

**Pakalpojuma
īslaicīgās uzturēšanās mītne
izvērtējums**

Izvērtējuma aktualitāte un mērķis

Aktualitāte

ĪUM pakalpojums ir nozīmīgs resurss Rīgas valstspilsētas pašvaldībā darbā ar sociālā riska klientiem, bet nav skaidra informācija par ĪUM klientu vajadzībām, pakalpojuma atbilstību tām un pakalpojuma ietekmi uz klienta sociālo situāciju pēc ĪUM pakalpojuma saņemšanas.

Mērķis

1. Noskaidrot ĪUM klientu sociālo portretu un vajadzības.
2. Izvērtēt pakalpojuma īstenošanas procesu un tā ietekmi uz klienta sociālo situāciju.
3. Izvērtēt starpinstitucionālo sadarbību un tās ietekmi uz pakalpojuma norisi.

Izvērtējuma process

Kvalitatīvs pētījums

Izvērtēšanas metode - daļēji strukturētas intervijas

Mērķa grupa – ĪUM klienti

Pētījuma bāze;

- RSD
- ĪUM «Burtnieks»
- ĪUM «Austra»
- Patversmes
- Sociālās rehabilitācijas centri

Pakalpojums Īslaicīgās uzturēšanās mītne (turpmāk – ĪUM)

- Pakalpojums nodrošina īslaicīgu dzīvesvietu un sociālā darba speciālista palīdzību sociālo problēmu risināšanā ar mērķi atrast personai (ģimenei) pastāvīgu dzīvesvietu.
- Tiesības saņemt pakalpojumu ir personām un ģimenēm bez pastāvīga mājokļa, kuru pēdējā deklarētā pamata dzīvesvieta ir Rīgā un sadarbojas ar Rīgas Sociālo dienestu.
- Pakalpojums tiek sniegts līdz 6 mēnešiem gadā. Atkārtoti pakalpojumu var saņemt ne ātrāk kā pēc 1 gada kopš saņemts pakalpojums.

ĪUM klients (I)

Šobrīd klients ir:

- 25-30% ir personas ar GRT kuras gaida rindā uz grupu dzīvokļiem;
 - ar noteiktu invaliditāti
 - bez noteiktas invaliditātes, kuriem nepieciešama palīdzība kārtot invaliditāti;
- personas, kuras gaida rindā uz SAC – funkcionālie traucējumi, demence, veselības pr.;
- pilngadīgie bāreņi, kuri gaida rindā uz pašvaldības dzīvokli;
- darbspējīgas personas ar atkarībām;
- darbspējīgas personas pēc apcietinājuma;
- mātes, kurām atņemtas aizgādības tiesības;
- vientuļas, darbspējīgas sievietes pēc 55 gadu vecuma ar veselības problēmām krīzes situācijā;
- vīrieši pēc 50 gadu vecumā, kuri iepriekš strādājuši ārpus Latvijas.
- **Personas, kurās pēc kritērijiem neatbilst ĪUM klientam.**

ĪUM klienta sociālais portrets ir mainījies. Pēdējo gadu darbība vairāk atbilst pansijas pakalpojumam.

ĪUM klients (II)

SD ĪUM pakalpojumu atsaka reti, jo iespējas atteikt mītnes pakalpojumu ir ierobežotas.

- Pakalpojuma tehniskās specifikācijas 3. punktā minētās pakalpojuma mērķa grupas pazīmes var attiecināt uz jebkuru personu, kura vēršas pēc pakalpojuma.

Iespēju robežās pakalpojumu atsaka:

- degradētiem, “rotējošiem” patversmes klientiem ar atkarību problēmām;
- personām, kurām ir iekšēji resursi/atbalsta sistēma, bet persona izvairās no sadarbības ar sociālo darbinieku un nevēlas uzlabot savu sociālo situāciju, bet vēlas izmantot pašvaldības resursus un bezmaksas uzturēšanās iespējas mītnē.

Personas darbības vecumā, kuras potenciāli atgriezīsies darba tirgū un patstāvīgā dzīvē pēc ĪUM pakalpojuma saņemšanas, vēršas samērā reti.

ĪUM klients(III)

- Primāri – pamatvajadzības - dzīvesvieta; ēdiens; miegs; apģērbs; drošība
- Patstāvīgā dzīvē atgriežas sociāli funkcionējošas personas, ar iespējami stabili vērtību sistēmu, kuras nonākušas **īslaicīgā krīzē**:
 - personas no ieslodzījuma vietām;
 - personas ar attīstītu intelektu, kuras dažādu apstākļu dēļ, parasti atkarību dēļ, nonākušas krīzes situācijā;
 - personas, kuras veselības stāvokļa vai ģimenes stāvokļa (šķiršanās, dzīvesbiedra nāve, konfliktējošas attiecības ar bērniem) dēļ ir nesen zaudējušas iepriekšējo dzīvesvietu.

Pakalpojuma process (I)

Izvērtēšanas instrumenti:

- saruna/intervija;
- SFK;
- SOPA datu bāzes pārskats;
- konsultēšanās ar ĪUM darbiniekiem, par personas piemērotību pakalpojumam.

Pakalpojuma piešķiršana

- Pakalpojumu piešķir līdz 6 mēnešiem gadā.
- Ja klients sadarbojas, bet dzīvesvietas jautājums nav sakārtots, uzturēšanās termiņu var pagarināt.
- Izvērtējot katru situāciju individuāli, pakalpojumu var piešķirt arī uz īsāku termiņu.

Pakalpojuma process (II)

Darbs ar klientu:

- galvenais darbinieku instruments darbā ar mītnes klientu ir sistemātiskas motivējoša pārrunas.
- Individuāla sadzīves un sociālo prasmju apguve.
- uzdevumus klients veic patstāvīgi, asistējot kādam no darbiniekiem.

Primāri attīstāmās prasmes:

- ēst gatavošana;
- finanšu vadība;
- socializēšanos ietekmējošās prasmes;
- darba un dzīvesvietas meklēšanas prasmes.

Pakalpojuma process (III)

1. Sociālā gadījuma vadītāju profesionālās robežas ir nenoteiktas/neskaidras.
2. Sociālā gadījuma vadīšanas sadarbība balstās uz katras institūcijas resursiem.
3. Pamatā SD darbinieku darbs ar klientu notiek attālināti un klienta lieta, lielākoties, tiek aizpildīta mehāniski, jo darbinieki klientu nesatiek. Darbs ar klientu notiek ĪUM.
4. