav, kas ir bērniem ar garīgu atpalicību. [..] šāds krīzes centrs, kur pa dienu jaunieši var atstāt. Mēs pērkam šo pakalpojumu, izrēķinājām, ka tas mums ir lētāk, nekā šiem trim cilvēkiem izveidot savu. Tas ir dienas centrs cilvēkiem ar garīgo atpalicību. (liels novads)

Vienā no intervijām izgaismojās būtisks sociālā darba organizācijas aspekts, kas raksturo sociālā dienesta sniegtās palīdzības un pakalpojumu pieejamību. Pašvaldības vadītājs skaidroja nepieciešamību samazināt lēmumu pieņemšanā iesaistīto darbinieku skaitu, tādējādi paātrinot palīdzības saņemšanu un vairāk tuvinoties klienta orientētai pieejai.

[..] šobrīd vēl lielākais jautājums ir, par ko ir pārpratum, bijušās vadītājas izveidotajā sistēmā par to, ka sociālais darbinieks var tikai pieņemt, bet lēmumu ir jāpieņem otra līmeņa sociālajam darbiniekam. Tad šobrīd ir tā cīņa, ka ja atnāca persona, kurai ir jāsaņem sociālā palīdzība, viņai ir jāsaņem pie tā sociālā darbinieka pie kura viņa ir atnākusi. Mazajos pagastos, mazajos ciematos tā arī notiek. [..] Tāpēc tagad mēs to piramīdu laužam un palaižam uz tā, ka zemākajā līmenī, kur strādā ar klientiem sociālais darbinieks, kurš ir izglītots, kurš ir tiesīgs pieņemt gala lēmumu, otrais līmenis pārbauda viņa pieņemto lēmumu, bet tikai pārbauda, un trešais līmenis jau vadības līmenis, kurš koordinē to darbību, kādā vajag, un ceturtais ir administrācijas līmenis. (republikas nozīmes pilsēta)

Augstāk citētais intervijas fragments atspoguļo to, ka sociālo dienestu struktūra var būt neviendabīga, ko raksturo dažādu amatu esamība sociālajos dienestos, piemēram, vairāku līmeņu sociālie darbinieki. Par dažādu amatu esamību liecina arī vēl citu interviju dalībnieku izteikumi, piemēram, skaidrojot darbinieku novērtēšanas sistēmu, vienā no intervijām tika minēti klientu apkalpošanas operatori jeb speciālisti (skat. „Sociālā dienesta darbinieku atalgojums un tā noteikšanas kritēriji”). Šādi piemēri tika minēti tieši republikas nozīmes pilsētu domju vadītāju intervijās. Tas savukārt ļauj izvirzīt pieņēmumu, ka plašāka amatu dažādība varētu būt raksturīga republikas nozīmes pilsētu un lielo novadu pašvaldību sociālajos dienestos, piesaistot cilvēkus atbalsta funkciju sniegšanai un tādējādi atslogojot sociālos darbiniekus.

Uz cilvēku/klientu orientētas pieejas principu, kuru izdodas praksē īstenot jau šobrīd, kā maza novada priekšrocību uzsvēra viens no šādas pašvaldības vadītājiem, komentējot savu viedokli par sociālā dienesta pieejamību iedzīvotājiem:

[..] jebkuru cilvēku uzskatām un mēģinām risināt dienas laikā šos jautājumus, nevis likumā noteikto piecpadsmit dienu vai mēneša laikā. Tas ir pluss, ka mēs esam tuvāk iedzīvotājam. Zvana gan man, gan izpilddirektoram, tam pašam sociālajam dienestam. (mazs novads)

Apkopojot pašvaldību vadītāju vērtējumus par sociālo dienestu pieejamību, var izdarīt vairākus secinājumus. Pirmkārt, pašvaldības cenšas maksimāli nodrošināt sociālā dienesta un sociālā darba

speciālistu pieejamību, t.sk. lauku apvidos, meklējot individuālus risinājumus gadījumos, kad dažādu apstākļu dēļ pieejamība ir ierobežota. Otrkārt, vairākās pašvaldībās sociālo dienestu pieejamības nodrošināšanas veicināšanai tiek plānota sociālā dienesta darba laika pārskatīšana, padarot to elastīgāku un atbilstošāku kā iedzīvotāju vajadzībām, tā preventīvā sociālā darba veikšanai. Treškārt, sociālo pakalpojumu pieejamība tiek vērtēta drīzāk atturīgi, kā galveno problēmu identificējot sociālās aprūpes pakalpojumu pieejamību.

Sociālā dienesta darba slodze

Vairumā gadījumu, ņemot vērā interviju datus, primāri sociālo darbinieku noslodzi nosaka un uzrauga sociālā dienesta vadība, kas arī iniciē pašvaldības vadībai jautājumu par papildu kadru nepieciešamību un sniedz pamatojumu, kādu funkciju vai pienākumu izpildei trūkst darbinieki. Sociālo dienestu vadītāju kompetencē arī esot slodzes novērtēšanas kritēriji, viņiem ir jāspēj identificēt pārslodzes gadījumi un darbinieki ar izdegšanas sindromu. Zīmīgi, ka šāda prakse ir novērojama neatkarīgi no pašvaldības lieluma, kā tas redzams zemāk citētajos interviju fragmentos:

Vispārīgā kārtībā, pirmais vērtētājs ir sociālā dienesta vadītājs, kurš kontrolē savu darbinieku noslodzi. Ja tā ir par lielu, tad viņa uzdevums ir nākt pie domes vadības un stāstīt, kādi ir argumenti un kādi ir priekšlikumi, un tad tas tiek risināts. (vidējs novads)

Ja viņi [sociālais dienests] prasa [papildu darbiniekus], tad mēs izskatām. Ja viņi neprasa, mēs paši aiz neko darīt neanalizējam, vai viņi pārstrādājušies vai [nepietiekami noslogoti]. (liels novads)

Pirmais un būtiskais aspekts ir vadībai, kurai ir jāspēj konstatēt, piemēram, izdegšanas sindromu, vai vietas, kur nepieciešamas papildus štata vietas. Ja šāds priekšlikums nonāk līdz domes vadībai, tad jautājums, pirmkārt, tiek skatīts budžeta kontekstā, otrkārt, tiek skatīts gan komiteju līmenī, gan arī domes līmenī par izmaiņām, piemēram, sociālā dienesta struktūrā. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālā dienesta vadītāja [ir atbildīga par slodzes novērtējumu]. Tas ir kā jebkurā iestādē, vadītājs ir tas, kurš izvērtē savas iestādes darbību un nepieciešamos speciālistus. [...] Ja vadītājs nāk ar pieprasījumu pēc papildus slodzēm vai papildus darbinieka, tad tiek nedaudz vairāk pētīts šis jautājums, skatīts, vai tiešām tas ir vajadzīgs, kāds ir tas pamatojums. (mazs novads)

Vairāki interviju dalībnieki norādīja, ka, viņuprāt, sociālo darbinieku slodze netiek nekādā veidā īpaši uzskaitīta, ironizējot, ka ar hronometru tas netiekot fiksēts. Tā vietā pašvaldības vadība pilnībā uzticeties sociālā dienesta vadībai un darbiniekiem, ka prasības attiecībā uz darba laiku un apjomu tiek ievērotas. Dažos gadījumos, kaut arī nepastāv formāli noteikti slodzes noteikšanas kritēriji, tā tiek izvērtēta individuālās pārrunās ar darbiniekiem un balstīta galvenokārt uz darbinieku pašnovērtējumu. Atsevišķās intervijās izskanēja arī viedoklis, ka sociālo darbinieku slodzes novērtēšana ir ļoti sarežģīts uzdevums, ņemot vērā, ka viņu darbs ne vienmēr iekļaujas formālajā darba laikā, ir atšķirīgas klientu mērķa grupas, ar kurām tiek strādāts. Tāpat nevar salīdzināt darbinieku, kas strādā sociālās palīdzības jomā, un darbinieku, kas strādā sociālo pakalpojumu jomā, slodzi. Katrā jomā būtu jābūt specifiskiem slodzes vērtēšanas kritērijiem, tāpēc vienota slodzes vērtēšanas sistēma nebūtu efektīva un reālo slodzes apjomu atainojoša.

[...] tā kā Padomju laikos bija, kad tie komunisti bija to sistēmu sataisījuši, kad tam darbiniekam vajadzēja pakaļ staigāt ar hronometru un pētīt, ko viņš dara? Nē, tas nenotiek. Šeit viss notiek uz pilnīgu uzticību, uz paļaušanos un uz nojautu, vai uz tādām lietām. (vidējs novads)

[...] mēs ar nekādām īpašām metodēm nevērtējam. [...] tajās pašās sarunās, [...], dabūjam to sapratni, kā veic, vai ir darba par daudz, kas vēl ir jādara un kā ar to var tikt galā, jo tas ir tā uz robežas. Par cik mēs esam neliela pašvaldība, tad mēs nevaram arī ļoti daudzus darbiniekus atļauties, lai tas būtu samērīgi. (mazs novads)

Tajās pašvaldībās, kuru vadītāji varēja nosaukt konkrētus sociālo darbinieku slodzes noteikšanas kritērijus, tika minēti šādi kritēriji: pirmkārt, iedzīvotāju skaits uz vienu sociālo darbinieku, atsaucoties uz jau iepriekš aplūkoto likuma normu (viens sociālais darbinieks uz 1000 iedzīvotājiem); otrkārt, klientu skaits un mērķa grupas sarežģītības pakāpe; treškārt, centralizēta darba laika un darba apjoma un satura uzskaitē; ceturtkārt, darbinieku slodze tiek vērtēta ikgadējās darbinieku novērtēšanas ietvaros (sīkāk skat. „Sociālā dienesta darba rezultatīvie rādītāji”).

Mums ir pilnas slodzes visiem sociālajiem darbiniekiem. Galvenais kritērijs ir šis iedzīvotāju skaits. (vidējs novads)

[..] tiek ņemts vērā tāds faktors kā iedzīvotāju skaits konkrētajā pagastā, bezdarba līmenis. [..] Galvenais laikam ir klientu skaits, kas ir fiksēts konkrētajam sociālajam darbiniekam. Tiek ņemta vērā riska grupa, ar ko visu laiku ir jākontaktē un jāuzrauga. (liels novads)

Darbinieki tiek vērtēti katru gada nogali gan domē, gan viņu pašu struktūrā. Visi tie gali par štata vienībām satek domē pie personāldaļas, tad ir viens speciālists, kurš ļoti uzmana šīs štata vietas, to noslodzi un arī atbilstošās izmaiņas tiek izdarītas, ja tur kaut kas mainās. Darbinieku novērtēšana notiek katru gadu uz nākošo gadu, jo no vērtēšanas zināmā mērā ir atkarīgs viņa atalgojums. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] jaunajam sociālajam klientu centram esam uzlikuši datorizēto sistēmu, kura šobrīd parāda katra darbinieka veikto dienas darbu, un tas arī būs kā instruments gan pašvaldības, gan darbinieku rokās. Savā starpā tomēr kaut kādā veidā mazu konkurenci taisīt, lai darbs ko viņi sniedz ir kvalitatīvāks. (republikas nozīmes pilsēta)

Galvenā atbildība par darbinieku pārslodzes (pamatā ar to tiek saprasta pilnas slodzes darba stundu skaita pārsniegšana, kā arī psiholoģiski sarežģītu sociālo gadījumu risināšana) identificēšanu un novēršanu pašvaldību vadītāju skatījumā, kā jau iepriekš minēts, ir sociālā dienesta vadītājam, kuram pēc iespējas ir jāizmanto dienesta iekšējie resursi. Sociālo darbinieku pārslodzes gadījumos tiek izmantoti vairāki instrumenti. Pirmkārt, sociālajam darbiniekam var tikt piešķirta papildu brīvdiena; otrkārt, tiek veikta sociālā dienesta darbinieku slodzes pārdale; treškārt, lai gan salīdzinoši reti, tika pieminētas arī supervīzijas kā nozīmīgs sociālā darbinieka profesionālās higiēnas līdzeklis; ceturtkārt, pārslodzes gadījumos darbiniekiem tiek dota iespēja arī doties kādā pieredzes apmaiņas braucienā vai uz pašvaldības apmaksātām apmācībām. Šis pēdējais instruments gan drīzāk vērtējams kā palielināto darba slodzi kompensējošs instruments, mainot darbības veidu, jo pēc būtības profesionālā pilnveide ir viens no sociālo darbinieku pienākumiem.

Tā nonāk caur vadītājiem, jo tur uzreiz tiek runāts par to, ka cilvēks sāk bremzēties un nespēj pildīt pienākumus. [..] Izvērtējam situāciju un, ja tas ir nepieciešams, tad pārdalām slodzes. Tas tiek darīts dienesta iekšpusē ar tiem resursiem, kas ir. (vidējs novads)

[..] viņiem ir regulārās supervīzijas. [..] Vienkārši pašam sevi jātur formā. To esam arī ar sociālā dienesta vadītāju pārrunājuši, viņa ir ar lielu pieredzi un jau jūt, kuram ir vajadzīga kāda palīdzība, atelpa. (liels novads)

[..] mēs iedodam kādu dieniņu brīvu. [..] Tas ir jājūt, pirmkārt, jau darbiniekam, un, otrkārt, arī tam iestādes vadītājam. Lauki nav tā kā pilsētas. Tas arī ir fakts. Mēs varam pateikt, ja mums būtu jāstrādā stundu likme, tad nav problēmas. Tā mums nenotiek. Mums ir jāstrādā tad, kad ir vajadzīgs. Mums ir nenormēts darba laiks. (mazs novads)

Mēs dodam iespēju viņiem kaut kur aizbraukt pieredzes apmaiņā, kas notiek reizi kvartālā un mēs to apmaksājam. Aizbraukt tieši uz lielajiem novadiem, [..] kas ir mums līdzīgi. Tas dod zināmu atslodzi. (liels novads)

Neraugoties uz to, ka valdošais pašvaldību vadītāju viedoklis ir, ka sociālā dienesta darbinieku slodzes jautājums ir sociālā dienesta vadības kompetence, iegūtie vērtējumi šajā jautājumā un visaptveroša padziļināto interviju analīze ļauj izdarīt būtisku secinājumu par slodzes noteikšanas kritērijiem. Ņemot vērā sociālā dienesta darbinieku kategoriju daudzveidību, atšķirīgās klientu mērķu grupas, atšķirības pašvaldību sociālajā un ekonomiskajā situācijā un vēl citus faktorus, pašvaldību vadītāji saskata pamatotas grūtības izveidot vienotus un centralizētus slodzes noteikšanas kritērijus ne vien pašvaldības, bet arī nacionālajā līmenī. Šobrīd kā galvenie slodzes noteikšanas kritēriji tiek izmantoti iedzīvotāju un klientu skaits uz vienu sociālā darba speciālistu. Pašvaldību vadītāju raksturotā prakse atklāj, ka pārslodzes gadījumu identificēšana tāpat kā slodzes noteikšana kopumā ir sociālo dienestu vadītāju kompetence. Pārslodzes gadījumu risināšanā pamatā tiek izmantoti sociālā dienesta iekšējie resursi.

Sociālā dienesta darba rezultatīvie rādītāji

Šajā pašvaldību vadītāju padziļināto interviju analīzes sadaļā ir apkopota pašvaldību prakse sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanā, pirmkārt, balstoties uz interviju dalībnieku viedokļiem par sociālā dienesta ietekmi uz sociālo situāciju kopumā, otrkārt, noskaidrojot, vai un kādas sociālo dienestu darbību vērtējošas rezultatīvo rādītāju sistēmas tiek izmantotas.

Viens no vispārīgiem sociālo dienestu darba rezultātu rādītājiem ir pašvaldību vadītāju spriedumi par to, vai ir notikušas kādas izmaiņas sociālajā jomā pašvaldībā kopumā. Uz jautājumu par to, vai ir vērojama situācijas uzlabošanās, pateicoties sociālā dienesta darbam, kopumā sniegtās atbildes satur pozitīvu vērtējumu. Pamatojot savu viedokli, interviju dalībnieki uzsvēra sakārtoto sociālā dienesta darba organizāciju un sociālā darba speciālistu profesionālo izaugsmi, kas ļauj atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām pildīt dienestam noteiktās funkcijas un pienākumus. Šādu novērtējumu dinamikā sniedza vairāki lielo novadu pašvaldību vadītāji, kuri paši jau ilgstoši strādā pašvaldības vadības līmenī. Viens no pašvaldības vadības pārstāvjiem uzsvēra, ka jebkurā gadījumā sociālā dienesta darbību nevar vērtēt atrauti „no pilsētas un valsts ekonomiskās situācijas” (republikas nozīmes pilsēta). Kaut arī neesot skaidri definētu rādītāju, pēc kuriem varētu spriest, ka uzlabojumi sociālajā jomā izriet tieši no sociālā dienesta darba, pašvaldību vadītāji atzina, ka dienestam ir nozīmīga loma pašvaldības sociālo problēmu risināšanā.

Sociālais darbs ir reglamentēts darbs. Tur ir tik daudz rāmīšu, kuros jāiekļaujas, ka es nezinu, kam jānotiek, lai rastos nepareizas situācijas. [...] veiksmīgi ir uzbūvēta struktūra un veiksmīgi tā ievirzīta, darbojas normālā gultnē. (vidējs novads)

Pat nevaru atbildēt, vai tas ir sociālā dienesta darbības dēļ. Es diezgan skeptiski skatos uz tām lietām.[...] Ja dienests nebūtu, haoss būtu stipri lielāks. Ja savu darbību nevērstu uz to, kā palīdzēt cilvēkiem risināt savas problēmas, ļautu dzīvot, kā ir, būtu haoss. Gribētu teikt, ka situācija ir apzināta, vai tas palīdz? Droši vien, ka reizēm palīdz. (liels novads)

Uzskatu, ka sociālo dienestu izveides mērķis ir sasniegts un sociālo dienestu darbs ir radikāli mainījies 20 gadu laikā. (liels novads)

90. gados es biju pagasta vadītājs, toreiz arī katrā pagastā bija sociālais darbinieks, un ir atšķirība, ar kādu izglītību un atdevi viņš strādāja un kāda ir šodien, izaugsme ir diena pret nakti. Audzis ir speciālistu izglītības līmenis, iespējas, pakalpojumi, ko sniedz iedzīvotājiem. [...] Attīstījušies sociālie pakalpojumi, darbinieku izglītība un iespējas. Arī komandas darbs. (liels novads)

Par veiksmīgu sociālā dienesta darbību pašvaldību vadītāju skatījumā liecina dažādi sociālā dienesta ikdienas darbības aspekti, t.sk., cik sekmīgi sociālā dienesta vadītājs pilda savus pienākumus, kā tiek ievērots sociālā dienesta darbības reglaments, kā tiek veidota sadarbība ar pašvaldības vadību un

citiem sadarbības partneriem, kāda ir sociālā dienesta vadītāja un darbinieku attieksme pret savu darbu:

Pēc darba rezultātiem, kuri izpaužas kaut kādās atsauksmēs, cita starpā paša sociālā dienesta ieteikumos vai lūgumos, budžeta izpilde, kas parādās grāmatvedībā. Tā ir vadītāja administratīvā funkcija. Darbinieku došanās uz kursiem savlaicīgi. Viss, kas ietilpst pienākumos. (vidējs novads)

[..] vienkārši ir nodotas dienestam funkcijas kā pašvaldības struktūrvienībai, kā instrumentam, un dienestam ir nolikums izveidots, tur viss ir atrunāts, un pēc tā mēs strādājam. Speciāli tur kaut kādi [vērtēšanas] kritēriji nav. [..] pēc tām atsauksmēm. Un viņu nav tādu negatīvu, [..] instrumenti, līdzekļi un infrastruktūra, kas nodota dienesta rīcībā, viss notiek vienošanās ietvaros. (vidējs novads)

Saskaņā ar padziļināto interviju datiem, pašvaldībās ir atšķirīga prakse attiecībā uz sociālo dienestu darba rezultātu vērtēšanas sistēmu un tās pielietojumu. Lielākajā daļā intervēto pašvaldību sociālajam dienestam sasniedzamo rezultatīvo rādītāju sistēma nepastāv. Būtiski uzsvērt, ka daļa pašvaldības vadītāju atzina, ka nemaz nezina, vai šāda sistēma ir vai nav. Tika izteikti minējumi, ka varbūt pats sociālais dienests ir tādu izstrādājis savām vajadzībām, bet tad par to kompetenti ir paši sociālo dienestu vadītāji.

Paredzot šādu situāciju, interviju vadlīnijās tika iekļauts jautājums, kā tiek vērtēts tas, vai sociālā dienesta darbs ir bijis veiksmīgs noteiktā laika periodā. Apkopojot un saturiski izvērtējot saņemtās pašvaldības vadītāju atbildes, jāsecina, ka viens no galvenajiem sociālā darba efektivitātes vērtēšanas kritērijiem ir iedzīvotāju sūdzības. Proti, ir/nav sūdzības no iedzīvotājiem un, ja ir sūdzības, tad to daudzums un būtība. Jāuzsver, ka visbiežāk šis kritērijs nav formalizēts tādā nozīmē, ka tiktu veikta sistemātiska sūdzību uzskaitē un to saturisks izvērtējums pēc būtības vai sadalījums pa klientu grupām. Intervijās atklātā pieredze rāda, ka netiek saņemtas regulāras sūdzības, drīzāk tie ir atsevišķi gadījumi, lielākajā daļā no kuriem sūdzības būtība nav saistīta ar sociālo dienestu. Pēc pašvaldību vadītāju novērojumiem, secināms, ka ir samazinājies arī kopējais sūdzību skaits.

[..] klients apmierināts. Klients klusē. Pirmais, kas jāmin – neesmu jutis, ka par sociālo darbu sūdzētos. Ir atsevišķi indivīdi, kas parādās, bet tā ir tā grupa, kas sūdzas par visu, vai arī tādi, kuri paši nesaprot, par ko viņi sūdzas. [..] Es neredzu iesniegtas sūdzības. Tas ir rādītājs, ja nesūdzas par dienesta darbu, tas nozīmē, ka dienests strādā. (vidējs novads)

Sociālā darba novērtējums ir tāds, cik atnāk pie manis sūdzēties. Mūsu dienesta darbu un tēlu es vērtēju teicami, jo ir atsevišķi gadījumi, kur ne prezidents, ne Romas pāvests netiktu galā, kur nu mēs tepat uz vietas. [..] Pašreiz mums ir izcila dienesta vadītāja, ļoti augstu vērtēju, kā viņa māk savaldīt gan kolektīvu, gan kā strādā ar klientiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Es pa šiem gadiem neesmu saņēmis nevienu rakstisku vai mutisku sūdzību par sociālā darbinieka darbu. Tas ir pa astoņiem gadiem, izņemot mutiskas sūdzības ir bijušas, kad kādam kaut kas nav iedots. (vidējs novads)

Dažās intervijās tika sniegti arī konkrēti sociālo situāciju raksturojoši piemēri, kas parāda, kā tieši uz pozitīvo pusi ir mainījušies noteiktu mērķa grupu dzīves apstākļi pašvaldībā, palielinājušās iespējas saņemt dažāda veida sociālo palīdzību un pakalpojumus. Taču šie vērtējumi neizriet no sistēmiskas analīzes, bet balstās tiešajā pašvaldību vadītāju pieredzē:

Gribētos teikt, ka sociālā dienesta darbinieki ir ietekmējuši situāciju. Kopumā esam uzlabojuši vecāko cilvēku dzīvi. Mēs tam pievēršam vairāk uzmanības un naudas. (liels novads)

Cilvēki ir sapratuši, ko var prasīt, ko var saņemt. Tas arī ir būtiskākais. Nav kaut kādas liekas ažiotažas. Šeit būtiskākais ir tas, ka visiem vajag vienādu attieksmi, vienādus nosacījumus. Cilvēki pie tā pierod, tas arī uzlabo šo situāciju. (mazs novads)

Reizi gadā es arī apbraukāju vientuļos pensionārus. Ja kādreiz bija vairāk sūdzību arī no tiem, ka viņiem tur tas vai šis nav iedots, vai kāpēc tā. [..] Tagad, kad braucu, es arī vienmēr paprasu, vai jūs neapbižo? Nē, nē, man meitenes [sociālā dienesta darbinieces] atbrauc un piepalīdz. [..] Tā kā individuāla pieeja, protams, arī katrā ziņā ir. (mazs novads)

Vairāk vai mazāk skaidra sociālā dienesta darbības rezultātu novērtēšanas sistēma vai atsevišķi kritēriji ir izveidoti tikai dažās no pētījumā iekļautajām pašvaldībām. Parasti sociālā dienesta darbības novērtēšana tiek veikta reizi gadā. Viens no nozīmīgiem kritērijiem ir sociālās aizsardzības jomas budžeta izlietojums atbilstoši konkrētām budžeta pozīcijām:

Pirmkārt, kā viņi tiek galā ar piešķirto budžetu. Bieži vien gada griezumā, taisot budžeta grozījumus, mēs analizējam izpildi. Ja nav gājis tā, kā ir domāts, tad tiek prasīts, kas tur ir, kāpēc nav. Viņiem ir jātiek veiksmīgi galā ar viņiem piešķirto budžetu, bet visam tam apakšā ir cilvēki, kam tas budžets ir domāts. (republikas nozīmes pilsēta)

Tādas sistēmas īsti nav, bet to var redzēt pēc budžeta, kurās jomās ir lielāka sadarbība, kurās mazāka, kur izmaksā vairāk pabalstus, kur mazāk, gan arī strukturāli - cik aprūpētāju iesaistīti, kurā teritorijas daļā. (mazs novads)

Iespējams, ka šāda pieeja tiek ievērota arī citās pašvaldībās, taču padziļinātās intervijas metodes pielietojums šajā gadījumā ļauj secināt, ka pašvaldību vadītāji budžeta izlietojuma analīzi ne vienmēr uzskata par institūcijas darbības rezultativitātes kritēriju.

Divās intervijās papildus budžeta izlietojuma novērtēšanai tika minēta arī sniegtās sociālās palīdzības, sociālo pakalpojumu un sociālā darba strukturēta statistiska analīze (saskaņā ar intervijā teikto, šāda analīze aptver, piemēram, datus par pabalstu un pakalpojumu veidiem, apsekojumu skaitu u.c.). Savukārt vienā gadījumā pašvaldības vadības pārstāvis (republikas nozīmes pilsēta) norādīja, ka pašvaldībā ir izveidota vienota rezultātu vērtēšanas sistēma visām institūcijām, sīkāk nekomentējot to veidojošos elementus, turklāt pašvaldības iestāžu darbība tiek vērtēta plašākā pilsētas attīstību raksturojošo rādītāju kontekstā:

[..] vienreiz gadā ir atskaite. Atskaitē mēs fiksējam izdarīto un neizdarīto. [..] Manuprāt, visas struktūrvienības pilsētā strādā pēc vienotas sistēmas. Mēs neesam nodalījuši sociālo dienestu kā vietu, kas būtu izrauta no pilsētas struktūrvienības ārpus konteksta, bet tajā pašā laikā mēs apzināmies, ka sociālais dienests ir būtiska sadaļa pilsētnieku drošībai. (republikas nozīmes pilsēta)

Viņi [sociālā dienesta darbinieki] ir atskaitījušies par rezultatīviem rādītājiem. Viņi izanalizē pakalpojumu kvalitātes, pa grupām salīdzina, kādi pabalstu veidi ir samazinājusies, kādi palielinājusies, cik ir bijušas apsekošanas. Tas viss ir fiksēts un rādījumi ir diezgan plaši. Atskaites notiek reizi gadā. (vidējs novads)

Daļā pašvaldību sociālā dienesta darbības rezultāti tiek mērīti vienlaikus ar iedzīvotāju vajadzību izpēti, veicot iedzīvotāju aptaujas. Tas nozīmē, ka vēl viens no sociālā dienesta darbības rezultativitātes rādītājiem ir iedzīvotāju apmierinātība ar dienesta darbu un tā atbilstību viņu vajadzībām.

Jautāti par iemesliem, kāpēc pašvaldībā nepastāv sociālā dienesta darba rezultativitātes noteikšanas sistēma vai kritēriju kopums, pašvaldību vadītāji sniedza vairākus situācijas skaidrojumus. Pirmkārt, viņi norādīja, ka sociālā dienesta darbības novērtēšana balstās tā darbinieku darba novērtēšanā, kas attiecīgi ir vai nav saistīts ar atalgojuma noteikšanas principiem (skat. „Sociālā dienesta darbinieku atalgojums un tā noteikšanas kritēriji”). Otrkārt, kaut arī tiek vērtēts budžeta izlietojums, kā jau iepriekš norādīts, tas netiek uzskatīts par sociālā dienesta darba rezultativitātes noteikšanas kritēriju. Tā piemēram, vienā gadījumā pašvaldības vadītājs skaidroja, ka ir vērojama budžeta samazināšanās,

kas liecinot par pozitīviem darba rezultātiem un mērķtiecīgāk izlietotiem sociālās aizsardzības finanšu līdzekļiem:

Godīgi sakot, nē, [nav rezultātu novērtēšanas sistēmas]. Vienā ziņā tas ir budžets. Viņam ir iedots budžets, un šī budžeta ietvaros viņi strādā teicami. (liels novads)

[Sistēmas nav]. Laba organizācija un labas pārvaldības principi nekad nav par sliktu. Es būšu netipisks ar savu atbildi, arī budžeta līdzekļu izlietojums samazinās, un kaut kādā veidā parāda to, ka strādā daudz mērķētāk. Pirms sešiem gadiem vēl bija tā, atnāca cilvēks, paraudāja, iedeva viņam kaut ko un neanalizēja. Tagad viss ir izanalizēts, par cilvēku arī viss skaidrs, kas viņam ir vajadzīgs, kas viņam svarīgāk, sociālais darbinieks viņu jau pazīst. (liels novads)

Treškārt, atsevišķos gadījumos (raksturīgi mazajiem novadiem) tika norādīts, ka pašvaldības vadība neizjūt vajadzību pēc sociālā dienesta darbības rezultativitātes novērtēšanas sistēmas:

Es nezinu, kur tādas ir, un vai tas mums ko dos, ja mēs arī izstrādātu. Mums ir galvenais tos jautājumus, kas mums ir ienākuši, izskatīt, sakārtot, nokārtot. Man tiešām dienests strādā labi. Man nevajag tādas sistēmas skatīties. Kam tas būs vajadzīgs? [..] Kritēriji ir, ka tas jautājums ir atrisināts, tur nav sūdzību. (mazs novads)

Savukārt, citas pašvaldības vadītājs gluži otrādi, uzsvēra, ka šāda sistēma ir nepieciešama un tā būtiski varētu uzlabot kopējo pašvaldības vadības darbu, sniedzot virkni argumentu par labu šādai sistēmai:

Mums nav mērīšanas sistēmas, kur tieši mēs gribam nomērīt. [..] Man to vajadzētu. Man kā mēram būtu svarīgi zināt, vai klienti ir apmierināti. Man būtu jāzina, vai mēs esam aizsnieguši visus, kuri kaut ko sagaida. Ja ir kaut kāda ļaunprātīgā izmantošana, kur ir jāiet pretējā virzienā. [..] Ja to dara, tad tā ir horizontāli būvēta sistēma, katrā nozarē ir savi indikatori un šos indikatorus var sasaistīt ar algām, ar prēmijām vai ar kaut kādu budžeta motivāciju. [..] Iedod naudu, nodefinē mērķus, rezultātus un pēc perioda skaties – sasniedz, nesasniedz, kāpēc nesasniedz. Tā īstenībā būtu milzīga reforma. Es pats viņu gribētu. Pats viņu gribētu uztaisīt. Man tas iedotu milzu resursu komunikācijā ar cilvēkiem. Es tad zinātu, kur kas notiek. (liels novads)

Apkopojot šajā sadaļā aplūkotos padziļināto interviju ar pašvaldību vadītājiem rezultātus, secināms, ka kopumā intervētajās pašvaldībās ir vērojama sociālās situācijas uzlabošanās, ko daļēji ir ietekmējusi arī sociālo dienestu darbība. Domju vadītāju vērtējumā ir pilnveidojusies sociālo dienestu darba iekšējā organizācija, kas, viņuprāt, attiecīgi ļauj sasniegt labākus darba rezultātus. Vienlaikus tikai ar atsevišķiem izņēmumiem var runāt par sistemātisku un kompleksu sociālā dienesta darba kvalitātes novērtējumu. Esošā prakse rāda, ka šim mērķim tiek izmantots sociālā budžeta izlietojuma vērtējums, iedzīvotāju apmierinātības ar sociālā dienesta darbu rādītāji un sociālā dienesta darbinieku individuālā vērtēšana.

Sociālā dienesta darbinieku atalgojums un tā noteikšanas kritēriji

Kā jau iepriekš minēts, sociālā dienesta darbinieku darba rezultātu novērtēšana tiek uzskatīta par sociālā dienesta darbības kopumā vienu no novērtēšanas metodēm. Spriežot pēc pašvaldību vadītāju sniegtās informācijas, darbinieku novērtēšana ir ievērojami izplatītāka atšķirībā no kompleksas sociālā dienesta darba kvalitātes uzraudzības sistēmas. Sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvajā aptaujā 72% norādīja, ka tiek veikta sociālā dienesta darba izpildes novērtēšana, taču šo datu interpretācijā svarīgi ņemt vērā, ka dienesta darba rezultātu novērtēšana ietver arī darbinieku vērtēšanu. Šajā pašvaldību vadītāju padziļināto interviju rezultātu sadaļā ir aplūkoti šādi jautājumi: pirmkārt, sociālā dienesta darbinieku novērtēšanā izmantotās metodes; otrkārt, darbinieku novērtējuma rezultātu ietekme uz viņu atalgojumu un citi atalgojuma noteikšanas kritēriji; treškārt,

atalgojuma iekšējā un ārējā konkurētspēja, ar to saprotot, sociālā dienesta darbinieku atalgojuma līmeni pašvaldībā un salīdzinājumā ar citām pašvaldībām.

Kopumā intervijās iegūtā informācija atklāj, ka darbinieku novērtēšana ir salīdzinoši jauna prakse. Vairākos gadījumos tā ir tikusi ieviesta pēdējos gados (pēdējā pusotra gada laikā, pēdējos divos trijos gados). Pašvaldību vadītāju vēstītais liecina, ka sociālā dienesta darbinieku vērtēšanā tiek izmantotas dažādas pieejas un metodes. Raksturīga ir situācija, kad par darbinieku novērtēšanu atbildīgs ir sociālā dienesta vadītājs. Darbinieku vērtēšanas organizācija var notikt dažādi. Piemēram, sociālā dienesta vadītājs veic katra darbinieka novērtēšanu vai katrs darbinieks veic savu pašnovērtējumu, savukārt, pašvaldības vadība vērtē dienesta vadītāju. Šāda vērtēšana parasti notiek reizi gadā, atsevišķos gadījumos – reizi divos gados:

Reizi gadā mums ir arī izvērtēšana, kad vērtējam visu kolektīvu. Mēs ar izpilddirektoru runājam ar vadītājiem, un vadītājs vērtē savu komandu: ko ir izdarījis, ko izdarīs nākamajā gadā un vērtējam rezultātus. (republikas nozīmes pilsēta)

Bija darbiniekiem izvērtēšana gada beigās. Diez ko apmierināti viņi nebija. Rezultāti nav publiskojami. Izvērtēšana ir atrunāta, ka tiešais darba devējs dod savu novērtējumu, darbinieka pašvērtējums, un tad augstākā līmeņa vadītāja novērtējums. (vidējs novads)

Darbinieku novērtēšanā tiek izmantotas dažādas informācijas iegūšanas metodes – tās ir gan iepriekš izstrādātas anketas, gan pārrunas ar darbiniekiem, gan abu šo metožu kombinācija, kas tiek uzskatīta par veiksmīgu modeli, jo anketas parasti ir standartizētas, savukārt pārrunas ļauj iedziļināties katra darbinieka individuālajā gadījumā. Jautāti par kritērijiem, pēc kuriem tiek veikts novērtējums, tika minēti vairāki: profesionālās pilnveides pasākumu apmeklēšana, darbinieka kompetences, spēja iekļauties komandā, iepriekš definēto darba uzdevumu izpilde, kopējā darbinieka noslodze, klientu atsauksmes (sūdzības):

[..] mēs vērtējam darbinieku kā tādu pēc prasmēm. Viņi paši vērtē sevi un nodaļas vadītājs, un tad kopīgā sanāksmē mēs izvērtējam kompetences un prasmes, un arī to, vai komandā iekļaujas. Tajā pašā laikā arī cilvēkam ir iespējas izteikt, kā viņš jūtas un kas viņam būtu vajadzīgs tīri kā darbiniekam, komandā strādājot, vai tīri kā profesionālim kādā nodaļā, kas ir nepieciešams. Ir tāda metodika pašvaldībā. (mazs novads)

Ir standarta anketa, kas sastāv no divām daļām. Vispirms darbinieks veic pašvērtējumu, un tad vērtējumu veic vadītājs kopā, tā ir diezgan gara saruna, un tiek vērtēts pēdējo divu gadu darbs, gan noslodzes, gan izglītošanās, gan klientu atsauksmes. [..] [Anketu] izstrādājam paši kopā ar personāldaļas speciālistiem, bet viņa ir vienota visiem, visiem speciālistiem ir standarta anketa, atšķiras tikai tehniskajiem speciālistiem. [..] Tie jautājumi ir diezgan vispārīgi, bet šī saruna ar darbinieku ļauj iedziļināties katrā konkrētā specialitātē un darbā. (liels novads)

[..] darbinieku vērtēšana notiek katru gadu. Viens no jautājumiem ir, kādi kursi pagājušajā gadā ir apmeklēti, kā tikusi celta kvalifikācija. No šiem jautājumiem ir atkarīgs vērtējums, no vērtējuma ir atkarīgs atalgojums. Tāda sistēma mums pastāv divus, trīs gadus. [..] Mums ir sešas pozīcijas, punktu skala ir no 1 līdz 10. Ja visur ir tikai 3, pienākas uzteikums. Tāds gadījums mums gan vēl nav bijis. Darbiniekam rodas saprašana. (liels novads)

Kā lasāms pēdējā citētajā intervijas fragmentā, darbinieku novērtēšana var būt saistīta arī ar atalgojuma noteikšanas sistēmu. Pašvaldību vadītāji skaidroja, ka darbinieku novērtēšanas rezultāti var gan ietekmēt, gan neietekmēt darbinieku atalgojumu vai citas piemaksas (piemēram, prēmijas, piemaksas pie atvaļinājuma naudas u.c.), prakse ir dažāda. Šādi vērtējumi kopumā saskan ar sociālo dienestu vadītāju aptaujā iegūtajiem rezultātiem, saskaņā ar kuriem darba izpildes novērtēšanas rezultāti sociālā darba speciālistu atalgojuma aprēķināšanai tiek izmantoti 35% sociālo dienestu.

Vienam otram bija izvirzīts kāds uzdevums, kāds pienākums gada laikā izdarāms. Bet tas neatspoguļojas uz atalgojumu. [...] Perspektīvā varētu ietekmēt kādas papildu samaksas, prēmijas, bet pamata atalgojums ir noteikts un tiek arī maksāts. (vidējs novads)

Darbinieku vērtēšana mums bija pirms pusotra gada. Vispārējās darbinieku vērtēšanas ietvaros pēc anketām izpildvara veic novērtējumu. Pēc koplīguma šis novērtējums ietekmē atvaļinājuma pabalstu. (vidējs novads)

Plāns ir skatīties bonusus, kas nāk klāt. Vai tā ir prēmēšana, vai balva par labu darbu un arī profesionālā izaugsme, ko novērtē, kad redzi, ka cilvēka zināšanas kādā no zemākajiem līmeņiem un redzi, ka tev ir trūkums augšā, ka vari sarotēt savā starpā. (republikas nozīmes pilsēta)

Darbinieku novērtēšana var tikt izmantota arī iekšējās darbinieku rotācijas un nemateriālās motivēšanas mērķiem:

Tā ir visiem pašvaldības darbiniekiem ieviesta sistēma, lai darbinieki varbūt brīžiem vairāk pastāsta par sevi, lai darbinieki vairāk būtu motivēti ieguldīt savas zināšanas darbā. [...] mēs arī skatāmies, kur kāds jāpievelk, kur varbūt runājam ar darbinieku pārvedam viņu uz zemāku vietu, ka viņš netiek galā ar sociālo darbu uz klientu apkalpošanas speciālistu [...]. (republikas nozīmes pilsēta)

Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji norādīja, ka viņiem nepastāv sociālā dienesta un citu pašvaldības iestāžu darbinieku novērtēšanas prakse. Galvenais arguments ir tas, ka šāda novērtēšana var kļūt par iemeslu iekšējiem konfliktiem un mudināt darbiniekus atstāt darbu dienestā, kas savukārt rada sarežģījumus pašvaldībai ar nepietiekamiem personāla resursiem un grūtībām piesaistīt jaunus darbiniekus:

Uz šo brīdi mēs tā neesam vērtējuši sasniegtos rezultātus. Bija doma mēģināt ieviest ik pāris gadus vērtēšanu ar komisiju, ar pašvērtējumu, ar visu pārējo. [...] mums būs diezgan grūti šo pašvērtējumu uztaisīt. Un drusku nobijāmies arī varbūt, ka tie speciālisti var arī aiziet prom. (vidējs novads)

[...] šitā izvērtēšana Es esmu par to daudz domājusi. Tas ir tāds strīdus objekts, ka lielāku nevarat iedomāties! Teiksim, pēdējā laikā runā par prēmijām. Mēs nekādas prēmijas nedodam. [...] Jā, es esmu viņiem teikusi tad, kad lamāju visus un kad raud un kliez – es jūs katru varu izvērtēt! [...] Bet to kašķi! Redziet, jo katrs uzskata, ka viņš ir liels un labs, un pats labākais. Un kāpēc tad tam nav, teiksim, prēmija? Varētu jau piešķirt. Naidis pret mums, naidis savā starpā tūlīt. (mazs novads)

Citā gadījumā, neraugoties uz to, ka ir izstrādāta darbinieku novērtēšanas sistēma un tā ir piesaistīta atalgojuma noteikšanas sistēmai, tā netiek ievērota. Problēmas, visticamāk, rada abu sistēmu nepilnības, jo novērtējuma veikšanas rezultātā daļai darbinieku būtu jāsamazina atalgojums. Lai novērstu šādas problēmas, tika pausts ieteikums izstrādāt valstī vienotu darbinieku vērtēšanas un atalgojuma noteikšanas sistēmu:

Sistēma ir izstrādāta pie atalgojumu sistēmas, bet mums viņa tagad nestrādā tā, kā tam vajadzētu būt. Ir izstrādāta atalgojumu sistēma pēc kategorijām. Katrai kategorijai ir alga „no” un „līdz”. To nosaka MK noteikumi. Ir izvērtēta vidējā alga, ir izvērtēti darbinieki katrā pagastā, bet nav līdz galam kopējais izvērtējums izdarīts pilnīgi. [...] Normatīvie akti visi ir skaidri, bet tā sistēma tomēr nestrādā. Pārvērtējot darba algas, nav daudz tādu gadījumu, bet sanāk, ka darba algas tiek samazinātas. Līdz ar to sākas problēmas, un, lai cilvēkus nekaitinātu un neradītu neapmierinātību, tad mēs šo sistēmu nepielietojam pilnībā. Un tas noteikti ir mīnuss. [...] To sistēmu vajadzētu izstrādāt kopumā valstī. (mazs novads)

Turpinājumā par sociālā darba speciālistu atalgojuma noteikšanas principiem un to ietekmējošajiem kritērijiem. Samērā izplatīta atalgojuma noteikšanas prakse ir vienotā atalgojuma sistēma pašvaldībā, kuras ietvaros atalgojumu rēķina pēc konkrētas formulas. Kā atzina domju vadītāji, par pamatu tiek ņemts vērā valsts līmeņa normatīvajā regulējumā noteiktais atalgojuma apmēra intervāls attiecīgajām

amatu kategorijām. Veicot jau konkrētus aprēķinus, tiek piemēroti koeficienti, kuri, savukārt, tiek noteikti proporcionāli pašvaldības vadības atalgojumam, kā šajā piemērā:

Mēs vairāk vai mazāk esam pieturējušies pie valsts izstrādātā no līdz. Koridors ir ļoti plašs. Pa vidu kaut kur esam. Princips ir vienots atalgojuma sistēmā [...] Ir noteikts koeficients, kuru katru gadu apstiprina. Un tālāk iet pa kategorijām. Izpilddirektora alga ir atkarīga no priekšsēdētāja algas. Visiem ir saistībā ar priekšsēdētāja algu. Ir piesaistītas algas koeficientiem. Pagastu pārvaldēm ir koeficients no izpilddirektora algas. Viņiem gan ir vēl viens koeficients atbilstoši iedzīvotāju skaitam. Sociālie darbinieki tiek atalgoti attiecībā pret pagastu vadītājiem, koeficients no pārvaldes vadītāja. Visi sociālie darbinieki nav vienādi atalgoti. Simtos atšķirība nav, bet atšķirība ir. (vidējs novads)

Tiešā veidā [darbinieku] izvērtēšanas rezultātā tiek pieņemts lēmums, vai darbiniekam saglabāt esošo algu vai to paaugstināt.[...] Mums tāpat kā visās pašvaldībās ir vienotā atalgojuma sistēma.[...] To nosaka izglītība, darba pieredze, vērtēšanas rezultāts un beigās nosaka vadītājs. [...] Pēc vienotās atalgojuma sistēmas visi pagasti ir sadalīti trijās kategorijās, tās ir lielas iestādes, lielas pagasta pārvaldes, vidējas un mazas. Atkarībā no tā, kādā pārvaldē strādā, tas algoritms nosaka „no” un „līdz” algu, un tad, protams, vērtējums. (liels novads)

Apkopotie interviju rezultāti ļauj izdalīt vairākas atalgojuma apmēru ietekmējošas kritēriju grupas, kuras kopumā atbilst tiem kritērijiem, kas tika iekļauti sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas anketā:

- amata kategorijas;
- darbinieka slodze;
- proporcija pret pašvaldības vadības atalgojumu;
- iedzīvotāju skaits uz vienu sociālo darbinieku;
- darbinieka kopējais darba stāžs;
- izglītības līmenis;
- specializācija darbā ar noteiktām klientu grupām.

Raugoties uz šiem kritērijiem, svarīgi ir uzsvērt, ka katrā pašvaldībā tiek izmantoti tikai daži no tiem, turklāt to pielietojums var nebūt sistemātisks. Tas nozīmē, ka minētie kritēriji biežāk kalpo kā argumenti tam, lai palielinātu sociālo darbinieku algas.

Ir valstī amatu katalogs. [...] Ir atsevišķas kategorijas, kurās esam līdz maksimālām summām nonākuši. [...] Sociālajiem darbiniekiem ir divējādi – tie, kas darbojas aprūpes centros, un tie, kas katru dienu dodas pie cilvēkiem, kas ir jāapkopj – šogad pacēlām viņiem atalgojumu. Sprotam, ka tādu cilvēku, kas ir gan fiziski, gan garīgi ar mieru to darīt, ir problemātiski atrast. Ejam uz maksimālām summām, ja nē – jāmeklē izeja ar kategorijas pacelšanu. (liels novads)

Kopumā ir vērojama tendence izmantot atalgojumu un citas piemaksas kā sociālā darba speciālistu motivācijas celšanas instrumentu. Turklāt arī gadījumos, kad kādā no iepriekš uzskaitītajiem kritērijiem ir vērojams regress, darbinieka atalgojums netiek samazināts, saglabājot to iepriekšējā līmenī. Vairākās intervijās pašvaldību vadītāji norādīja, ka regulāri tiek pārskatītas darbinieku algas un meklētas iespējas tās palielināt:

[...] darbiniekam ir jāsaprot, ka, ceļot kvalifikāciju un pildot savus darba pienākumus, celsies vērtējums, līdz ar to arī atalgojums. [...] ja darbinieka vērtējums ir nedaudz zemāks kā iepriekšējā gadā, mēs algu nesamazinām. [...] Mūsu princips ir, ka nevienam algu nevar samazināt. Bet, ja pēc ilgāka laika perioda algas pielikums nav, ir jāmeklē vai nu cits, labāk atalgots darbs, vai jāpārdomā darba kvalitāte. (liels novads)

[...] pakāpeniski katru gadu budžeta ietvaros, kā varējām, tā šīs algas likām klāt. [...] pirmais, ko darījām, sociālais darbs ir jāuzlabo, viņu atalgojums, un tad arī mēs likām pamazām klāt. Mēs vērtējam pēc kategorijām, pēc grupām.[...] Mēs katru gadu, cik nu atļauj, paskatāmies budžetā, ko

mēs algu fondā varam atļauties. Pluss vēl viņiem ir 50% algas apmērā atvaļinājuma pabalsts. Līdz ar to paskatāmies, kā budžetā mēs to varam realizēt. (vidējs novads)

[..] Novadu izveidošanas sākumā, sociālais dienests bija ļoti slikti atalgots, tagad tas ir nostādīts apmēram tādā pašā līmenī kā pārējie. [..] Tas ir darbs ar sarežģītu cilvēku grupu, tas nav aiziet, nolasīt lekciju un saņemt algu. Tas ir darbs, kas ir saistīts ar brīvdienām, vakariem un dažreiz bez pusdienām. Darbs ir saistīts ar īpašu kontingentu un mēs gribam, lai atdeve būtu tāda, uz kādu mēs ceram. Mēs jau sākumā runājām, ka gribam, lai cilvēki justos novērtēti, vajadzīgi un svarīgi mūsu pagastā. (vidējs novads)

Divās intervijās pašvaldību vadītāji (republikas nozīmes pilsēta un liels novads) runāja par atalgojuma sadalīšanu divās daļās – stabilo un mainīgo daļu. Vienā no gadījumiem šāda sistēma jau darbojas, otrā – tā ir vēlāmā pieeja atalgojuma noteikšanā:

Tur ir speciāla kritēriju tabula, pēc kuras tad arī tiek vērtēti darbinieki. Personāldaļa par to ir atbildīga, un izpilddirektora vadībā visas šīs lietas notiek. [..] Tur ir divas daļas – fiksētā daļa, kur ir izglītība un viss attiecīgais punktu skaits. Tad ir kādi pieci, seši kritēriji, kas ir mainīgā daļa. Piemēram, viņa izpilda pienākumu sadarbībā ar pārējiem kolēģiem. Tur daudz kas tiek vērtēts, atbilstoši tam tiek izlikta punktu sistēma, kas kopējā skalā parādās, ka tādā kategorijā no tik līdz tik viņam ir šis atalgojums. (republikas nozīmes pilsēta)

Salīdzinot sociālā darba speciālistu algu apmēru ar citu pašvaldības iestāžu darbinieku algām, pašvaldību vadītāju vērtējumā tās atbilst vidējam algu līmenim pašvaldībā. Kopumā sociālā dienesta darbinieku algas tiek uzskatītas par konkurētspējīgām pašvaldību sektora ietvaros, bet ne salīdzinājumā ar privāto sektoru, kas ir arī viens no iemesliem darbinieku mainībai un grūtībām aizpildīt vakances, īpaši tas attiecas uz augstas kvalifikācijas speciālistiem (daudzkārt tika minēti psihologi):

Pašvaldību līmenī, es domāju, ka visiem pluss/ mīnuss varbūt ir [konkurētspējīgs]. Tā kā pakalpojumu sniegšanas atalgojums ir līdzīgs. Esmu dzirdējusi, ka privātajās struktūrās tas ir lielāks. Tas ir tas, kāpēc varbūt mūsu labākie speciālisti maina [darbu]. Viņus var arī saprast, ja viņš iet pakalpojumu sniegt par augstāku atalgojumu, nekā viņš saņem valsts vai pašvaldības institūcijās. (republikas nozīmes pilsēta)

Vienīgais jautājums ir ļoti kvalitatīvi speciālisti. Parasti tie, kas ir ļoti kvalitatīvi, tie veido savas privātprakses, un pašvaldība tos varētu interesēt sākuma stadijā tīri priekš izaugsmes. Daudzi izmanto pašvaldību kā tramplīnu karjerai. (republikas nozīmes pilsēta)

Vērtējot sociālā darba speciālistu atalgojuma ārējo konkurētspēju (algu apmēru salīdzinājumā ar kaimiņu pašvaldībām vai līdzīga lieluma pašvaldībām), pašvaldību vadītāju atbildes iedalāmas divās grupās. Viena daļa atzina, ka, nosakot atalgojuma apmēru, netieši tiek ņemtas vērā citu pašvaldību noteiktās algas sociālā darba speciālistiem, otra daļa norādīja, ka tās netiek ņemtas vērā. Tajos gadījumos, kad blakus pašvaldību algu līmenis neietekmē atalgojuma apmēra noteikšanu, tas tiek pamatots gan ar atšķirīgo ekonomisko un sociālo situāciju pašvaldībās, gan ar kopējā budžeta ierobežojumiem, neraugoties uz vēlmi palielināt algas sociālās aizsardzības jomā strādājošajiem:

Mēs zinām un vērojam, bet izskatām algas sava budžeta iespējās. Nemēģinām kopēt, jo mūsu situācija ir savādāka. (vidējs novads)

[..] neesam skatījuši kaimiņu novada algas, lai savējās pielīdzinātu. [..] Katrā novadā ir sava specifika. (mazs novads)

Mana pārlicība, ka sociālajiem darbiniekiem algai ir jābūt lielākai nekā šobrīd, un es runāju tieši par mūsu novadu. Varu tikai par pilsētu salīdzināt, par novadiem neesmu pētījis, bet pilsētā mūs apsteidz. [..] algas būtu jāpārskata un jāceļ. (liels novads)

Vairākos gadījumos pašvaldību vadītāji atzina, ka, kaut arī citu pašvaldību algu līmenis tieši neietekmē sociālā dienesta darbinieku algas, informatīvi tās tiek ņemtas vērā, lai novērstu darbinieku pāriešanu darbā uz blakus novadu:

Jā, protams, izejot mūsu algām cauri, salīdzinām pēc tā. Un paskatāmies arī apkārtējos. Jo sociālais darbinieks jau katrs apkārtējo novadu algas zina no galvas. Tad prasa – tajā novadā tik un tik alga. (vidējs novads)

Kopumā secināms, ka sociālo darbinieku darba novērtēšana ir salīdzinoši jauna prakse. Galvenās informācijas iegūšanas metodes novērtējuma veikšanai ir gan iepriekš izstrādātas anketas, gan pārrunas ar darbiniekiem, gan abu šo metožu kombinācija. Savukārt nozīmīgākie vērtēšanas kritēriji ir profesionālās pilnveides pasākumu apmeklēšana, darbinieka kompetences, spēja iekļauties komandā, iepriekš definēto darba uzdevumu izpilde, kopējā darbinieka noslodze, klientu atsauksmes (sūdzības). Domju vadītāju atklātā pieredze rāda, ka sociālo dienestu darbinieku atalgojumu tikai daļēji ietekmē darbinieku darba novērtēšanas rezultāti, lielāka nozīme atalgojuma noteikšanā ir algas pamata likmei, kas ir noteikta ievērojot nacionālajā normatīvajā regulējumā definētās atalgojuma minimālās un maksimālās robežas, kā arī pašvaldības iekšēji aprēķinātajiem koeficientiem. Interviju rezultāti apliecina pašvaldību labo gribu nodrošināt regulāru algu pieaugumu sociālās aizsardzības jomas darbiniekiem, tā ievērojot kā iekšējo, tā ārējo atalgojuma konkurētspēju.

Apkopojot galvenās atziņas par sociālo dienestu darba organizāciju un vadības procesiem, ir šādi secinājumi. Pirmkārt, sociālo dienestu līdzdalība pašvaldības teritorijas attīstības plānošanā notiek aktīvi un atbildīgi. Otrkārt, attiecībā uz sociālo dienestu pieejamību iedzīvotājiem jāsecina, ka pašvaldības cenšas nodrošināt iedzīvotāju piekļuvi sociālajiem darbiniekiem (darba laiks, teritoriālais izvietojums, vides pieejamība), taču atzīst, ka sociālo pakalpojumu pieejamība ir ierobežota. Treškārt, dominējošā pieeja sociālo darbinieku slodzes noteikšanai ir iedzīvotāju un klientu skaits uz vienu sociālā darba speciālistu. Pašvaldību vadītāji saskata grūtības izveidot vienotus un centralizētus slodzes noteikšanas kritērijus ne vien pašvaldības, bet arī nacionālajā līmenī. Ceturtkārt, sociālo dienestu darba rezultativitātes galvenie kritēriji šobrīd ir sociālā budžeta izlietojuma vērtējums, iedzīvotāju apmierinātības ar sociālā dienesta darbu rādītāji un sociālā dienesta darbinieku individuālā vērtēšana. Piektkārt, pašvaldības ir ieinteresētas piedāvāt saviem sociālā darba speciālistiem ar citām pašvaldībām konkurētspējīgas algas, ņemot vērā gan sociālā darba specifiku, gan kopējo situāciju sociālā darba speciālistu darba tirgū. Sociālo darbinieku darba novērtēšanas rezultāti tikai atsevišķos gadījumos ir atalgojuma apmēra noteikšanas kritērijs, dominējošā prakse ir konkrētas algas likmes, ievērojot ārējā un iekšējā regulējuma normas atalgojuma noteikšanas jomā.

SOCIĀLO DIENESTU DARBINIEKU KOMPETENCES UN METODISKAIS ATBALSTS

Nozīmīgs sociālā darba kvalitāti ietekmējošs faktors ir cilvēkresursu kvalitāte – sociālo darbinieku izglītības līmenis, profesionālās kompetences, iespējas pilnveidot savas zināšanas tālākizglītības ietvaros, saņemt metodisko atbalstu u.tml. Daļa no šiem personāla resursu kvalitāti ietekmējošajiem faktoriem ir tieši saistīta ar pašvaldības atbalstu – kā finansiālu, tā arī attieksmes ziņā. Lai raksturotu pašvaldību vadītāju izpratni un viedokļus par sociālo dienestu darbinieku profesionālo kompetenci, šajā apakšnodaļā ir aplūkoti šādi jautājumi: pirmkārt, pašvaldību vadītāju vērtējums par sociālā darba speciālistu kompetenču līmeni, t.sk. par jomām, kurās šis līmenis ir augsts un kurās – nepietiekams; otrkārt, pašvaldības finansiālais atbalsts sociālo darbinieku profesionālajai pilnveidei; treškārt, pašvaldības sniegtais metodiskais atbalsts sociālajam dienestam.

Sociālā dienesta darbinieku kompetenču vērtējums

Dominējošais pašvaldības vadītāju vērtējums par sociālo darbinieku profesionālajām kompetencēm ir pozitīvs. Raksturīga atbilde uz jautājumu, kā viņi vērtē sociālo dienestu darbinieku profesionālās kompetences, ir atzinums, ka darbiniekiem ir nepieciešamā izglītība un kvalifikācija, kas tiek regulāri paaugstināta tālākizglītības pasākumos. Savukārt par profesionālās kompetences līmeni liecina viņu spēja veikt tiešos darba pienākumus un iedzīvotāju apmierinātība ar saņemto palīdzību un pakalpojumiem, kas izpaužas sūdzību neesamībā. Šādi vērtējumi izskanēja no dažāda lieluma pašvaldību vadītājiem:

Ja mēs salīdzinām sociālos darbiniekus, lielākā daļa ir ar augstāko izglītību, maģistra grādu, kas liecina, ka zināšanas, prasmes un iemaņas ir pietiekamas. (republikas nozīmes pilsēta)

Es domāju, ka augsta, pēc tā, ka visu laiku mācās, papildina savas zināšanas. Gan augstskolā mācās, gan dažādosursos, gan arī pieredzes apmaiņās brauc. (mazs novads)

[..] Sociālie darbinieki ir apmācīti, apzinīgi un ļoti atbildīgi. Pieiet radošā veidā savam darbam un spēj veikt savas funkcijas. (vidējs novads)

Es varu to vērtēt pēc darba rezultātiem. Darba rezultāts šajā gadījumā ir klientu apmierinātība vai neapmierinātība, risināto jautājumu sagatavotie priekšlikumi, ierosinājumi. (vidējs novads)

[..] zināšanas ir pietiekamas, lai izvērtētu atbilstoši visiem noteikumiem sociālā pabalsta piešķiršanu. Un, ja kaut kur pietrūkst zināšanu, tad tās ir ļoti smagas situācijas, sarežģīti sociālie gadījumi ģimenēs. (liels novads)

Tikai atsevišķos gadījumos pašvaldību vadītāji atturējās vērtēt sociālā dienesta darbinieku profesionālo kompetenču līmeni vai norādīja, ka tas var būt atšķirīgs dažādiem darbiniekiem:

[..] man nav komentāri par šo lietu. [..] jūtu, ka ir kompetence, ka tur notiek viss un sarunās, ko pašam ir nācies ar viņiem kontaktēties, es jūtu tur arī to juridisko izglītību, ka viņiem ir. Un arī tāda humāna un viss pārējais. (vidējs novads)

Domāju, ka situācija ir dažāda. Precīzāk to varētu pateikt sociālā dienesta vadītājs. Ir vajadzīgas speciālās zināšanas, protams, bet es gribētu teikt, ka 50-60% ir atkarīgs no paša cilvēka, vai viņš ir tendēts palīdzēt. (liels novads)

Pēdējais citāts no kādas intervijas aktualizē vēl vienu būtisku aspektu, kuram, vērtējot sociālā dienesta darbinieku zināšanas un prasmes, pievērsās daži interviju dalībnieki šajā mērķa grupā, bet liela daļa pētījuma dalībnieku no sadarbības partneru mērķa grupas (skat. „Sociālo dienestu

sadarbības partneru viedokļu un pieredzes izpētes rezultāti”). Proti, tās ir noteiktas individuālās īpašības, kuras ir svarīgas sociālajā darbā. Tā ir vēlme palīdzēt cilvēkiem, spēja izrādīt empātiju, pacietība, interese par konkrēto darbības jomu u.c. personības kvalitātes, kuru kopums darbībā izpaužas kā aicinājums strādāt sociālajā jomā. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 1.panta 36.punktā šis aspekts ir definēts ar terminu *profesionālā piemērotība*. Kā uzsvēra viens no interviju dalībniekiem, būtu ļoti vērtīgi, ja sociālā darba studiju programmās (un, iespējams, arī praksē un tālākizglītībā) tiktu iekļauti tādi pasākumi, kas ļautu studentiem un pasniedzējiem novērtēt nākamo (un arī esošo) sociālo darbinieku motivāciju, atbilstību un piemērotību šim darbam no individuālo īpašību perspektīvas, ne tik daudz no apgūto zināšanu līmeņa. Pēc būtības tie ir profesionālās piemērotības noteikšanas pasākumi.

Sociālajā sfērā ir liela pārprodukcija, bet ir maz ļoti labu speciālistu. Šajā jomā ne visi ir gatavi izaicinājumiem. Cilvēkam ir jāprot uzklaut un jābūt pietiekami elastīgam, lai visu atrastu. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] darbinieku, kam ir ne tikai diploms, bet ir arī aicinājums strādāt, tādus ir grūti atrast. Tā ir ļoti sāpīga tēma – izglītības sistēma Latvijā, tieši augstākā izglītība. Šobrīd mums nav tāda posma augstākajā izglītībā, kur pateiktu – paldies, šis nav tavs darbs, tu nekad nebūsi sociālais darbinieks vai skolotājs, vai jurists. [..] Mums ir daudz jaunu darbinieku, kuri strādā un arī ar sirdi strādā, bet visu jau izsaka cilvēks, kāda ir cilvēka attieksme pret darbu. [..] Arī sociālais darbinieks var būt kosmonauts, bet viņam ir jāgrib tas. (mazs novads)

Uz jautājumu par to, kuras sociāla darba jomas sociālie darbinieki labi pārzina, pašvaldību vadītāji atbildēja drīzāk izvairīgi. Vairāki interviju dalībnieki atzina, ka nepārzina konkrētās jomas, taču, viņuprāt, visas sociālā dienesta funkcijas tiek profesionāli īstenotas. Savukārt, gadījumos, kad kompetences līmenis nav atbilstošs, ir jārikojas atbilstoši tam, kādas zināšanas trūkst. Kā piemēri tika minētas šādas stratēģijas - ir jāizmanto profesionālās pilnveides apmācības, ir jākonsultējas ar citiem pašvaldības speciālistiem, piemēram, juristiem, vai plašākā mērogā – jārod problēmas risinājums ārpalpojumu veidā.

Joma, kuru pēc vairāku pašvaldības vadītāju domām, sociālie darbinieki labi pārzina, ir normatīvais regulējums un pašvaldības saistošie noteikumi. Šīs zināšanas tiek uzskatītas par ļoti svarīgām, ņemot vērā lielo darba apjomu ar dažādu pabalstu izvērtēšanu un piešķiršanu:

[..] viņi pārzina labi likumu – to, ko viņi drīkst darīt un ko nedrīkst darīt, kādus pabalstus, arī saistošos noteikumus. Kādi pabalsti mums ir apstiprināti saistošajos noteikumos, kādos lielumos – tas viņiem jāzina kā reizrēķins. (vidējs novads)

[..] viņi pietiekami labi pārvalda likumdošanas aspektus – gan nacionālos, gan vietējos saistošos noteikumus. (republikas nozīmes pilsēta)

Par pabalstu piešķiršanu, par izvērtēšanu [ir kompetenti]. Es domāju, to viņi ļoti labi zina, jo viņi baidās no tā, ka tikai nebūtu pārtērēti [līdzekļi] kaut kādā veidā un būtu pareizi izvērtēti. (mazs novads)

Savukārt attiecībā uz sociālā darba jomām, kurās sociālo darbinieku zināšanas un prasmes ir nepieciešams uzlabot, no pašvaldību vadītāju teiktā skaidri izdalāmi divi savstarpēji saistīti virzieni: pirmkārt, saskarsmes prasmes ar klientiem; otrkārt, psiholoģijas zināšanas.

Komentējot savu viedokli par to, ka sociālo dienestu darbiniekiem būtu lietderīgi pilnveidot komunikācijas prasmes ar klientiem, pašvaldību vadītāji minēja dažādus saskarsmes aspektus: kā uzrunāt klientus, kā veidot savstarpējā uzticībā balstītu saskarsmi, kā kontrolēt savu balsu toni un intonāciju. Tāpat tika norādīts, ka svarīgi ir prast izskaidrot klientam viņa iespējas, tiesības un pienākumus klientam saprotamā valodā, ņemot vērā klientu daudzveidību, viņu atšķirīgos vecumus,

izglītības līmeni, psihoemocionālo stāvokli utt. Būtībā interviju dalībnieki norādīja kā uz dažādām saskarsmes veidošanas tehnikām (piemēram, aktīvā klausīšanās, nevardarbīgā komunikācija u.tml.), tā uz komunikācijas satura veidošanas prasmēm (tas nozīmē apzināties, ko es vēlos pateikt, kam es to vēlos pateikt, kāds ir manas ziņas mērķis, ko es ar šo ziņu vēlos panākt).

Varbūt gribētu, lai sociālie darbinieki vairāk šo saskari ar saviem klientiem un kontaktu veidošanu mēģinātu... Varbūt papildus apmācības. Tas, ko es dzirdu, ka problēmas biežāk ir tādas – mums tur kaut kas nepienākas. Varbūt nav izskaidrots īsti līdz galam. Mazliet pietrūkst komunikācijas prasmes. (mazs novads)

Reizēm saskarsmes jomā. Piemēram, ne tādu atbildi, ne tādā tonī klients ir saņēmis. Varbūt kāds kaut ko ne līdz galam ir paskaidrojis. (vidējs novads)

Prasme darbā ar klientiem, kas ir ļoti nozīmīgs, jo tās ir speciālas apmācības, kuras varbūt nemāca, nezīnu neesmu gājis cauri sociālās sfēras apmācībai, bet to, ko es redzu, brīžiem trūkst viņiem komunikāciju spēja [..]. (republikas nozīmes pilsēta)

Intervijās netieši izskanēja arī skaidrojumi tam, kāpēc ne vienmēr sociālā darba speciālistiem izdodas veidot pozitīvu saskarsmi ar klientiem. Viens no faktoriem ir laika trūkums, kam par iemeslu ir lielais darba apjoms ar katra klienta lietas dokumentācijas sakārtošanu. Otrs faktors ir darbinieku psiholoģiskais stress un grūtības to vadīt tā, lai netraucētu pozitīvas un uz risinājumiem orientētas komunikācijas veidošanai:

Manuprāt, nedaudz vairāk vajadzētu pastrādāt tieši pie jautājuma, kā uzrunāt klientus, kā pārvarēt iekšējo stresu, kas rodas darbiniekiem. Tas ir psiho stresa menedžmenta kurss, kuros būtu nepieciešama lielāka izglītības sadaļa tieši darbiniekiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Varbūt reizēm tāda pretimnākšana cilvēkiem. [..] Reizēm iedziļinoties vairāk, ar cilvēku izrunājoties, varbūt vēl konkrētāk visu izstāstot, būtu apmierināts tas klients un neteiktu, kas te novadā slikti. [..] Iesniegumu saņemšana, pareizās visas atbildēšanas, tas ir tik smalki viss. Un, protams, kad atbrauks pārbaudīt, tos papīrus daudz skatīsies un mazāk izvērtēs, vai viņi tur ir pietiekoši daudz bijuši un runājušies. Es uzskatu, ka sociālā dienesta darba daļa ir tādas tikšanās, runāšanās, skaidrošanas, parunāšanās kaut vai ar veciem cilvēkiem. (mazs novads)

Otrs virziens, kurā pēc pašvaldību vadītāju domām ir jāpilnveido sociālā dienesta darbinieku profesionālās kompetences, ir psiholoģijas zināšanas. Pamatojot savu viedokli, interviju dalībnieki pauda šaubas, vai un kā sociālie darbinieki, kuri ļoti labi pilda savas ikdienas funkcijas (pamatā tas attiecas uz sociālās palīdzības jomu), spētu tikt galā ar dažādām krīzes un konfliktu situācijām. Tādējādi netieši pašvaldību vadītāji ir pauduši bažas par sociālo darbinieku kompetencēm sociālā darba kā psihosociāla atbalsta sniegšanā daudzveidīgām klientu mērķa grupām. Psiholoģijas zināšanu nepieciešamība tika pamatota arī ar psihologu kā speciālistu trūkumu sociālajos dienestos. Zināmā mērā šāds skatījums atklāj pašvaldību vadītāju neskaidro izpratni par sociālā darba robežām. Vērtējot viedokli par to, ka sociālo darbinieku psiholoģijas zināšanu pilnveidošana varētu kompensēt psihologu trūkumu sociālajos dienestos, jāņem vērā sociālā darba speciālistu kompetenču un sociālā darba prakses robežas. Tas nozīmē, ka, neraugoties uz to, ka sociālajiem darbiniekiem ir svarīgas psiholoģijas zināšanas savu pienākumu pildīšanā, viņiem nav jāuzņemas psihologu funkcijas, jo tas pārsniedz sociālā darba robežas.

[..] ko būtu jāprot darīt un pats galvenais, ko redzu ir konfliktu vadība. Ka ir jāprot vadīt konfliktus, aiziet prom no konfliktiem, jāprot nevis reaģēt uz konfliktu ar konfliktu, bet ir jābūt katram mazliet psihologam un saprast, ka šis cilvēks ir atnācis pēc palīdzības, jo viņš ir spiests nākt pēc palīdzības, nevis tikai tāpēc, ka viņam tā gribas. [..] sociālie darbinieki, vecākie sociālie darbinieki, sociālie psihologi, sociālie asistenti. Visiem būtu nepieciešamas psihologa zināšanas. Iziet vismaz 16 vai 24 stundas kursus, kas ir tieši saistīti ar psihologa zināšanām. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] krīzes situācijā, varētu būt problēmas. Tās nevar risināt visi, tāpēc mums ir pieņemts darbā ģimenes lietu speciālists un divi psihologi. Psihologus vajadzētu padalīt iedzīvotājiem un izglītības iestādēm. (vidējs novads)

[..] varbūt viņiem vajadzētu mazliet vairāk psiholoģiju pamācīties. Es saprotu, ka tas darbs ir grūts. Tie cilvēki, kas nāk, ir ļoti dažādi. Ar cilvēku var sarunāties tā vai ar cilvēku var sarunāties šitā. Bieži vien ir jāpiecieš viņu stiķi un niķi, bet ir jāmēģina viņam normāli iestāstīt, ar ko viņam var palīdzēt, ar ko nevar, lai nebūtu bezjēdzīgas lamāšanās. Šī ir viena no tām lietām, ko ar gadiem strādājot iemanās, tā ir cilvēku pazīšana, cilvēku psiholoģijas pazīšana. (republikas nozīmes pilsēta)

Psiholoģijas zināšanu lietderība tika pamatota arī deinstitucionalizācijas procesa kontekstā, uzsverot to, cik sarežģīts un psiholoģiski grūts ir sociālo darbinieku darbs ar specifiskām mērķa grupām. Tieši tas, ka sociālais darbs ir psiholoģiski grūts darbs, tika minēts kā viens no iemesliem grūtībām piesaistīt darbiniekus šajā jomā:

[..] par deinstitucionalizāciju. Saistībā ar to, ka psihiski nelīdzsvarotas personas tiks izņemtas no sociālās aprūpes centriem un atdotas mums. Es domāju, kas tad viņiem sekos? Man teica, ka sociālie darbinieki ir jāapmāca psiholoģijā darbam ar šādiem cilvēkiem. Novados jau tā nevar dabūt sociālos darbiniekus. Ja viņiem vēl, piedodiet, ar trakajiem būs jāņemās, tad viņi vispār aizmuks projām. Darbiniekiem pašiem ir jābūt psiholoģiski stipriem. (republikas nozīmes pilsēta)

Apkopojot galvenās pašvaldību vadītāju atziņas par sociālo dienestu darbinieku profesionālajām kompetencēm, jānorāda, ka tās tiek vērtētas pozitīvi un kā atbilstošas sociālā dienesta funkciju kvalitatīvai izpildei, vienlaikus atzīstot pastāvīgas un regulāras profesionālās pilnveides nozīmi. Jomas, kurās pēc pašvaldību vadītāju domām ir vēlams pilnveidot esošās kompetences ir, pirmkārt, komunikācijas prasmes ar klientiem, otrkārt, psiholoģijas zināšanas. Savukārt, kā galvenā joma, kuru sociālā darba speciālisti pārzinot teicami, parasti tika minēta ārējā un iekšējā normatīvā vide. Raugoties nākotnē, tika identificēts būtisks darbības virziens, proti, sociālā darba speciālistu profesionālās piemērotības noteikšanas pasākumu paplašināšana.

Pašvaldību atbalsts sociālo darbinieku profesionālajai pilnveidei un metodiskajam darbam

2003. gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr. 291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 2.2. punkts nosaka, ka, lai optimāli apmierinātu klienta vajadzības, sociālo pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt regulāru kvalifikācijas celšanu katru gadu darbiniekiem, kuri strādā kā institūcijas (sociālā dienesta) vadītāji un sociālie darbinieki – ne mazāk kā 24 stundas gadā; sociālās palīdzības organizatori, sociālie aprūpētāji un sociālie rehabilitētāji – ne mazāk par 16 stundām gadā⁹. Pētījumā pašvaldību vadītājiem lūdza paust viņu viedokli par to, vai šādas minimālās prasības profesionālās kompetences pilnveidei ir atbilstošas, lai sociālā dienesta sniegtais atbalsts iedzīvotājiem sociālo problēmu risināšanā būtu profesionāls.

Vispirms jānorāda, ka pašvaldību vadītāji kopumā ir ļoti pozitīvi noskaņoti pret sociālo darbinieku iesaistīšanos tālākizglītības pasākumos. Interviju dalībnieki demonstrēja izpratni gan par mainīgo normatīvo vidi, gan par arvien jaunu sociālā darba pieeju attīstību, gan arī par to, ka mūsdienās parādās arvien jaunas sociālās un ekonomiskās problēmas, kuras ir jāprot atpazīt un radoši risināt:

⁹ Pētījuma lauka darba īstenošanas laikā (2017. gada februāris – maijs) spēkā esošais regulējums šajā jautājumā bija 2003.gada 3. jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”. Sākot ar 2017.gada 1.jūliju šos jautājumus regulē Ministru kabineta noteikumi Nr. 338 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”, bet pētījuma jautājumi tika uzdoti par lauka darba veikšanas laikā spēkā esošo normatīvo regulējumu.

Noteikti vajag, vienmēr vajag, jo mainās likumdošana, mainās viedokļi, mainās metodes, nepieciešamas pieredzes apmaiņas. Šie kontakti ir vajadzīgi, lai pašiem radītu pārlicību, ka darbs tiek darīts pareizi. (vidējs novads)

Mēs esam sūtījuši uz kursiem, kam ir vajadzīga papildus sagatavotība. Bez tā, ka strādā ikdienā, visiem ir iespēja apmeklēt papildus kursus kvalifikācijas celšanai. Bieži vien, ja ir daudz cilvēku, mēs aicinām lektoros pie mums, lai nav jābrauc uz Rīgu vai citur. (liels novads)

Attiecībā uz minimālajām profesionālās pilnveides prasībām pašvaldību vadītāji savos vērtējumos jau bija atturīgāki. Daļa no viņiem atzina, ka šajā jautājumā nejutās kompetenti sniegt izsmeltošus vērtējumus un atbildība par šo sociālā dienesta darba aspektu ir sociālo dienestu vadītājiem:

Tāpat tas ir sociālā dienesta vadītāja kompetencē. Ja vadītājs informē, ka darbiniekiem vajag piedalīties kvalifikācijas celšanas pasākumā, tad viņiem priekš tā nauda ir paredzēta un tas netiek atteikts. Nauda ir paredzēta sociālā dienesta budžetā. (vidējs novads)

Jūs uzdevāt tādu jautājumu, uz kuru es neesmu pašlaik gatavs atbildēt. [...] Katra darbinieka sociālās prasmes un iemaņas ir vairāk sociālā dienesta vadītāja kompetences pusē. (republikas nozīmes pilsēta)

Daļa pašvaldību vadītāju pauda viedokli, ka noteiktās prasības kopumā ir vērtējamas kā pietiekošas, lai veiktu sociālā dienesta pamata funkcijas, taču arī šie vērtējumi drīzāk tika pausti pieņemumu formā, bez stingras pārlicības un pamatojuma. Salīdzinot šo vērtējumu ar sociālo dienestu vadītāju aptaujas datiem, jānorāda, ka šajā mērķa grupā valdošais viedoklis ir, ka MK noteikumos definētais stundu skaits ir pietiekams (tā uzskata 83% aptaujāto sociālo dienestu vadītāji). Lai sociālie darbinieki spētu risināt neordināras krīzes situācijas, iespējams, kā norādīja kādas pašvaldības vadītājs, noteiktais stundu skaits profesionālajai pilnveidei tomēr ir nepietiekams:

Nemāku tik daudz jums izanalizēt. Liekas, ka jā. Ir jau katram profesionālim gan tās viņa zināšanas, gan arī viņa talants, kā risināt šīs lietas, un to talantu jau nevar tā iemācīties. Var būt likumdošana un var zināt, kā tas jādara, bet ka tev ir tiešām tā spēja ar tiem cilvēkiem [strādāt], jo viņi ir ļoti prasīgi pēc uzmanības un komunikācijas pareizā laikā un veidā. (mazs novads)

Ja ar to domāts normālajā darba laikā veiktais darbs, es domāju, ka ir pietiekošs, bet tajā pašā laikā es atstāju kādu procentu šaubām. (liels novads)

Ja viņi ir izgājuši šos lielos kursus un viņiem šajās 16 stundās vai 24 stundās katru gadu kaut kas jauns nāk klāt – izmaiņas likumdošanā, izmaiņas kaut kur, varbūt ar tām 16 vai 24 stundām pietiktu arī. [...] Lai gan tās izmaiņas likumos un Ministru kabineta noteikumos ir diezgan bieži. Bet, ja jau ir tie kursi tieši virzīti uz šīm izmaiņām un pārējo, es domāju, ka 24 stundas varētu pietikt. (vidējs novads)

Aspekts, kas raksturo pašvaldību atbalstu sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveidei, ir atsevišķi mērķēti finanšu līdzekļi pašvaldības budžetā. Ņemot vērā interviju rezultātus, valdošā tendence ir tāda, ka finansējums šim mērķim ir atsevišķi izdalīts. Turklāt šāda prakse ir vērojama dažāda lieluma pašvaldībās. Taču sniegtās atbildes neļauj šo secinājumu attiecināt uz visām intervētajām pašvaldībām, jo atsevišķos gadījumos pašvaldību vadītāji šaubījās par savu priekšstatu šajā jautājumā (jāpiebilst, ka sociālo dienestu vadītāju aptaujā 96% atzina, ka profesionālās pilnveides mērķiem pašvaldības sociālajā budžetā finanšu līdzekļi tiek atsevišķi mērķēti):

Mēs iedalām līdzekļus sevis pilnveidošanai. Mēs organizējam pieredzes apmaiņas uz vietām, kur ir līdzvērtīgi lauku soc. dienesti. [...] tie ir atsevišķi mērķēti. Tie ir izdalīti komandējumiem, semināru apmeklējumi, bet šo sadaļu kontrolē pats sociālais dienests. (vidējs novads)

Jā, [ir mērķēti]. Un tas ir atkarībā no viņu pašu vēlmēm, cik ir lūguši, tik iepļānots. Šogad valsts sedz 70%, pašvaldībai jāsedz 30%. [..] Protams, ja viņas saka, ka viņu darbam tas ir ļoti nepieciešams, tad mēs atbalstām. Tēmu izvēlas viņas pašas. (mazs novads)

Nemāku pateikt. Tur ir jāskatās sīkāk sociālā budžeta pozīcijas. Varētu būt, ka tur ir kaut kādi līdzekļi. Ja tā ir kompetences pilnveide un tie ir kursi, es jau teicu, ka mēs cenšamies viņus atbalstīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Tas ir katras institūcijas iekšējais jautājums [..]. [..] Es domāju, ka tas noteikti notiek, jo darbiniekiem tiek piedāvāti gan apmācības kursi, gan viņi tiek vesti un veidoti dažādi semināri. (republikas nozīmes pilsēta)

Atzinīgi tika vērtēts valsts līdzfinansējums tālākizglītības pasākumiem, tāpat arī bezmaksas profesionālās pilnveides kursu pieejamība. Vienlaikus kādas pašvaldības vadītājs pauda neizpratni, kāpēc valsts nesedz pilnā apmērā apmācības, kuru mērķis ir izglītēt sociālā darba speciālistus par kādu jaunu valsts ieviestu pakalpojumu, tā specifiku un sniegšanas nosacījumiem:

Ja tie būtu 100%, ko kompensē, mēs vienmēr pateiktu paldies, ja Labklājības ministrija, šobrīd viņa pacēla no 50% uz 70%, tas jau ir labi, jo vienmēr rodas tas jautājums, kāpēc, izdomājot kādu no funkcijām, ka vajag pārkvalifikāciju [..], vajag zināšanu pacelšanu, tas ir jādara pašvaldībai, ja likumu ir pieņēmusi valsts. Ja valsts ir pieņēmusi likumu, lai paredz tam arī finansējumu to cilvēku zināšanu celšanai [..]. (republikas nozīmes pilsēta)

Neviennozīmīgs ir pašvaldību vadītāju vērtējums par to, vai atsevišķi mērķētie finanšu līdzekļi pašvaldības budžetā ir pietiekami, lai nodrošinātu tiesību aktos noteiktās minimālās prasības attiecībā uz profesionālās pilnveides apmēru stundu izteiksmē. Šajā pētījumā veiktās sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultāti rāda, ka 79% aptaujāto uzskata, ka atvēlētie finanšu resursi ir pietiekami. Šāds rādītājs lielā mērā saskan ar pašvaldību vadītāju stāstīto padziļinātajās intervijās, ka priekšlikumus un aplēses par tālākizglītībai nepieciešamajiem līdzekļiem sniedz tieši sociālo dienestu vadītāji.

Pašvaldību vadītāju sniegtās atbildes uz aplūkojamo jautājumu rāda, ka interviju dalībnieki ir atšķirīgi uztvēruši jautājuma būtību. Daļa pašvaldību vadītāju, pamatojot savu viedokli ar argumentiem par rūpīgu plānošanas darbu, norāda, ka finansējums tālākizglītības pasākumiem ir pietiekams, kā piemēram:

Jā, ir tik un tik paredzēts katru gadu. Viņi apmēram jau zina, kādus kursus apmēram tai gadā [apmeklēs], un tās izmaksas viņi jau iepļāno budžetā. Kursiem nauda ir atsevišķi iepļānota budžetā. [..] Pati vadītāja sniedz iekšā budžetu – kursiem mums jāparedz tik un tik, jāaizbrauc būs tur un tur, apmēram tas maksā tik un tik. Tās cenas ir apmēram zināmas tiem kursiem. Viņas to plāno. Kura brauks, kā brauks – tam jau budžetā jābūt iestrādātam. (vidējs novads)

Pietiekami ir, bet varētu būt vairāk. Vairāk varētu attīstīt pieredzes braucienus, komandējumus uz Lietuvu, Igauniju, Ziemeļvalstīm. Jo vienmēr, atbraucot no pieredzes braucieniem, sociālā darbinieka acīs ir uguntiņa. Tas ir stimulē, un var mācīties no tuvajām kaimiņvalstīm, kur situācija ir līdzīga. (liels novads)

Citi interviju dalībnieki, savukārt norāda, ka profesionālās kompetences pilnveidei atvēlētie līdzekļi visdrīzāk nav pilnībā pietiekami, taču atbildēs nav skaidri nolasāms tas, vai tas nav kopumā atbilstošs sociālā darba speciālistu vajadzībām vai arī tas nav atbilstošs normatīvajā aktā noteiktajam minimālajam profesionālās pilnveides apjomam 16 un 24 stundu izteiksmē:

[Mērķēti ir]. Kā vienmēr, budžets ir tāda lieta, ka pilnībā tās vajadzības nevar apmierināt, pieļauju – ka nepilnā apmērā. (liels novads)

[..] diez vai viņi ir pietiekami. Mēs varētu vēlēties vairāk, bet mums šīs lietas apgriezta krīzes gados. Es šaubos, vai mēs esam atlikuši atpakaļ tikpat, cik bija pirms krīzes gadiem. (republikas nozīmes pilsēta)

Budžetā tiek iekļauti, jā. Viņi paši arī izvēlas un mēs to apmaksājam, protams, ar viņiem saistībā. [..] Viņi nāk ar to priekšlikumu, ko viņiem gribētos gada griezumā darīt. Mēs tikko arī apstiprinājām, ka būs supervīzijas. (mazs novads)

To [finansējumu tālākizglītībai] pieprasa iestādes vadītājs. Par šīm dārgajām supervīzijām, parasti viens darbinieks gadā uz apmācību brauc. Es domāju, ka šobrīd ir pietiekami. Iekļauti viņi tiek gada sākumā. Dažreiz ir izmaiņas, jo darbinieki mainās, dažreiz kursi mainās vai prioritātes darbam mainās. Pieļauju, ka darbinieki varbūt gribētu vairāk kaut kur aizbraukt. (mazs novads)

Noslēdzot sadaļu par pašvaldību atbalstu sociālā dienesta darbinieku profesionālajai pilnveidei, ir izklāstīta pašvaldību vadītāju nostāja par nepieciešamo metodisko atbalstu sociālajam dienestam un pašvaldības lomu šī atbalsta nodrošinājumā. Apkopojot pašvaldību vadītāju atbildes šajā jautājumā, var secināt, ka daļai no viņiem ir neskaidrs priekšstats, ko nozīmē metodiskais atbalsts. Par to liecina atbilžu vispārīgums, ka sociālā dienesta darbinieki tiek nodrošināti ar visu viņiem nepieciešamo atbalstu sekmīgai savu funkciju veikšanai:

Mēs tam piekrītam un nodrošinām pēc viņu pieprasījuma. Viņi paši izvērtē vajadzību. [..] viņiem ir iedota rīcības brīvība rīkoties ar piešķirtajiem līdzekļiem. Mēs nosakām vēlamu virzienu. Es neesmu prasījis, kādus materiālus viņi iegādājas. (vidējs novads)

Man ir grūti atbildēt. Ne tik bieži es tur esmu, lai zinātu, kas viņiem, cik viņiem no materiāliem. Katrā gadījumā kaut kas jau ir. Ja sociālais dienests uzskata, ka tādi ir vajadzīgi, tad to jau mēs varam iekļaut. Nav problēmu. Tās nav pārāk dārgas lietas, lai to nevarētu izdarīt. (republikas nozīmes pilsēta)

Daļa interviju dalībnieku šī jautājuma kontekstā norādīja, ka pašvaldība neliedz atbalstu un nodrošina iespēju sociālā dienesta darbiniekiem apmeklēt profesionālās apmācības, seminārus un kursus, t.sk. vienā no intervijām tika minēta arī iespēja apmeklēt supervīzijas. Bez apmācībām un semināriem kā metodiskā atbalsta formām pašvaldību vadītāji minēja arī sociālajam dienestam atvēlēto iespēju iegādāties dažāda veida izglītojošos un skaidrojošos materiālus – grāmatas, brošūras u.tml. Raksturīgs ir viedoklis, ka attiecībā uz metodisko atbalstu iniciatīvai ir viennozīmīgi jānāk no paša sociālā dienesta puses:

[..] viņiem tad ir jānāk un jāierosina, ka viņiem to vajag. Mēs no augšas tā to viņiem nedodam. Viņiem pašiem ir jābūt aktīviem un jāuztur tā sava kompetence un kvalitātes. (mazs novads)

Metodiskos materiālus, ja ir viņiem vajadzīgs, [nodrošinām]. Ja viņi pasūta sociālajiem darbiniekiem kādus preses izdevumus vai kas ir vajadzīgs, tad to viņi arī ieliek budžetā. Tas ir viņiem, ko viņi paši saraksta savā budžetiņā. (vidējs novads)

Pašvaldība ļoti daudz ko pērk priekš sociālā dienesta, ieskaitot metodiskos materiālus, kursus, visādus aprīkojumus, preces, darba vietas, datorus utt. To visu pašvaldība apmaksā. (vidējs novads)

Savukārt daži pētījuma dalībnieki atklāja plašāku izpratni par metodiskā atbalsta nozīmi sociālā dienesta darbā, uzsverot, ka tas ir svarīgs vairāku iemeslu dēļ. Pirmkārt, tas ļauj nodrošināt novadā vienotu pieeju sociālā dienesta funkciju izpildē. Otrkārt, tas ir īpaši svarīgi gadījumos, kad ir veikti grozījumi normatīvajā regulējumā vai pieņemti jauni normatīvie akti, līdz ar to arī tiek ieviestas jaunas sociālā dienesta funkcijas vai nosacījumi to īstenošanai, un darbiniekiem ir vajadzība pēc jaunām zināšanām un precīzām instrukcijām jauno pienākumu izpildei. Treškārt, pēc pašvaldību vadītāju domām, metodiskais atbalsts ir vērtīgs instruments ikdienas darbā, piemēram, ar sarežģītām mērķa grupām, tāpēc pašvaldība pēc iespējas šādu atbalstu nodrošina.

[..] ir jāpalīdz saviem iedzīvotājiem. Visu to likumdošanu saprast, kādas viņam ir iespējas un ko viņš var sadabūt, kas viņam pienākas. (mazs novads)

[..] esam sapratuši no viņiem, ka viņi arī to ļoti sagaida, viņiem tas ir ļoti svarīgs. [..] Noturēt vienoto pieeju visa novadā, jo cilvēki uzzina, kā dara vienā vieta un kā dara otrā, un paši darbinieki jūtas komfortablāk, ja ir vienotā pieeja un apziņa, ka visiem ir vienādi noteikumi – tas ir viens. Otrs – darbs ar grūtajiem klientiem un arī ikdienas lietas. (liels novads)

[..] šobrīd ir iespējas iegūt šādus materiālus, sadarbojoties ar citiem dienestiem, citiem speciālistiem, ja ir vajadzība. [..] Es domāju, ka to ir dienesta vadītāja izstrādājusi. [..] Te jau galvenais, ka ir jābūt tam algoritmam, kā strādāt katrā gadījumā. Ļoti daudz tur ir subjektīvu lietu, katrs gadījums ir atsevišķs. Galvenais, lai tas kopējais princips tiktu nodrošināts un tā metodika būtu visiem vienāda. [..] Tiklīdz iznāk kādi jauni Ministru kabineta noteikumi, būtu labi, ja normāls skaidrojums tiem nāktu līdz. (mazs novads)

Kopumā pašvaldību vadītāji uzskata, ka sociālā darba speciālistu tālākizglītības vajadzības tiek apmierinātas, piešķirot šim mērķim atsevišķus mērķētus finanšu līdzekļus pašvaldības sociālās aizsardzības jomas budžetā. Pašvaldību vadītāju vērtējumi par normatīvajā regulējumā noteiktajām minimālajām prasībām sociālā darba speciālistu profesionālajai pilnveidei (stundu izteiksmē) un tam atvēlētā pašvaldības finansējuma atbilstību sociālā darba speciālistu vajadzībām ir neviennozīmīgi, norādot, ka galvenā atbildība šajos jautājumos ir deleģēta sociālo dienestu vadītājiem. Pozitīva attieksme ir vērojama attiecībā uz metodiskā atbalsta sniegšanu, lai gan pašvaldību vadītāju izpratne par metodiskā atbalsta veidiem ir vērtējama kā drīzāk nepilnīga, turklāt sniegtais atbalsts kopumā atbilst sociālā dienesta pamata darbības nodrošinājumam.

STARPINSTITUCIONĀLĀ UN STARPPROFESIONĀLĀ SADARBĪBA

Pašvaldību vadītāju padziļināto interviju analīzes rezultātu noslēdzošā apakšnodaļa ir veltīta starpinstitucionālās un starpprofesionālās sadarbības vērtējumam. Tajā ir aplūkoti šādi jautājumi: pirmkārt, sociālā dienesta sadarbības partneru un veidu raksturojums, otrkārt, sadarbības vērtējums, treškārt, starpinstitucionālās sadarbības tiesiskais pamats.

Sadarbības partneri un veidi

Pašvaldību sociālo dienestu sadarbības partnerus var iedalīt trīs lielās grupās – (1) savas pašvaldības iestādes (bāriņtiesa, pašvaldības policija, izglītības iestādes), (2) valsts iestādes (Valsts policija, izglītības iestādes, Nodarbinātības Valsts aģentūra, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, Valsts ieņēmumu dienests, veselības aprūpes iestādes u.c.), (3) nevalstiskās organizācijas. Daļā gadījumu sadarbība veidojas arī ar citām pašvaldībām, kā arī ar privāto sektoru specifisku pakalpojumu sniegšanai, piemēram, jauniešiem ar garīga rakstura traucējumiem.

Visplašākā un intensīvākā sadarbība sociālajam dienestam ir ar pašvaldības iestādēm, konkrēti ar bāriņtiesu. Ar bāriņtiesu, kuras galvenā mērķa grupa ir bērni (ģimenes ar bērniem), sociālajam dienestam sadarbība ir ciešāka, regulārāka, saturiski plašāka nekā ar pašvaldības policiju. Bāriņtiesa ir arī tā pašvaldības institūcija, kuru kā sadarbības partneri norādīja visi aptaujātie sociālo dienestu vadītāji. Kā liecina pašvaldību vadītāju atklātā pieredze, pēdējos gados vairākās pašvaldībās ir veikta bāriņtiesas reorganizācija ar mērķi centralizēt tās darbību, kā noprotams, resursu optimizēšanas nolūkos, taču skaidru argumentāciju šādam lēmumam pašvaldību vadītāji nesniedza. Vienā no gadījumiem, neraugoties uz vienotas bāriņtiesas izveidi, pašvaldība ir saglabājusi bāriņtiesas darbiniekus katrā pagastā, uzsverot, ka sociālais darbinieks, bāriņtiesas darbinieks un pašvaldības policists ir starpprofesionālās sadarbības kodols. Spriežot pēc sadarbības gadījumu raksturojuma, šo institūciju darbinieki ikdienā strādā ciešā kontaktā:

Pēc bāriņtiesas reformas mums novadā tagad ir viena bāriņtiesa. Iepriekš bāriņtiesas bija sešas, mēs pa pagastiem esam šos darbiniekus saglabājuši. Un noteikti kādam jābūt uz vietas. Man šķiet, ka bāriņtiesa, sociālais darbinieks un pagasta pārvaldnieks nosaka klimatu pagastā ar to, kas un kā notiek ar cilvēkiem. Vēl klāt nāk policijas iecirkņa pārstāvis. Mums ir tā, ka pašvaldības policija piedalās gan bāriņtiesas, gan sociālā darba darbā. (liels novads)

[..] mēs iztaisījām tādu reorganizāciju. [..] Izveidojām vienotu, vienu bāriņtiesu visam novadam. [..] Tā viņa bija katrā pagastā. [..] Tagad visi bāriņtiesā strādā uz algām, domes apmaksātām. [..] [Iepriekšējie] locekļi atteicās strādāt. Pietiek, gribēja iet prom. Tad līdz ar to mēs reorganizējām. [..] Bija sūdzības arī par bāriņtiesām. (vidējs novads)

[..] grūtās situācijās palīdz tas, ka mūsu speciālisti strādā ciešā sasaistē ar bāriņtiesu. Tur esam veikuši reformu, mums ir vienota bāriņtiesa, kur visi darbinieki pakļauti novada bāriņtiesas vadītājam, bet sadarbība starp šīm iestādēm ir ļoti būtiska. (liels novads)

Atsevišķos gadījumos, kas arī attiecas uz pagastiem, sociālā dienesta, bāriņtiesas un policijas darbinieku komandai ikdienas darbā un krīzes situācijās pievienojas arī ģimenes ārsts vai feldšeris, taču šāda prakse, kuras pamatā ir visu minēto institūciju pārstāvju darbavietu organizēšana vienā ēkā, nav izplatīta:

[..] ģimenes ārstiem ir savas prakses, pagastos bieži vien šīs prakses ir iekārtotas no pagastā irētās telpās, piemēram, pagastmājā zem viena punkta ir feldšerpunkts, aptieka, sociālais darbinieks, un tas modelis ir ļoti labs, ka cilvēks var aiziet vienā vietā un saņemt vairākus pakalpojumus. (liels novads)

Raksturojot sociālā dienesta un bāriņtiesas sadarbību, daļa pašvaldību vadītāju iezīmēja konflikta situāciju starp abām institūcijām, kas aktualizē arī jautājumu par institūciju kompetenču robežām. Domstarpību būtība ir tajā, ka atšķiras sociālā dienesta un bāriņtiesas darbinieku viedokļi par konkrētiem lēmumiem, visbiežāk par to, ir vai nav nepieciešams bērnus izņemt no ģimenes. Par šādām situācijām vēstīja arī sociālo dienestu vadītāji kvalitatīvās izpētes ietvaros un sociālo dienestu partneri (sk. „Sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļu un pieredzes izpētes rezultāti”), kurā redzams, ka bāriņtiesa biežāk sliecas pieņemt lēmumu izņemt bērnus no ģimenes tur, kur sociālais darbinieks uzskata, ka tas ne tikai nav nepieciešams, bet saskata riskus, ka tādējādi bērniem tiks nodarīta emocionālā trauma. Lielāks varas mandāts šādu lēmumu pieņemšanā ir bāriņtiesai, tāpēc kādas pašvaldības vadītāja skatījumā tieši bāriņtiesa varētu uzņemties nākotnē starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības koordinēšanas funkciju:

Viegli nav. Vienu otru reizi ir domstarpības par lēmumiem. Vairāk tas attiecas uz bāriņtiesas lēmumiem, bet sociālais dienests tur nevar iejaukties. Bāriņtiesā ir vairāk tādu darbinieku, kas ikdienā nedzīvo pagastos un nenāk no pagastiem. (vidējs novads)

[..] mana sajūta ir, ka vislielākā vara un tas galavārds ļoti daudzos sarežģītos gadījumos, ir bāriņtiesai. Man kaut kā liekas, ka koordinācija varētu nākt no turienes. Šobrīd likums bāriņtiesu padara kā tādu juridisku kantori, kurš darbojas ļoti noteiktos gadījumos. (liels novads)

[..] mums vienmēr ir bijis starp sociālo dienestu un bāriņtiesu strīds, par to, ka bāriņtiesa ir tiesīga atņemt bērnu, tad sociālajam dienestam tur nav ko darīt. Mans uzskats tomēr ir, ka tas ir jādara sociālajam dienestam, speciāli apmācītam sociālajam darbiniekam [..]. (republikas nozīmes pilsēta)

Otrs intervijās bieži minēts sadarbības partneris sociālajiem dienestiem ir pašvaldības policija. Sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultāti gan rāda, ka biežāka sadarbība sociālajiem dienestiem veidojas ar Valsts policiju, nevis pašvaldības policiju (attiecīgi 97% un 79% gadījumu). Padziļinātājās intervijās ar pašvaldību vadītājiem plašāki komentāri tika sniegti tieši par sadarbības piemēriem ar pašvaldības policiju, Valsts policiju pieminot krietni mazāk. Kā vēstīja pašvaldību vadītāji, ar pašvaldības policiju sadarbība izpaužas kopīgos izbraukumos uz problēmu gadījumiem vai krīzes situācijām, policija ir arī viens no tiem partneriem, kas sociālajam dienestam sniedz informāciju par nepieciešamību sniegt kādam palīdzību. Biežāk sociālais dienests un policija kopīgi strādā krīzes situāciju gadījumu pirmajā stadijā. Izvērtējot pašvaldību vadītāju sniegtos situāciju raksturojumus, secināms, ka sociālo dienestu sadarbības intensitāte ar pašvaldības policiju ir atkarīga no tā, vai konkrētajā teritorijā atrodas policijas iecirknis. Savstarpējā saziņa visbiežāk ir mutiska - telefoniski vai klātienē. Īpaši tas attiecas uz pagastiem, kur vienā pagasta pārvaldes ēkā strādā gan sociālais darbinieks, gan policijas darbinieks, gan bāriņtiesas pārstāvis:

[Sociālā dienesta darbinieki] vienkārši roku rokā sadarbojas ar pašvaldības policiju. Mums ir divi pašvaldības policisti. Viņi viens ar otru pa telefona sakariem, kad vajag, bieži runā, kad ir visādi tādi gadījumi. (mazs novads)

Darbinieki ir katrā pagasta mājā, un visas pagasta mājas pa šiem gadiem ir izremontētas un aprīkotas ar kompjueteriem. Pagastā sēž policists, bāriņtiesa un sociālais darbinieks. Policists, jo, kad bāriņtiesai vai sociālajam darbiniekam ir izbraukumi, tas ir kā drošība. (liels novads)

Nozīmīgs sociālo dienestu sadarbības partneris ir veselības aprūpes iestādes un ģimenes ārsti, taču atšķirībā no sociālo dienestu vadītājiem, no kuriem 99% atzina, ka sadarbojas ar ģimenes ārstiem, pašvaldību vadītāji šo grupu intervijās minēja salīdzinoši retāk. Atklātā pieredze, kuru gan nevar vispārināt, liecina, ka ar ģimenes ārstiem sadarbība veidojas sarežģītāk, ir vērojama zemāka atsauce no ģimenes ārstu puses. Intervijās tas tiek skaidrots ar ģimenes ārstu darba specifiku, autonomiju, noslodzi, laika trūkumu. Vienlaikus ir arī pozitīvie piemēri, kad tieši ģimenes ārsts ir tas profesionālis, kurš sniedz pirmo signālu sociālajam dienestam par nepieciešamību palīdzēt kādai personai:

Ar medicīniskiem darbiniekiem viņi arī paši veido šo sadarbību. Tur kādreiz ir šīs nianšes, ka medicīniskajiem darbiniekiem arī ir savi noteikumi un izpratne. Kādreiz tur neiet tās sarunas. Kādreiz sociālie darbinieki saka, ka tur neiet brīžiem tik gludi, kā varbūt gribētos, ka viņi nav tik atsaucīgi. (mazs novads)

Ģimenes ārsti, [...] kad kaut kādu informāciju sociālajam dienestam vajag, tad viņi dod. Atnāk arī pie ģimenes ārstiem šis cilvēks kaut vai pēc tām pašām zālēm, viņi redz, cik tas maksā un kāds tas stāvoklis viņam ir. Tad varbūt ir sociālajam dienestam zvans – varat palīdzēt aizvest uz kādām pārbaudēm. (vidējs novads)

Ģimenes ārsti, ārstu dienests īstenībā, viņš jau faktiski ir autonoms un patstāvīgs. Viņš ir nošķirts no pašvaldības. [...] Viņš ir nošķirts, bet mēs pie tā darbojamies. Uz šo brīdi mums ir diezgan laba visa tā komunikēšana. Ir sakārtojusies, bet bija problēmas. It īpaši sākumā, jo viņi katrs savā pasaulē dzīvoja. Bet mēs arī esam izveidojuši vienu savu ģimenes ārstu praksi, kas pieder pašvaldībai. (vidējs novads)

Nākamā lielākā sociālo dienestu sadarbības partneru grupa ir nevalstiskās organizācijas, sadarbība ar kurām ir vairāk vērsta uz konkrētām mērķa grupām, piemēram, senioriem, vardarbībā cietušām personām, krīzes situācijā nonākušām personām, personām (īpaši jauniešiem) ar īpašām vajadzībām. Raugoties jau uz konkrētiem sadarbības piemēriem, pensijas vecuma cilvēku gadījumā tie ne vienmēr ir kādi sociālie pakalpojumi sociālā darba izpratnē, ko nodrošina nevalstiskā organizācija, tā var būt arī šīs mērķa grupas sociālās un kultūras dzīves organizēšana. Taču šis darbības virziens ir ļoti būtisks, ņemot vērā pirmajā apakšnodaļā aplūkotās sociālās problēmas, viena no kurām ir komunikācijas trūkums senioriem un vientuļiem cilvēkiem. Tādējādi pēc būtības arī šajā gadījumā nevalstiskais partneris iesaistās sociālo problēmu risināšanā:

[Pilsētā] ir krīzes centrs [...], ar kuru mēs darbojamies, ja nepieciešams izņemt bērnu no ģimenes, kamēr psihologs strādā ar vecākiem. (vidējs novads)

Mums ir izveidotas trīs pensionāru biedrības, kas vāc kopā, būtībā paņem sociālo slogu nedaudz uz sevi. Mums ir [...] pagastā spēcīga biedrība, un te arī ir tie aktīvie pensionāri. Viņi pavelk līdzī pasīvos un kopā nāksanas tomēr ir, uz kurām atnāk ar spieķīti un atbrauc ar ratiņiem. To pasākumu ir diezgan daudz, un tajos piedalās arī sociālais dienests ar saviem piedāvājumiem. (vidējs novads)

[...] pensionāru organizācija, viņi cieši sadarbojas. [...] Viņi to sadzīvisko pensionāru dzīvi, sociālais dienests, piepalīdz kārtot. Ir tādi ļoti skaisti pasākumi [...] tādā sociālā kultūras dzīvē arī iekļaujas sociālais dienests. Un tur ir labas atsauksmes. (vidējs novads)

Plašāka un intensīvāka sadarbība ar nevalstisko sektoru veidojas lielajām pašvaldībām – republikas nozīmes pilsētām, savukārt mazajās pašvaldībās šī sadarbība ir vājāka vai iztrūkst, tāpēc ka attiecīgajā pašvaldībā nav attīstīts nevalstisko organizāciju tīkls. Jāpiebilst, ka nevalstiskās organizācijas salīdzinājumā ar citiem sociālā dienesta sadarbības partneriem tika minētas retāk arī sociālo dienestu vadītāju aptaujā (77% norādīja, ka sadarbojas ar nevalstiskajām organizācijām, kas darbojas pašvaldībā, un 56% - atzina sadarbību ar organizācijām, kas darbojas citās pašvaldībās).

Vairāki lielo pašvaldību vadītāji, kuru pašvaldībās darbojas spēcīgas organizācijas, raksturoja ieguvumus no sadarbības ar tām. Galvenā priekšrocība ir atsevišķu sociālā dienesta funkciju deleģēšana nevalstiskajām organizācijām, kurām ir augstāka kompetence vai labāki resursi noteiktu pakalpojumu sniegšanai, kas attiecīgi ir spēcīgs motīvs pašvaldībām izmantot šo organizāciju iespējas:

[...] nevalstiskais sektors, [...], piemēram, specializēta organizācija, kas nodarbojas tikai ar bērniem ar funkcionāliem traucējumiem. Viņiem ir labākie speciālisti, labākās zināšanas, labākā pieredze. Ja viņi

ar to nodarbojas, tad viņiem arī ir jāiedod tā iespēja, un pašvaldībai līdztekus ar savu izveidoto pakalpojumu ir jānopērk tas pakalpojums. (republikas nozīmes pilsēta)

Mēs cenšamies maksimāli nepaturēt pie sevis daudz pakalpojumus sociālajā jomā, bet nodot tiem, kas ar to ikdienā nodarbojas. Ieviesām centru bērniem ar īpašām vajadzībām [...]. [...] Biedrību vada dāma, kurai pašai bērns ir ar tādām vajadzībām. [...] Viņa zina, kā ar bērniem jāstrādā, un pašvaldība par to maksā. Vērtējuma rezultātus regulāri skatāmies. [...] šis projekts strādā ļoti labi. [...] Ir tādas [organizācijas], kuras izaug līdz tādām līmenim, ka ir gatavas pārņemt kādu pakalpojumu. Aprūpi, iepriekš to darīja pansionāts, tagad atdevām [NVO]. Tālāk būs gan nakts patversme, gan atskurbtuve [...]. [NVO] ir zināmi, un viņiem ir plaša pieredze, un pašvaldībai tas nav jādara, tikai jākontrolē pakalpojums. (republikas nozīmes pilsēta)

[...] mums ir ļoti plašs nevalstisko organizāciju loks! [...] Mēs dodam iespēju viņiem startēt domes projektos. Mums ir divi nolikumi, kas ir saistībā ar NVO darbību. Viens, mūsu pašu ik gadu izsludinātais projektu konkursiņš. Tieši sociālajā jomā darbojošās nevalstiskās organizācijas mēģina startēt, paņemt šo finansējumu. Otrs, projekts par projektu līdzfinansēšanu, ja nevalstiskās organizācijas startē dažādos fondos. Mēs viņiem garantējam desmit procentu līdzfinansējumu no atbalstītā projekta summas. (republikas nozīmes pilsēta)

Vēl viena vērā ņemama priekšrocība, kā vēsta pēdējais citētais fragments no kādas intervijas, ir nevalstisko organizāciju iespējas piesaistīt finanšu līdzekļus sociālajai jomai, īstenojot dažādu starptautisku finanšu instrumentu atbalstītos projektus. Pašvaldības loma šajā gadījumā ir palīdzēt ar nepieciešamo līdzfinansējumu. Intervijās tika vēstīts par vairākiem gadījumiem, kad šādā veidā pašvaldībā ir attīstījies jauns sociālais pakalpojums, kuru pēcāk kā deleģēto funkciju ir pārņēmusi pašvaldība, nodrošinot tā finansiālo atbalstu:

Sociālais dienests bija uzrakstījis projektu, lai izveidotu senioru dienas centru. Trīs gadus to finansēja projekts, tad projekts beidzās. [...] Tagad mēs risinām šo jautājumu. Slēdzām līgumu ar nevalstisko organizāciju resursu centru par to telpu nodošanu, gan pusi štata vienības. Šī centra vadītājam piešķirsim finansējumu. Šī jau būs funkcijas deleģēšana nevalstiskajām organizācijām, lai atslogotu sociālā dienesta darbiniekus. (republikas nozīmes pilsēta)

[...] šīm biedrībām ir iespēja strādāt ar kaut kādām starptautiskām organizācijām, saņemt papildus finansējumus, saņemt papildus savus projektus, un to sadarbību, kuru mēs veicam pašvaldībā, mēs veicam kopā vai paralēli. (republikas nozīmes pilsēta)

Priekšrocība sadarbībā ar nevalstisko sektoru sociālo pakalpojumu jomā ir arī tā, ka nevalstiskajām organizācijām ir nedaudz atšķirīgas prasības un nosacījumi pakalpojumu sniegšanai. Pētījuma dalībnieku vērtējumā šīs prasības ir atvieglotas, kā tas lasāms citātā zemāk, līdz ar to ir gan mazāks administratīvais slogs, gan iespējas elastīgāk reaģēt uz mērķa grupu vajadzībām, piemēram:

[...] [ja] mūsu nakts patversmē ir noteikti valsts likumā noteiktie normatīvi, kas ir jāievēro, tad [NVO] nakts patversmē var mazliet atiet no šiem normatīviem. Ja mums piedzērušos personu ir jānogādā uz atskurbtuvi pirms nakts patversmes apmeklējuma, tad uz nevalstiskās organizācijas nakts patversmi var atnākt arī iereibusi persona. (republikas nozīmes pilsēta)

Pašvaldību vadītāji, kuru pašvaldībās ir sadarbības pieredze ar nevalstisko sektoru, raksturoja arī savu problēmu pieredzi. Viena no problēmām ir nevalstisko organizāciju sniegto pakalpojumu kvalitāte un pašvaldības iespējas to kontrolēt. Tika atstāstīti atsevišķi negatīvās pieredzes gadījumi, balstoties uz kuriem pašvaldības ir ieguvušas zināšanas, kā pilnveidot sadarbību, lai kļūmes neatkārtotos. Pašvaldībām ir svarīgi ne tikai deleģēt noteiktu funkciju izpildi, bet arī būt pārliecinātām par nevalstisko organizāciju sniegto pakalpojumu kvalitāti un ieguldīto finanšu resursu lietderīgu izlietojumu, tāpēc pieredzes gaitā ir izstrādāti kvalitātes un rezultātu kontroles instrumenti:

Būtu svarīgi, kad mēs nevis esam tā kā maksājuma iestāde, un tālāk īsti nav mums pilna kontrole, kā tur iet ar to pakalpojumu, bet otrādāk, ka mēs faktiski pārkam pakalpojumu, kurš ir standartizēts, kurš ir ar kaut kādu reputāciju. (liels novads)

Sociālās tēmas arī nevalstiskajām organizācijām ir kā tāds naudas pumpītis, visur ir jāprasa pretī rezultāts un jāskatās, kā viss notiek. Ir, ko var izkontrolēt, un ir, ko nevar. (republikas nozīmes pilsēta)

Sociālais dienests kontrolē, kā šis pakalpojums tiek pildīts. Sabiedriskajām organizācijām mums ir deleģējamie līgumi, kur prasa pretī atbildību, lai nav tikai tukša naudas izšķērdēšana, bet arī līdzdarbošanās. (republikas nozīmes pilsēta)

Otra problēma ir nevalstisko organizāciju piedāvāto pakalpojumu izmaksas jeb cena. Kā stāstīja kādas pašvaldības vadītājs, situācijā, kad konkrēts pakalpojuma sniedzējs iegūst teju monopola tiesības, viņam rodas iespēja manipulēt ar pakalpojuma cenu:

Tanī brīdī, kad tu sāc palikt atkarīgs no monopola biedrības vai monopola nevalstiskās organizācijas, tad viņi cenšas paaugstināt cenas. Tas, ko gribētos redzēt labāk, [ir] ārpus ģimenes aprūpe un specializētas biedrības, kuras nodarbojas ar ārpus ģimenes aprūpi. (republikas nozīmes pilsēta)

Galvenais stratēģiskās sadarbības īstenošanas pamats ir starpprofesionālās un starpinstitucionālās komandas vai komisijas, kurās iekļauti kā pašvaldības, tā valsts iestāžu pārstāvji. Sadarbības pamata formāts tipiski ir sanāksmes, kas tiek sasauktas ar noteiktu regularitāti (piemēram, reizi mēnesī) vai arī akūtos krīzes gadījumos, kad tajās piedalās to institūciju pārstāvji, kuru sadarbība ir nepieciešama konkrētās problēmas risināšanai. Kā liecina pašvaldību vadītāju paustie vērtējumi, starpinstitucionālo sadarbību šādā formātā var raksturot kā stabilu un sistēmisku praksi:

Mēs regulāri rīkojam tās apspriedes dienestiem, tur ir iespēja komunicēties ar visiem. Nodaļu vadītāji, iestāžu vadītāji. [...] Skolu direktori. [...] atkarībā no tām problēmām, kādas rodas, tad viņi tur sadalās. (vidējs novads)

Mēs esam izveidojuši starpinstitucionālo komisiju, kur ir iekļauta bāriņtiesa, sociālais dienests, uzraudzības pārvalde, administratīvā komisija, policija un visi tie, kas ir saistīti šajās sfērās. Reizi mēnesī viņi sanāk un apskata, un lemj par konkrētajām problēmām. (liels novads)

Krīzes situācijās ģimenē, kur, varbūt, pat ir vardarbība, noteikti iesaistās bāriņtiesa un vietējā policija un problēma tiek risināta kompleksi, un mēģina atrast kopīgiem spēkiem risinājumu. (vidējs novads)

Būtiska lieta ir arī starpinstitucionālā sadarbība, esam izveidojuši Bērnu tiesību starpinstitucionālo komisiju, kur ir bāriņtiesa, sociālais dienests, sociālie pedagogi, policija, speciālistu kopums. Skolās esam atstājuši sociālos pedagogus un ar viņiem ir intensīvs darbs, jo skola ir pirmā vieta, kur var izķert problēmu [...] Ja mēs problēmu noķeram sākotnējā stadijā, tad sociālais dienests brauc pie ģimenes un kaut ko piedāvā. (republikas nozīmes pilsēta)

Līdztekus starpinstitucionālajām sanāksmēm, kurās piedalās plašs sadarbības partneru loks, tiek organizētas arī sanāksmes tikai ar pašvaldības iestāžu un to struktūrvienību vadītāju līdzdalību. To galvenais mērķis ir informācijas aprīte: tajās notiek gan pašvaldības darba plānošana, gan aktuālo darbu vai problēmu apspriešana, gan iestāžu darbības izvērtēšana u.c. jautājumi. Vienlaikus šis ir konteksts, kurā veidojas kontakti starp dažādām institūcijām jau konkrētu personu līmenī, kas ir ļoti būtiski, jo savstarpējie kontakti ir viens no galvenajiem faktoriem, kas pozitīvi ietekmē starpinstitucionālo un starpprofesionālo sadarbību:

[...] mums katru pirmdienu ir nodaļas un dienestu vadītāju sapulce. Esam kādi 25 cilvēki, kas pārrunā problēmas vai aktualitātes. Un tad dienesti sāk komunicēt savā starpā. (liels novads)

Katru pirmdienu ir sanāksme, kur piedalās visu iestāžu un dienestu vadītāji. Un tur visi apmainās ar informāciju, runā par aktuālāko, kas ir bijis iepriekšējā nedēļā, un par to, kas jādara šajā nedēļā. [..] Par informācijas aprites nodrošināšanu jebkurā gadījumā atbild iestādes vadītājs. [..] Informācijas aprite ir pietiekoši laba. Viss atkarīgs no iestādes vadītāja, cik ļoti viņš vēlas informāciju izmantot savā darbā. (mazs novads)

Ikdienas darbā, kā novērojuši pašvaldību vadītāji, sadarbības iniciatori var būt gan sociālais dienests, gan kāds no sadarbības partneriem – visbiežāk skola, bāriņtiesa vai policija – atkarībā no tā, kuras iestādes uzmanības lokā ir nonācis konkrētais gadījums vai persona, attiecīgās institūcijas darbinieks vai vadītājs tad arī iniciē nepieciešamās darbības, iesaistot pārējos. Nozīmīgs partneris kopējā starpinstitucionālās sadarbības ķēdē ir izglītības iestādes – vispārizglītojošās skolas, kuras bieži vien dod pirmo signālu par riska vai krīzes situācijām. Šāda prakse ir novērojama kā lielās, tā mazās pašvaldībās:

Cilvēki, kas vada struktūrvienības, personīgi pazīst viens otru pietiekami labi. Nav barjeras par to, ka bāriņtiesas vadītāja nav sasniedzama ārpus darba laika, vai bērnu nama vadītāja. Pirmais zvans, kas parasti ir no policijas, runājot par bērniem, ir bāriņtiesai vai bērnu namam. Sadarbība ir laba. (republikas nozīmes pilsēta)

[..] lielākā problēma ir vasarā, kad bērni vairs neiet skolā, jo bāriņtiesa regulāri sazinās ar skolu. Bet varētu būt labāka informācijas aprite starp šīm iestādēm. (mazs novads)

[..] konflikts, kas rodas skolā, to risina izglītības pārvalde, un viņi sniedz informāciju arī mums, jo ir kaut kāda nepieciešamība risināt, jau iesaistīties nodaļai darbam ar bērniem, tad tie speciālisti jau sāk strādāt no sociālā dienesta puses. (republikas nozīmes pilsēta)

Līdz ko skolā ir kaut kas, skolā pamana kaut ko, tad ar sociālo dienestu sazinās. Tāda sadarbība mums ir tiešām. Uzreiz ir tur kaut kas noticies, tātad viņi sazvanās – tas varbūt kaut ko zina. (mazs novads)

Sadarbība ar citām pašvaldībām pamatā notiek savstarpējo norēķinu formā gadījumos, kad ir nepieciešams izmantot citu pašvaldību infrastruktūras resursus noteiktu sociālo pakalpojumu nodrošināšanai, piemēram, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Sadarbības problēmu situācijas šajā kontekstā netika raksturotas.

[..] mēs esam diezgan tuvu pilsētai. Mums ir pieejami pilsētas resursi. Tur ir spēcīgi attīstīta infrastruktūra, senioru mājas un citādi veidi, mēs izmantojam viņu pakalpojumus. (vidējs novads)

Sadarbību ar dažādām valsts iestādēm pašvaldību vadītāji komentēja salīdzinoši maz. Intervijās tika nosauktas galvenās sadarbības institūcijas (Valsts policija, izglītības iestādes, Nodarbinātības valsts aģentūra, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts probācijas dienests, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, Valsts ieņēmumu dienests, veselības aprūpes iestādes u.c.) un minētas atsevišķas sadarbības situācijas, piemēram, ar Valsts policiju, kas tiek iesaistīta tajos gadījumos, kad tiek pārsniegtas pašvaldības policijas kompetences:

[..] Ar Valsts policiju, tā kā viņiem ir šeit iecirknis uz vietas, tad Valsts policijas [..] iecirkņa priekšnieks tiek ar mani un ar pašvaldības policiju. [..] Brauc arī Valsts policija, pašvaldības policija vienā ekipāžā kopā. Arī uz tiem pašiem izsaukumiem. Ja ir sociālā darbinieka izsaukums, tad brauc kopā. Jo ir jau gadījumi tādi, ko pašvaldības policija nevar risināt, vajadzīga Valsts policija. Līdz ar to mēs esam tā vienojušies, ka strādā tandēmā – viens mūsējais, viens valsts policists. (vidējs novads)

Vienā no intervijām tika raksturota sociālā dienesta darbinieku pozitīvās sadarbības pieredze ar Labklājības ministrijas darbiniekiem, lai konsultētos par vēlamo vai normatīvā regulējuma prasībām atbilstošu rīcību netipiskos gadījumos.

[..] ir radies priekšstats, ja [sociālajam dienestam] kaut kas [neskaidrs], tad viņi prasa [Labklājības ministrijai]. Man patīk tas, ka viņi sadarbojas. [..] Labklājības ministrijas darbinieki, kas par to atbild, tā ka viņi neliedz arī padomus. Vienā no pēdējām nedēļām runājām, [sociālā darbiniece] saka: "Es piezvanīju uz Labklājības ministriju, man par to ģimeni pateica izvērtēt tā, par to ģimeni pateica izvērtēt tā, ieteica." Tas man patīk, ka tomēr piezvana un iesaka, kā pareizāk rīkoties. (mazs novads)

Apkopojot domju vadītāju pieredzi un vērtējumus par sociālo dienestu sadarbības partneriem, izkristalizējas šādas nozīmīgākās atziņas. Galvenie sociālo dienestu sadarbības partneri, ar kuriem ir visciešākā sadarbība ikdienas darbā, ir bāriņtiesa, policija un vispārizglītojošās skolas. Kopumā tas atbilst arī sociālo dienestu vadītāju viedokļu izpētes rezultātiem, taču atšķirībā no pašvaldību vadītājiem sociālo dienestu vadītāji kā nozīmīgus sadarbības partnerus minēja arī veselības aprūpes darbiniekus un vairākas valsts institūcijas. Šīs atšķirības skaidrojamas ar abu salīdzināto mērķa grupu iesaistes un atbildības līmeni starpprofesionālajā sadarbībā, kā arī ikdienas darba pienākumiem. Atsevišķu sadarbības partneru grupu veido nevalstiskās organizācijas. Interviju rezultāti liecina, ka sadarbība ar nevalstisko sektoru ir atkarīga no nevalstisko organizāciju kapacitātes attiecīgās pašvaldības teritorijā. Plašāka sadarbība ar nevalstisko sektoru ir republikas nozīmes pilsētu pašvaldībām, kurās arvien pieaug nevalstiskajām organizācijām deleģēto pakalpojumu apjoms. Galvenās priekšrocības sadarbībai ar nevalstisko sektoru ir iespēja deleģēt tām daļu no sociālā dienesta funkcijām konkrētu pakalpojumu formā, kā arī iespēja piesaistīt papildu finanšu līdzekļus, īstenojot dažādus projektus. Negatīvie sadarbības aspekti ar nevalstisko sektoru mēdz būt saistīti ar sniegto pakalpojumu kvalitāti, kas attiecīgi ietekmē pašvaldības sociālā budžeta izlietojuma efektivitāti.

Sadarbības vērtējums

Dominējošais pašvaldību vadītāju starpinstitucionālās sadarbības rezultātu vērtējums ir pozitīvs, un tas lielā mērā atbilst arī sociālo dienestu vadītāju izpētes secinājumiem par sadarbības partneru ieinteresētību un sadarbības kvalitatīvo vērtējumu intervijās. Pašvaldību vadītāji norādīja, ka viņu pozitīvais vērtējums gan nav balstīts konkrēti izmēramos kritērijos, bet izriet no pašu novērojumiem un atsauksmēm no sadarbībā iesaistītajām pusēm. Par pozitīvu sadarbību liecinot arī tas, ka neesot akūtu un kritisku gadījumu, kuri būtu jārisina, turklāt darbojas institūciju savstarpējās kontroles principi:

Skaitliski izmērāms būs grūti, bet rezultāts ir tāds, ka institūcijas savus uzdevumus risina. Ja nav atrisinājušas, tad cita starpā tā var būt arī slikta sadarbība. Es arī negribētu nekā mērīt. Gribu cerēt, ka viss notiek normāli, mērījumi nav nepieciešami, un var nodarboties ar svarīgākām lietām. (vidējs novads)

[Ir pozitīvs rezultāts], jo [..] nevar vienas institūcijas darbinieks kaut ko noklusēt, slēpt un palikt nepamanītam no citu institūciju pārstāvju puses. Tur ir savstarpējas uzraudzīšanas un uzticības principi. (liels novads)

Vairākos gadījumos tika pausta vēlēšanās uzlabot sadarbības intensitāti, kas ļautu katrai institūcijai paplašināt savu redzes loku, kopējo pārskatāmo laukumu un attiecīgi saskatīt tajā savas un citu partneru kompetences un atbildības robežas, ņemot vērā, ka daudzkārt institūcijas strādā ar vienām un tām pašām klientu grupām:

Varbūt vajadzētu vairāk sastrādāties sociālajam dienestam ar bāriņtiesu, pašvaldības policistu, [...] vairāk ar skolām varbūt arī, lai lielāks tas kontakts būtu, lai katrs neredzētu tikai savu šauro zonu, bet būtu vairāk kontakts. (vidējs novads)

Tas ir ļoti labi, ka savstarpēji sadarbojas, jo jebkurā gadījumā jau katram tam – gan policijai, gan bāriņtiesai, gan sociālajam dienestam – beigās jau tas klients iznāk viens. (mazs novads)

Padziļinātājās intervijās pašvaldību vadītājiem pētnieki lūdza raksturot tos faktoros, kas, viņuprāt, ietekmē sadarbības kvalitāti. Saskaņā ar kādas pašvaldības vadītāja viedokli par šādiem faktoriem nevajadzētu nemaz runāt, jo starpinstitucionālajai sadarbībai ir jānotiek neatkarīgi ne no kādiem apstākļiem. Neraugoties uz to, ka starpinstitucionālā sadarbība ir noteikta ar likumu, vairākkārt intervijās pašvaldību vadītāji skaidroja, ka liela nozīme sadarbības veidošanā ir t.s. cilvēka/cilvēciskajam faktoram, kurš var gan sekmēt, gan kavēt sadarbību. Īpaši izteikts šis faktors, kuru raksturo ilgstoša pazīšanās, vēlme sadarboties, augsta profesionālā motivācija, pozitīva un atbildīga attieksme pret savu darbu, labas komunikācijas prasmes, ir mazajās pašvaldībās, kurās ir ciešāki dažādu institūciju darbinieku savstarpējie kontakti:

Tas, ko es visu laiku mēģinu panākt, ka pašvaldība ir viena liela iestāde. Ja ir problēmas skolā, tad tikpat daudz skolā, tikpat daudz sociālajā dienestā un jebkurā citā iestādē, viņa ir jārisina kopīgi. [...] [Sadarbības kvalitāti ietekmē] paši cilvēki. Cilvēku atbildības sajūta, sava darba pienākumu izpratne vai zināšanas pienākumu. (mazs novads)

Mēs jau ikdienā satiekamies viens ar otru un pietiekoši ātri varam pajautāt par to, kā tur bija vai nebija, kas tur notika gan tīri tā, garām ejot, gan satiekoties kabinetā uz apspriedi – kas jādara, kā jādara, ko jādara. Pašvaldība ir tā, kas ir vistuvāk cilvēkam visos risinājumos – gan labajos, gan sliktajos. Tur tā formalitāte diezgan tiek izslēgta. (mazs novads)

Jo cilvēks ir tas, kas strādā sociālajā dienestā kā darbinieks, un, ja viņš ir atbildīgs un viņš arī par to stāv un krīt, tad viņš arī mēģina to jautājumu atrisināt un griežas arī pie tiem pārējiem, tiem sadarbības partneriem, un mēģina to jautājumu risināt. Nevis – uzklausījis esmu, paskatījis esmu, varat tālāk iet, lai viņš iet savu ritmu, varbūt viss nokārtosies. Bet, ja viņš ir tāds apzinīgs un viņš ir tai lietā iekšā, viņš mēģinās prasīt padomu tam otram partnerim un trešajam varbūt, kā rīkoties, ko darīt, ko darām kopīgi. (vidējs novads)

Viens no sadarbību bremsējošajiem faktoriem, kuru identificēja kādas republikas nozīmes pilsētas vadības pārstāvis, ir dažādu iesaistīto pašvaldības un valsts iestāžu datu bāzu nesavienojamība, kas šīs problēmas atrisināšanas gadījumā varētu kļūt tieši otrādi – par sadarbību veicinošo faktoru:

[...] diezgan neefektīvas ir vairākas datu bāzes, kas nav savienotas. Bāriņtiesas datu bāze ar pašvaldības policijas datu bāzi, vai Valsts policijas datu bāze ar bāriņtiesas datu bāzi. No formālā viedokļa, programma ir ieviesta, bet, manuprāt, būtu lietderīgi paanalizēt Iekšlietu ministrijas datu bāzu sasisti ar Labklājības ministrijas datu bāzi. (republikas nozīmes pilsēta)

Sadarbības tiesiskais pamats

Atsevišķs jautājumu loks intervijās aptvēra tēmu par starpinstitucionālās sadarbības tiesisko pamatu, līgumiskajām attiecībām starp institūcijām un uzraudzības mehānismiem. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 4. panta trešajā daļā ir noteikts, ka, sniedzot sociālos pakalpojumus, institūcijas nodrošina starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību. Šī likuma norma daudzos gadījumos arī tiek uzskatīta par galveno tiesisko pamatu sociālā dienesta sadarbībai ar citām pašvaldības un valsts institūcijām. Līdzīgas normas ir iestrādātas arī citos likumos, kas nosaka dažādu sociālā dienesta sadarbības partneru atbildību un pienākumus (piemēram, Bāriņtiesas likuma 17. panta 4. punktā noteikts, ka bāriņtiesa sadarbojas ar citām bāriņtiesām, ilgstošas sociālās aprūpes

un sociālās rehabilitācijas institūcijām, veselības aprūpes un izglītības iestādēm, sociālajiem dienestiem un policijas iestādēm).

Sadarbības līgumi pašvaldības institūciju starpā, t.sk. ar sociālo dienestu, nav izplatīta prakse, drīzāk tie ir izņēmuma gadījumi, kad šādi līgumi tiek noslēgti. Pamatā sadarbība tiek balstīta uz savstarpēju mutisku vienošanos. Pamatojot savu viedokli par to, kāpēc pašvaldību vadītāji nesaskata sadarbības līgumu nepieciešamību, viņi, pirmkārt, atsaucās uz jau minēto Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma normu, otrkārt, norādīja, ka sadarbības pienākums un principi ir atrunāti pašvaldības iekšējos tiesību dokumentos, t.sk. iestāžu darbības nolikumos, darbinieku amatu aprakstos, citos pašvaldības saistošajos noteikumos:

Tādu līgumu nav. Šīs iestādes uz tādiem līgumiem nebūtu gatavas. [...] Iekšēji mums nav reglamentējošu dokumentu šajā ziņā. Ir dažādas pakļautības. Sociālais dienests ir patstāvīgs. [...] Mums šādu sadarbības līgumu neviens nav piedāvājis. (vidējs novads)

Mums tādi [līgumi] nav vajadzīgi. Mēs vienkārši izrunājamies ar policistiem, ar sociālo darbinieku. Tas ir mūsu prestiža jautājums, cik mēs ātri mākam to jautājumu noreagēt un sakārtot. Mēs negribam būt populāri šādā veidā. (mazs novads)

Tiesiskais pamats viņiem ir katram savs. Tādus īpašus līgumus mēs neesam slēguši savstarpēji, jo tieši tāpēc, ka mēs esam neliela pašvaldība. Mēs turpat viens otru zinām un pārzinām, un varam pasaukt palīgā. Tīri nav bijusi nekāda vajadzība to vēl kaut kā tiesiski nostiprināt. Mums ir vienošanās un norunas, ka mēs to darām. [...] Mēs to neesam nekādi nodefinējuši, jo tas liekas tā drusku jocīgi. (mazs novads)

Mums nav pašvaldības policijas, mums ir Valsts policija. Viņiem jau arī ir kaut kādi pienākumi, ka viņi ir atbildīgi par šo teritoriju. Tātad tas ir pats par sevi saprotams, kādi tur vairāk līgumi? (mazs novads)

Izplatītāka ir prakse slēgt sadarbības līgumus par ārpalpojumiem, piemēram, ar nevalstiskajām organizācijām vai konkrētiem speciālistiem (piemēram, psihologiem, psihoterapeitiem), kas sniedz dažādus ar sociālo jomu vai sociālā dienesta klientu grupām saistītus pakalpojumus:

Ar nevalstiskajām organizācijām mums ir deleģējami līgumi, jo mēs redzam, ka ik pa brīdīm viņi izlaižas. Ja dodam naudu, veidojam projektu konkursus un tādā veidā līdzdarbojamies. Lai redzam, kur nauda aiziet. (republikas nozīmes pilsēta)

Kā galvenais starpinstitūciju sadarbības uzraudzības mehānisms tika minētas starpinstitucionālās sanāksmes. Sanāksmju sasaukšanas mērķi mēdzot būt dažādi – gan krīzes situācija vai sarežģīts sociālais gadījums, gan ikgadējās pašvaldības iestāžu atskaite par savas darbības rezultātiem.

[...] mēs arī satiekamies vismaz reizi mēnesī, visi šie dienesti, kuriem savā starpā būtu jāsadarbojas. Mēs satiekamies uz tādu sanāksmīti (policija, bāriņtiesa, sociālie darbinieki), [pārrunājam], kā veicas, kas ir padarīts. [...] Tā ir kā atskaite, bet tomēr šī mūsu grupas sanāksme arī ir zināms uzraudzības mehānisms, jo, ja kāds būs nesadarbojies, tad viņam būs tīri neērti, ja kāds par viņu pateiks, ka viņš tur atteica, nesadarbojās un nesniedza līdzdalību. (mazs novads)

Tās ir tās pašas darba sanāksmes un situāciju risināšanas, kur pie viena galda sēž Probācijas dienests, Valsts policija, pašvaldības policija, sociālais dienests, bāriņtiesa. [...] Pie Izglītības nodaļas regulāri nonāk tādas starpinstitūciju sanāksmes saistībā ar tiem bērniem, kam ir lieli kavējumi skolā un uzvedības problēmas. (liels novads)

Mums ir izveidota starpinstitucionālās sadarbības padome, ar savu reglamentu un tur viss ir atrunāts par sadarbību. Un tas jau darbojas četrus gadus. [...] Atsevišķs mehānisms nav. Savā starpā koordinē institūciju vadītāji. [...] citreiz lieks kontroles mehānisms var būt arī traucēklis. (liels novads)

Apkopojot padziļināto interviju ar pašvaldību vadītājiem rezultātus jautājumā par starpinstitucionālo un starpprofesionālo sadarbību, var izdarīt vairākus secinājumus. Pirmkārt, domju vadītāju skatījumā sociālo dienestu starpinstitucionālā sadarbība kopumā ir vērtējama pozitīvi. Visciešākā sadarbība veidojas ar tādām pašvaldības institūcijām kā bāriņtiesa, policija un vispārizglītojošās skolas. Pozitīvās sadarbības priekšnoteikums domju vadītāju vērtējumā ir sadarbības partneru savstarpējie kontakti, starppersonu attiecības, individuālā motivācija sadarboties, attieksme pret darbu un komunikācijas prasmes. Otrkārt, galvenais starpinstitucionālās sadarbības formāts ir starpinstitucionālās sanāksmes, savukārt sadarbības tiesiskais pamats ir ārējos un iekšējos normatīvajos aktos noteiktie starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības pienākumi, kā arī mutiskās vienošanās. Sadarbības līgumi starp pašvaldību iestādēm, t.sk. sociālo dienestu, nav izplatīta prakse. Biežāk sastopama prakse ir līgumi par ārpakalpojumiem ar nevalstiskajām organizācijām vai konkrētiem speciālistiem. Treškārt, neraugoties uz to, ka pašvaldību vadītāju vērtējums par starpinstitucionālo sadarbību ir pozitīvs, pamatojot to ar pašu novērojumiem un atsauksmēm no sadarbībā iesaistītajām pusēm, tika pausta nepieciešamība palielināt sadarbības intensitāti un kvalitāti, pilnveidojot izpratni par iesaistīto partneru kompetenču un prakses robežām, funkcijām un resursiem.

SOCIĀLO DIENESTU SADARBĪBAS PARTNERU VIEDOKĻU UN PIEREDZES IZPĒTES REZULTĀTI

Sociālo dienestu sadarbības partneru izpētes rezultāti sastāv no četrām apakšnodaļām, kurās aplūkoti šādi jautājumi: sociālā dienesta darba vērtējums, sociālā dienesta darba organizācija, sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences un tālākizglītība, starpprofesionālā un starpinstitucionālā sadarbība.

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBS PAŠVALDĪBĀ

Sociālā dienesta sadarbības partneru kvalitatīvās izpētes rezultātu pirmajā apakšnodaļā ir aplūkota, pirmkārt, partneru izpratne par aktuālajām sociālām problēmām pašvaldībā, iedzīvotāju vajadzību un problēmu identificēšanas instrumentiem un sociālā dienesta darbības atbilstību iedzīvotāju vajadzībām; otrkārt, ir iztirzāti sadarbības partneru priekšstati un viedokļi par sociālā dienesta uzdevumiem, t.sk. par nepieciešamību palielināt vai samazināt kopējo uzdevumu daudzumu vai mainīt to saturu; treškārt, noslēgumā ir apkopoti šīs mērķa grupas viedokļi par sociālā dienesta tēlu kā sadarbības partneru, tā iedzīvotāju vidū un to ietekmējošiem faktoriem.

Sociālo problēmu aktualitāte pašvaldībā

Sociālā dienesta sadarbības partneru identificētās aktuālās problēmas pašvaldībā lielā mērā atbilst tām problēmām, par kurām pētījumā runāja kā sociālo dienestu, tā pašvaldību vadītāji. Šis jautājums tika uzdots kā ievada jautājums fokusa grupu diskusijās ar mērķi raksturot starpinstitucionālās sadarbības vidi, kā arī rast iespēju salīdzināt dažādu pētījumā iekļauto mērķa grupu skatījumu par aktuālajām sociālajām problēmām.

Kā nozīmīgākās problēmas pašvaldībā tika nosauktas bezdarbs, zemi iedzīvotāju ienākumi, atkarību problēmas (alkohols, narkotikas un azartspēles), pašvaldības dzīvojamā fonda neatbilstība iedzīvotāju vajadzībām. Bažas rada arī arvien pieaugušā pašvaldību teritoriju depopulācija jeb iztukšošanās, kas ir saistīta gan ar iedzīvotāju emigrāciju, gan sabiedrības novecošanos. Šiem procesiem, savukārt, ir vairākas negatīvas sekas, kas atsaucas arī uz sociālo jomu – samazinās pašvaldības budžeta ienākumi, palielinās to bērnu skaits, kuru vecāki ir devušies peļņā uz ārvalstīm un kuri dzīvo vieni vai kopā ar aizbildņiem un ir nepietiekami pieskatīti:

Depopulācija. Tas ir ļoti izteikti šeit [..]. Šeit dzīvoju kopš 2013. gada [..], ar katru gadu cilvēki vienkārši pazūd. [..] aizvien vairāk pieaug klientu skaits, kuri reāli dzīvo ārzemēs, bet Latvijā ir neatrisinātas ģimenes, civillietas. Es cenšos arī pats ar klientiem visu pārrunāt un saprast, kāpēc tas viss notiek. Un primārais ir tas, ka nav darba, nav atalgojums. (4. FGD)

[..] viena no galvenajām vajadzībām ir darbs. Jo diemžēl esam pensionāru pilsēta. Mums ir ļoti labvēlīga vide izglītības jomā, gan interešu, gan citās, bet nav darbavietu. Līdz ar to ģimenes brauc prom. (4. FGD)

[..] nav sociālā dzīvokļa fonda [..]. Ģimenēm ar zemiem ienākumiem nav, kur dzīvot, jāmaksā ir lielas īres. (4. FGD)

Komentējot bezdarba problēmu, līdzīgi kā pašvaldību vadītāji, arī sociālo dienestu sadarbības partneri analizēja, ka darba trūkuma un zemo ienākumu problēmas būtība nav darba vietu trūkumā. Galvenais iemesls ir daļas iedzīvotāju zemā motivācija strādāt algotu darbu un/ vai iesaistīties līdzdarbības pasākumos, kā arī personas zems pašvērtējums un izglītības līmenis. Kā sekas šiem

ienesliem ir novērojams, ka pastāv ne tikai tāda iedzīvotāju grupa, kas pastāvīgi dzīvo tikai no piešķirto pabalstu resursiem, bet arī otrās paaudzes pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās:

Es arī domāju, ka varbūt ne īsti bezdarbs, bet zems izglītības līmenis, pašvērtējums un tad atkarības. (3. FGD)

Daudzi izvēlas dzīvot uz sociālajiem pabalstiem no paaudzes uz paaudzi. (3. FGD)

Aktuālo problēmu loks nosaka arī galvenās mērķa grupas, ar kurām strādā sociālā dienesta partneri un kuras veido lielu daļu sociālā dienesta klientu mērķa grupas. Tie ir pensijas vecuma cilvēki (t.sk. vientuļie pensionāri), nelabvēlīgās ģimenes, bērni ar uzvedības traucējumiem, vardarbības upuri. Vardarbība ģimenēs kā atsevišķa problēma vairāk aktualizējās tieši šīs pētījuma mērķa grupas vidū. Otrā mērķa grupa, kura iepriekš bija izskanējusi mazāk, ir materiāli situētās ģimenes (labvēlīgās ģimenes), kurās veidojas dažādi konflikti vecāku starpā vai starp vecākiem un bērniem. Arī šajos gadījumos tiek konstatētas gan atkarību problēmas, gan vardarbības gadījumi:

[..] mums aktuālākā problēma ir tieši bērni. [..] Skolās problēmas bieži vien ir skolas neapmeklēšana, kavējumi, uzvedības grūtības. Un tad mēs saprotam, ka tas sākums ir ģimene. Te nu ir tā problēma, ka mums ir diezgan mazizglītota sabiedrība un, pat jāsaka, diezgan degradēta sabiedrība. (2. FGD)

[..] bērni. Mēs varam teikt, ka viņi jau pārsvarā ir nelabvēlīgās ģimenēs. Līdz ar to tur nav tikai viens puīselis vai meitene, bet tur ir visa ģimene. [..] no tā jau arī viss veidojas, alkohols, vardarbība. (2. FGD)

[..] mēs aizvien vairāk saskaramies ar to, ka problēmas ir arī labvēlīgās ģimenēs, jo vecāki neizprot bērna vajadzības. Piemēram, kad ir kādi konflikti vecāku starpā. (2. FGD)

Man problēma ir vientuļi, veci cilvēki. Tad ir ļoti daudz trūcīgu cilvēku, un arī atkarības problēmas – alkoholisms, narkomānija. (2. FGD)

Vērtējot sociālā dienesta darbības atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, kuras atspoguļojas identificētajās sociālajās problēmās, sociālo dienestu sadarbības partneri sniedza drīzāk pozitīvus vērtējumus, norādot, ka sociālais dienests pilda savas funkcijas atbilstoši tam pieejamajiem visa veida resursiem. Plašāk šis aspekts ir analizēts apakšnodaļā „Sociālā darba organizācija un kvalitāte”.

Jautāti par metodēm, kuras tiek izmantotas, lai noskaidrotu iedzīvotāju vajadzības, sadarbības partneri, līdzīgi kā citas šī pētījuma mērķa grupas, minēja vairākas. Pirmkārt, tā ir starpinstitūciju komunikācija, proti, dažādu valsts un pašvaldību institūciju pārstāvju tikšanās reizēs, t.sk. starpinstitucionālajās un starpprofesionālajās sanāksmēs, tiek apspriestas aktualitātes pašvaldībā un līdz ar to identificētas arī iedzīvotājiem vai konkrētām mērķa grupām nozīmīgās problēmas. Starpinstitūciju komunikācija var notikt arī neformālas starppersonu saskarsmes veidā, tiekoties kā profesionālajā vidē, tā ārpus tās:

No skolām, bērnu dārziem, no mūsu iestādēm visām, kas mēs šeit esam. No tā arī izkristalizējas vajadzības. (2. FGD)

Tā jau arī ir tā sadarbība. Visas tās komisijas, kur visi tiek un runā. (2. FGD)

Otrkārt, tās ir iedzīvotāju aptaujas, kas tie veiktas gan pašvaldības līmenī (piemēram, viena no praksēm ir pašvaldību Attīstības plānošanas nodaļu veiktās aptaujas), gan atsevišķu nevalstisko organizāciju aktivitāšu ietvaros. Treškārt, iedzīvotāju vajadzību noskaidrošanā liela loma ir pašam sociālajam dienestam, uzklusot iedzīvotājus pieņemšanas laikos, veicot lielāka un mazāka mēroga anketēšanas, kā arī izmantojot savas datu bāzes, piemēram, par pašvaldībā dzīvojošajiem senioriem un vientuļajiem cilvēkiem:

[.] es esmu pildījusi kaut kādas aptaujas, ko Attīstības nodaļa izplata interneta vidē. Tāpat arī caur NVO arī var izteikt savu viedokli un tālāk tas tiek nodots pašvaldībai. (2. FGD)

Aptauja bija pagājušā gada sākumā. [.] Bija izdalīta poliklīnikā. Daudziem bija pa iestādēm sadalītas tās lapas. Tur daudz jautājumu bija, ļoti interesanti. Tas bija saistībā ar to, ka sociālā darba reorganizācija bija. Un bija ļoti izstrādātas anketas. (3. FGD)

Un viņiem jau ir savs klientu loks, ar kuriem sociālie darbinieki nepārtraukti tiek. Viņi tur arī izrunā visas lietas. Iespējams, viņš tur pastāsta arī par kaimiņiem un vēl kādām lietām. Tas tiešais kontakts ir ļoti labs regulāri tiekoties. (3. FGD)

Ceturtkārt, tika nosaukta arī tāda metode kā pašvaldības rīkotas iedzīvotāju sapulces, taču pētījuma dalībnieku vērtējumā šī metode nav pārāk efektīva, jo tajās piedalās galvenokārt sabiedriski aktīvākie iedzīvotāji, kuri paši ir ar lielāku potenciālu savu problēmu risināšanā. Savukārt tās iedzīvotāju grupas, kurām ir problēmas, šādas sapulces apmeklē reti, kautrējas to darīt, tām trūkst nepieciešamās sociālās prasmes līdzdalībai šāda veida sabiedriskajās aktivitātēs. Līdz ar to šādās sapulcēs iegūta informācija var būt vienpusīga un kopējo situāciju neatspoguļojoša:

Bet tas [iedzīvotāju sapulces] nestrādā. Esmu kādus gadus piedalījies šajās sapulcēs un faktiski cilvēki nenāk un tos jautājumus neuzdod. Nezinu, kāpēc. Vai nu ir jau ļoti daudz informācijas un aktivitātes vai kā. Acīmredzot, tas nav tas formāts, lai viņi tur nāktu. Ir tādas grupas, kuras pašas nekad nenāks. Viņi arī neizmanto to, ko var izmantot. (3. FGD)

Apkopojot sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļus par aktuālajām sociālajām problēmām un to izzināšanas veidiem, jāsecina, ka problēmu loks būtiski neatšķiras no tām, kuras identificēja citas šī pētījuma mērķa grupas - sociālo dienestu un pašvaldību vadītāji. Galvenās problēmas ir zemais nodarbinātības līmenis, zemie iedzīvotāju ienākumi un atkarību problēmas, kā sekas šīm problēmām ir otrās paaudzes pabalstu saņēmēju grupas palielināšanās. Tipiskās metodes iedzīvotāju problēmu un vajadzību noteikšanā ir starpinstitucionālā komunikācija, iedzīvotāju aptauju veikšana un neformālā starppersonu saskarsme. Neraugoties uz daudzveidīgajiem paņēmieniem, visas iedzīvotāju grupas netiek aptvertas pietiekamā apmērā, tāpēc pastāv risks, ka daļa problēmu tiek identificētas novēloti.

Sociālā dienesta darba uzdevumi

Sociālā dienesta sadarbības partneru informētība un izpratne par sociālā dienesta darba uzdevumiem un mērķiem kopumā ir apmierinoša. Šāds vērtējums pamatojas pētījuma dalībnieku nosauktajos sociālā dienesta darba uzdevumos. Spontānās (pirmās) atbildes fokusa grupu diskusijās uz aplūkojamo jautājumu bija „sociālā palīdzība”, „psihosociālais darbs”, „sociālo pakalpojumu sniegšana”, „sociālais darbs ar ģimenēm”. Tāpat tika minēti tādi darba uzdevumi kā sociālā rehabilitācija, materiālās palīdzības sniegšana, dažādu atskaišu sagatavošana, atbalsts un palīdzība krīzes situācijās nonākušām personām (t.sk. vardarbības gadījumos), asistenta pakalpojumu organizēšana, dažādas konsultācijas. Kopumā, izvērtējot saņemtās atbildes, jāsecina, ka sociālo dienestu sadarbības partneri identificēja abus galvenos sociālā dienesta darbības virzienus - sociālo palīdzību un sociālos pakalpojumus.

Materiālā, sociālā palīdzība. Sociālā rehabilitācija. Pirmais, kas nāk prātā, ir mantiskā, naudiskā palīdzība. Mūsu kopējiem klientiem tie pabalsti, kas viņiem pienākas [..]. Viņiem visu ko maksā. Un tad jau aiziet no paaudzes paaudzē, ka viņiem pienākas. (3. FGD)

Palīdzība jebkurā kritiskā situācijā vai nelaiemes gadījumā. Piemēram, kad zaudē tuvinieku. Vai invalīdiem, kad ir vajadzīga palīdzība. Ugunsgrēkā cietušie vai tamlīdzīgi. (3. FGD)

Vienlaikus vairāki pētījuma dalībnieki skaidri atzina, ka nejūtas kompetenti nosaukt sociālā dienesta galvenos darba uzdevumus:

Man tad ir jāzina, kādi ir sociālā dienesta uzdevumi. Es neesmu tik detalizēti iepazinusies, lai es tagad varētu spriest. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Redz, ne jau mēs vienmēr tik smalki zinām gan tās viņu [sociālā dienesta] funkcijas, gan tās viņu iespējas, ko viņi var piedāvāt cilvēkiem. It kā jau tajā likumā tā vispārīgi ir ierakstīts, bet tā konkrēti mēs nezinām. (2. FGD)

Līdztekus dažādu sociālā dienesta darbības virzienu un uzdevumu nosaukšanai, pētījuma dalībnieki minēja arī vairākas mērķa grupas, ar kurām sociālais dienests strādā: seniori (pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki) un vientuļi cilvēki, ģimenes ar bērniem, personas ar atkarību problēmām.

Skaidrojot savu izpratni par sociālo dienestu funkcijām un darba uzdevumiem, pētījuma dalībnieki pievērsās jautājumam par sociālo problēmu risināšanā iesaistīto partneru kompetenču un profesionālās prakses robežām. Tā piemēram, kāds ģimenes ārsts norādīja, ka viņa kompetence ir sniegt medicīnisko palīdzību un aprūpi, nevis novērtēt pacienta sociālās vajadzības, personiskos un materiālos resursus, sadzīves apstākļus, kas ir tiešais likumā noteiktais sociālo dienestu uzdevums. Bāriņtiesas pārstāve norādīja, ka sociālajam dienestam būtu jāuzņemas galvenā atbildība par atbalsta sniegšanu jaunajām ģimenēm. Savukārt policijas pārstāvis puda viedokli, ka sociālajam dienestam būtu jāiesaistās arī operatīvajā darbā – nakts apsekojumos, kad visbiežāk notiek dažādas krīzes situācijas ģimenēs. Visbeidzot kāda izglītības iestādes pārstāve atzina, ka ļoti bieži pilda psihologa pienākumus, tādējādi uzņemoties sociālā dienesta funkcijas. Iespējamie šīs problēmas cēloņi ir nepietiekamais sociālo darbinieku skaits, neskaidri definēti starpinstitucionālās un starpprofesionālās sadarbības principi un iesaistīto partneru funkcijas (šis jautājums padziļināti ir aplūkots apakšnodaļā „Starpinstitucionālā un starpprofesionālā sadarbība”).

Psihologija ir vajadzīga rītā, vakarā. Vienkārši tad, kad tu to cilvēku tā nomierini, tad viņam paliek labi. [...] Nu, tad man šī funkcija ir arī jāveic, jāparunā. Un citreiz viņiem arī neko nevajag, jo viņš ir laimīgs, ka ir ticis pie direktores parunāt. Arī tāda funkcija ir jāpilda, bet principā tā ir sociālā dienesta funkcija. Un mums skolai bieži pārmet, ka mēs pildām sociālā dienesta funkciju. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[...] man nav viens cilvēks, bet 2000 cilvēku, un par visiem padomāt, kā viņam tur mājās iet, es nevaru pilnīgi noteikti. Es varu tikai par medicīnisko pusi padomāt, par veselību, bet ne par to, vai viņam tur ir izmazgātas drēbes un vai viņam ir pirmajā, otrajā vai piektajā stāvā tā nešana. Tur jau tas sociālā dienesta darbs arī tā kā būtu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[...] gribētos, lai tie primārie uzdevumi būtu jauno ģimeņu atbalsts, ģimenes asistenti. Jauno māmiņu izglītošana. Arī kontrole. Lai tas nebūtu bāriņtiesas uzdevums, primāri tas jādara sociālajam dienestam. (3. FGD)

[...] viņi [sociālais dienests] noteikti arī paši varētu apsekot kādu ģimeni pa nakti, nevis gaidīt tikai, ko mēs tur ieraugām. Viņi saka, ka iet tikai darbalaikā apsekot ģimenes. Protams, darbalaikā jau nevienas ģimenes mājās nav. (3. FGD)

Zināmā mērā dažādu institūciju pārstāvji augstāk citētajos izteikumos iezīmēja tos darbības virzienus vai uzdevumus, kuros, viņuprāt, sociālā dienesta aktivitāte vai līdzdalība ir nepietiekama. Kā vēl viens no virzieniem, kuros sociālā dienesta darbs netiek izvērstis pietiekamā apjomā, ir uz sabiedrību vērsts informatīvais darbs (šis uzdevums ir ietverts arī Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 11. panta 9. punktā), šis aspekts aktualizējās runājot arī par sociālā dienesta tēlu sabiedrībā. Sadarbības partneri raksturoja vairākas problēmu situācijas, kad potenciālie sociālā dienesta klienti nav izmantojuši vai neizmanto iespējas saņemt dažāda veida palīdzību, jo nav par šīm iespējām

informēti. Pētījuma dalībnieki vērsa uzmanību, ka šobrīd ir ļoti attīstīta interneta informatīvā telpa, taču ir jāņem vērā, ka interneta pieejamība nav viendabīga, turklāt lielai daļai potenciālo sociālā dienesta klientu nav interneta lietošanas prasmes. Tikpat svarīgi ir risināt jautājumu par to, lai arī sociālais dienests saņemtu informāciju par personām, kurām ir nepieciešama palīdzība:

[..] ir diezgan slikta reklāma. Vajadzētu vairāk reklamēt, piemēram, es nemaz nezināju par tādām mediācijām, ka sociālais dienests to dara. (5. FGD)

[..] ja cilvēks pirmo reizi nonāk šādā situācijā, viņš nezina, kur viņam jāiet. Vēl jo vairāk, ja viņš nelieto internetu. [..] nevarat iedomāties, cik daudz ir to veco cilvēku un sievietes. Šonedēļ ir pat četri pieteikumi par vardarbību. Katrā ģimenē ir pa diviem, trīs bērniem. Sociālais dienests šo informāciju nezina, ja vien nav ugunsgrēks. Tā informācija, kas jānodod sociālajam dienestam, pēc likuma tā tiek nodota un tā arī aiziet. Bet ir daudzas situācijas, par kurām sociālais dienests neko vēl nezina. [..] Es domāju, ka ir ļoti maz informācijas. Ir internets, mēs visi viņu lietojam, bet ir tādi, kas to neizmanto. (4. FGD)

Es domāju, ka ir vajadzīga lielāka pieejamība, kur cilvēkiem atrast informāciju. It sevišķi tiem cilvēkiem, kuri nav aprītē, bet varētu nokļūt krīzes situācijā. (4. FGD)

Sociālais dienests varētu nodod senioriem arī cita veida informāciju, kas viņiem varētu būt aktuāla. Ne tikai par sociālo jomu un pabalstiem. (3. FGD)

Vēl viens ar informācijas apriti saistīts jautājums, kuru fokusa grupu diskusijās to dalībnieki izvirzīja kā problēmu, ir sociālo dienestu nepilnīgi sniegtā informācija sadarbības institūcijām par pieejamajiem pakalpojumiem. Taču, kā atzina pētījuma dalībnieki, viņu pieredze rāda, ka šo sociālo dienestu darba nepilnību nevar vispārināt. Tas, ka daļa sociālo dienestu aktīvi un plaši informē par iespējām saņemt sociālos pakalpojumus, ļauj citām sociālajā jomā strādājošajām institūcijām iegūt informāciju par visu pieejamo pakalpojumu spektru un novērtēt sociālo dienestu iesaisti un darba kvalitāti konkrētu problēmu risināšanā:

Jāsaka arī, ka mums šī pieredze ir ļoti atšķirīga, kur viens dienests ļoti cītīgi strādā un piedāvā visus iespējamus pakalpojumus ģimenei, bet ir citi dienesti, kas diezgan skopi mums sniedz informāciju par šīm iespējām, ko viņi piedāvā. Bieži vien arī neatbild pēc būtības uz mūsu uzdotajiem jautājumiem. Piemēram, mums ir informācija par iespējamu atkarību vecākiem, bet mums sniedz informāciju, ka ir pārbaudīts, ka vecāki nav šajā uzskaitē. Un viss, ar to arī viss aprobežojas. Mēs saprotam, ka tas neatbilst realitātei, bet to situāciju neviens tālāk nav parisinājis. Tādu gadījumu ir diezgan daudz, un mums rodas blakus jautājumi. (5. FGD)

Ja prasām kādu pakalpojumu: „Mums taču tāds nav!” Bet, ja mums nav uz vietas, tad ir taču, kur var to pakalpojumu nopirkt. Painformēt bāriņtiesu par to, kas tad ir nepieciešams, ko viņi var dot tām ģimenēm, jo mēs vienkārši tā kā uz aklo, mēs taustāmies. Apmierināties tikai ar to, ka mums ir šie te psihologi, un tas ir arī viss. Nekā vairāk mums nav! (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Gan padziļinātajās intervijās, gan fokusa grupu diskusijās sociālā dienesta sadarbības partneriem pētnieki lūdza paust viedokli par to, kādi papildu darba uzdevumi sociālajam dienestam būtu jāuzņemas. Kopumā jāsecina, ka pētījuma dalībnieki vairāk pievērsās ne tik daudz jaunu uzdevumu definēšanai, kuri nav iekļauti Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 11. pantā, bet gan esošo uzdevumu paplašināšanai. Kā viena no funkcijām, kuru sadarbības partneri, īpaši policija un bāriņtiesa, vēlētos redzēt ar plašākām sociālā dienesta pilnvarām, ir tiesības krīzes situācijās, īpaši, ja ir konstatēta arī vardarbība, izņemt bērnus no ģimenes un nogādāt viņus drošos apstākļos, kā tas ir redzams šajā fokusa grupas diskusijas fragmentā:

Ja sociālais dienests aiziet uz ģimeni un konstatē, ka tur tomēr ir bērnu tiesību pārkāpums, vai tur vardarbība vai jau vizuāli ir redzams, ka vecāki ir stiprā alkohola reibumā. Tomēr sagaidīt un izsaukt pašvaldības policiju, lai pārbauda. Noteiktu, ka viņš [vecāks] tiešām nevar parūpēties. Tagad ir tā, ka

vai nu policija izņem no ģimenes vai arī bāriņtiesa. Mums ir jāskrien, kad viņi piezvana un mēs arī skrienam. Būtībā, ka arī ģimenēm ar bērniem, arī viņiem iekļaut šo funkciju, kad arī viņi var izņemt šo bērnu un ievietot krīzes centrā. (2. FGD)

[..] tajā karstajā brīdī... Piemēram, sociālajam dienestam ir nakts patruļa un viņi ierauga, ka tur ir problēmas. Tieši tāpat, kā es kā policists, un tieši tāpat arī viņš. Pēc likuma viņš nevar pieņemt vienpersonisku lēmumu un ņemt ārā bērnu no ģimenes, un vest uz krīzes centru, bet policija un bāriņtiesa var. Kāpēc viņi nevar? (2. FGD)

[..] viņam ir jāiet prom un aiz stūra jāzvana policijai vai bāriņtiesai. [..] tagad mēs visi speciālisti smuki sabraucam, viņš atstāj bērnu un pats aiziet prom. Es ziņu esmu nodevis, jo es nevaru izņemt to bērnu, pa to laiku jau vecāki var turpināt to alkohola lietošanu. (2. FGD)

Būtībā šis diskusijas fragments raksturo ne tikai to, kāda veida pilnvaras sociālajam dienestam varētu paplašināt, bet arī vērš uzmanību tēmai par starpinstitucionālajā sadarbībā iesaistīto partneru pārstāvēto institūciju kompetences un darba prakses robežām.

Fokusa grupu diskusijās un padziļinātajās intervijās tika nosaukta virkne darba uzdevumu, kuriem sociālajiem dienestiem vajadzētu pievērst lielāku uzmanību, tie tika definēti gan ļoti plaši kā veseli darbības virzieni, gan arī šaurāk - kā konkrēti pakalpojumi:

- sociālais un psihosociālais darbs;
- sociālo pakalpojumu sniegšana ģimenēm;
- atbalsta personu pakalpojumi personām ar funkcionāliem traucējumiem;
- ģimenes asistentu pakalpojumi;
- sadarbība ar citām institūcijām;
- preventīvais darbs ar sociālā riska ģimenēm;
- pastāvīga sociālā darbinieka vienība stacionāros;
- sociāli neaizsargāto un atstumto personu apzināšana;
- aizgādniecības pakalpojumi.

Kopumā sociālo dienestu sadarbības partneri vēlētos, lai sociālie dienesti lielāku uzmanību un laiku veltītu sociālo pakalpojumu sniegšanai un sociālā darba īstenošanai, norādot, ka sociālā palīdzība un pabalstu sistēma ir diezgan plaša un pamatīga, kamēr sociālo pakalpojumu puse ir nepietiekami attīstīta. Vienlaikus tika uzsvērts, ka ļoti svarīgi pirms katra jauna pakalpojuma ieviešanas ir veikt rūpīgu izpēti par potenciālo klientu mērķa grupu, tās vajadzībām un motivāciju izmantot konkrēto pakalpojumu:

Proti, tad, kad veido jaunus sociālos pakalpojumus, pirms tam veikt kaut kādus pētījumus par to, cik liela ir tā mērķauditorija. Nevis izveidot pakalpojumu [..] , bet neviens nezina, vai kāds vecāks vispār vedīs savus bērnus. Vispirms notiek plānošana, un tad tiek izveidots pakalpojums. (2. FGD)

Uz jautājumu, kādi sociālā dienesta darba uzdevumi būtu jāsamazina, pētījumā iesaistītie sociālā dienesta sadarbības partneri kā galveno uzsvēra dokumentācijas apjoma samazināšanu. Viņuprāt, sociālā darba speciālisti pārāk daudz laika velta darbam ar dokumentāciju (rakstu darbiem) – tie ir dažādi pārskati, ziņojumi, vēstules, akti, protokoli u.tml. dokumenti. Zināmā mērā, kā norādīja, pētījuma dalībnieki, tas ir saprotami, jo sociālais dienests nodarbojas ar dažādu pabalstu piešķiršanu, kad ir ļoti svarīgi izvērtēt virkni nosacījumu un izpildīt virkni prasību par dokumentu sagatavošanu. Taču negatīvās sekas pārāk lielam darba apjomam ar dokumentu noformēšanu ir laika un personāla resursu trūkums citām ļoti būtiskām sociālā darba speciālistu funkcijām: psihosociālā darba veikšanai, tiešajām konsultācijām ar klientiem, apsekojuma vizītēm u.tml. Kā risinājumu šai problēmai pētījuma dalībnieki minēja sociālā darba speciālistu asistenta amata ieviešanu, kurš būtu atbildīgs par lietvedības funkcijām, klientu lietu dokumentācijas sakārtošanu:

Šobrīd ir tā, ka, jo vairāk es rakstīšu, jo vairāk izskatīsies, ka es kaut ko daru. Jā, pēc papīriem varbūt izskatās, ka tu dari, bet tīri tas psihosociālais darbs netiek veikts ar to ģimeni. (2. FGD)

[..] vaina ir tajā, ka sociālais dienests veic arī visas šīs pabalstu izmaksas un viss notiek pēc tā, kā to paredz likumdošana. Tur jābūt lietu kārtībai. Viss, kas ir saistīts ar nomenklatūru, tas paprasa pietiekoši daudz resursus, laika un spēka. Un mēs zinām, kas notiek pie pārbaudēm. Es domāju, ka ir ļoti uzaugusi visa šī atskaišu un formalitāšu joma. Es domāju, ka tā ir problēma, kā sociālais dienests varētu tikt atslogots. (4. FGD)

[..] sociālajā dienestā ir ļoti liels papīra darbs. Viņi iekārto tās lietas, un tas prasa daudz laika. Un tas reālais darbs ar cilvēku... galvenais, lai ir mapīte. (2. FGD)

[..] sociālajiem darbiniekiem vajadzētu būt asistentiem, kas varētu darīt tādus papīru darbus. Un sociālajam darbiniekam būtu vairāk laiks, ko veltīt klātienēs tikšanās reizēm. Proporcionāli tad varētu redzēt, cik viņš ir kabinetā un cik viņš ir ielās. Atšķirības būtu. (3. FGD)

Tika nosaukti arī vēl citi pienākumi, kurus vajadzētu samazināt vai vispār atbrīvot sociālā dienesta darbiniekus no tiem. Piemēram, pētījuma dalībnieki minēja klientu pārvadāšanu, transporta organizēšanu klientiem uz/no veselības aprūpes vai citām iestādēm, pašvaldībā dzīvojošo senioru apsveikšanu apaļās jubilejās vai citos svētkos. Abi šie pienākumi bija arī starp visbiežāk norādītajiem sociālā dienesta pildītajiem pienākumiem, kas izriet ārpus sociālā darba prakses, sociālo dienestu vadītāju aptaujā.

Tauta ir diezgan pieradināta pie tā, ka, lai pašiem nebūtu jādara, mēs ejam uz sociālo dienestu. Visas vadāšanas uz slimnīcām un tāda veida palīdzības. Cilvēki ir izlaidušies [..]. Ne tikai transports, bet arī viss pārējais. Sociālajam darbiniekam ir cilvēka vietā jāsāk kārtot kaut kāds pieraksts uz slimnīcām vai... Ir jau reizes, protams, kad tas ir nepieciešams, bet ir reizes, kad tas jau ir pārāk daudz. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] esmu dzirdējusi no sociālajiem darbiniekiem, ka viņiem vajag visu ko papildus darīt. It kā tas nav sociālā darbinieka darbs iet apsveikt pensionārus dzimšanas dienās, kuriem ir vairāk par 90 gadiem. (3. FGD)

Visbeidzot šajā apakšnodaļā ir apkopotas sociālo dienestu sadarbības partneru atbildes uz jautājumu, vai viņi iesaka saviem klientiem vērsties sociālajā dienestā, proti, vai sociālais dienests sadarbības partneru vērtējumā ir resurss viņu klientu problēmu risināšanā. Kopējo tendenci raksturo atsevišķu pētījuma dalībnieku izteikumi, ka ieteikums vērsties sociālajā dienestā ir viens no pirmajiem padomiem, ko dažādas institūcijas sniedz saviem klientiem:

[..] tas ir pirmais, ko visi izmanto, kad ir tādās situācijās. Uzreiz novirza uz sociālo dienestu un tur jau tiks galā. (3. FGD)

Jebkurā gadījumā sociālais dienests ir pirmā institūcija, kur cilvēki griežas ar savu problēmu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Vairākos gadījumos pētījuma dalībnieki uzsvēra, ka nepieciešamība vērsties sociālajā dienestā ir viņu klientu uzdevums, ne tikai brīvā izvēle. Sociālo dienestu sadarbības partneru atbildes liecina, ka viņi aicina savus klientus vērsties gan pēc materiālās palīdzības dažādās dzīves situācijās, gan sociālajiem un sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem:

Mēs pat uzdevumus viņiem dodam. Vērsties sociālajā dienestā pie sociālā darbinieka. [..] Piemēram, ir nepieciešama ārstēšanās no alkohola vecākiem. Protams, mēs iesakām vērsties, vai arī, ja ģimenei ir nepieciešama kāda sociālā palīdzība. Tad arī mēs iesakām. (2. FGD)

Strādājot ar to ģimeni, parādās kaut kāda tā problēma, kā ieteikums tas, protams, tiek izteikts. Doties pie sociālā darbinieka un noskaidrot visas tās iespējas. (2. FGD)

Apkopojot šajā sadaļā aplūkotos jautājumus, secināms, ka sociālo dienestu sadarbības partneriem ir pamata izpratne par sociālo dienestu darba uzdevumiem, par ko liecina tas, ka pētījuma dalībnieki identificēja abus galvenos sociālā dienesta darbības virzienus – sociālo palīdzību un sociālos pakalpojumus. Sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu prakse ir jāpaplašina sociālo pakalpojumu, sociālā darba un psihosociālā darba virzienā, lielākus resursus veltot tiešajam darbam ar klientiem. Būtisks darba uzdevums, kuru nepieciešams pilnveidot, ir uz sabiedrību un sadarbības partneriem vērsts informatīvais darbs par sociālo dienestu piedāvātajiem pakalpojumiem. Izvērtējot sadarbības partneru viedokļus, jāsecina, ka sociālo dienestu darbības attīstību viņi saskata jau definēto uzdevumu ietvaros, nevis jaunu darbības virzienu attīstīšanā. Attiecībā uz darba uzdevumiem, kuri sociālajiem dienestiem būtu jāsamazina, tika minēti klientu pārvadāšanu, transporta organizēšanu klientiem uz/no veselības aprūpes vai citām iestādēm, pašvaldībā dzīvojošo senioru apsveikšana svētkos. Atsevišķi tika uzsvērtā nepieciešamība sociālajiem darbiniekiem samazināt dokumentācijas sagatavošanai atvēlētos laika resursus, skaidrojot, ka šobrīd šis uzdevums aizņem lielu daļu no sociālā darba speciālistu kopējā veicamā darba apjoma.

Sociālā dienesta tēls sabiedrībā

Sadarbības partneru vērtējumi par sociālā dienesta reputāciju (slavu un tēlu) sabiedrībā un sadarbības partneru vidū ir dažādi, tie nav tik viennozīmīgi pozitīvi, kā pašvaldību vadītāju vērtējumā. Fokusa grupu diskusijās, kurās šis jautājums tika apspriests, pētījuma dalībnieki atbildēja drīzāk piesardzīgi, izvairoties sniegt konkrētu vērtējumu, kā piemēram:

Es nevarētu teikt, ka ir ļoti laba vai arī ļoti slikta. (2. FGD)

Kad runā no slimnīcas puses, nekas tāds ļoti slikts tas, protams, nav, bet neviens nekādā lielā sajūsmā arī nav. (2. FGD)

Ja mēs kā izglītības pārvalde, esam starpnieki starp sociālo dienestu un skolu, tad no skolām mēs neko īpaši labu nedzirdam. Laikam pilnīgi pretēji sociālais dienests izsakās arī par skolām. Tur gan ir vairāk tā joma darbs ar ģimeni. (2. FGD)

Sadarbības partneru mērķa grupā tika pausts viedoklis, ka sociālā dienesta tēlu ietekmē savstarpējās sadarbības pieredze. Vairākos gadījumos pētījuma dalībnieki norādīja, ka, kaut arī kopumā sadarbība norit bez sarežģījumiem, viņu pieredzē ir vairākas problēmu situācijas, kuras rada negatīvu ietekmi uz sociālā dienesta tēlu kopumā:

Es nevarētu teikt, ka ir slikta slava, bet ir bijušas situācijas, kad mums ir radušies tādi problēmjautājumi. (2. FGD)

Kopumā mums arī nav nekādu pretenziju, bet atsevišķi gadījumi ir tādi, kas ir risināmi. Esam arī strīdējušies, bet pie rezultāta nonākam. Nav jau vienmēr viss gludi. (2. FGD)

Līdzīgi kā sociālo dienestu vadītāju un pašvaldību vadītāju mērķa grupās arī sadarbība partneru vidū raksturīgs ir viedoklis, ka starpinstitucionālo sadarbību un attiecīgi sociālā dienesta tēlu ietekmē konkrēti darbinieki, viņu attieksme pret darbu, darba kvalitāte, profesionālā kompetence, sasniegtie darba rezultāti un komunikācijas prasmes.

Atkarīgs arī no personām. Ir sadarbība ar darbinieku, un viņš tiešām ir kompetents un var visu atrisināt, un tā. Bet ar citu, tad nav laika, tad to nevar, tad to nevar. (2. FGD)

Paši darbinieki. Viņu pieņemtie lēmumi. Darbinieku attieksme. Darba kvalitāte. Prasme ar klientiem un sadarbības partneriem. Arī rezultāti. Man arī šķiet, ja jau ir mērķis, tad kāds ir tas rezultāts. Lai mazāk darba ir policijai, lai vairāk ir preventīvie pasākumi. Ar pabalstiem ne vienmēr var pieņemt pareizos lēmumus, kas būtu labāk. (3. FGD)

Viens no rādītājiem, kas pamato sociālo dienestu labo vai sliktu slavu, ir iedzīvotāju un institūciju sūdzības vai kritika par sociālā dienesta darbu. Daļa pētījuma dalībnieku norādīja, ka, viņi nav saskārušies ar īpašām sūdzībām vai negatīvām atsauksmēm par sociālā dienesta darbu, tāpēc sociālā dienesta reputācija ir vērtējama drīzāk kā laba. Savukārt daļa pētījuma dalībnieku gluži otrādi – pauda pieņēmumu, ka nav iespējama situācija, kad visi ir apmierināti ar sociālā dienesta darbu, tā pieņemtajiem lēmumiem, attiecīgi arī dienesta reputācija var nebūt tik laba:

Es domāju, ka, ja nav sūdzību, tad reputācija ir laba. (3. FGD)

Īpašu kritiku nekad neesmu dzirdējusi. Protams, ir atsevišķas lietas, pie kā var piestrādāt, bet tā dzirdējusi, ka sociālais dienests galīgi neko nedara, tā nav. (3. FGD)

Sadarbības partneru fokusa grupu diskusijās to dalībnieki iedziļinājās vēl vienā būtiskā aspektā, kas ietekmē sociālā dienesta tēlu, proti, pēc viņu domām tas ir konteksts, situācijas un vajadzības, kuru vadīti iedzīvotāji vērsas pie sociālā dienesta. Lielāko tiesu tās ir problēmu un/vai krīzes situācijas, kas cilvēku apziņā nesaistās ar kaut ko pozitīvu, bet gan ar nedrošības sajūtu, trūkumu, bailēm, fiziskām un emocionālām ciešanām, kas savukārt raisa negatīvas emocijas – skumjas, bēdas, dusmas, kaunu u.tml. Daļā gadījumu klientiem ir prasība no citas iestādes vērsties sociālajā dienestā (zināmā mērā piespiedu kārtā). Līdz ar to arī sociālā dienesta tēls neveidojas pozitīvs. Kā liecina pētījuma dalībnieku novērojumi, ir situācijas, kad cilvēki apzināti vēlas izvairīties no sociālā dienesta kā noteiktu pakalpojumu sniedzēja (uz sociālo palīdzību šāda attieksme mazāk attiecas), jo dienesta darbība asociējas ar pakalpojumu sniegšanu sociāli neaizsargātām un nelabvēlīgām mērķa grupām, kā arī maznodrošinātajiem un trūcīgajiem iedzīvotājiem:

[..] tiem cilvēkiem, kuri pēkšņi izkrīt no savas labās situācijas, viņiem sociālais dienests asociējas ar to, ka tur kaut kas nav ne tā. Un viņi kautrējas tur iet. (3. FGD)

Man 3. klasē ir viena meitene, kura sāk raudāt ikreiz, kad mani ierauga. Viņai mamma ir iestāstījusi, ka sociālie ir tie, kuri ņem nost bērnus. Un tad es viņai mēģinu pastāstīt, ka gribu tikai draudzīgi parunāties, un mammai šoreiz nav taisnība. (4. FGD)

[..] jautājums par sociālā dienesta prestižu un tēlu, kā organizācijas, pie kuras var iet un vērsties. Vai nu sociālajā dienestā vērsas tad, kad vajag naudu, vai arī, kad jau ir pilnīgs "pī". (5. FGD)

Tie drīzāk ir pabalsti, pēc tiem viņi drīzāk nāk labprāt un dusmojas, ja kaut kas nesanāk. Tur, kur ir pakalpojumi, piemēram, darbs ar ģimeni un bērniem, es domāju, ka lielais vairums, baidos nosaukt procentus, ir tie, kuriem ir bijusi pātaga, ka tas ir jādara. (5. FGD)

[..] viena ļoti liela kategorija ir ģimeņu domstarpību lietas. Strīdnieki, kas dala bērnus. Vairums šie cilvēki, kas ir izdomājuši strīdēties un ņemties par visādām tiesām, ir pietiekoši inteligenti, pietiekoši turīgi. Viņam pateikt, ka viņam ir jāiet uz sociālo dienestu, jo tev tur var nodrošināt mediācijas, pirmais ir: tas nav man, tas ir visādiem nabadziņiem. Un sociālais dienests tiešām nebūt neasociējas ar šo pakalpojumu sniegšanu. (5. FGD)

Lai mazinātu šādu negatīvu priekšstatu ietekmi, kas pētījuma dalībnieku vērtējumā kopumā neatbilst sociālā dienesta darba būtībai, ir nepieciešams vairāk popularizēt sociālā dienesta darbības virzienus, pozitīvās pieredzes gadījumus, dienesta piedāvātās iespējas kā sabiedrībā kopumā, tā sadarbības partneru vidū:

[..] lai vēl vairāk uzlabotu, viņi vietējā avīzītē varētu publicēt, ko viņi var darīt un ko viņi ir jau darījuši un kas varbūt nākotnē sagaida. (3. FGD)

Informācijas ir par maz. Tas veicina arī to, ka sociālā dienestu darbinieku prestižs sabiedrībā nav augsts. Vienkārši cilvēki nav informēti, ko viņi dara un kādu palīdzību pie viņiem var saņemt. (3. FGD)

[..] varētu būt kopīgas pārrunas vai sanāksšanas, kur sociālais dienests informētu institūcijas par visu labo, kas ir izdarīts, par kādiem uzlabojumiem. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Kopumā jāsecina, ka sadarbības partneru vērtējums par sociālā dienesta reputāciju sabiedrībā ir divējāds. No vienas puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk pozitīvs no pašu sadarbības partneru perspektīvas, un to visvairāk ietekmē sadarbības pieredze un konkrētas personas. No otras puses, sociālā dienesta tēls ir drīzāk negatīvs, ja tas tiek raksturots no iedzīvotāju uztveres viedokļa. Vienlaikus jāuzsver, ka sociālā dienesta darbības virziens, kas ir saistīts ar sociālās palīdzības sniegšanu, ir pamats sabiedrības pozitīvajiem vērtējumiem. Viens no darbības virzieniem, kas varētu sekmēt sociālo dienestu tēla uzlabošanu iedzīvotāju un arī sadarbības partneru vidū, ir plašāks informatīvais darbs par sociālo dienestu piedāvātajiem sociālajiem pakalpojumiem.

SOCIĀLĀ DIENESTA DARBA ORGANIZĀCIJA UN KVALITĀTE

Otrās daļas otrā apakšnodaļa par sociālo dienestu darba organizāciju un kvalitāti ir veltīta šādiem trīs tematiem: pirmkārt, apkopoti sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumi par sociālo dienestu personāla resursu apjoma atbilstību iedzīvotāju un konkrētu mērķa grupu vajadzībām; otrkārt, iztirzāti viedokļi par sociālo dienestu, sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības pieejamību, t.sk. par to, kādi uzlabojumi vai papildinājumi ir nepieciešami tieši sociālo pakalpojumu jomā; treškārt, analizēti sadarbības partneru vērtējumi par sociālo dienestu darba kvalitāti un to ietekmējošiem faktoriem.

Sociālo dienestu personāla resursi

Sociālo dienestu sadarbības partneri, balstoties uz savu pieredzi, uzskata, ka sociālajiem dienestiem ir par maz resursu, turklāt tas attiecas kā uz finanšu resursiem, tā personāla resursiem. Vērtējumi gan atšķiras atkarībā no pētījuma dalībnieku pārstāvētās pašvaldības un/vai reģiona. Vislielākās problēmas sadarbības partneru skatījumā ir Rīgas reģiona sociālajiem dienestiem, kuros strādājošajiem sociālā darba speciālistiem ir liela pārslodze. Šos novērojumus apstiprina arī sociālo dienestu vadītāju kvantitatīvās aptaujas dati, saskaņā ar kuriem visaugstākā relatīvā slodze ir Rīgas reģionā.

Es uzskatu, ka mums vienkārši trūkst resursu sociālajā dienestā. Viennozīmīgi trūkst gan finanšu, gan cilvēku resursi. [..] ģimenes asistents ģimenēm būtu ļoti nepieciešams, bet diemžēl līdz mūsu novada domei un arī sociālā dienesta vadībai tas nav aizgājis laikam, jo viņi to nesaprot. Pagastos, ja ir viens sociālais darbinieks, tad viens sociālais darbinieks to nevar izdarīt. Plus vēl viņam ir sociālā palīdzība un visu problēmu risināšanas. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Man liekas, ka pārslodze ir milzīga šeit, lielajās pilsētās. [..] Rīgas pašvaldības dienestam ir jātiek galā ar pusi no Latvijas. Manuprāt, tās ir šausmas! Gribas teikt, paldies Dievam, ka te vispār kāds kaut ko vēl velk. Man galīgi negribas domāt, ka sociālie darbinieki kaut ko ļaunprātīgi nedara. Tā kapacitāte ir tāda, kāda viņa ir, tas darbs ir ar mīnusa zīmi emocijās. (5. FGD)

Līdzīgi kā citās mērķa grupās, arī sadarbības partneru mērķa grupas pārstāvji norādīja, ka sociālajos dienestos ir problēmas ar kadriem, trūkst darbinieku, lai izpildītu Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. panta 1. punktā noteikto normu par sociālo darbinieku un iedzīvotāju proporciju (1:1000). Turklāt grūtības ar šīs normas ievērošanu ir arī citos reģionos, ne tikai Rīgas reģionā. Pēc pētījuma dalībnieku domām, šo grūtību pamatā ir zemā sociālā darba speciālistu motivācija strādāt sociālajos dienestos, jo tie nevar piedāvāt nedz atbilstošu atalgojumu, nedz profesijas prestižu sabiedrībā, nedz motivējošus darba apstākļus. Tāpēc reālajā praksē viens sociālā darba speciālists apkalpo krietni lielāku iedzīvotāju skaitu, nekā to paredz likums.

[..] likums jau to ir pateici, ka uz 1000 iedzīvotājiem ir viens sociālais darbinieks. Bet nav jau to darbinieku! Ir jābūt kādam citam burkānam, ar ko pievilināt cilvēkus strādāt šajā sfērā. Super liels atalgojums, super laba supervīzija, visādi labumi, kas cilvēku motivētu. Tas pats statuss sabiedrībā [..]. (5. FGD)

[..] sociālie darbinieki nav kā likumā noteikts uz 1000 iedzīvotājiem viens speciālists, jo sociālie darbinieki ir ļoti pārslogoti. (4. FGD)

Fokusa grupu diskusiju dalībnieki uzsvēra, ka sociālo dienestu darbiniekiem ir ļoti izvērsti pienākumu klāsts, turklāt nepieciešamas ļoti plašas profesionālās kompetences. Vienlaikus pašvaldībām, kurās ir mazs iedzīvotāju skaits, zema kopējā nodarbinātība, ir ierobežoti budžeta ieņēmumi. Attiecīgi ir nepietiekami finanšu resursi iedzīvotāju vajadzībām un sociālā darba apjomam nepieciešamo sociālā darba speciālistu skaita piesaistīšanai. Ir situācijas, kad, raugoties no iedzīvotāju skaita, noteiktā teritoriālajā punktā būtu nepieciešams viens sociālais darbinieks (vai nepilni divi darbinieki, tātad ar samazinātām slodzēm un attiecīgi arī atalgojumu). Taču tas nozīmē, ka viņam ir jāpilda pilnīgi visas sociālā darba speciālista funkcijas, nevis pastāv iespēja specializēties, kā tas ir sociālajos dienestos ar lielāku darbinieku skaitu, kur daļa strādā pabalstu jomā, daļa – sociālo pakalpojumu jomā. Kā rezultātā sociālais darbinieks spēj veikt visas funkcijas minimālā apmērā un strādāt, tikai reaģējot uz konkrēto situāciju, nevis preventīvi:

Es gribētu aizstāvēt sociālo dienestu no tā viedokļa, ka dienestu uztur pašvaldība ar saviem budžeta līdzekļiem. Un tā kā nav darba, tad līdzekļi tai var rasties tikai no nekustamā īpašuma nodokļa, kur arī seko dažādas atlaides, jo zema tā pirkjspēja šeit. Līdz ar to nav izpildāms tas uzstādījums, ka uz 1000 iedzīvotājiem jābūt vienam sociālajam darbiniekam. Kā piemērs [apdzīvota vieta], 1800 iedzīvotāju, sociālā māja, pansija, viens sociālais darbinieks uz visu to kontingentu. Kad tad lai viņš iet pie tiem vientuļajiem? Tāpēc viņš tikai reaģē uz to, ko ir nepieciešams „nodzēst”. (4. FGD)

Kā viens no šādu situāciju risinājumiem fokusa grupu diskusijās no to dalībnieku puses izskanēja sociālā darbinieka palīgs vai asistents. Šo risinājumu pētījuma dalībnieki rosināja, arī diskutējot par tiem darba pienākumiem, kuri sociālā darba speciālistiem būtu jāsamazina (skat. arī „Sociālā dienesta darba uzdevumi”). Galvenais arguments par labu sociālā darbinieka palīga vienības ieviešanai ir iespēja rast laika resursus tiešajam darbam ar klientiem un preventīvajam sociālajam darbam. To, ka sociālo dienestu personāla resursi ir nepietiekami preventīvajam darbam, atzina arī tie pētījuma dalībnieki, kuru vērtējumā kopumā sociālā darba speciālistu skaits ir pietiekams.

[..] sociālajam darbiniekam ir ļoti lielam redzeslokam jābūt. Viņam vēl vajag psiholoģijas un vēl visu ko, lai terapijas varētu ieteikt. [..] Tas, kā šo problēmu varētu risināt, būtu sociālā darbinieka palīgs. Viņš būtu gan kā mentors, gan kā asistents, gan kā palīgs. [..] Tad sociālajam darbiniekam būtu vairāk laika praktiskajām lietām, braukt un apsekot. (4. FGD)

[..] ja runā par preventīvajiem pasākumiem, tad varētu teikt, ka varbūt ir nepietiekams. Tāpēc varbūt ir vērts runāt par tādiem sociālā darbinieka asistentiem. (3. FGD)

Aprunājos ar saviem darbiniekiem šodien, un viņi domā, ka darbam ar ģimenēm ar bērniem viens darbinieks ir tikai, lai apzinātu to situāciju. Bet, lai reāli kaut ko izdarītu, preventīvo darbu efektīvi veiktu, tas ir par maz. (3. FGD)

Kā cits iespējamais risinājums sociālo dienestu personāla resursu trūcumam tika ierosināta pieejas maiņa, atbilstoši kurai tiek noteikts minimālais sociālo darbinieku skaits. Viens no variantiem, pēc kāda pētījuma dalībnieka domām, ir nepieciešamība precīzāk apzināt katras sociālā dienesta klientu mērķa grupas apmēru un atbilstoši tam noteikt arī sociālā darba speciālistu skaitu. Tātad galvenā ideja ir salāgot iedzīvotāju (sociālā dienesta klientu) vajadzību apmēru ar sociālo dienestu personāla resursiem, izmantojot tos pēc iespējas efektīvāk:

[..] vajag vispirms apzināt, cik tad ir šie cilvēki uz doto brīdi pašvaldībā, kam mēs sniedzam to sociālo palīdzību, un paskatīties, cik ir to sociālo darbinieku pretī.[..] ja katrā pagasta pašvaldībā zinātu, tik ir ar kustību traucējumiem, kādam varbūt ir vajadzīgs transports, tik ir daudzbērnu ģimenes, bērns invalīds un tā vēl un vēl visas problēmas zināt. (4. FGD)

Iespējams, ka tur no tā resursa var uzorganizēt tā, ka tur viss pietiek. Ir jāredz cik daudz ģimeņu īsti ir uzskaitē, cik daudz darbinieku attiecīgi ir pie katras ģimenes un tad var pateikt. (2. FGD)

Nepietiekamie personāla resursi un noteiktu speciālistu (piemēram, psihologu) trūkums, pēc sociālā dienesta sadarbības partneru domām, būtiski ietekmē arī vairāku sociālo pakalpojumu pieejamību (piemēram, apmācības ģimenēm) un kvalitāti. Situācija dažādu novadu sociālajos dienestos atšķiras attiecībā uz to, kas trūkst:

Tas, ko mēs redzam no savas pieredzes, reāli trūkst, piemēram, ģimenēm. Kaut kādas apmācības, it kā viņas skaitās uz papīra. Bet reāli, kad tu paprasi, īsti nav. Psihologi laikam ir viens vai divi. Viņi sūta pie izglītības psihologiem, kas arī mums ir tikai četri pieci uz visu novadu. Ja vien viņiem vēl ir jāveic darbs skolā un vēl sociālais, tas tiešām nav iespējams. Līdz ar to visi šie pakalpojumi it kā skaitās, bet tai pat laikā nav apakšā cilvēkresursu. (2. FGD)

[..] ar skaudību skatos uz tām pašvaldībām, jo diemžēl, runājot par mūsu novadu, mums vienīgais resurss, kas ir, ir psihologs. Neesmu dzirdējusi, ka būtu kaut kādas grupas organizētas šīm te riska ģimenēm vai kaut kādas apmācības. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Vienlaikus citi sociālo dienestu sadarbības partneru pārstāvji argumentēja, ka sociālo darbinieku skaits ir pietiekams attiecībā pret pašvaldības iedzīvotāju skaitu un/ vai konkrētām klientu mērķa grupām. Vēl citi pētījuma dalībnieki argumentēja, ka problēmas būtība ir nevis nepietiekamais sociālo darbinieku skaits, bet gan neefektīva darba organizācija, proti, funkciju un pienākumu sadalījums starp sociālajā dienestā strādājošajiem darbiniekiem. Neapmierinātība tika pausta arī par darbinieku rotācijas principu sociālajos dienestos, kā rezultātā sadarbības partneru pārstāvjiem esot grūtības izsekot līdzī, pie kura darbinieka ir jāvērsas ar konkrēto jautājumu vai problēmu, jo iepriekšējais darbinieks jau ir pārgājis strādāt uz citu nodaļu vai teritoriālo punktu:

Es tieši strādāju ar speciālistu, kurš strādā ar bērniem un, es domāju, ka pietiek viens speciālists praktiski uz pilsētu. (3. FGD)

Man liekas, ka ne jau darbinieku skaits nosaka to, vai tā funkcija tiks pildīta, vai nē. Vai nu tā ir efektivitāte vai sadarbība ar citiem. (3. FGD)

Manuprāt, cilvēku resursu skaits, cik es zinu, ir gana liels. [..] [..] tiek stāstīts, ka atalgojums ir mazs, līdz ar to šie darbinieki ļoti strauji mainās. Man liekas, ka tas funkciju sadalījums varētu būt veiksmīgāks. Piemēram, ja darbam ģimenēm ar bērniem uz novadu ir tikai pieci sociālie darbinieki, manuprāt, tas ir stipri par maz. Kuri, nez kāpēc, vēl rotē! Pie tam vēl rotē pa vairākiem pagastiem. To es nekādi nevaru saprast. Mēs to rotāciju turklāt īsti neizprotam, jo mēs nezinām, kuram īsti piezvanīt. Jā, vienu mēnesi viens par to ir atbildīgs, bet pēc tam atkal cits. (2. FGD)

Kopumā sadarbības partneru vērtējumā sociālajiem dienestiem ir nepietiekami personāla resursi, kas negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti. Nozīmīgākie personāla resursu trūkuma iemesli sadarbības partneru izpratnē ir zemais atalgojuma līmenis un zemais profesijas prestižs sabiedrībā, kā arī paaugstināta darba slodze. Līdzīgi kā pašvaldības vadītāju arī sadarbības partneru atziņas par sociālo dienestu personāla resursiem ir pamats secinājumam par nepieciešamību pārskatīt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 10. pantā noteikto sociālā darba speciālistu skaita normu un tās noteikšanas kritērijus. Pētījuma dalībnieku galvenie ieteikumi šīs problēmas risināšanā ir sociālā darbinieka palīga vai asistenta amata ieviešana, sociālo darbinieku skaita noteikšana atbilstoši pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām jeb klientu skaitam konkrētās mērķa grupās, tādējādi salāgojot iedzīvotāju vajadzību apmēru ar sociālo dienestu personāla resursiem.

Sociālo dienestu un sociālo pakalpojumu pieejamība

Šajā pētījuma rezultātu sadaļā ir aplūkoti trīs temati – sociālo dienestu kā iestāžu pieejamība iedzīvotājiem un sociālo dienestu sadarbības partneriem, sociālo pakalpojumu pieejamība, kas lielā mērā raksturo arī sociālo dienestu darbības atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, un vēlamie sociālie pakalpojumi, kas savukārt daļēji sasaucas ar jau aplūkoto jautājumu par sociālā darba prakses paplašināšanu jeb vēlamajiem papildu uzdevumiem sociālajam dienestam (skat. arī „Sociālā dienesta darba uzdevumi”).

Attiecībā uz sociālo dienestu pieejamību iedzīvotājiem (atrašanās vieta, darba laiks) sadarbības partneru dominējošais viedoklis ir, ka pieejamība tiek nodrošināta. Kaut arī sociālo dienestu darba laiks ir no 8.00 līdz 17.00, pēc pētījuma dalībnieku domām, iedzīvotājiem tas nav šķērslis. Viens no pētījuma dalībniekiem puda viedokli, ka lielākā daļa sociālo dienestu klientu nestrādā, tāpēc viņiem nevajadzētu būt grūtībām apmeklēt sociālo dienestu standarta darba laikā. Šāds viedoklis gan ir pretrunā ar labas pārvaldības un vienlīdzīgas attieksmes pret visiem sabiedrības locekļiem ievērošanas principiem:

[..] kādreiz bija diskusija, kā mainīt un ielikt darba stundas vakarā, bet tie klienti jau lielākoties ir tikai bezdarbnieki, kuriem ir ļoti ērti dienas laikā atnākt. Nav apgrūtinoši. Strādājošie ir maza daļa no tiem klientiem. Ņemot vērā mūsu bezdarba līmeni, faktiski visi, kas nāk, lielākā daļa ir bezdarbnieki un brīvi cilvēki. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Fiziski, jā, ir pieejams. Darba laiki arī. Arī novada mājas lapā tas ir pieejams. Darba laiki un kontakti, telefona numuri un cita informācija tur ir. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Sociālo dienestu darba un pieņemšanas laiks netiek uzskatīts par šķērslī to apmeklēt arī tāpēc, ka, kā liecina pētījuma dalībnieku pieredze, sociālie darbinieki ir pretimnākoši klientiem un vajadzības gadījumā ir gatavi strādāt arī ārpus tiešā darba laika:

[..] cilvēki [sociālajā dienestā] arī tā nešķiro - kā pulkstenis 17:00, tā viņi tur vairs nav. Bija situācija, ka bija cilvēks autobusā no [pilsētas], un bija vajadzīga palīdzība aizvest cilvēku uz mājām. Tad nebija nekādu problēmu, ap 18:00 sagaidījām to cilvēku no autobusa un palīdzējām tikt uz mājām. (3. FGD)

Mums sociālais darbinieks divas reizes pieņem uz vietas, līdz 17:00 vakarā. Es domāju, ka arī bāriņtiesa izbrauc vienu reizi nedēļā. Es domāju, ka ir pieejams. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Attiecībā par pieejamību, skatoties no sava pagasta, neesmu dzirdējusi, kad kādam vecam vai slimam cilvēkam būtu atteikts medicīnas darbinieks, pavadotais sastāvs, palīdzība. Kaut nakts laikā, ja vajag krukus, tos arī dabūs. Ja vajadzēs specializēto pārtiku, to arī dabūs ar ģimenes ārstu un aptieku palīdzību. (4. FGD)

Vairāki sociālo dienestu sadarbības partneri izteica vēlēšanos, lai sociālo dienestu darbinieki strādātu arī vēlākās vakara stundās un būtu sasniedzami citiem sadarbības partneriem arī brīvdienās, kad nereti nākas risināt krīzes situācijas. Citu pētījuma dalībnieku pieredze rāda, ka sociālajiem dienestiem jau šobrīd ir pagarinātais darba laiks atsevišķās darba dienās.

Pozitīvi tika vērtēta sociālo dienestu telpu pieejamība no vides pieejamības aspekta. Šāds vērtējums saskan ar pašvaldību vadītāju raksturotajiem sociālo dienestu infrastruktūras uzlabojumiem pēdējo piecu gadu laikā (tieši pēdējos gados vairākos gadījumos sociālā dienesta telpas ir pārvietotas uz ēku pirmajiem stāviem, ir izbūvētās uzbrauktuves). Taču, līdzīgi kā lielākajā daļā apspriesto jautājumu, arī par vides pieejamību tika pausti pretēji pētījuma dalībnieku pieredzē balstīti vērtējumi:

[..] ar īpašām vajadzībām nav pieejams tur, kur ir sociālais dienests. Tur jau nav ne iebrauktuvi, tur nekā nav. [..] Bet es nedomāju, ka tur kāds neieklūst, jo tur ir pirmais stāvs. (2. FGD)

Piebraukt tur ir ļoti labi dažādiem cilvēkiem, arī ar kustību traucējumiem. Viņi atrodas pirmajā stāvā. Par darba laikiem neesmu informēta. Domāju, ka laikam ir pieejami. Vērtējums no cilvēku puses ir gan pozitīvs, gan negatīvs. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Uzlabojums tas, ka tagad speciālists ir pirmajā stāvā un tantukiem nav vairs jākāpj uz otro stāvu. (3. FGD)

Viens no fokusa grupas diskusijas dalībniekiem kritiski vērtēja sociālā dienesta telpas no tāda aspekta, ka vienā telpā strādā vairāki darbinieki. Turklāt viņu darba galdi ir izvietoti ļoti tuvu viens otram, līdz ar to visiem, kas vēlas, ir dzirdams, ko stāsta viens vai otrs klients, vai arī sociālais darbinieks. Kā liecina pašvaldību vadītāju padziļinātajās intervijās iegūtā informācija, daudzviet telpu nepiemērotības jautājums ir vai arī tuvākajā nākotnē būs atrisināts.

Ja ir sociālie pabalsti, tur vispār viens pie otra sēž. Teiksim, ja es aizeju pēc palīdzības, es visu dzirdu, ko otrs darbinieks runā. Tādā ziņā varbūt, ka nav telpu, kur runāt. Visi uzreiz zina, ko es prasu, ko man vajag. (2. FGD)

Vērtējot sociālo darbinieku pieejamību lauku apvidos, pagastos, viedokļi atšķīrās. Daļa pētījuma dalībnieku komentēja, ka arī no šī aspekta raugoties pieejamība tiek nodrošināta (jāpiebilst gan, ka atsevišķos izteikumos runa ir drīzāk par materiālās palīdzības pieejamību), kamēr citi sociālo dienestu sadarbības partneri norādīja, ka sociālo darbinieku pieejamība pagastos nav viennozīmīgi vērtējama. No vienas puses, tiešā pieejamība varētu būt labāka, no otras puses, pastāv iespējas sazināties ar sociālajiem darbiniekiem telefoniski, retāk elektroniski, ņemot vērā e-pakalpojumu attīstības līmeni kopumā un iedzīvotājiem pieejamos interneta un tā lietošanas resursus:

Katrā pagastā ir sociālā istaba. Kur var dabūt drēbes, pārtikas pakas. Es domāju, ka tas viss ir teritoriāli pieejams. (3. FGD)

Mūsu novadā tas ir pieejams, jo mums ir katrā pagastā savs sociālais darbinieks, kurš atrodas uz vietas un savu pagastu pārzina. [..] Neesmu dzirdējis, ka kāds no viņiem arī pēc sava darba laika savu darbu darītu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Ir bijušas pārrunas arī par e-pakalpojumu iespējamību. Manuprāt, ka sociālajam dienestam vēl ilgi cienā būs šis klātesamības aspekts. Bet ir iespēja šos e-pakalpojumus attīstīt, tajā skaitā arī sociālos. [..] par pieejamību ir jautājums pagastos, bet ir arī telefoni un darbinieki ir sasniedzami. (4. FGD)

Turpinājumā par sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības pieejamību. Šajā ziņā sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumi ir kritiskāki. Pirmkārt, sadarbības partneri norādīja, ka labāk tiek nodrošināta dažāda veida materiālā palīdzība (apģērbs, pārtikas pakas), nevis sociālie pakalpojumi.

Otrkārt, tika minēti vairāki sociālie pakalpojumi un sociālās palīdzības veidi, kuri nav vienmērīgi pieejami visiem pašvaldības iedzīvotājiem, piemēram, zupas virtuve, pirts, veļas mazgāšanas punkts. Raksturīgi, ka šie pakalpojumi ir pieejami pilsētu iedzīvotājiem, bet lauku apvidos dzīvojošie tos nevar izmantot. Pētījuma dalībnieki šāda veida pakalpojumu un palīdzības trūkumu skaidroja ar nepietiekamiem infrastruktūras resursiem (piemērotu telpu trūkumu).

Daļa sociālo dienestu sadarbības partneru norādīja, ka pieejamo sociālo pakalpojumu klāsts ir samērā plašs. Tika minēti gan pansionāta pakalpojumi, gan mājokļa pakalpojumi, gan arī psihologa pakalpojumi. Tajā pašā laikā pētījuma dalībnieki netieši pauda viedokli, ka daļa sociālo pakalpojumu netiek pilnvērtīgi izmantoti:

Pakalpojumu mums ir daudz, bet cik izmanto. Mums ir dienas centrs, mums ir psihologs, mums ir atbalsta grupa bērniem ar īpašām vajadzībām. Var izmantot arī transportu. Cits jautājums ir tas, cik daudzi to izmanto. (3. FGD)

Ir vesels centrs, kur ir mājokļa pakalpojumi. Veciem cilvēkiem tas ir ļoti aktuāli, it sevišķi ziemas laikā, kad apkure un ūdens, un tie smagie darbi. Ir daudz cilvēki ar īpašām vajadzībām, kuri izmanto šo pakalpojumu, jo vieni paši nespēj uzturēt normālu sociālo dzīvi. (3. FGD)

Atsevišķi pētījuma dalībnieki skaidroja arī sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības pieejamības šķēršļus. Viens no tiem viņu izpratnē ir nepietiekama informācijas izplatīšana iedzīvotājiem par sociālo dienestu iespējām sniegt sociālo palīdzību vai pakalpojumus. Tika izteikts pieņēmums, ka šāda sociālo dienestu rīcība ir balstīta sociālo dienestu resursu trūkumā. Līdz ar to informāciju par iespējām saņemt sociālo palīdzību vai noteiktus pakalpojumus iedzīvotāji uzzina viens no otra:

Lielākā sociālā dienesta kļūda ir tā, ka cilvēki par to, kas viņiem pienākas, ko viņi var saņemt, netiek informēti. Uzzina draugs vai radnieks, un tad viens otram sniedz šo informāciju. Informācija izplatās šādā veidā. Informācija varbūt ir domes mājaslapā, bet ne jau katrs ir tik gudrs, ka viņš tur iet. Informācijas nav ne uz domes dēļiem, nekur. Tas pats apkures pabalsts - viens otram pačukst, ka viņš var aiziet, jo pienākas, bet viņš to nezina. Bet, kad tu ieej tajā kabinetā, tad ir tā: „Nu, ko tu te atvilkies? Nu, kurš tev to atkal pastāstīja?” Bet, kad uzdod jautājumu, vai ir, tad: „Nu, jā, jā. Tev jau arī pienākas.” Nu, tas ir ļoti izteikts mums. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Es kā aprūpes māsiņa strādāju vairāk ar veciem cilvēkiem. Viņiem vairāk vajag nevis aprūpi, bet vairāk informāciju no sociālajiem. Jo viņi man, māsiņai, tos jautājumus uzdod. Viņi nesaprot, ka ir tas sociālais dienests. (3. FGD)

Otrs piemērs, kas raksturo sociālās palīdzības ierobežotu pieejamību, ir ārējo un iekšējo normatīvo aktu savstarpēja nesaskaņotība, proti, kad pašvaldības saistošie noteikumi ir pretrunā ar likumu. Šis aspekts vienā no fokusa grupu diskusijām tika aktualizēts vairākas reizes. Pēc pētījuma dalībnieku domām, tas raksturo sociālo darbinieku nepietiekamo kompetenci par normatīvo regulējumu, kā rezultātā tiek būtiski ierobežota sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības pieejamība, jo sociālā dienesta klients ne vienmēr pats spēj pastāvēt par savām tiesībām, kā tas ir ilustrēts sekojošajā fragmentā no fokusa grupu diskusijas:

Mēs maigi redzam, ka saistošie noteikumi neatbilst likumam. Bet tas ir mūsu sadarbības partneris! [...] Es varu pateikt klasisku piemēru no aprūpes. Cilvēks saņem īpašās kopšanas pabalstu, viņam ir pirmās grupas invaliditāte, viņš saņem 230 eiro. Pašvaldība nedrīkst šo pabalstu vērtēt pie ienākumiem, pabalsts neskaitās kā ienākums. Tāpēc pašvaldība dara tā, ka viņi vispār nevērtē šo cilvēku. Viņi vienkārši saka: „Ai, tev jau ir pabalsts, tev nekas nepienākas!” Un cilvēks neko: „Ja man nepienākas, tad man nepienākas.” (5. FGD)

Turpinot par to, kāda veida sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība būtu nepieciešama iedzīvotājiem lielākā apmērā nekā līdz šim, sociālo dienestu partneri lielāko tiesu to komentēja no

savas profesionālās prakses perspektīvas. Viens no visakūtākajiem ir psihologu pakalpojumu trūkums, kas tika minēts vairākkārt dažādu jautājumu kontekstā. Otrs pakalpojumu kopums, kuru minēja vairāki pētījuma dalībnieki, ir krīzes centri, īpaši aktuāli tas ir tajos gadījumos, kad ir nepieciešams izņemt bērnus no ģimenes, bet nav drošas vietas (krīzes centra vai audžu ģimenes), kur viņus ievietot uz laiku:

Ja naktī ir jāizņem bērns līdz trīs gadu vecumam, tad mums nav, kur šo bērnu ievietot. Krīzes centrā var tikai no četriem gadiem. [...] Mums nav audžuģimeņu, mums viņu nav! Kur viņus likt? Uz citu novadu vest? (2. FGD)

Noteikti vajadzētu krīzes situācijās kaut kādu atbalsta centru izveidot vai kaut ko tādu. (padziļināta intervija lauku apvidū)

Trešā vēlamo un vajadzīgo sociālo pakalpojumu grupa ir nelabvēlīgajām ģimenēm ar bērniem paredzētie pakalpojumi. Lielākā vajadzība sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumā ir ģimenes asistentu nodrošināšana šādās ģimenēs, kā arī sociālo prasmju apmācības ar mērķi iemācīt gan veikt ikdienas mājsaimniecības darbus, gan plānot savas finanses un to izlietojumu. Savukārt viena no pētījuma dalībniecēm, atsaucoties uz pozitīvo darba pieredzi savas iepriekšējās darba vietas pašvaldībā, norādīja, ka šādām ģimenēm vēlams būtu attīstīt mediācijas pakalpojumus, kuri varētu būt pieejami arī sociālajos dienestos¹⁰:

Mums diemžēl ir tādas ģimenes, kur vecākiem ir nepietiekamas prasmes un iemaņas. Organizēt kaut kādas grupas, kur viņiem pamācītu, kā rīkoties ar naudu, kā to tērēt, kā rūpēties par bērnu veselību. Tādas ikdienišķas vajadzības. Ēdiena gatavošana. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[...] laukos tā galvenā problēma ir tā, ka tad, kad viņiem tā problēma ir, viņiem nav profesionāla vai sadarbības partnera. Piemēram, par to pašu ģimenes asistentu, kas ir super truper pakalpojums, laukos viņi fiziski nevar noslēgt. Tāpēc, ka viņi nevar atrast šo ģimenes asistentu, kurš varētu strādāt ar konkrēto ģimeni. Problēma ir tā, ka šis asistents nevar būt no tās pašas pašvaldības, jo tur atkal viņš ir brālēna drauga brālis, kopā sestdienās vīri sadzer šņabi, un kāda tur vēl var būt problēmu risināšana. (5. FGD)

[...] pozitīvais, kas bija Rīgā, kad bija bāriņtiesā mediācijas process par velti. [...] varbūt biežāk tie izlīgumi bija, jo bija tā mediācija par velti. Tur bija tāds projekts. Tas ir ļoti labi no pašvaldības puses. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Apkopojot šajā sadaļā aplūkotos jautājumus, pirmkārt, var secināt, ka sociālo dienestu pieejamība raugoties no darba laika, atrašanās vietas un vides pieejamības pazīmēm, ir apmierinoša, taču ir vēlams to uzlabot, ņemot vērā lokālās iedzīvotāju vajadzības un iespējas nokļūt sociālajā dienestā. Otrkārt, augstāk novērtēta ir sociālās palīdzības, nekā sociālo pakalpojumu pieejamība, kas daudzviet ir ierobežota. Kopumā kā vēlami un vajadzīgi tika minēti šādi sociālie pakalpojumi:

- psihologa pakalpojumi;
- krīzes centra pakalpojumi;
- sociālo prasmju apmācības;
- informācijas par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību sniegšana;
- ģimenes asistenta pakalpojums;
- atbalsts personām ar atkarībām;
- mediācijas pakalpojumi.

¹⁰ Tieslietu ministrija un Sertificētu mediatoru padome kopš 2017. gada 1. janvāra īsteno pilotprojektu "Bez maksas mediācija ģimenes strīdos", kura ietvaros no 2017. gada 1. janvāra līdz 31. decembrim ģimenēm, kurās ir bērni līdz 18 gadu vecumam, ir iespēja saņemt daļēji valsts apmaksātus sertificētu mediatoru pakalpojumus, lai palīdzētu risināt domstarpības, kuras var skart arī bērnu intereses.

Sociālo dienestu darba kvalitāte

Sociālo dienestu darba kvalitātes vērtējumos sadarbības partneru viedokļi dalījās par dažādiem sociālo dienestu darba aspektiem, taču vairāk tika izteikta kritika, nekā pozitīvi vērtējumi. Viens no faktoriem, kas pēc sadarbības partneru domām negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti, ir sociālo darbinieku mainība un rotācija. Kritiski tas tiek vērtēts gan no tā viedokļa, ka klients netiek piesaistīts konkrētam darbiniekam, gan no tā viedokļa, ka tiek ieguldīti resursi sociālā darba speciālistu apmācībās, bet pēc tam šie darbinieki atstāj darbu sociālajā dienestā:

Ja mēs runājam par darbiniekiem, kas rotē vai arī nāk jauni, tad viennozīmīgi, ka tur nekāds normāls rezultāts nevar būt. (2. FGD)

Cilvēks jau turpina dzīvot, bet, kamēr jaunais darbinieks iepazīstas ar lietām, paiet jau laiks. Cilvēks tam vienam uzticas, bet tam otram neuzticas. [...] uzticības personai [sociālajam darbiniekam] tā kā jau vajadzētu būt, lai viņš [klients] varētu izstāstīt visu, kas viņam ir jāstāsta. (2. FGD)

[...] cilvēciskais faktors, lielā kadru mainība. Man liekas, ka Rīgā ir tāda kadru mainība, kāda vispār nekur citur nav. Tāpēc, ka tam darbiniekam ir tiešām objektīvi liels darba apjoms. (5. FGD)

[...] pirms pieciem gadiem [Valsts] probācijas dienesta vadītājs kopā ar vietnieku apbraukāja visus sociālos dienestus, teritoriālos centrus un vadīja apmācības. Problēma tikai tā, ka lielas daļas toreizējo darbinieku vairs tur nav. (5. FGD)

Komentējot sociālo darbinieku rotācijas vai maiņas gadījumus, viena no pētījuma dalībniecēm skaidroja negatīvās sekas šādai pieejai. Proti, viņas pieredzē ir situācijas, kad, atsaucoties uz to, ka sociālais darbinieks konkrēto sociālo gadījumu ir nesen pārņēmis, viņš nevar sniegt kvalitatīvu atzinumu par to, kā rezultātā iekavējas viss gadījuma risināšanas process:

[...] ir arī šie formālie gadījumi ar šīm te kroņa frāzēm: “Es šo gadījumu pārņēmu vakar, tāpēc es neko nevaru pateikt.” Tas tā nevarētu būt, jo pēctecībai pašvaldībā būtu jābūt, neskatoties no darbinieku maiņas. Tas ir ar tādu lielu izsaukuma zīmi, nevar tā situācija beigties ar darbinieka aiziešanu. [...] lieta jau netiek ugunskurā iemesta. Un ar tām lietām ir jāiepazīstas, jo tās lietas jau neradās vakar. (5. FGD)

Otrs faktors, kas negatīvi ietekmē sociālo dienestu darba kvalitāti, ir sociālo darbinieku specializācijas līmenis darbā ar konkrētām mērķa grupām, proti, nepietiekamas kompetences darbā ar noteiktām mērķa grupām (par sociālā darba speciālistu kompetenci darbā ar dažādām mērķa grupām skat. arī „Sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences vērtējums”).

Trešais faktors ir sociālo darbinieku lielā slodze blīvi apdzīvotās pašvaldībās, kā piemēram Rīgā, kur koncentrējas nozīmīga Latvijas iedzīvotāju daļa. Sadarbības partneru vērtējumā sociālo dienestu darba kvalitāti negatīvi ietekmē nepietiekamie cilvēku resursi, tāpēc situācijās, kad sociālā dienesta darba rezultāti vai kvalitāte nav apmierinoši, nav pamatoti kā cēloni norādīt nepietiekamas sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences:

Tas, kas ir bijis līdz šim vērojams, es īsti negribētu teikt, ka darbiniekiem trūkst kompetences, kas ir ārpus Rīgas, es domāju, ka tā situāciju kā tāda vienkārši ir savādāka. Ja Rīgas darbinieki slīkst nost lietu apjomā, klientu apjomā, viens pret 1000 ir ļoti tāls un nerealizējams sapnis. Līdz ar to ir gadījumi kur patiešām ļoti smagi klibo sociālais darbs. (5. FGD)

Pievēršoties pozitīvajiem vērtējumiem, atzinīgi tika novērtēts sociālo dienestu darbs ar sociāli nelabvēlīgajām ģimenēm, norādot, ka pretējā gadījumā (ja sociālais dienests ar šo mērķa grupu nestrādātu) būtu ļoti negatīvas sekas – izirušas ģimenes un pamesti bērni:

[..] strādājot ar visām šīm nelabvēlīgajām ģimenēm un palīdzot arī cilvēkiem, kas nonāk grūtībās, tas jau dod atspaidu, jo tās ģimenes tiek saglabātas un tie bērni netiek aizlaisti galīgi. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Es varu izvērtēt darba kvalitāti, kas attiecas saistībā ar bāriņtiesām. Reizēm ir labi, reizēm ir, kur klibo šis te darbs, bet kopumā ir apmierinoši. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Taču tika sniegti arī pilnīgi pretēji vērtējumi, norādot, ka lauku pašvaldībās ir novēroti gadījumi, kuros sociālais darbs ar ģimeni nav veikts savlaicīgi, kā rezultātā ir nepieciešams izņemt bērnus no ģimenes:

Ja ir runa par mazajām pašvaldībām, tur ir tāds domāšanas veids, ka vispār ir traki, un tajā ģimenē, kuru mēs skatām, nav vēl tā trakākā situācija. [..] Līdz ar to tie gadījumi ir tik ļoti sociāli ielaisti, ka bāriņtiesa šķir bērnu no ģimenes. (5. FGD)

Pozitīvi vērtējumi sadarbības partneru fokusa grupu diskusijās izskanēja arī par atsevišķu sociālo dienestu vadītāju profesionālo kompetenci, kas ir ļoti būtisks sociālā dienesta darba kvalitāti ietekmējošs faktors. Kādas pētījuma dalībnieces pieredze rāda, ka sociālā dienesta darba kvalitāte nav saistīta ar tā atrašanās vietu pilsētā vai laukos, bet gan tieši ar darbinieku profesionalitātes līmeni:

Man arī daļēji ir jāpiekrīt [..], ka, jo tālāk uz laukiem, jo trakāk. Bet tas ir tikai daļēji, jo, ja mēs paskatāmies kaut kādas lauku pašvaldības un, ja tur uz vietas ir profesionālis, sociālā dienesta vadītājs, kurš ir profesionālis ar lielo burtu, tad arī tur viss ir burvīgi un viss ir kārtībā. (5. FGD)

Līdzīgi kā pašvaldību vadītāju padziļināto interviju rezultātu analīzes daļā, arī sadarbības partneru viedokļu kvalitatīvajā izpētē kā viens no rādītājiem, kas ļauj iegūt izpratni par sociālo dienestu darba kvalitāti, ir pētījuma dalībnieku novērojumi un vērtējumi par situācijas izmaiņām sociālajā jomā. Uz jautājumu par to, vai ir vērojama situācijas uzlabošanās, pateicoties sociālā dienesta darbam, sadarbības partneru vērtējums ir viennozīmīgi pozitīvs. Pamatojot savu vērtējumu, viņi norādīja, ka pozitīvās izmaiņas ir redzamas laika dinamikā, tās izpaužas konkrētos sabiedrībā novērojamos rezultātos, piemēram, sarūk noteiktas sociāli nelabvēlīgās mērķa grupas. Pozitīvi tiek vērtēta arī arvien pieaugošā sociālo darbinieku līdzdalība profesionālās pilnveides pasākumos:

Es tīri empīriski no savām sajūtām varu teikt, man ir sajūta, ka uzlabojas situācija. [..] Kopumā tādā Latvijas mērogā, es ļoti gribu cerēt, ka situācija uzlabojas. [..] Es domāju, ka situācijai vajadzētu uzlaboties, ja turpinās metodiski izglītēt tos darbiniekus. Vismaz sadarbības jomā ar sabiedrību. (5. FGD)

[..] ir uzlabojies, kaut vai tie paši bezpajumtnieki. Viņi no gada uz gadu paliek mazāk. (2. FGD)

[..] ir tāda cilvēku kategorija, kur šķiet, ka viņi ir nelabojami un „norakstīti”. Bet pēc kāda brīža skaties, ka viņš tur ielu slauka, kaut ko dara un strādā. Ir mums viens tāds klients, kurš ir bijis narkomāns, un es dzirdu, ka viņš saka otram: „Zini, es tagad strādāju, baigi dzēru, bet tagad nelietoju vispār.” Viņi paši jau tādā brīnumainā kārtā nemainītos. Tātad kaut kas strādā. (3. FGD)

Par sociālās situācijas uzlabošanos sadarbības partneru skatījumā liecina arī konkrēti sociālo dienestu darba rezultāti, kas izpaužas kā noteiktu sociālo pakalpojumu attīstīšana, piemēram, sociālās mājas un krīzes dzīvokļu izveidošana, zupas virtuves un pirts pakalpojumu nodrošināšana:

[..] tika nodota sociālā māja, kurā ir krīzes dzīvokļi, zupas virtuve, pirts, bērnu zobārsts. Tāpat var dzirdēt, ka sociālā dienesta darbiniekiem ir apmācības visu laiku. (4. FGD)

Mūsu gadījumā, kad ir lietas par apgādību tiesību atņemšanu, un tad bērns beigās var atgriezties ģimenē. Tas arī, man liekas, ir sociālā dienesta nopelns. (4. FGD)

Sociālo dienestu sadarbības partneri norādīja, ka sociālajiem dienestiem ir jāpievērš lielāka uzmanība sava darba un tā rezultātu popularizēšanai, kas radītu pozitīvu ietekmi arī uz sociālo dienestu tēlu sabiedrībā.

Kopumā secināms, ka galvenie sociālo dienestu darba kvalitāti negatīvi ietekmējošie faktori ir personāla resursu trūkums, augstā sociālā darba speciālistu mainība un rotācija, nepietiekamas profesionālās kompetences. Neraugoties uz kritiskajiem vērtējumiem, ir vērojama kopējās sociālās situācijas uzlabošanās pašvaldībās, ko raksturo arvien jaunu pakalpojumu pieejamība, atsevišķu sociāli nelabvēlīgo mērķa grupu samazināšanās.

SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTU PROFESIONĀLĀS KOMPETENCES VĒRTĒJUMS

Šī apakšnodaļa ir veltīta jautājumam par sociālo dienestu darbinieku profesionālajām kompetencēm, raugoties no sociālo dienestu sadarbības partneru perspektīvas un līdzšinējās sadarbības pieredzes. Apakšnodaļā ir apkopoti gan pētījuma dalībnieku vispārējie vērtējumi, gan sniegtās atbildes uz jautājumiem par sociālo darbinieku zināšanām un prasmēm, kuras ir pietiekamas un kuras – nepietiekamas, gan arī galvenās atziņas par sociālā darba speciālistu sagatavošanu un profesionālo pilnveidi.

Sociālo dienestu sadarbības partneri atzina, ka sociālo darbinieku profesionālās kompetences nevar viennozīmīgi vērtēt, to līmenis var būt atšķirīgs arī vienā sociālajā dienestā strādājošajiem sociālā darba speciālistiem. Tajos gadījumos, kad sociālo darbinieku profesionālās kompetences tika novērtētas kā augstas, pētījuma dalībnieki to pamatoja ar atbilstošu izglītību, ilgstošā laikā uzkrātu praktiskā darba pieredzi un regulāru profesionālās pilnveides pasākumu apmeklēšanu:

Tur ir pieredzējuši speciālisti, visi normāli strādā. Man liekas, ka nav neviens, kurš nebūtu tur kompetents. Visiem ir augstākās izglītības un daudzus gadus strādājuši. (4. FGD)

[..] katrs darbinieks ir atšķirīgs, atkal viņam katram ir savādākas tās kompetences. Ar vienu darbinieku mums tā sadarbība ir ideāla, bet ar otru mums iet grūtāk. Tādu viennozīmīgu vērtējumu atkal ir grūti pateikt – labi, slikti vai vidēji. (2. FGD)

Cik es redzu, viņi braukā diezgan bieži un seminārus apmeklē. Ar citiem sociālajiem dienestiem ir kopīgi pasākumi. [..] tādas aizdomas man pagaidām vēl nerodas, ka varbūt varētu būt baigi nekompetenti. Tomēr cilvēki, īpaši, kas ilgi strādā, savu darbu zina. Es brīžiem pat redzu, ka tas darbinieks var izdarīt kaut ko labāk nekā es pats. Tomēr tā ir pieredze un izpratne par to, kā ir jārunā ar cilvēkiem, jo, piemēram, ar gados veciem cilvēkiem ir sava pieeja vajadzīga. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Atsevišķi pētījuma dalībnieki pozitīvi atsaucās par tiem sociālajiem dienestiem, kuros sociālā darba speciālisti ir sadalīti pēc specializācijas, ar to saprotot darbu ar konkrētām mērķa grupām:

Varbūt, ņemot vērā, ka šeit sociālajā dienestā viņiem darba pienākumi ir nedaudz sadalīti (ir, kas strādā ar vecajiem cilvēkiem, ir, kas ar invalīdiem, mājas aprūpi), manuprāt, viņi katrs savu lauciņu pārziņa un viņiem pietiek zināšanas. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Sociālo dienestu sadarbības partneriem tika lūgts arī novērtēt sociālo darbinieku zināšanas darbā ar specifiskām mērķa grupām. Kopumā tika identificētas šādas mērķa grupas, darbā ar kurām sociālajiem darbiniekiem ir nepietiekamas zināšanas: no ieslodzījuma atbrīvotās personas, nepilngadīgās personas, vardarbības upuri un varmākas, personas ar garīgās veselības traucējumiem. Pētījuma dalībnieki skaidroja, ka nepietiekamas profesionālās kompetences ir novērojamas pakalpojumu sniegšanas jomā šīm grupām, mazāk sociālās palīdzības jomā. Lūk, daži piemēri:

Dažkārt man šķiet, ka cilvēkiem [sociālajiem darbiniekiem], kas ar to nodarbojas, vairāk ir tikai informācija, mazāk kaut kas tiek darīts lietas labā. Tieši ar tiem mūsu kategorijas cilvēkiem [no ieslodzījuma atbrīvotajām personām]. Nevis pabalstu sniegšanā un materiālā ziņā, bet tieši audzināšanas procesā. (3. FGD)

[..] man ir vairāk negatīvas asociācijas par sadarbību, ja runā par nepilngadīgajiem. Likums jau paredz sadarboties, ja nepilngadīgais ir nonācis [Valsts] probācijas dienesta aprītē, tad mums ir jāinformē un sociālajam dienestam jāuzsāk korekcijas lieta. Bet cik tas ir bijis mūsu filiālē, tas nedarbojas. [..] Ļoti izteikti var redzēt, ka ir atkarīgs no konkrētās personas. Ir tādi, kas ir ļoti ieinteresēti, tad viņi parasti arī atrod gan veidus, gan ceļus, ja meklē. Bet ir tādi, kas ar ļoti formālu

attieksmi. [...] visvairāk vajadzētu strādāt ar šo grupu, nevis 50 gadus vecu vīrieti pāraudzināt. (5. FGD)

[...] šobrīd ir tā, ka atnāk klienti pie mums, un ir vajadzīgs rehabilitācijas plāns [cilvēkam, kas cietis no vardarbības]. Un iznāk, ka tas pārsvarā ir bāriņtiesas plāns, nevis sociālā darbinieka plāns. (3. FGD)

Kaut vai par to pašu atkarību, par vardarbības pazīmēm. Tur ir dažādas nianšes, par to pašu emocionālo vardarbību, seksuālo vardarbību. Tur tomēr ir jāpārzina un jāsaprot par tām pašām sekām. (5. FGD)

Kā redzams no šiem un arī iepriekšējiem citātiem, sociālo darbinieku nepietiekamās profesionālās kompetences negatīvi ietekmē sadarbības ar sociālajiem dienestiem vērtējumu. Viena no grupām, ar kurām sociālo dienestu darbinieki sekmīgi strādā, pēc sadarbības partneru domām, ir personas ar īpašām vajadzībām. Pozitīvi tika novērtēts arī sociālās aprūpes pakalpojumu sniedzēju darbs, kas ir daļēji saistīts ar minēto mērķa grupu:

Vēl man ir sadarbība arī dēļ tiem pacientiem, kam ir kādas invaliditātes pazīmes, tad novērtēt kādas ir viņu pašaprūpes spējas. Es nevaru teikt neko sliktu. (5. FGD)

Sociālie aprūpētāji ir arī medicīniski apmācīti, ja viņi kaut ko nezina, viņi pārprasa. Domāju, ka viņi mācās, ir arī kursi un viņi daudz ko zina. (5. FGD)

Joma, kuru pēc daļas sadarbības partneru domām, sociālā darba speciālisti pārzina labi, ir normatīvais regulējums sociālās aizsardzības jomā un ar to saistītajos jautājumos. No vienas puses, augstais kompetences līmenis šajā jomā tiek skaidrots ar to, ka lielākais darba apjoms sociālo dienestu darbiniekiem ir saistīts ar sociālās palīdzības sniegšanu (pabalstu piešķiršanu), ko regulē stingri nosacījumi; no otras puses, ar regulāri rīkotajiem semināriem par aktualitātēm normatīvajos aktos.

Taču sadarbības partneru vērtējums par sociālo darbinieku kompetenci par normatīvajiem aktiem ir arī krasi pretējs. Proti, vairākos gadījumos pētījuma dalībnieki atstāstīja situācijas, kurās sociālie darbinieki ir demonstrējuši zināšanu trūkumu šajā jomā, tādējādi radot šķēršļus gan efektīvai starpprofesionāļu un starpinstitucionālajai sadarbībai, gan negatīvi ietekmējot sniegto pakalpojumu kvalitāti:

Es tagad konkrēti runāju par aprūpi mājās. Viņi saka: “Nē, mēs nevaram nodrošināt aprūpi mājās, jo mums nav saistošajos noteikumos tas paredzēts.” Tu vienkārši saķer galvu un domā, kā tev ar tiem cilvēkiem, ar kuriem tu gribi it kā sadarboties, pateikt, es atvainojos, izlasiet normatīvos aktus un likumus pirms sākat. [...] Izpratne par likumiem un normatīvajiem aktiem arī ir viena liela problēma. Joprojām mēs ikdienas dzīvē saskaramies, ka ir daudzi saistošie noteikumi, kas ir pretrunā ar augstāk stāvošajiem normatīviem. (5. FGD)

[...] sociālais darbinieks zvana un saka, kāpēc es neizpildīju 3. pielikumu? Es saku, lai palasa likumus! Un atsūta man šos konkrētos MK noteikumus, kas to nosaka. Es viņam aizsūtīju atpakaļ šos pašus MK noteikumus ar pasvītrotiem visiem tekstiem, kurus acīmredzot pats sociālais darbinieks ir kaut kādā veidā izlaidis, jo, ja cilvēks nav paātrinātā kārtībā, man vispār nekas par viņu nav jāpilda – man tikai ir jāraksta medicīniskais atzinums par to, vai viņam tāda pienākas un vai nav kontrindikācijas. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Kā galveno sociālā darba speciālistu profesionalitāti raksturojošu lielumu vairāki sadarbības partneri norādīja profesionālo piemērotību, ko raksturo ieinteresēta attieksme pret darbu, vēlme un motivācija mācīties, intelektuālās spējas, spēja atpazīt un vadīt kā savas, tā klientu emocijas, kā arī virkne individuālās īpašības. Šāda atziņa tika pamatota ar to, ka sociālais darbs vispirmām kārtām ir darbs ar

cilvēkiem, tāpēc līdzās teorētiskajām un normatīvo aktu zināšanām, ļoti būtisks ir profesionālais aicinājums, vēlme palīdzēt. Jāpiebilst, ka tieši par šo aspektu – profesionālās piemērotības novērtēšanas un veicināšanas pasākumiem – kā iztrūkstošu sociālo darbinieku izglītības jomā runāja vairāki šī pētījuma dalībnieki dažādās mērķa grupās:

Ļoti dažādi, bet pārsvarā cilvēki ir mācījušies, ir apmeklējuši kursus, bet ne jau tie diplomu un sertifikāti vienmēr nosaka to. Pirmkārt, ja sociālajā dienestā strādā, tad, manuprāt, pirmais, kas būtu, ir speciāli jāatlasa. Jābūt būtu kritērijiem, uz kuriem pamatojoties tiek cilvēki izvēlēti šim darbam, jo nevar strādāt katrs šo darbu. [...] tā ir izpratne, empātija noteikti, tolerance pret visām problēmām, kas būtu tā kā tādā pamatā. [...] Stiprā puse ir tas, ka ļoti, ļoti iepriecina tas, ka es redzu, ka cilvēki deg par konkrēto cilvēkbērnu un ka mums izdodas šī sadarbība, un izdodas kādu bērnu paglābt no principā tādas iznīcības, jo tās ir pašnāvības, kas var sekot tam, ja tas bērns nezina, ko darīt. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Tā vienīgi ir tā cilvēka iniciatīva, izpratne par lietām, un tā cilvēka gribēšana kaut ko atrisināt. Man liekas, ka vienīgais ir cilvēciskais faktors, kas strādā vai nestrādā dienestos. (5. FGD)

Te atkal, kā kurš gadījuma vadītājs to situāciju ir risinājis – cik viņam ir bijušas prasmes, vēlmes, jo, patiesībā, resursi visiem ir vieni. (5. FGD)

Lai iegūtu pēc iespējas plašāku priekšstatu par sociālā darba speciālistu profesionālo kompetenci un tās lomu starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības veidošanā, sociālā dienesta sadarbības partneriem pētnieki lūdza paust savu viedokli par to, kādas zināšanas un prasmes, viņuprāt, ir nepietiekamas sociālajiem darbiniekiem. Daži no aspektiem jau ir augstāk raksturoti, kā piemēram, nepilnības normatīvā regulējuma pārzināšanā un specifisku zināšanu trūkums darbā ar noteiktām mērķa grupām.

Ļoti nozīmīga kompetence, kura daļai sociālo darbinieku nav pietiekami izkopta, ir komunikācijas prasmes, saskarsmes veidošanas prasmes ar klientiem. Par šo sociālo darbinieku profesionālās kompetences aspektu izvērsti izteicās arī pašvaldību vadītāji (skat. „Starpinstitucionālā un starpprofesionālā sadarbība”).

Dažreiz varbūt vienkārši ir tāda rupja, augstprātīga attieksme tieši pret cilvēkiem. Ne jau vienmēr cilvēks, kas ir pazaudējis darbu vai ir nabadzīgs, ir dzērājs. Varbūt tajā momentā viņam nav tā desa ledusskapī, bet viņš iet un cenšas, lasa ogas. [...] Sociālais darbinieks nedrīkst izteikt rupjību. Ir kādreiz, kad nav iespējas nopirkt jaunu, bet salāpīts un tīrs jau arī ir apģērbs. [...] ir tādi brīži, ka kādreiz noslauki asaru no tā, kā viņi ir izrīkojušies, kad tur nav tās naudiņas un nav tās putras vai desas ledusskapī. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[...] pietrūkst prasmes komunicēt ar cilvēkiem. „Es jau nevaru ar viņu sarunāties!” Es uzskatu, ja strādā, tad ar visiem līmeņiem – vai augstāka līmeņa, vai ļoti trūcīgs cilvēks. Tas, kas ir tiešām acīmredzams, ir šis te komunikācijas trūkums, bet es to nevarētu teikt par visu [...] sociālo dienestu, bet par atsevišķiem sociālajiem darbiniekiem [...]. [...] Tieši saskarsmes prasmes pielietot darbā, ne tikai tās zināšanas. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Tāpat kā pašvaldību vadītāji arī sociālo dienestu sadarbības partneri norādīja par sociālo darbinieku nepietiekamajām psiholoģijas zināšanām un prasmēm tās pielietot praksē. Kā noprotams no vairāku pētījuma dalībnieku komentāriem, būtiski ir prast pielietot psiholoģijas zināšanas gan darbā ar klientiem, gan attiecībā uz sevi pašu – attīstīt savu psiholoģisko noturību un regulāri piedalīties supervīzijās. Nereti pētījuma dalībnieki, skaidrojot savu viedokli par sociālo darbinieku psiholoģijas zināšanu pilnveidošanu, pēc būtības raksturoja komunikācijas prasmju nepietiekamību.

Bieži vien tam sociālajam darbiniekam vajag ne tikai kaut ko palīdzēt un atnest, bet arī parunāt ar šo veco cilvēku. Būtu labi, ja sociālie darbinieki būtu vismaz mācīti psiholoģijā, lai viņi saprastu un iegūtu pacietību uz klausīt. Jo ir pacienti, kas mīl stāstīt, vecumdienās viņam nav ar ko parunāt, tad

viņš tev izstāsta visu no savas bērnības līdz šai dienai. Un sociālajam darbiniekam būtu jāapbruņojas ar lielu pacietību. Teiksim, viņam varētu lielāku laiku atvēlēt. (5. FGD)

[..] psiholoģiskā sagatavotība varētu būt labāka. Manuprāt, ka ir pieņemti darbā cilvēki, neatlasot viņus. Tie, kuriem bija vēlme strādāt. Psiholoģiskās zināšanās varētu būt, jo viņiem ir ļoti grūts darbs. [..] man liekas, ka ir supervīzijas sociālajiem darbiniekiem, jo vajadzētu to harmoniju un kompensāciju. [..] Sagatavot tos cilvēkus psiholoģiski! Vienkārši laikam ir jāizvēlas tādi cilvēki, kam nav bail no neordinārām situācijām. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Kā atsevišķa nepilnīgi attīstīta kompetence tika identificēta prasme sagatavot atzinumus un iesniegumus, īpaši kritiski tika vērtēti atzinumi tiesām par vardarbības gadījumiem ģimenēs. Daļēji šādas kompetences trūkums tika skaidrots ar to, ka darbs ar vardarbības gadījumiem sociālajiem dienestiem ir salīdzinoši jauna funkcija un nav vēl uzkrāta pietiekama pieredze:

[..] šo pieteikumu bija rakstījis sociālā dienesta darbinieks. Viņiem vēl ļoti ir jāmācās pieteikuma rakstīšana. [..] Apraksts par ģimeni bija ļoti mazs. [..] Tās dokumentācijas problēmas ir jūtamas tieši tajos vardarbības pieteikumos, kas ir jauns. Tas mums visiem ir jauns, un to mēs mācamies. Vardarbība ir no 2015. gada un, cik es redzu, tad sociālais dienests ir salīdzinoši nesen tikai sācis kaut ko palīdzēt šajā jautājumā. Vismaz likumos es neesmu redzējusi, ka tas ir viņiem tiešais pienākums. [..] apmācība šajā sakarā. Tieši sociālā dienesta darbiniekiem, kā pareizi aizpildīt šos pieteikumus par vardarbību. Ja persona ir cietusi, viņai ir grūti pašai rakstīt šādu pieteikumu, ja kāds nepalīdz. [..] Vairāk to informāciju dot, lai ir tiesai ko izvērtēt. Lai nav tie divi teikumi, bet kārtīgs apraksts, kas tad tur īsti noticis. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Vienīgais, kas man ir bijis, viņi raksta mums iesniegumus, bet viņi bija nepilnīgi. Mēs par to rīkojām semināru, kurā skaidrojām, kam būtu jābūt pie tā iesnieguma, lai nav jāizprasa papildus iesniegumi, apsekošanas aktus vai citu informāciju. To sākotnējo, kas nonāk sociālā dienesta rīcībā. Tad kādu brīdi no tiem darbiniekiem nāk pilnīgi tie iesniegumi, bet pēc tam atkal viss sākas no gala. Atkal tikai viena lapiņa, ar ļoti sausu informāciju. Un mums no tās ir jāsaprot, vai ir vai nav tas pārkāpums. (2. FGD)

Vairākkārt plaši apspriests aspekts sociālā darba speciālistu profesionālo kompetenču kontekstā ir prasme pielietot teorētiskās zināšanas praksē, kas tika vērtēts negatīvi. Grūtības savienot zināšanas ar praksi vairāk raksturīgas ir jaunajiem sociālā darba speciālistiem, kuri nesen ir sākuši strādāt sociālajā dienestā. Taču šādu pārmetumu saņēma arī daļa pieredzējušo speciālistu, sadarbības partneriem vērtējot to, kā profesionālās pilnveides pasākumos iegūtās zināšanas tiek pielietotas praktiskajā darbībā. Tika uzsvērts, ka jaunu zināšanu nostiprināšanai praksē, praktiskajiem treniņiem ir ļoti liela nozīme jebkurās apmācībās un periodā pēc to noslēguma:

Pietrūkst droši vien ne tikai izglītība, kas tagad tā kā būtu obligāta, bet tieši tās praktiskās pieredzes, ko es redzu uz vietas arī pagasta pārvaldē. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Mēs varam lūgt profesionāļiem noklausīties nez cik interesantas lekcijas, bet, ja viņi praktiski nemācēs to pielietot, ja viņi netrenēs savas prasmes, kā runāt ar manipulatīvu mammu, kā runāt ar to agresīvo bērnu. (5. FGD)

Viens no iemesliem, kāpēc pēdējā laikā ir aktualizējusies sociālā darba speciālistu nepietiekamā prasme savas zināšanas pielietot praksē, ir sociālo darbinieku paaudžu maiņa, kā to ir novērojuši daži fokusa grupu diskusiju dalībnieki. Līdz ar to ir daudz gadus jaunu speciālistu, kuri, salīdzinājumā ar vecākajiem kolēģiem, vēl nav uzkrājuši nepieciešamo darba pieredzi, tāpēc īpaši liela loma ir pieredzējušiem mentoriem, kas var sākuma posmā strādāt kopā ar jaunajiem speciālistiem:

Šobrīd ir tāda lieta, ka ir paaudžu maiņa sociālajā sfērā, jo mēs visi plus mīnus strādājam ap 20 gadiem. Tātad tas ir tikai loģiski, ka noris paaudžu maiņa, bet šobrīd tas nes līdzī arī tādās negatīvas lietas. Protams, kas var tikai rasties tikai ar pieredzi. Ja atnāk jauni sociālie darbinieki no skolas, tad

tā izpratne nav tāda, kas ir tiem vecajiem, rūdītajiem bukiem, kur tu zini, ka viņš zina, ko viņš dara. (5. FGD)

[..] sociālā darba speciālistam, iznākot laukā no skolas, viņam tikai tad sākās reālā sociālā darbinieka dzīve. Ļoti labi, ja viņam ir piesaistīts mentors, kurš jau ir praktizējis. Vecākais sociālais darbinieks, kas viņu tā kā vada. Principā ir tā, ka šī pieredze - jušana, saprašana, nāk tikai ar gadiem. Tā nāk no gadījuma uz gadījumu. Varbūt no kādām savām kļūdām, pēc tam tās analizējot kovizijās. (2. FGD)

Otrs iemesls ir nepilnības sociālā darba studiju programmās un profesionālās pilnveides pasākumu organizēšanā. Kā uzsvēra pētījuma dalībnieki, daļai pasniedzēju trūkst praktisko zināšanu, viņi ir pamatā sociālā darba teorētiķi, nevis praktiķi, tāpēc nepilnīgi tiek sniegti piemēri no reālās sociālā darba prakses, radot dažkārt gan maldīgu priekšstatu par kādu tēmu, metodi vai sociālā darba pieeju, gan sniedzot nepietiekamas zināšanas kopumā par sociālā darba praksi:

Ja runā par apmācībām, mums bija pieredze, sociālajam dienestam bija specifiska metode risku un resursu novērtējums, līdzīgi, kā tas ir bāriņtiesā. Bija iespēja paklausīties, kā tad sociālajiem dienestiem būtu jāvērtē tie riski. Protams, ka tajās lietās mēs ar šo saskaramies. Teikšu godīgi, ja tas sociālajiem darbiniekiem tiek pasniegts šādā veidā, tad man ir žēl sociālo darbinieku. Tur ir speciāla veidlapa par to, kas un kā ir jāvērtē, neiedod jau nevienu praktisku gadījumu. Piemēram, Annas un Pētera ģimene, problēmas ir tādas un tādas, bērni tādi un šitādi. Lūdzu, novērtējiet riskus! Es nesaprotu, kā var būt vidējs risks, ja neiesaista tiešos seksuālos kontaktos, bet mātes draugs iet mazgāt 12 gadīgu bērnu. Vēl tur kaut ko dara netieši, kopā skatās kādas filmas. [..] Bet pasaka, ka tas ir vidējs risks. Mīļie, ko mēs gaidīsim, ka notiks tas, kas notiks? (5. FGD)

Daudzi pasniedzēji jau arī īsti nezina, kas notiek realitātē. Diemžēl tas ir fakts, ka viss ir tā diezgan atrauti. (5. FGD)

Jāsaka jau tā, ka tā studiju kvalitāte un piesaiste reālajam darbam ir tāda, kāda viņa ir. Diemžēl tam jaunajam sociālajam darbiniekam, kurš atnāk bez iepriekšējas pieredzes, viņam tā skola vēlreiz ir jāiziet sociālajā dienestā, jo dzīvē daudz kas ir stipri vien savādāk. (5. FGD)

Sadarbības partneru skatījumā ir nepieciešams izvērtēt sociālā darba studiju programmas, kuru kvalitāte šobrīd nav apmierinoša, tās esot vājas un neatbilstošas reālajām sociālā darba vajadzībām praksē. Viņuprāt, nav pieņemami tas, ka sociālais darbs pēc būtības ir valsts un pašvaldību pasūtījums, taču izglītības programmas piedāvā privātās augstskolas:

[..] iespējams, arī sagatavotība augstskolās kaut kur kādā veidā drusciņ klibo. Ja beidz neklātienē, tad tas atstāj savu iespaidu, es pieļauju. Arī, iespējams, ka sociālo darbinieku izglītības programmas ir jāuzlabo un jāpilnveido. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] mūsu programmas absolūti nav saintegretas ar sociālo darbu praksē un normatīvajiem aktiem. Pašlaik sociālā darba diplomu ir ļoti viegli iegūt, bet tās prasības un gaidas no sociālā darba speciālista ir ļoti lielas. Tas neiet kopā. [..] programmas ir ļoti švakas, viņas nav atbilstošas. (5. FGD)

[..] profesija ir vajadzīga visai sabiedrībai, visām pašvaldībām un valstij, bet programmas veido privātās augstskolas. (5. FGD)

Neraugoties uz to, ka jau šobrīd sociālā darba studiju programmu ietvaros ir paredzēta arī prakse sociālajos dienestos, tā, pēc pētījuma dalībnieku novērojumiem, mēdz būt nekvalitatīva, pat neatbilstoša nacionālā līmeņa normatīvajam regulējumam un kopējām sociālā darba prakses iespējām. Tā rezultātā jaunie sociālā darba speciālisti iegūst nepilnīgas zināšanas un praktiskās iemaņas, kuras viņi tālāk nevar pielietot darbā:

[..] prakse ir ļoti laba. Piemēram, LU bija jāiet diezgan daudz. Mums gandrīz katrus trīs mēnešus bija jāiet praksē dažādās formās. Tā problēma ir tāda, ja tu ej praksē sociālajā dienestā, piemēram, [nelielā pilsētā], un tu iemācies to, ko dara praksē, tad zeme atveries! Tas sociālais darbinieks, [..] viņš ir iemācījies to praksi, ko tur dara. Katru reizi, kad cilvēks ziņo par savu prakses darbu, man ir jāceļas un jāstāsta, kas tur ir pilnīgi un absolūti pretlikumīgi. (5. FGD)

[..] ja to pasniedz cilvēks ar to prakses garšu, nevis tikai tīri teorētiski, tad tam ir pavisam cits svars. Bet tai praksei būtu jābūt ne tādai tikai savā pašvaldībā - kā mākam, tā maujam, kādi ir mūsu pakalpojumi, tā mēs arī atbalstām. Bet tomēr, lai ir tāds republikas mēroga redzējums. (5. FGD)

Šajā kontekstā sociālo dienestu sadarbības mērķa grupas pārstāvji puda viedokli, ka sociālā darbinieka profesija ir nepietiekami novērtēta. Jauniešiem, kuri izvēlas studēt sociālo darbu, nav adekvāts priekšstats par sociālā darba saturu, turklāt, tā kā profesijai kopumā zemā atalgojuma un lielās noslodzes dēļ ir zems prestižs sabiedrībā, to daudzos gadījumos, kā novērojuši pētījuma dalībnieki, jaunieši izvēlas apgūt kā pēdējo alternatīvu, ja neizdodas iestāties citās studiju programmās vai tuvākajā apkaimē nav citu darba iespēju. Tāpēc atkārtoti tika akcentēts, ka liela nozīme būtu jāpievērš profesionālās piemērotības novērtēšanas pasākumiem:

Būsim godīgi, ka tad, kad cilvēks nezina, kur iet studēt, iet uz šo sociālo darbu, un tad jau dzīve rādīs. Bet tomēr kaut kādiem atlases kritērijiem būtu jābūt. (5. FGD)

[..], kad viņai uzdod jautājumu par to, kāpēc viņa ir izvēlējusies studēt par sociālo darbinieku, viņa atbild: „Nu kā, ciematā neviena cita darba nebija!” (5. FGD)

Es gribētu teikt, ka sociālā darba profesija nav prestiža, un tāpēc arī nav tā, ka cilvēki ietu un mācītos. Viņi redz visu šo noslogojumu un atalgojumu. (2. FGD)

Komentējot sociālajiem darbiniekiem trūkstošās zināšanas, atsevišķi pētījuma dalībnieki norādīja supervīziju kā ļoti svarīga konsultējoša un izglītojoša atbalsta pasākuma nepietiekamību sociālā darba speciālistiem. Kā sekas supervīzijas pieejamības trūcumam tiek identificēts sociālo darbinieku izdegšanas sindroms un grūtības veikt tiešos darba pienākumus sociālo pakalpojumu jomā:

Otra lieta noteikti ir arī izdegšana. Tā ir lieta, ko es varu atzīt, ka tā ir. Ir bijuši dienesti, kas ir zvanījuši un konsultējušies, tiešām arī atzīstot to savu bezspēcību, jo viņi nezina, kā tālāk virzīt šo situāciju, kā runāt ar nemotivētiem vecākiem utt. Bieži vien ir tā, ka tas sociālais darbinieks ir tik ļoti iekšā tajā situācijā, ka viņš principā neredz to kopainu, neredz no malas. [..] Ir tā sajūta, ka ir vajadzīgs atbalsts pašiem darbiniekiem, lai viņi objektīvāk varētu uz šo situāciju paraudzīties. (5. FGD)

Noslēdzot tēmu par sociālo darbinieku profesionālajām kompetencēm, ļoti ilustratīvs ir kāda pētījuma dalībnieka atstāstīts gadījums, kas uzskatāmi parāda, cik liela nozīme ir gan sociālā darbinieka izglītībai, gan darba pieredzei, gan cilvēciskajām īpašībām un, jo īpaši, prasmei praktiski pielietot psiholoģijas zināšanas un komunikācijas prasmes. Jāpiebilst, ka šis nav vienīgais pētījuma gaitā uzklaušītais gadījums, kad sociālais darbinieks ir spējis izglābt cilvēka dzīvību, tādējādi parādot sociālā darba augsto vērtību un nozīmi. Vēl viens būtisks aspekts, kas raksturo tieši zemāk citēto gadījumu, ir starpprofesionālās sadarbības loma krīzes situācijās:

[..] gados vecs cilvēks, paziņoja, ja es neko neizdarīšu kā policists, tad viņa paņems un sadzersies zāles, lai nomirtu. Protams, ja to man būtu pateicis pusaudzis, kuri bieži tā saka, tad es varbūt vēl pavērtētu, kas tur tiešām ir, bet tā kā to pateica gados vecs cilvēks, kurš tomēr parasti atbild par saviem vārdiem, es par to uzreiz uzrakstīju ziņojumu sociālajam dienestam, lai viņi izvērtē šo informāciju, jo viņiem ir vairāk zināšanu par to klientu. Es paziņoju, un mēs uzreiz aizbraucām apsekot. Tur sociālais darbinieks veica pārrunas. Viņi jau māk pareizākus jautājumus uzdot. Nevis tāpat pa taisno pajautāt, vai tiešām jūs gribat pašnāvību uztaisīt, bet tā maigāk. Es uzreiz redzu, ka cilvēks tomēr labāk zina savu darbu. Beigās viņa pēc tam nomierinājās, jo tas jau bija otrajā dienā,

un principā viss bija kārtībā, bet es redzēju, ka viņa tieši ar savu darbu izdarīja savu lietu. Ne tikai atraksījās formāli, lai noņemtu no sevis kaut kādu atbildību, bet es redzēju, ka tomēr tā lieta tika nokārtota, izdarīta. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Apkopojot sociālo dienestu sadarbības partneru vērtējumus par sociālā darba speciālistu kompetencēm, jāsecina, ka sociālo darbinieku profesionālās sagatavotības līmenis ir atšķirīgs. Augstu profesionālo kompetenci šīs mērķa grupas skatījumā nosaka atbilstoša izglītība, uzkrātā praktiskā darba pieredze un līdzdalība profesionālās pilnveides pasākumos, kā arī profesionālā piemērotība. Nozīmīgākās jomas, kurās tika identificētas nepilnīgas zināšanas un prasmes, ir komunikācijas prasmes un nacionālā normatīva regulējuma sasaiste ar pašvaldības saistošajiem noteikumiem. Galvenās mērķa grupas, ar kurām sociālā darba speciālistiem būtu ieteicams pilnveidot savas profesionālās kompetences, ir ieslodzījuma atbrīvotās personas, nepilngadīgās personas, vardarbības upuri un varmākas, personas ar garīgiem traucējumiem. Sociālo darbinieku izglītības un tālākizglītības jomā sadarbības partneru skatījumā nākotnē lielāka uzmanība jāpievērš teorētisko un praktisko zināšanu un prasmju līdzsvaram, kā arī profesionālās piemērotības novērtēšanas pasākumiem.

STARPINSTITUCIONĀLĀ UN STARPPROFESIONĀLĀ SADARBĪBA

Sociālo dienestu sadarbības partneru pieredze un vērtējumi par starpprofesionālo un starpinstitucionālo sadarbību veido noslēdzošo šī starpziņojuma apakšnodaļu, kurā iztirzāti šādi galvenie jautājumi: pirmkārt, sadarbības vispārējs apskats, raksturojot sadarbības gadījumus, mērķa grupas un regularitāti; otrkārt, ir analizēta starpinstitucionālās sadarbības organizācija, ar to saprotot sadarbības veidus (formas), informācijas aprites kanālus, sadarbības tiesisko pamatu; treškārt, ir apkopoti šīs mērķa grupas pieredzē balstītie sadarbības ar sociālo dienestu vērtējumi un to ietekmējošie faktori, kā arī viedokļi par vēlamo sadarbību nākotnē.

Sadarbības vispārējs raksturojums: regularitāte, gadījumi, mērķa grupas

Kopumā, vaicāti par galvenajiem sadarbības partneriem ikdienas profesionālajā darbā, sociālo dienestu sadarbības institūciju un organizāciju pārstāvji norādīja ne tikai sociālo dienestu, bet arī bāriņtiesu, izglītības iestādes un policiju. Mazāk tika pieminētas valsts institūcijas (Valsts probācijas dienests, VSAA, Valsts policija) un nevalstiskās organizācijas. Tikai vienā no gadījumiem interviju dalībnieks norādīja, ka sadarbība ar sociālo dienestu veidojas pastarpināti, jo tiešā sadarbība ir pamatā ar bāriņtiesu:

Sadarbība ar sociālo dienestu mums pa tiešo nav. Mums ir sadarbība ar bāriņtiesu. Un sociālā dienesta ziņas un dokumenti mums iet caur bāriņtiesu. [...] sociālās aprūpes centra pārstāvji mums nāk. Tas ir tad, ja persona ir tur ievietota. Un tad viņi liecina vairāk par pašu personu kā tādu. Bet atkārtojas nedaudz tas, kas ir papīra dokumentā, tā ka liela nozīme tam nav. Tāpēc mums pietiek ar bāriņtiesu, no kuriem mums ir rakstveida dokumenti. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Ja tas ir novada pašvaldības iestādes ietvaros, tad tur ir bāriņtiesa un sociālais dienests. Pārsvārā man ir šie divi sociālo darījumu partneri, ja tā var to nosaukt. [...] ar citām valsts iestādēm diezgan reti. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Vairāki sociālo dienestu sadarbības partneri norādīja, ka mazāk veiksmīga viņiem veidojas sadarbība ar ģimenes ārstiem, lai gan viņu loma daudzos gadījumos ir ļoti nozīmīga. Galvenie iebildumi ir saistīti ar ģimenes ārstu nevēlēšanos vai ierobežotajām iespējām (laika trūkums, slodze u.c.) informēt savus pacientus par papildu iespējām uzlabot savu fizisko veselību un/ vai sociālās prasmes, vēršoties pēc palīdzības vai pakalpojumiem sociālajā dienestā, vai arī sniedzot atzinumus, kas pacientam dotu tiesības saņemt konkrētus pakalpojumus vai palīdzību:

[...] visu laiku runā par to, ka vajadzētu ar ģimenes ārstiem sadarboties, bet šī sadarbība nav pārāk veiksmīga pagaidām. Es vienkārši reāli, negaidot neko, uzaicināju ģimenes ārstus uz skolu, lai parādītu, ka garīgās slimības nelīp, un, lai tie ārsti, kas vismaz ir progresīvi (divus mēs atradām), redzētu, kas notiek skolā, un nebaidītu tos bērnus, kuriem ir nepieciešama speciālā skola, arī nosūtīt uz šo skolu, un neteikt vecākiem: „Pagaidīsim, kamēr atleks. Varbūt, ka atleks.” (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Komentējot sadarbības kvalitāti starp sociālajiem dienestiem un ģimenes ārstiem, sadarbības partneri aktualizēja sociālās aizsardzības, konkrēti sociālās aprūpes jomas, nošķirtību un savstarpējo nesaskaņotību ar veselības aprūpes jomu. Daļai pētījuma dalībnieku pieredzē ir gadījumi, kad cilvēki kļūst par sociālo dienestu klientiem novēlotas veselības aprūpes dēļ. Lielā mērā tas ir saistīts ar finansējuma principu un avotu atšķirībām, kā arī nepietiekošiem finanšu resursiem valsts finansētajiem veselības aprūpes pakalpojumiem. Savukārt esošie un potenciālie sociālo dienestu klienti visbiežāk nāk no iedzīvotāju daļas ar zemiem ienākumiem, kuri uz veselības aprūpes pakalpojumiem gaida ilgstošās rindās:

Diemžēl tas ir fakts, ka mums veselības aprūpes joma ir atrauta no sociālās aprūpes. Ja mēs runājam par aprūpi mājās klientiem, es varu pateikt atklāti, ka 60% no viņiem nonāk sociālajā aprūpē tāpēc, ka viņiem ir novēlota veselības aprūpe. (5. FGD)

Esmu vadījis 13 seminārus ģimenes ārstiem par sociālo pakalpojumu pieejamību. Es stāstu, ir tāds un tāds pakalpojums, viņš man pretī: „Es zinu cilvēku, kam tādu pakalpojumu vajag.” Bet pretī sēž arī cilvēki, kurus tas pilnīgi neinteresē. (5. FGD)

[..] tā ir valsts politikas problēma, kad uzsāka aprūpi mājās pirms pāris gadiem, viņi nodalīja to sociālo [jomu] no veselības [aprūpes jomas]. Tā ir problēma, ka veselība aizgāja pa veselības līniju un sociālais pa sociālo. (4. FGD)

Taču līdzās negatīvajai pieredzei, pētījumā tika atklāti arī vairāki veselības aprūpes speciālistu un sociālo dienestu pozitīvās sadarbības piemēri, kad, tieši pateicoties ārsta iniciatīvai, potenciālais sociālā dienesta klients reāli arī nonāk dienesta uzraudzībā un saņem nepieciešamo palīdzību. Tas nozīmē, ka ļoti svarīga ir ne tikai sociālo darbinieku, bet arī sadarbības partneru prasme identificēt problēmu gadījumus, kad ir nepieciešama sociālo darbinieku vai citu profesionāļu iejaukšanās un sekojoša savstarpēji saskaņota un papildinoša rīcība. Īpaši aktuāli un svarīgi tas ir vardarbības gadījumos, par kuriem paši vardarbības upuri stāsta nelabprāt:

Ārsts ir tas, kurš ierosina sociālā darbinieka iejaukšanos konkrētajā situācijā, kad vecāks atnāk ar bērnu vai kad bērns pats ir stacionārā. Tie gadījumi ir tādi, ka ārsts visbiežāk konstatē, ka tā nav tikai medicīniska rakstura problēma, bet bērnam tās problēmas ir radušās dažādu citu sociālo cēloņu dēļ. Varbūt vardarbība ģimenē, varbūt vecāku neprasme audzināt. Vai arī audžuģimenēs, kur bērni pārcieš atkārtotu vardarbību. Tās ir sociālo darbinieku funkcijas. (5. FGD)

[..] pildot savus amata pienākumus, redzu kaut kādu gadījumu, kurš nav konkrēti manā kompetencē tieši, bet es to redzu kā problēmu, kur es saredzu, ka var rasties kāda problēma. Es par to ziņoju sociālajam dienestam, lai viņi būtu lietas kursā. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] mammai ir piedāvāti kursi, kā savu ģimenes budžetu plānot jeb finanšu lietpratība. [..] Viss tiek piedāvāts, bet viņa pateica, ka viņa saprotot, kā viņai visu darīt, bet tu skaidri redzi, ka cilvēks absolūti neapjēdz [..]. [..] sadarbojoties, atkal meklējam tos ceļus, kā to mammu piespiest apsēsties skolas solā. Un tad [sociālais dienests] no savas puses un es no savas puses. Daudzreiz ir jāmeklē šādi ceļi, jo tas vien, ka tikai apmācīs vienu vai otru pusi, tas arī neko nedos. Ir jā māca šī mijiedarbība un sadarbība, kā to darīt. Mēs sazvanāmies un mēs kopā, liekot lietā savas zināšanas, pieredzi un reizē arī sievišķīgo gudrību, viltību un ko tikai nē, bet, ja ir rezultāts, tad tas attaisno to. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Papildu uzmanība pētījumā tika pievērsta sociālo dienestu sadarbības partneru komentāriem par sadarbības pieredzi ar bāriņtiesu. Sniegtie vērtējumi kopumā ir pozitīvi, sadarbība veidojas bez būtiskiem šķēršļiem. Vienā no intervijām izskanēja viedoklis, ka atbilstoši spēkā esošajam normatīvajam regulējumam bāriņtiesa savā darbībā un lēmumos ir ierobežota (konkrētajā piemērā tas ir saistīts ar ierobežojumiem pieņemt tūlītējus lēmumus par bērnu izņemšanu no ģimenes). Savukārt viens no pētījumā iesaistītajiem bāriņtiesas pārstāvjiem līdzīgā kontekstā atzina, ka bāriņtiesai ir nepietiekami resursi, lai pilnvērtīgi risinātu ģimenēs izveidojušās problēmas un krīzes situācijas, tāpēc sadarbība un tās kvalitāte ar sociālo dienestu kā galveno resursu avotu ir ļoti svarīga:

Bāriņtiesai, manā skatījumā, ir pārāk maz dota rīcības brīvība. Likums tik ļoti ierobežo, ka ir dažkārt tādi jautājumi, kad mēs sakām, ka vajadzētu to un to darīt, bet viņi saka, ka viņi to nedrīkst, jo likums viņiem neatļauj to darīt. Manuprāt, ir jādod lielāka rīcības brīvība. Piemēram, ja ir krīzes situācija, tad izņemt tajā brīdī, nevis, ka nedēļu kāds kaut ko izskata, kāds kaut ko nolemj, un tas bērns visu laiku no kāda tur cieš, tāpēc ka kāds kaut ko izskata, kāds kaut ko lemj. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] mums [bāriņtiesai] jau likums neko baigi daudz neatļauj. Ko mēs varam, tos resursus mēs dodam sadarbībai ar sociālo dienestu. Mēs atkal atduramies pie sociālā dienesta. Mēs varam ieteikt, jo mums jau nav ne naudas, nekas tāds. Mēs nedalām ne dzīvokļus, neko. Mēs neko nedalām un nedodam. Mēs varam tikai to visu sadarbībā ar sociālo dienestu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Pēdējais citāts vērš uzmanību uz sadarbības partneru izpratni par sociālā dienesta darbu, tam pieejamajiem resursiem un funkcijām, attiecīgi arī par sociālā darba robežām. Netieši pētījuma dalībnieks atklāj savu skatījumu uz sociālo dienestu kā materiālo resursu pārvaldītāju sociālās grūtībās nonākušām personām. Šāda izpratne zināmā mērā liecina par nepilnīgu sociālā dienesta kompetences un prakses robežu izpratni, kas savukārt var radīt neadekvātas ekspektācijas sadarbības partnerim un attiecīgi negatīvi ietekmēt arī sadarbību konkrētu gadījumu risināšanā.

Kritisks komentārs vienā no intervijām tika sniegts par bāriņtiesas pieņemtajiem lēmumiem par bērnu izņemšanu no ģimenes un savstarpēju nošķiršanu, kas gan esot pretrunā ar vispārpieņemtajiem principiem, ka vienas ģimenes bērni netiek nodalīti viens no otra. Kā liecina intervijā atklātais gadījums un tā novērtējums, šobrīd šādi gadījumi vairs nenotiek, tādējādi jau apliecinot pieņemto lēmumu nozīmi:

[..] lai gan valsts līmenī Labklājības ministrijas pārstāvji vienmēr saka, ka nekad vienas ģimenes bērnus nesadala un kaut kur projām nedod, ka brāļi un māsas tiek atdoti vai nu kopā vienai ģimenei vai nemaz, bet to, ko mēs esam pieredzējuši, ir tas, ka vēl pavisam nesen (pēdējais gadījums bija pagājušogad), kad vienas ģimenes bērnus sadalīja trīs daļās – uz ārzemēm, vienu tepat Latvijā vienā vietā, vienu arī vēl Rīgā vienā vietā, un ceturtais patiesībā pie mums palika, jo viņš nebija tik paklausīgs, un viņu neviens negribēja. [..] Un to lēmumu izšķirt pieņēma bāriņtiesa. Šobrīd tiešām bērnu aprūpes centra vadītāja teica, ka vairāk nedrīkstēšot, bet vēl nesen to pieņēma vietējās pagasttiesas [..]. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Vaicāti par sadarbības biežumu ar sociālo dienestu, lielākā daļa sadarbības partneru atzina, ka viņiem ir regulāra sadarbība, taču konkrētais biežums ir atkarīgs no katras institūcijas darba specifikas un institūciju savstarpējās atrašanās vietas. Izvērtējot sniegtos vērtējumus kontekstā ar pētījuma dalībnieku pārstāvētajām institūcijām vai iestādēm, var novērot, ka ciešāks profesionālais kontakts ar sociālo dienestu ir bāriņtiesām un vispārējās izglītības iestādēm. Daļā gadījumu sadarbība notiek teju katru dienu, daļā gadījumā – reizi nedēļā, citos gadījumos – retāk, reizi divās nedēļās vai mēnesī. Tikai atsevišķos gadījumos sadarbība notiek ļoti reti vai konflikta situācijas dēļ vispār ir pārtrūkusi (kādas nevalstiskās organizācijas gadījums). Regulārāka sadarbība ir tiem partneriem, kuru pārstāvētās institūcijas atrodas vienā ēkā ar sociālo dienestu. Dažiem pētījuma dalībniekiem ir ikdienas sadarbība ar vairākiem sociālajiem dienestiem, kas ir atkarīgs no tā, kurās pašvaldībās ir deklarēti šo institūciju vai iestāžu klienti:

[..] mēs sadarbojamies ļoti bieži. [..] Sadarbība var teikt ir katru dienu. Tā kā es te sēžu pagastā, man blakus sēž sociālie darbinieki, tad mums ir vispār ļoti cieša sadarbība. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Katru nedēļu sanāk. Ļoti regulāri un ļoti bieži sanāk. To varbūt arī nosaka tas, ka mēs te vienā stāvā un vienā gaitenī esam. Par jebkuru, pat nelielu jautājumu, ko es gribu precizēt vai pārjautāt, es eju, saskaņoju, pārrunāju. Ja būtu citā ēkā, tad noteikti nebūtu tā sadarbība tāda, bet šobrīd es izmantoju to iespēju, un mēs bieži viens pie otra ejam un runājam. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Nevis ikdienā, bet mēs esam ļoti cieši saistīti. Mums skolā bērni ir no vairākiem novadiem. Līdz ar to mums sadarbība iznāk ar vairāku novadu sociālajiem dienestiem. Tad ir arī šī iespēja salīdzināt, cik aktīvi un kurš darbojas. [..] Praktiski mums iznāk katru dienu. Mums ir jābūt sasaistē, bet tāda ļoti cieša sadarbība iznāk tajos brīžos, ja rodas kāda vajadzība vai problēma ir jārisina. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] diezgan bieži mēs sadarbojamies ar sociālo dienestu, vienā dienā mēs varam pat piecas līdz sešas reizes sazvanīties, bet kādreiz paiet nedēļa, un mēs nesazvanāmies, jo nav tādas vajadzības. Diezgan bieži, bet grūti pateikt, cik tieši. (2. FGD)

Galvenās savstarpējā sadarbībā iesaistītās mērķa grupas, kā norādīja sociālo dienestu sadarbības partneri, ir trūcīgās un maznodrošinātās personas, t.sk. ģimenes ar bērniem, un pensijas vecuma cilvēki, seniori, kas visbiežāk intervijās tiek apzīmēti kā veci un vientuļi cilvēki. Tāpat tika minētas tādas grupas kā sociālās aprūpes pakalpojumu saņēmēji, personas ar īpašām vajadzībām un Valsts probācijas dienesta uzraudzībā esošas personas, t.sk. nepilngadīgie.

[..] gan trūcīgās ģimenes, gan trūcīgo ģimeņu bērni, kuriem vajadzīga gan sociālā, gan medicīniskā palīdzība. Tāpat mums ir arī veci cilvēki. Līdz ar to mums ir diezgan laba un diezgan bieža sadarbība. Ir gan telefoniski, taču ja nepieciešams, ejam arī apgaitās pie trūcīgām, nelabvēlīgām ģimenēm. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Jo nav nevienā citā novadā tik daudz to jauno māmiņu, kurām ir ļoti grūti apstākļi. Viņām nav drēbīšu, nav ar ko barot bērnu, nav malkas, ar ko kurināt. Un šeit saka, ka sociālais dienests ir noslogots. Kāpēc tad mums [slimnīcai] ir jāzvana un jāuztraucas vai kāds atbrauks viņiem pakal, vai bērnam būs, ko ēst, vai ziemā bērns būs siltumā. [..] ir arī par vecīšiem, kuri nevar tikt mājās, vai nu viņš ir izoperēts vai protezēts vai vēl kādas problēmas. Virsmāšas zvana un prasa, vai viņam būs kāds, kas istabu viņam izkurinās, kad viņš ziemā aizbrauks mājās. (4. FGD)

Starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības gadījumi ir tieši saistīti ar minētajām mērķa grupām. Visbiežāk sadarbības pamats ir informācijas nodošana sociālajam dienestam par kādu citas institūcijas uzmanības lokā nonākušām personām (t.sk. arī ģimenēm), kurām ir nepieciešama sociālā dienesta palīdzība. Attiecībā uz ģimenēm ar bērniem tipiskas ir situācijas, kad citu institūciju profesionāļi konstatē, ka bērns nepietiekami tiek pieskatīts vai aprūpēts, bieži neattaisnotu iemeslu dēļ kavē skolu vai ir ieilgušas veselības problēmas, retāk vardarbības gadījumus. Veco un vientuļo cilvēku gadījumā raksturīgi, ka pirmo signālu dod slimnīcas vai ārsta palīgi, retāk paši ģimenes ārsti, par nepieciešamību nodrošināt sociālās aprūpes vai mājas aprūpes pakalpojumus šiem cilvēkiem:

[..] tie ir gadījumi, kad ģimenēs, kur aug bērni, ir pamanīts, ka vecāki nespēj pienācīgi parūpēties par bērniem, par bērnu aprūpi. Līdz ar to mēs rakstām sociālajam dienestam veikt sociālo darbu ar ģimeni, lai uzlabotu bērniem šos te apstākļus. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] piemēram, aizbrauc mājas vizītē un tu redzi, ka cilvēks varbūt ir bezpalīdzīgā stāvoklī, ka viņam varbūt ir vajadzīga aprūpe mājās. Tas tiek ziņots tādos gadījumos. Vai, kad ir vajadzīga nogādāšana uz kaut kādiem izmeklējumiem, tad arī, iespēju robežās, tiek nodrošināts transports. Tas ir vientuļajiem pensionāriem, vairāk invalīdiem. [..] Ir arī tas, ka var redzēt, ka ģimenei ir materiālās grūtības un tad tu ierosini aiziet pie sociālā darbinieka izvērtēt to materiālo stāvokli. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Sociālo dienestu sadarbības partneru atklātā pieredze ļauj secināt, ka sadarbība ar sociālajiem dienestiem ir regulāra un balstīta uz kopīgu sociālo problēmu identificēšanu un risināšanu. Vairāku partneru gadījumā var runāt par stabilas sadarbības prakses tradīcijām. Galvenais ikdienas kopīgā darba pamats ir informācijas nodošana par identificētajiem problēmu gadījumiem, mazāk attīstīta ir sadarbība gadījumu risināšanas procesā, tādējādi zaudējot kontroli pār sasniegto vai nesasniegto rezultātu. Galvenās savstarpējā sadarbībā iesaistītās mērķa grupas, kā norādīja sociālo dienestu sadarbības partneri, ir trūcīgās un maznodrošinātās personas, t.sk. ģimenes ar bērniem, seniori, personas ar īpašām vajadzībām, sociālās aprūpes pakalpojumu saņēmēji un Valsts probācijas dienesta uzraudzībā esošas personas, t.sk. nepilngadīgie.

Starpinstitucionālās sadarbības organizācija

Daļēji jau iepriekš, raksturojot sociālā dienesta un citu institūciju sadarbības gadījumu iemeslus, ir aplūkots jautājums par to, kāda ir sociālā dienesta un sociālā darba speciālistu loma sadarbības procesā – kurš ir sadarbības iniciators, gadījuma vadītājs vai konsultants. Sociālo dienestu sadarbības partneru atstāstītajos gadījumos redzams, ka citas institūcijas diezgan tipiski ir pirmā signāla devēji par izveidojušos problēmu gadījumu vai identificētu personu, kuras gadījuma risināšanā ir nepieciešama un/vai lietderīga sociālā dienesta līdzdalība. Taču sadarbības iniciēšana var nākt arī no sociālā dienesta puses vai abpusēji:

Ja mums, audzinātājiem vai kādam skolotājam, ir aizdomas, tad arī mēs lūdzam pārbaudīt kādu informāciju. Ļoti bieži arī viņi mums jautā par kādu konkrētu ģimeni. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Tas ir atkarīgs no gadījuma, kā kuru reizi. Ja signāls ir ienācis sociālajā dienestā, tad dienests dod signālu mums un mēs kopā veicam vizītes. Bet, ja tas signāls ienāk par veselību, piemēram, es aizbraucu vizītē un uzskatu, ka tur ir nepieciešama arī sociālā dienesta palīdzība, tad tas tiek risināts. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Man liekas, ka abpusēji. Jo apsekojot, sociālais darbinieks redz, ka bieži vien tur ir vajadzīga arī tā medicīniskā palīdzība. Tad viņš arī meklē to ģimenes ārstu un visu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Šajā pētījumā dažādu mērķa grupu kvalitatīvās izpētes ietvaros vairākkārtēji ir konstatētas sadarbības problēmas starp veselības aprūpes iestādēm un/vai darbiniekiem un sociālajiem dienestiem. Lielāko tiesu problēmas būtība ir abas puses neapmierinošā informācijas apmaiņa par pacientiem/klientiem. Veselības aprūpes jomas speciālisti par nepamatotiem uzskata sociālo dienestu darbinieku pārmetumus par novēloti sniegtu informāciju par viņu uzmanības lokā nonākušiem pacientiem. Lielākās problēmas ir saistītas ar to, ka stacionāri, ievērojot personu datu aizsardzības principus un pacientu vēlmes, neinformē sociālos dienestus par konkrētiem gadījumiem, kad tam būtu jāiesaistās. Savukārt sociālie darbinieki norāda, ka sociālajam dienestam nav cita veida, kā uzzināt par to, ka kāds no viņu esošajiem vai potenciālajiem klientiem ir nonācis stacionārā, kā tikai no pašiem stacionāriem. Visbiežāk informācija tiek saņemta pēdējā brīdī, kad pacients jau tiek izrakstīts no veselības aprūpes iestādes un ir jānodrošina viņa nokļūšana mājās, iespējams, arī tālāk sekojošā mājas aprūpe. Kā viens no šīs problēmas iespējamajiem risinājumiem tika minēta pastāvīga sociālā darbinieka štata vieta stacionāros, kā tas šobrīd jau ir Rīgas pilsētā. Tas palīdzētu risināt arī jautājumu par iedzīvotāju nepietiekamās informētības līmeni par viņiem pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem un sociālās palīdzības veidiem:

Ģimenes ārstiem jau arī neviena slimnīca nenodod informāciju. Es tāpēc nevaru palīdzēt tam sociālajam dienestam. Es zinu, ka [pilsētā] viņi tik tiešām informē ģimenes ārstu, ja pacients ir nonācis stacionārā vai arī kā savādāk. Es domāju, ka tiem sociālajiem darbiniekiem vajadzētu paaugstināt interesi par to, kad tas ģimenes ārsts varētu ierasties, vai ir kāda vajadzība un kādi ir noteikumi, lai ierastos. [...] Tā informācijas apmaiņa ir tāda problemātiska, tur var pilnīgi piekrist. (5. FGD)

[...] slimnīca informē sociālo dienestu, ka seniors ir nokļuvis slimnīcā, pārsvarā tikai tajā dienā, kad tas cilvēks ir jādabū no slimnīcas ārā, un viņi ir saprot, ka viņu nav, kur likt. Proti, ka nav neviena, kas viņu savāks. Un tad viņi sāk ziņot sociālajam dienestam [...]. Citādi viņi ir ļoti kūtri, Rīga ir vienīgā, kur ir sociālie darbinieki slimnīcās, kas konkrēti sadarbojas ar sociālo dienestu. (5. FGD)

Būtu normāli, ja slimnīcā būtu sociālais darbinieks, kurš seko līdz tam kas notiek. Es domāju, ka slimnīcā ļoti daudzas lietas uzpeld, kuras ārstam varbūt nav laika risināt. (5. FGD)

Savs viedoklis par sadarbības ar sociālo dienestu ierosināšanu bija bāriņtiesu pārstāvēm, kuras norādīja, ka visbiežāk iniciatīva nāk tieši no viņu, bāriņtiesas puses, lai gan likums nosaka pretēju kārtību – „bāriņtiesa pieslēdzas tikai, kad sociālais dienests netiek galā” (3. FGD). Tāpēc bāriņtiesu pārstāves vēlētos, lai sociālie darbinieki un sociālie dienesti paši izradītu lielāku aktivitāti sadarbības ierosināšanā. Iespējams, daļēji tas ir skaidrojams ar lomu sadalījumu starp bāriņtiesu un sociālo dienestu klientu acīs, ko vienā no fokusa grupu diskusijām pētījuma dalībnieki skaidroja šādi:

Faktiski sociālajam dienestam klientam būtu jābūt kā palīgam, kā draugam, vismaz tā viņi sevi pozicionē, bet bāriņtiesa ir ļaunā un represīvā iestāde. Īsti jau bāriņtiesai tas nepatīk, bet ja tas lietas labā noder, un, ja padraudot, ka bāriņtiesa tev atņems bērnu, ja tu savas lietas nesakārtosi, tad lai tā būtu. Un tad šie spēles noteikumi, ka sociālais dienests ir labais, kas strādā un dod kaut kādus resursus, lai tā ģimene funkcionētu, un bāriņtiesa ir kaut kādu kardinālu lēmumu pieņēmēja, lai tā būtu. Te ir tā problēma, ka sociālajam dienestam, kas ir labais sadarbības partneris, ja viņš ir profesionāls un objektīvs, tad viņai tajā bāriņtiesas sēdē ir jāsaka arī sliktas lietas. Vai ir jāpasaka, ka ir tik augsti riski, ka pie visas mūs sadarbības bērni šobrīd ģimenē nevar atrasties, vai arī, ka bērnus nevar atgriezt ģimenē. Tad šī te darbība ir beigusies, jo es [kā klients] vairāk pie šī sociālā darbinieka neiešu, jo viņš mani nodeva un nestāvēja ar mani līdz galam. (5. FGD)

Tagad, klausoties bāriņtiesā, es īstenībā sapratu, kur reizēm ir tā problēma, par ko skolas sāk cepties. Tas sociālais darbinieks grib būt par draugu, par to labvēlīgo draugu. Viņš ir pārāk labvēlīgs! Cenšoties būt labs savam klientam, ne visi, protams, ir daži sociālie darbinieki, kuri, pārkāpjot profesionalitātes robežu, kļūst par labākajiem advokātiem nekā tie, ko klients pats algo. (5. FGD)

To, kurš ir sadarbības iniciators, kā raksturoja pētījuma dalībnieki, nosaka katrs konkrētais gadījums. Līdz ar to atkārtoti ir jāuzsver visu ar sociālo jomu saistīto institūciju, iestāžu un organizāciju pārstāvju profesionālo kompetenču nozīme atpazīt problēmu gadījumus un iesaistīt atbilstošos partnerus. Tas, savukārt, ir cieši saistīts ar jautājumu par starpprofesionāļu un starpinstitūciju sadarbībā iesaistīto pušu institucionālās kompetences un prakses robežām.

Institucionālās kompetences robežu jautājums pēc būtības ir skatāms no divām pusēm. No vienas puses, ir svarīgi apzināties un zināt savas pārstāvētās institūcijas kompetences un darba prakses robežas, aiz kurām darbā jau ir jāiesaista kāds no sadarbības partneriem. No otras puses, tikpat svarīgi ir zināt un izprast sadarbības partneru pārstāvēto institūciju kompetences un prakses robežas, lai zinātu, pie kura no sadarbības partneriem konkrētajā gadījumā ir jāvērsas. Saskaņā ar pētījuma dalībnieku viedokli, neraugoties uz to, ka vairākos normatīvajos aktos, kas regulē virknes sociālajā jomā strādājošo institūciju darbību, ir norādīts starpinstitucionālās sadarbības pienākums, tomēr trūkst konkrētības. Kā rezultātā rodas pārpratumi, savstarpēji aizvainojumi, kas, savukārt, kavē efektīvu sadarbību klientu interesēs:

Ir vairāki likumi [...], visur ir ierakstīts, ka funkcijas veic sadarbojoties. Tas ir šausmīgi vienkāršoti, ir jābūt konkrētībai. Vajag pateikt, ko tieši mēs darām, vai tur izstrādājam un slēdzam kaut kādu individualizēto plānu, tiek deleģēti uzdevumi utt. (2. FGD)

[...] tādām plānam būtu jātop tādā starpinstitūciju sanāksmē, kur visas institūcijas ir iesaistītas. Katras institūcijas funkcija ar konkrētu termiņu, atbildīgo personu tiek norādīta. Individuālā gadījuma plāns, kur attiecīgi katrai institūcijai ir sava funkcija. (2. FGD)

Kompetences robežu neievērošana izpaužas kā nepamatota un nesaskaņota vienas institūcijas funkciju nodošana citai institūcijai, ar ko profesionāli nav apmierināti, jo tas palielina viņu pašu darba slodzi. Pārmetumus šajā sakarā sociālajiem dienestiem un/vai atsevišķiem dienestu darbiniekiem veltīja gan veselības aprūpes speciālisti, gan bāriņtiesu pārstāvji, gan arī policijas darbinieki:

Lielāka izpratne, kas ir viņa kā sociālā darbinieka kompetencē un kas ir bāriņtiesas kompetences. Nevar savu darbu pārvēlt bāriņtiesai, ja tas nav mūsējais darbs. [...] Neizprot robežas un nevēlēšanās darīt to grūto sociālo darbu. Bet tas ir tikai atsevišķs gadījums. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[...] ģimenes ārsti ļoti daudz ar sociālām lietām nodarbojas. Uzņemšanas nodaļā strādājot, es arī nodarbojos daudz ar sociālajām lietām. Vai tas man ir jādara? Nu, īsti nē, bet mēs nevienu ārā nemetam un vienmēr visu mēģinām sakārtot. Vai man tas būtu jādara? Es jau esmu ārsts, nevis sociālais darbinieks! (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Mums iedod sarakstu un mēs to darām. Protams, savu iespēju robežās, jo mums ir arī sabiedriskā kārtība un izsaukumi. Man brīžiem liekas, ka tikai gaida, ko mēs uzrakstīsim un tad atsūta: "Nē, bišķi vēl uzraksti, kas tur īsti bija." Nu, tad iekāp pats mašīnā un aizbrauc paskatīties! Tas bardaks visu laiku ir un būs. (2. FGD)

Kā norādīja divi pētījuma dalībnieki atšķirīgās fokusa grupu diskusijās, profesionāļiem ir ļoti svarīgi zināt visu iesaistīto institūciju darbības lauku un tā robežas, taču tas ir sarežģīts uzdevums, kura veikšanā būtu jāiesaistās visām par konkrēto jomu atbildīgajām institūcijām, galveno lomu uzņemoties vadītājiem. Viņi uzsvēra, ka kompetences robežu noteikšana institūcijas darbības līmenī ir vadītāja pienākums, kurš ir atbildīgs gan par darbinieku kategoriju amatu aprakstiem, gan noteiktu procedūru un procesu aprakstiem u.tml. Tika izteikti pieņēmumi, ka šis aspekts nav sakārtots daudzās institūcijās, t.sk. arī sociālajos dienestos:

Latvijā ir lielākā nelaime tā, ka katra institūcija ir par sevi, kas katra dara fantastisku darbu, bet šī sadarbība vienkārši nenotiek un daudreiz notiek darbības dublēšanās. Tai pašā laikā paliek šīs brīvās nišas, laukumi, kas netiek nosegti, tāpēc ka nav šī starpinstitucionālā sadarbība. [...] Vajadzētu sadalīt šīs ietekmes zonas, lai tiešām noklātu visu laukumu, bet tā ir lielākā nelaime, ka nepārredz laukumu, jo tā ir milzīga dāvana, ko nevar iemācīties. Bet tam, kas vada institūciju, vajadzētu pārredzēt laukumu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Tas ir iestādes vadītājs, tātad amatu apraksti, procesu shēmas, kā mēs ko darām, kurās situācijās, ko attiecīgi dara katrs darbinieks, kā strādā strapprofesionāļu komanda, kā strādā kovīzija. Bet tas ir nenormāli darbietilpīgs process. Tas nav vienkārši. Es domāju, ka ļoti daudziem dienestiem nav šādu procesu shēmu. (2. FGD)

Galvenais un nozīmīgākais tiesiskais pamats starpinstitucionālajai sadarbībai, kā norādīja sociālo dienestu sadarbības partneru mērķa grupas pārstāvji, ir katrai institūcijai saistošais normatīvais regulējums, kas nosaka tās pienākumu īstenot savas funkcijas sadarbībā ar citām iesaistītajām institūcijām. Šāda nostāja saskan arī ar pašvaldību vadītāju pausto atzinumu padziļinātajās intervijās. Līdz ar to izplatīta ir prakse, kad institūciju starpā netiek slēgti atsevišķi sadarbības līgumi:

Mums tāds līgums nav vajadzīgs, jo visu var salikt likumā. Konkrētas, precīzas, noteiktas funkcijas, ar visiem termiņiem. Ja tas ir, tad problēmu sadarbībai nav. (2. FGD)

Mēs kā centrs esam pašvaldības institūcija, līdz ar to mums nav atsevišķu līgumu, mēs esam tādā kā kopējā katliņā ar sociālo dienestu. (4. FGD)

Sociālo dienestu sadarbības partneru viedokļi par sadarbības līgumu lietderību dalās. Viena daļa uzskata, ka šādi līgumi arī turpmāk nav nepieciešami, jo tie var radīt lieku slogu, turklāt jau šobrīd nepastāv nekādi ierobežojumi, lai iniciētu starpprofesionālo un starpinstitucionālo sadarbību. Bez tam, pēc atsevišķu pētījuma dalībnieku domām, likums vai līgums nav noteicošais faktors savlaicīgai un efektīvai starpinstitucionālajai sadarbībai, lielāka nozīme ir iesaistīto personu motivācijai un atbildībai:

[...] nevajag tur nekādus MK aktus, ka tā iestāde ar to iestādi sataisīs kaut kādus sadarbības plānus. Un mēs tikai tā plāna ietvaros darīsim. Tas nav vajadzīgs, jo mēs visi varam to darīt. (5. FGD)

Atkal runājam par pašiniciatīvu. [...] Jebkura iestāde var iniciēt tikties ar skolotājiem, ārstiem un aprūpētājiem. (5. FGD)

Otra daļa, savukārt, uzskata, ka sadarbības līgumi tomēr būtu vajadzīgi, pamatojot to ar nepieciešamību skaidrāk definēt katras institūcijas funkcijas un pienākumus kopīgajā sadarbībā:

Lai varētu saprast to, ko mēs katrs saprotam ar sadarbību, ar konkrētu pakalpojumu sniegšanu. Varbūt viena puse saprot vienu, bet centrs saprot otru. (2. FGD)

Vairāki pētījuma dalībnieki dalījās ar savu pozitīvo pieredzi par jau noslēgtajiem starpinstitūciju sadarbības līgumiem, kā piemēram, starp sociālo dienestu un bāriņtiesu. Kā alternatīva sadarbības līgumiem tika nosaukti arī starpinstitucionālās sadarbības nolikumi vai vienošanās, kas ir pamats starpprofesionālajām un starpinstitucionālajām sanāksmēm. Galvenais ieguvums esot skaidrāk definētas funkcijas, pienākumi, konkrētu procesu apraksti, kas nezaudē savu spēku, mainoties sadarbībā iesaistīto institūciju darbiniekiem, tādējādi cita starpā darbojoties arī kā institucionālo atmiņu un pēctecību nodrošinošs instruments:

[...] mums ir šis sadarbības līgums. Es tik tiešām uzskatu, ka tas ir pozitīvi, līgums ik pa laika tiek papildināts. [...] Bāriņtiesai ir vairāki sadarbības partneri, mums ir izstrādāti savi sadarbības nosacījumi, kas faktiski šobrīd arī ir procesā papildināt par to, kā visi dienesti rīkojas vardarbības gadījumā. (5. FGD)

[...] mums šīs starpinstitucionālās sanāksmes tika palaistas ar starpresoru vienošanos. [...] tad, kad vadības līmenī tapa vienošanās, kuras paredz konkrētas lietas, tad kadri var pamainīties, bet tas līgums paliek. [...] tagad, kad ir uz ko atsaukties, un mēs pie tā pieturamies, kaut kā tas aiziet. Es nezinu, vai tas vienmēr ir vajadzīgs. Ja nav šīs pretimnākšanas, tad var vismaz atsaukties uz līgumu. (5. FGD)

Starpinstitucionālās sanāksmes ir viens no plaši izmantotiem informācijas aprites nodrošināšanas instrumentiem sadarbības partneru vidū, t.sk. ar sociālajiem dienestiem. Šādu komandu sastāvs, kā skaidroja pētījuma dalībnieki, var būt ļoti daudzveidīgs, aptverot gan pašvaldības, gan valsts, gan nevalstiskās organizācijas. Starpinstitucionālo sanāksmju mērķi var būt dažādi. Pirmkārt, izplatīta ir prakse tās rīkot ar zināmu regularitāti, piemēram, vienu reizi mēnesī, lai visas iesaistītās puses varētu informēt par savai institūcijai aktuālajiem jautājumiem, iespējām un arī problēmām, kuru risināšanā, iespējams, nepieciešama citu pušu līdzdalība. Otrkārt, tās tiek sasauktas konkrētu problēmu gadījumos. Šajās reizēs tajās parasti piedalās to institūciju pārstāvji, kuru darbība ir vajadzīga un lietderīga ātrākam un efektīvākam problēmas risinājumam. Kopumā pētījuma dalībnieku vērtējumi par šādu sanāksmju lietderību ir ļoti pozitīvi:

Profesionāļi sanāk kopā un runā par kaut kādu vienotu problēmu. Jo īstenībā viņi zina savu jomu, es zinu savu jomu, un viņi savējo. Viņiem liekas, ka es neko nedaru. Mēs sanākam kopā un mēs uzzinām viens otra resursus un darbības, tikai satiekoties un pārrunājot var veidoties izpratne vienam par otru. (5. FGD)

Reti, bet notiek.[...] vērtēju pozitīvi, jo, pirmkārt, tā ir pieredzes apmaiņa ar tiem darbiniekiem, ierēdņiem no citām institūcijām, kuriem ir lielāka pieredze. Konkrēti man tas ir ļoti svarīgi, lai zinātu, kas un kā darbojas, kā citas institūcijas darbojas, kādas ir institūciju pilnvaras, ko viņi reāli var, ko viņi reāli nedrīkst mūsdienā apstākļos, kad ir visādas iespējamās ES regulas par personas tiesībām un vēl kaut ko. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Mums ir starpinstitucionālā sapulce, kur arī piedalās bāriņtiesa un skolas. [...] Reizi mēnesī mums ir praktiski, ja nav nepieciešams biežāk un nav kāda akūta problēma. Reizi mēnesī. Es jau vērtēju pozitīvi, jo tad arī mēs klātienē varam izrunāt. Protams, ne visas problēmas attiecas uz mani, bet es esmu lietas kursā, kas notiek. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Daži pētījuma dalībnieki norādīja, ka viņu pašvaldībās, kaut arī ir izveidotas starpinstitucionālās komandas un skaidri definēti tajā iesaistīto pušu darbības principi, uz kopīgām sanāksmēm tās tiek sasauktas reti. Vēl atsevišķi pētījuma dalībnieki atzina, ka par šādām starpinstitucionālajām sanāksmēm nav informēti un nekad tādās nav piedalījušies. Raksturīgāka šāda pieredze ir veselības aprūpes speciālistiem, taču, kā zināms, kvalitatīvo pētījumu metodes (padziļinātās intervijas un fokusa grupu diskusijas) šajā gadījumā neļauj vispārināt šādus secinājumus.

Bija viens gads, kad mēs izstrādājām to nolikumu. Es pati biju tajā darba grupā, un strādājām ļoti rūpīgi. Mēs izstrādājām to iestāžu starpinstitucionālo sadarbības nolikumu, kur ir policija, sociālais dienests, pašvaldības, skolas un visi saistītie. Tad mums tās sanāksmē notika dikti [bieži]. [...] Tagad tā kā drusku norimis ir. Varbūt arī tāpēc, ka tā visa kārtība tagad ir kārtībā, viss ir izstrādāts. [...] Tur ir aprakstīta tā rīcība, kur ir jāvēršas un kuros gadījumos, ja ir kaut kas, un kāda būtu tā sadarbība un palīdzības sniegšana pa lielam, bet tur nav runāts par to, kad turpmāk notiks tās sanāksmes. Tai pašā laikā sociālais dienests, pašvaldība un policija, iespējams, kādas sanāksmes rīko, neiesaistot izglītības iestādes. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Kaut arī kopumā starpinstitucionālās sanāksmes kā informācijas aprites nodrošināšanas instruments tiek vērtētas pozitīvi, pētījuma dalībnieku pieredzē ir arī neefektīvas sociālo dienestu darbības piemēri, kad formālu prasību ievērošana attiecībā uz informācijas apriti starp iestādēm kavē konkrēta gadījuma risināšanu. Iespējams, šādu situāciju novēršanai var palīdzēt skaidrāk definēti starpinstitucionālās sanāksmes darbības un informācijas aprites principi. Problēma šajā gadījumā varētu būt tā, ka starpinstitucionālās sanāksmes nolikums ar pašvaldības saistošo noteikumu spēku nav pietiekams pamats noteiktai rīcībai, ja tas ir pretrunā ar augstāka līmeņa nacionālo regulējumu, turklāt, ja jautājums ir saistīts ar sociālās palīdzības vai sociālo pakalpojumu sniegšanu, arī šajā gadījumā ir stingri noteiktas prasības par lietu dokumentāciju (iesniegumi, rīkojumi, lēmumi utt.):

[...] ir bijušas situācijas, kad mēs sanāksmes laikā informējam sociālo dienestu, ka ir bijušas šādas situācijas, bet dienests saka, ka mums šādas informācijas nav. Mēs sakām, bet mēs jūs šobrīd informējam, bet viņi atbild, ka tikai rakstiski ir jāinformē. Ir absurdi, ka mums ir jāvēršas pie datora un jāraksta vēstule, bet tajā pašā laikā, šo pašu situāciju varētu atrisināt 10 minūšu laikā. Bet tā paiet laiks, kamēr aizsūtām vēstuli, kamēr viņi kādam to novīzē, kamēr kāds paņem šo darbu, kamēr viņš izdara un atbild mums. Tā vismaz ir nedēļa. (5. FGD)

Līdzās starpinstitucionālajām sanāksmēm, daļā pašvaldību, kā liecina sociālo dienestu sadarbības partneru stāstītais, ir izveidotas nepilngadīgo lietu komisijas, kuru darbībā ir iesaistīti galvenie sociālo dienestu sadarbības partneri – bāriņtiesa, policija, izglītības iestādes, kā arī Valsts probācijas dienests. Komisiju sēdēs mēdz piedalīties arī nepilngadīgo personu vecāki. Šajā kontekstā tika raksturoti atsevišķi sociālā dienesta un citu institūciju sadarbības neļūdumi, kad, piemēram, sociālais dienests pieņem lēmumu, kurš ir pretrunā komisijas pieņemtajam lēmumam:

Mums ir tāda lieta pašvaldībā, ka mums ir izveidota nepilngadīgo lietu komisija, ar mērķi arī koordinēt starpinstitucionālo sadarbību. Bet mums viņa diezgan klibo vienalga, jo dažkārt mēs šajā komisijā vecākiem iesakām, ko darīt un kā rīkoties. Protams, šie mūsu lēmumu izraksti nonāk arī sociālajā dienestā, bet dīvainā veidā sociālais dienests nolemj, ka vecākiem būtu jārikojas savādāk, nekā komisija ir lēmusi un ieteikusi. Tā informācijas apmaiņa notiek, bet tas rezultāts dažkārt ir ļoti vājš vai viņš vienkārši nav. (2. FGD)

Jautāti par citiem informācijas aprites kanāliem institūciju starpā, sociālo dienestu sadarbības partneri minēja vairākus saziņas veidus, kas ļauj secināt, ka savstarpējā komunikācija notiek kā formāli, tā neformāli. Tiek izmantota oficiālā sarakste vēstuļu formā, kas gan vairāku pētījuma dalībnieku vērtējumā ir neefektīvs saziņas līdzeklis gadījumos, kad ir nepieciešama operatīva rīcība, tāpat notiek saziņa, izmantojot tālruni un elektronisko pastu, un, protams, arī mutiskā saziņa, kas ir īpaši raksturīga mazākām pašvaldībām vai gadījumos, kad vairākas institūcijas atrodas vienā ēkā.

Organizētas tikšanās klātienē ir retāk pieminēta saziņas forma, kas tiek izmantota, kā stāstīja pētījuma dalībnieki, nopietnu problēmu gadījumos vai krīzes situācijās:

Rakstiski. Mēs kā organizācija, kad vēšamies, tad mēs to darām rakstiski divos eksemplāros un gaidām, kad mums sniegs atbildi. [...] Gadās visādi. Gadās, kad vispār neatbild. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Mēs sadarbojamies gan ar sociālo dienestu, gan bāriņtiesu, gan probācijas dienestu gan telefoniski, gan, ja ir laiks, tad arī klātienē. (3. FGD)

Mums slimnīcā virsmāsai ir vistiešākā sadarbība ar sociālajiem dienestiem, bet tur, acīmredzot, viss notiek veiksmīgi, nekādas problēmas nav dzirdētas. Es pieļauju, ka viņai ir iespēja gan caur telefonu, gan e-pastu, gan klātienē satikties. Kā viņi to dara, ir pašu izvēle. (3. FGD)

Informācijas aprīte starp vairākām institūcijām vai starp institūcijām un klientu, kā atzina vairāki pētījuma dalībnieki, mēdz būt apgrūtināta un nepietiekami ātra. Iepriekš jau tika minēts piemērs, kur sociālā dienesta pārstāvji neapmierinājās ar mutiski sniegtu informāciju, bet pieprasīja no sadarbības partnera rakstiski noformētu informāciju kā pamatu tālākajai rīcībai. Šādi gadījumi, visticamāk, ir saistīti ar dažādu tiesisko normu ievērošanas nepieciešamību. Vēl viens no pētījumā izskanējušiem faktoriem, kas apgrūtina tiešu informācijas apmaiņu, ir personu datu aizsardzības un konfidencialitātes principu ievērošana, kā arī pašu cilvēku nevēlēšanās sadarboties ar sociālo dienestu:

Pacientu aizsardzības likums. Ja tā nav vardarbība vai dzīvībai, veselībai bīstama situācija, tad vienmēr tas tiek saskaņots ar pacientu tad, kad viņš ir stacionārā. Man tas bija liels pārsteigums, es esmu ļoti sen sociālajā darbā, kad ģimenes negrib, lai tiek ziņots sociālajam dienestiem, ja vien tā nav vardarbība. Ļoti daudziem cilvēkiem ir ļoti negatīvs priekšstats par sociālo dienestu iejaukšanos. (5. FGD)

Apkopojot galvenās atziņas par starpinstitucionālās sadarbības organizāciju, jāuzsver, ka sociālo dienestu un tā partneru sadarbības organizācijas galvenais pamats ir iesaistītajām pusēm saistošais normatīvais regulējums, kas nosaka starpinstitucionālās sadarbības pienākumu institūciju funkciju izpildē. Savstarpējie sadarbības līgumi ir salīdzinoši reta prakse, kaut arī tai ir vairāki pozitīvi aspekti – skaidrs funkciju un pienākumu sadalījums, iesaistīto pušu pausta un apliecināta apņemšanās sadarboties, kā arī sadarbības pēctecības un institucionālās atmiņas nodrošināšana neatkarīgi no institūciju kadru mainības. Viena no samērā stabilām sadarbības formām ir starpinstitucionālās sanāksmes, kuru galvenais mērķis ir informācijas apmaiņa un krīzes situāciju risināšana. Šādu starpinstitucionālo komandu darbības efektivitāte ir atkarīga no iesaistīto pušu motivācijas sadarboties, skaidri definēta pienākumu un atbildības sadalījuma, kā arī kopīgi pieņemto lēmumu konsekventas ievērošanas.

Sadarbības ar sociālo dienestu vērtējums

Kopējais sadarbības ar sociālo dienestu vērtējums šajā mērķa grupā bija gan izteikti pozitīvs, gan negatīvs. Pētījuma dalībnieki atzina, ka atturas sniegt viennozīmīgu vērtējumu, jo to ļoti ietekmē katrs konkrētais sociālais dienests un konkrēti sociālo dienestu darbinieki. Pamatojot savus vērtējumus, pētījuma dalībnieki norādīja, ka sadarbība ar sociālajiem dienestiem pēdējos gados ir uzlabojusies. Pozitīvo vērtējumu pamatā tika minēti šādi galvenie argumenti: veiksmīga komunikācija, sekmīga un savlaicīga informācijas apmaiņa, atsaucīga un ieinteresēta attieksme, sadarbībā balstīta problēmu risinājumu rašana.

Pozitīvi. [...] Par cik mēs esam vienā pašvaldībā, tad mēs vairāk arī visu laiku kontaktējamies. [...] Mums tā sadarbība ir ļoti laba. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Ļoti atsaucīgi, saprotoši. Ja es lūdzu kaut ko noskaidrot pagastos, ja es pati nevaru uzreiz ierasties, tad cilvēki aiziet, sarunā, pārrunā, izpalīdz man. Sadarbība ir ļoti laba. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] ka sadarbība ir veiksmīga, jo, pārrunājot lietas, mēs nonākam pie kaut kāda kopsaucēja, kā labāk risināt. [..] tā izvērtējot to, kas ir jādara sociālajam darbiniekam, un to, ko viņš dara, es varu tikai apbrīnot tos cilvēkus. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] vienmēr, kad mēs esam rakstījuši, [..] mums tiek sniegta atbilde. Sociālā dienesta vadītāja vienmēr ļoti precīzi strādā. Dažreiz sarunās ar sociālā dienesta atsevišķu darbinieku es esmu izjutusi, ka viņš nav varbūt tik kompetents par dažām lietām [..], bet kopumā es labi vērtēju. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Sociālais darbs ir ļoti grūts, tur visu laiku ir jāstrādā, jāstrādā. No rīta līdz pat vakaram, bet tas nemaz nav atrisināms, jo katrs gadījums ir savādāks. [..] Tas ir ļoti grūts darbs, arī atbildīgs un nepateicīgs darbs. Sadarbība ir ļoti laba. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Savukārt tie sociālo dienestu sadarbības partneri, kuri sadarbību ar sociālajiem dienestiem vērtē drīzāk negatīvi, kā pamatojumu minēja jau citu tēmu kontekstā apspriestos sociālo dienestu darbības aspektus, ar kuriem viņi nav apmierināti. Tā piemēram, tika pieminēta sociālo dienestu kadru mainība, kas rada šķēršļus pēctecīgam un mērķtiecīgam darbam, ierobežotā sociālo dienestu pieejamība atsevišķos gadījumos, nepietiekami aktīva sadarbība ar citiem partneriem vai arī nepietiekams sociālo darbinieku profesionālās kompetences līmenis:

Par sadarbību ar sociālajiem dienestiem es varu pateikt tā: kopumā sadarbība uzlabojas, un viņa ir kļuvusi labāka, lai arī vēl aizvien ir dienesti, kuri uzskata, ka viņiem visu vajag darīt vieniem. Tomēr paliek vairāk tādi, kuri vēlas sadarboties ar citām profesionālām organizācijām. Teiksim, atdod uz āru pakalpojumus citiem pakalpojumu sniedzējiem. (5. FGD)

Varbūt man ir krīzes situācija, un man tas ir jārisina tagad, bet es aizeju un mani [sociālais darbinieks] nepieņem. Un, ļoti iespējams, es tajā vietā vairāk nekad neatgriezīšos, jo es esmu bijis atraidīts un man ir jāizņem numuriņš. (5. FGD)

Vērtējot sociālo dienestu darbinieku atsaucību savstarpējā sadarbībā, sociālo dienestu sadarbības partneri pauda salīdzinoši vienotu pozitīvu vērtējumu. Tikai retos gadījumos viņi ir saņēmuši sociālā darba speciālistu atteikumu sadarboties. Turklāt atteikuma iemesls daļā gadījumu ir bijuši normatīvā regulējuma noteikti ierobežojumi:

[..] viņi [sociālie darbinieki] man paskaidro, ka diemžēl viņi nevar, jo tur ir viens, otrs vai trešais punkts, kāpēc viņi nevar to izdarīt. Ja man tīri cilvēciski liekas, ka tur vajag kaut ko izdarīt, viņi tad parāda, ka diemžēl nē. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Savstarpēju atteikumu pamatā var būt arī situācijas, kurās redzams, ka problēmas būtība meklējama iesaistīto pušu nepietiekamā izpratnē par katras institūcijas kompetences vai darba prakses robežām, kā arī neskaidrība par noteiktu resursu pieejamību. Pozitīvi vērtējams, ka, neraugoties uz sākotnējiem šķēršļiem, problēmu risinājumi par labu klientiem tiek rasti kopīgā darbībā:

Ir gadījies, kad es atsaku.[..] Ir laika trūkums principā kādreiz [..]. Ir arī, protams, tādas problēmas, kur viņi [sociālie darbinieki] uzskata, ka man būtu jābrauc, bet es uzskatu, ka, ja tur mamma ar dēlu netiek galā, tad vispirms tur ir jāiesaistās sociālajam dienestam, nevis uzreiz jāiesaista policija. Ja tas nav saistīts ar vardarbību, protams. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] cilvēkbērniem ir jānokļūst uz skolu, un viņiem ir vajadzīgs transports, lai nokļūtu. Mums mācās bērni ne tikai ar garīgās attīstības traucējumiem, bet tas nereti kombinējas arī ar kustību

traucējumiem. Ir nepieciešams, lai šie bērni nokļūtu uz skolu, jo vecākiem arī nav līdzekļu. Katrā ziņā tās ir valsts apmaksātas biļetes, bet nereti nav šī pieejamība vai iespējamība nokļūt līdz sabiedriskajam transportam. Bija tā, ka sociālais dienests pateica, ka viņi nevar līdzēt. Viņi vecākiem pateica. Vecāki griezās pie manis. Tā atkal nav mana funkcija. Patiesībā pašvaldībai ir jānodrošina. [...] tagad atradām risinājumu – transports ir, bērni tiek atvesti. Darbojas. Meklējam dažādus risinājumus, bet ir bijis tā, ka mēs nepiedalīsimies un viss. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Atsevišķos gadījumos sociālo dienestu sadarbības partneri ir saskārušies ar formālu attieksmi no sociālo dienestu puses. Tas nozīmē, ka atteikums nav sniegts, bet problēma pēc būtības arī nav atrisināta. Tipisks šādas formālas sadarbības piemērs ir tad, kad kāds no sadarbības partneru institūciju pārstāvjiem ir konstatējis problēmu gadījumu, informējis par to sociālo dienestu, sociālais dienests it kā rīkojas, piemēram, dodas apsekot norādīto ģimeni, bet, tā kā konkrētajā apsekojuma brīdī problēmas netiek novērotas, gadījums tiek izbeigts:

Es zinu vienu bērnodārzu, tur vispār bija krimināla situācija, kad rudenī bērns atnāca bīksēs un zeķītēs, kas bija salīmētas ar skoču. Tāpēc, ka vecāki bija tādi, kādi viņi bija. [...] Viņi uzrakstīja sociālajam dienestam, sociālais dienests aizgāja apsekot un uzrakstīja, ka tur viss ir kārtībā. Tāpēc, ka uz to mirkli, kā jau tas mēdz būt, šīs ģimenes jau ļoti saņemtas uz to brīdi. (5. FGD)

Dažkārt, kā atzina vairāki pētījuma dalībnieki, priekšstats par to, ka sociālais dienests nereaģē vai reaģē formāli, ir saistīts ar neapmierinošu informācijas apmaiņas kvalitāti. Daļai sadarbības partneru noteiktās situācijās ir pienākums ziņot par konstatētajiem problēmu gadījumiem. Ja gadījums nav akūts vai kritisks, informācija tiek sniegta rakstiski vēstules formā. Nereti uz šīm vēstulēm netiekot saņemtas nekādas atbildes, kas sākotnēji liek domāt, ka no sociālā dienesta puses neseko nekāda rīcība, taču viennozīmīgi tā nevarot apgalvot. Līdz ar to tika pausts ieteikums sociālajiem dienestiem pilnveidot atgriezeniskās saites sniegšanu:

[...] viņi formāli aiziet un paskatās, neviens tur tajā brīdī pa grīdu nelaiza, un ar to arī viss beidzas. Tas viss apstājas. Bet, ja trāpās pretī cilvēks, kurš ir ieinteresēts, tad viss notiek, un ir mijiedarbība un ir atgriezeniskā saite uz abām pusēm. [...] Ja mēs dodam informāciju, tad mēs sagaidām, ka viņi vismaz ar šo kaut ko iesāktu. Mēs reizēm aizsūtām, bet tas tā arī paliek. Klusums pretī un vispār nav nekādas reakcijas. Kaut kā tas nedarbojas. Domājot par kaut kādiem iemesliem, varbūt šī sadarbība nav kaut kā skaidri definēta. (5. FGD)

Varbūt par tām vēstulēm. Es jau nezinu, kas tur tālāk notiek un kā. Protams, es uzrakstu formāli, bet es domāju, ka tālākā darbība no manas puses varētu izskatīties formāla. Nu, tādā ziņā, ka es nezinu, kas tur ir. Man liekas, ka es uzrakstu to papīru un ka tālāk tur nekas nenotiek, bet to jau es nezinu. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Visbeidzot, raksturojot formālās sadarbības pieredzi, jāapskata kādas bāriņtiesas pārstāves atklātais gadījums, kad sociālie darbinieki novēloti uzsāk darbu ar ģimeni, par kuru bāriņtiesa ir pieņēmusi konkrētu lēmumu un deleģējusi uzdevumu sociālajam dienestam. Iespējams, bāriņtiesas pārstāvi neapmierinošā sociālā dienesta rīcība ir skaidrojama ar nepietiekamiem sociālā dienesta personāla resursiem, taču no stāstītā ir noprotams, ka šādas situācijas ne vienmēr tiek pietiekami pārrunātas partneru starpā, radot pamatu slēptajiem konfliktiem un attiecīgi apgrūtinātai sadarbībai nākotnē. Šādu atziņu nostiprina citas bāriņtiesas pārstāves atstāstītā pieredze, kā viņa rīkojusies līdzīgās situācijās, kas rezultējusies ar pozitīvu risinājumu:

Tie ir gadījumi, kad pēc mūsu bāriņtiesas lēmuma pieņemšanas sociālajam dienestam ir jāstrādā ar ģimeni gada garumā, līdz mēs varam skatīt, vai atjaunojam vai neatjaunojam tiesības, bet no tā gada, ko sociālajam dienestam ir jāstrādā ar to ģimeni, patiesībā pirmais pusgads ir pa tukšo, jo nepievērš uzmanību, un tad jau uz to finišu jeb beigām sāk kaut ko risināt, skatīties un novērot to ģimeni. Zinot to, ka ir atsevišķas situācijas, kur bāriņtiesa īpaši nevar komandēt sociālo darbinieku, mēs paralēli paši ievācam materiālus tajās lietās, lai mums vismaz būtu savi materiāli, ne tikai viņu novēloti

ievāktie materiāli. Ar pašu spēkiem, paralēli ar viņu darbu vēl mēs tur mazliet pastrādājam. Mēs uzņemamies daļu no viņu darba un tomēr padarām, ja redzam, ka tas darbinieks nav spējīgs. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Tad es faktiski sazinos ar sociālo darbinieku, kuram šī te lieta ir, un mēs izrunājam situāciju, kopā braucam apsekot, skatīties. Protams, redzējums mums katram ir savs, bet mēs kaut kā atrisinām tās lietas. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Sociālo dienestu sadarbības partneri raksturoja vairākus faktoros, kas ietekmē sadarbību ar sociālajiem dienestiem. Pirmkārt, tas ir cilvēka faktors, kad sadarbība ir atkarīga no katra sociālā darba speciālista attieksmes pret darbu, klientiem, sadarbības partneriem, motivācijas sadarbīties un iedziļināties konkrētajā gadījumā. Būtībā te atkāroti jāpiesauc sociālā darba speciālistu profesionālās piemērotības nozīme.

Tas ir atkarīgs no paša sociālā darbinieka profesionalitātes, attieksmes pret viņa darbu, jo kaut kur vienam otram pietrūkst izpratnes vai nav ieinteresēti tieši sociālajā darbā. Tāpēc es arī nejūtu tā darbinieka atdevi, palīdzēšanu lietas risināšanā. Tas ir tieši atkarīgs no katra paša darbinieka kā cilvēka un kā personības. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Katra darbinieka atbildība kaut kādā veidā. Tā iespēja palīdzēt cilvēkam, ka viņš redz. Tā ieinteresētība palīdzēt. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

[..] atšķiras no sociālā darbinieka empātijas, emocionālās inteligences. Cik viņš ir ieinteresēts, vai viņš vispār izvēlējies pareizo profesiju. (2. FGD)

Cieši saistīts ar cilvēcisko faktoru ir tāds sadarbību pozitīvi ietekmējošs aspekts kā starpinstitucionālajā un starpprofesionālajā sadarbībā iesaistīto pušu starppersonu attiecības, kas būtiski atvieglo savstarpējo komunikāciju:

Ir jābūt tīri komunikācijai un tīri personiski labām attiecībām. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Otrkārt, sadarbības kvalitāti, pēc sadarbības partneru domām, ietekmē iesaistīto pušu vienota izpratne par problēmas būtību un vēlme to atrisināt kopīgiem spēkiem klientam labvēlīgi. Treškārt, kā atsevišķs faktors tika minētas arī sociālo dienestu darbinieku profesionālās kompetences (šis faktors tika aplūkots arī apakšnodaļā “Sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences vērtējums”):

[..] vissvarīgākais ir šis vienotais mērķis – identificēt vienotu problēmu un vienoti virzīties. (2. FGD)

Domāju, ka vienota izpratne par lietas būtību. Ja katrai pusei uz to visu ir savādāks skatījums, tad ir grūti atrast to kopsaucēju. (3. FGD)

Ja es runāju par tādu konkrētu gadījumu, tad varbūt [nepilngadīgo lietu] komisija ir tāda nosvērtāka, ir devusi vecākiem uzdevumus. Bet vecāks aiziet pie sociālā darbinieka un paraud, pasūdzas, un sociālais dienests atmaigst un saka: “Labi, to jūs varat nedarīt, to jūs varat nedarīt! Labi, jūs varat nebraukt uz Bērnu tiesību aizsardzības jauno preventīvo nodaļu. Priekš kam jums tur braukt? Tāpat nekādas jēgas nav!” Mums nav vienots mērķis, laikiem tā ir jāsaka. (2. FGD)

Viens no pētījuma dalībniekiem, balstoties savā pieredzē, pauda viedokli, ka sliktāka sadarbība ir ar sociālajiem dienestiem, kuri atrodas tālāk no galvaspilsētas, kā galveno iemeslu minot sociālo darbinieku specializācijas trūkumu:

Tā sadarbība tik tiešām ir ļoti atšķirīga dažādos novados un dažādās pašvaldībās. [..] Jāsaka tā, jo tālāk no Rīgas, jo ir mazāk izpratnes. Vēl joprojām visos novados nav specializējušies darbinieki. Dziļos laukos parasti ir tikai viens darbinieks, kurš nodarbojas gan ar pabalstu piešķiršanu, gan ar

aprūpes lietām, gan arī ar ģimenēm. Visi vienmēr uzklausa, bet katrs izprot kā viņš izprot. Ar Rīgu, Daugavpili, Liepāju, Jelgavu, ar šīm deviņām lielpilsētām, ar tām gan ir laba sadarbība. (5. FGD)

Ceturtkārt, kā sadarbību ierobežojošs faktors tika minēts fizisko personu datu aizsardzības princips, kas kavē informācijas apriti par klientiem starp dažādām iestādēm un institūcijām, kā rezultātā klientiem sniegtā palīdzība vai pakalpojums ne vienmēr ir nodrošināts pietiekami savlaicīgi un atbilstoši viņu vajadzībām:

[..] ir jau Datu aizsardzības likums. Mums tā sadarbība būtu daudz vienkāršāka, ja mēs mudinātu likt skolas informāciju par saviem audzēkņiem problēmsituācijās, kur uzreiz sociālais dienests redzētu. Tas mūs nedaudz kavē. (3. FGD)

Varbūt [vēlama mazliet] ciešāka sadarbība informācijas apmaiņas jomā, jo tagad, kad ir problēma, ir Fizisko personu datu aizsardzības likums, kas ļoti strikti visu reglamentē. [..] varbūt sociālā dienesta darbinieks baidās man kaut ko paziņot konkrēti par kādu personu, kur man tiešām lieku reizi labāk būtu pasekot līdzi vai pievērst uzmanību, bet tas likums tos ierobežojumus ievieš [..], bet tur jau nevar teikt, ka tā ir sociālā dienesta vaina. [..] jāmeklē sadarbības veidi, kur arī likums būtu līdz galam pilnīgi ievērots un arī tas darbs būtu tomēr padarīts. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Fokusa grupu diskusiju un padziļināto interviju noslēgumā sociālo dienestu sadarbības partneri raksturoja galvenos vēlamās sadarbības virzienus un uzlabojumus. Apkopojot paustos viedokļus, var izdalīt trīs ieteikumu grupas. Pirmkārt, ir nepieciešams pilnveidot informācijas apmaiņu ne tikai starp sociālo dienestu un citām institūcijām, bet plašākā starpinstitucionālās sadarbības kontekstā. Viens no instrumentiem, kā liecina pētījums, jau ir daudzviet izveidots – starpinstitucionālās sanāksmes, kuru viens no mērķiem ir informācijas apmaiņa starp dienestiem. Līdz ar to ir nepieciešams ņemt vērā jau identificētos šādu sanāksmju darbības trūkumus un pilnveidot to darbību. Ieteicams ir arī veidot starpprofesionālās un starpinstitucionālās komandas mazākos sastāvos, piemēram, sociālais dienests, bāriņtiesa, policija, izglītības iestādes. Mazāks dalībnieku skaits atvieglo kopīgu sanāksmju organizēšanu un ir īpaši noderīgas kā operatīvajam, tā ikdienas darbam. Vēl viens ieteikums, kas izriet no pētījuma dalībnieku teiktā, ir izmantot kā noteiktu institūciju vai profesionāļu grupu informēšanas platformu profesionālo apvienību vai pārraugošo institūciju rīkotās plašāka mēroga sanāksmes, uz kurām aicināt, piemēram, sociālā darba speciālistus informēt par jauniem pakalpojumiem vai palīdzības veidiem, vai citiem aktuāliem jautājumiem, kas ir noderīgi gan kopīgas sadarbības organizēšanai, gan klientu problēmu risināšanai.

Varbūt reizi mēnesī arī nenāktu par sliktu, kad sociālais dienests painformētu par viņu sāpīgākajiem gadījumiem, kaut arī, ja tas vēl nav bāriņtiesas kompetencē, bet viņi strādā, un bāriņtiesa zina, ka tur ir kaut kādi riski tajās ģimenēs. Un, savukārt, mēs arī sniedzam informāciju, kur mēs jau esam pieņēmuši kādus lēmumus. Pēc katra lēmuma tāpat rakstiski tiek informēts dienests, bet tādās sarunās varētu sīkākas nianses pārrunāt. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Varbūt tajās sanāksmēs, kad viņi tiekas ar Nacionālo veselības dienestu, ietvert tādus jautājumus. [..] tajā reizē arī uzaicināt kādu no sociālajiem darbiniekiem. Jo viņi diezgan regulāri brauc uz tām sapulcēm. [..] Varbūt, ka paša novada sociālie darbinieki varētu spert pirmo soli un uzaicināt ģimenes ārstus uz kādām pārrunām par tiem sasāpējušajiem jautājumiem. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Otrkārt, runājot par vēlamajiem sadarbības uzlabojumiem, pētījuma dalībnieki minēja nepieciešamību veidot plašāku sadarbību ar nevalstiskajām organizācijām sociālo pakalpojumu sniegšanā, turklāt pašam sociālajam dienestam uzņemoties lielāku iniciatīvu šajā jomā nekā līdz šim. Kā iespējamie šķēršļi sociālā dienesta sadarbībai ar nevalstisko sektoru ir jāmin nevienmērīgais šo organizāciju tīkls dažāda lieluma pašvaldībās (pašvaldību vadītāju padziļināto interviju analīze apstiprināja, ka blīvāks šis tīkls ir tieši republikas pilsētās), kā arī nevalstisko organizāciju

koordinācijas trūkums. Pēdējo iemeslu minēja tieši viens no pētījumā iesaistītajiem nevalstisko organizāciju pārstāvjiem:

[..] sociālajam dienestam pašam vajadzētu lielāku iniciatīvu [uzņemties]. Viņiem gadījumu ir ļoti daudz, un daudzus no tiem varētu risināt kopā. Ja viņiem vieniem ir grūti un liekas neiespējami, tad kopējiem spēkiem tas risinātos labāk. (3. FGD)

Vienmēr esmu gribējusi, ka būtu iesaistīta kaut kāda nevalstiskā organizācija vai citi, kas sniegtu kaut kādus pakalpojumus. (padziļinātā intervija lauku apvidū)

Četrus gadus vispār nav bijusi neviena koordinators nevalstiskajām organizācijām. Mums nav šī koordinators kā uzņēmējiem, kas piesaista un savēlk kopā dažādus partnerus. Bet tas viss saistās ar to, ka pašvaldībai nav arī tādu līdzekļu, lai štatus uzturētu. Ļoti vājš mums ir nevalstiskais sektors. (4. FGD)

Treškārt, starpinstitucionālo sadarbību, pēc dažu pētījuma dalībnieku domām, varētu veicināt vienotas sadarbības vadības sistēmas izveidošana, kurā būtu precīzi atrunāti sadarbības principi, nosacījumi, funkciju sadalījums. Lielā mērā tas nozīmē vēl plašākas un visaptverošas sistēmas izveidi, nekā tas ir jau šobrīd ar starpinstitucionālajām sanāksmēm. Atsevišķi pētījuma dalībnieki, kā lasāms zemāk citētajos fokusa grupas diskusijas fragmentos, šeit saskatīja Labklājības ministrijas lomu. Tajā pašā laikā citi pētījuma dalībnieki sliecās domāt, ka sociālo dienestu gadījumā šāda pieeja nevarētu būt laba prakse, jo sociālā darba būtība paredz individuālu pieeju katram klientam, attiecīgi arī nepieciešamību elastīgi reaģēt dažādās starpinstitucionālās sadarbības situācijās:

Rīga saka, ka viņiem ir arī šie sadarbības modeļi aprakstīti, veidot pēc iespējas vairāk šos tehnoloģiskos aprakstus, kuri stāv Labklājības ministrijas mājas lapā pie metodiskajiem materiāliem. Lai darbinieks x varētu ieiet un paskatīties, kas viņam situācijā y būtu obligāti jāizdara. Lai izslēgtu pēc iespējas šo cilvēcisko faktoru. (5. FGD)

Man šī doma radās, jo mana draudzene dzīvo Anglijā, bet viņai nav nekādas saistības ar medicīnas jomu. Viņā strādā vietā, kas pieņem neatliekamās palīdzības izsaukumus. Viņai ir programma cilvēkam, kuram ir slikti. Viņa uzdod jautājumus, pēc kuriem tā programma izanalizē, ko viņam konkrētajā situācijā darīt – braukt uz slimnīcu, griezties pie ģimenes ārsta. Tas ir risinājums. Viņai nav zināšanu medicīnā, bet tur viss ir tā izstrādāts, izanalizēts, ka viņa to var darīt. Tas cilvēks zina, ko viņam tajā brīdī darīt un viņa viņam arī iesaka. (5. FGD)

[..] sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums pasaka attiecībā uz sociālo darbu, ka katrs gadījums ir jārisina individuāli. Līdz ar to ir jābūt ļoti uzmanīgiem ar kaut kādām sistēmām. (5. FGD)

Kopumā jāsecina, ka sociālo dienestu partneru sadarbības vērtējumu būtiski ietekmē katra partnera sadarbības pieredze ar konkrētiem sociālajiem dienestiem, tāpēc tā var būt reizē ļoti veiksmīga un reizē arī neapmierinoša. Pozitīvo vērtējumu pamatā tika minēti šādi galvenie argumenti: veiksmīga komunikācija, sekmīga un savlaicīga informācijas apmaiņa, atsaucīga un ieinteresēta attieksme, sadarbībā balstīta problēmu risinājumu rašana. Galvenie faktori, kas ietekmē sadarbības kvalitāti, ir tajā iesaistīto pušu izpratne par katras iesaistītās puses kompetences un prakses robežām, kopīgi risināmās problēmas būtību un motivācija sadarboties klientu interesēs. Lai nākotnē sadarbība ar sociālajiem dienestiem attīstītos vēlamā gultnē, bez jau minēto faktoru ievērošanas, ieteicams pilnveidot informācijas apriti sociālo dienestu un partneru starpā, izvērtēt iespēju un nepieciešamību izstrādāt vienotas sadarbības vadlīnijas, kuru viens no mērķiem būtu skaidrāks starpinstitucionālo kompetenču sadalījums, vienlaikus atstājot tajās brīvu telpu individuāliem risinājumiem.

PIELIKUMS

1. Padziļināto interviju ar pašvaldības domes vadību raksturojums

| Nr. | Plānošanas reģions | Pašvaldības lielums | Pašvaldība, kurās veiktas intervijas ar domes vadības pārstāvi |
|------------|---------------------------|----------------------------|---|
| 1. | Rīgas | Republikas nozīmes pilsēta | Jūrmala |
| 2. | Vidzemes | Republikas nozīmes pilsēta | Valmiera |
| 3. | Kurzemes | Republikas nozīmes pilsēta | Liepāja |
| 4. | Zemgales | Republikas nozīmes pilsēta | Jēkabpils |
| 5. | Latgales | Republikas nozīmes pilsēta | Daugavpils |
| 6. | Rīgas | Liels novads | Ādažu novads |
| 7. | Vidzemes | Liels novads | Gulbenes novads |
| 8. | Kurzemes | Liels novads | Kuldīgas novads |
| 9. | Zemgales | Liels novads | Jelgavas novads |
| 10. | Latgales | Liels novads | Rēzeknes novads |
| 11. | Rīgas | Vidējs novads | Ķeguma novads |
| 12. | Vidzemes | Vidējs novads | Burtnieku novads |
| 13. | Kurzemes | Vidējs novads | Aizputes novads |
| 14. | Zemgales | Vidējs novads | Krustpils novads |
| 15. | Latgales | Vidējs novads | Ilūkstes novads |
| 16. | Rīgas | Mazs novads | Jaunpils novads |
| 17. | Vidzemes | Mazs novads | Varakļānu novads |
| 18. | Kurzemes | Mazs novads | Rucavas novads |
| 19. | Zemgales | Mazs novads | Viesītes novads |
| 20. | Latgales | Mazs novads | Vārkavas novads |

2. FGD un padziļināto interviju ar sociālo dienestu sadarbības partneriem raksturojums

1. FGD, Liepāja, 2017. gada 9. februāris

| Nr. | Iestāde/organizācija |
|-----|--|
| 1. | Liepājas pilsētas bāriņtiesa |
| 2. | Valsts probācijas dienesta Liepājas teritoriālā struktūrvienība |
| 3. | Valsts policija Kurzemes reģiona pārvalde |
| 4. | Nodarbinātības valsts aģentūras Liepājas filiāle |
| 5. | Liepājas pilsētas Izglītības pārvalde |
| 6. | Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūra Liepājas reģionālā nodaļa |
| 7. | Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūra Liepājas reģionālā nodaļa |
| 8. | Radošais psiholoģijas centrs „Ģimenei” |
| 9. | Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija Liepājas nodaļa |

2. FGD, Dobeles, 2017. gada 6. jūnijs

| Nr. | Iestāde/organizācija |
|-----|--|
| 1. | SIA „Dobeles un apkārtnes slimnīca” |
| 2. | Dobeles novada Izglītības pārvalde |
| 3. | Dobeles novada pašvaldības policija |
| 4. | Dobeles Jaunatnes iniciatīvu un veselības centrs |
| 5. | Dobeles novada bāriņtiesa |
| 6. | Latvijas Sarkanā Krusta Dobeles novada komiteja |
| 7. | Valsts policija, Dobeles iecirknis |
| 8. | VSIA „Slimnīca „Ģintermuiža”” |

3. FGD, Preiļi, 2017. gada 7. jūnijs

| Nr. | Iestāde/organizācija |
|-----|---|
| 1. | Preiļu novada Labklājības pārvaldes Krīzes centrs |
| 2. | Valsts policija, Latgales reģiona pārvalde, Preiļu iecirknis |
| 3. | Preiļu novada pašvaldības policija |
| 4. | Preiļu novada Izglītības pārvalde |
| 5. | Valsts probācijas dienests Preiļu teritoriālā struktūrvienība |
| 6. | Preiļu novada bāriņtiesa |
| 7. | Preiļu novada bāriņtiesa |
| 8. | Preiļu novada Izglītības pārvalde, starpinstitucionālā komisija |
| 9. | Preiļu 2. vidusskola |
| 10. | Preiļu novada pensionāru biedrība |
| 11. | SIA „Preiļu slimnīca” aprūpe mājās |
| 12. | SIA „Preiļu slimnīca” |

4. FGD, Madona, 2017. gada 8. jūnijs

| Nr. | Iestāde/organizācija |
|-----|--|
| 1. | Madonas novada pašvaldības SIA „Madonas slimnīca” |
| 2. | Latvijas Sarkanais Krusts Madonas komiteja |
| 3. | Par brīvu Vidzemi no cilvēku tirdzniecības |
| 4. | Madonas rajona tiesa |
| 5. | Madonas novada bērnu un jauniešu ārpusģimenes aprūpes un atbalsta centrs „Ozoli” |
| 6. | Madonas pilsētas 1. vidusskola |
| 7. | Madonas novada pašvaldības Izglītības nodaļa |

5. FGD, Rīga, 2017. gada 14. jūnijs

| Nr. | Iestāde/organizācija |
|-----|---|
| 1. | VSIA „Bērnu klīniskā universitātes slimnīca” |
| 2. | Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija |
| 3. | Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija |
| 4. | Valsts probācijas dienests |
| 5. | Valsts probācijas dienests |
| 6. | Rīgas bāriņtiesa |
| 7. | Latvijas Sarkanais Krusts |
| 8. | Latvijas Ģimenes ārstu asociācija |
| 9. | Latvijas Samariešu apvienība |
| 10. | Rīgas domes Izglītības, kultūras un sporta departaments |

Padziļinātās intervijas

| Nr. | Iestāde/organizācija | Reģions |
|-----|----------------------|----------|
| 1. | Bāriņtiesa | Rīgas |
| 2. | Skola | Rīgas |
| 3. | Ģimenes ārsta prakse | Kurzemes |
| 4. | Ģimenes ārsta prakse | Zemgales |
| 5. | Feldšeru punkts | Vidzemes |
| 6. | Invalīdu biedrība | Latgales |
| 7. | Bāriņtiesa | Latgales |
| 8. | Pašvaldības policija | Zemgales |
| 9. | Pašvaldības policija | Vidzemes |
| 10. | Skola | Kurzemes |
| 11. | Rajona tiesa | Zemgale |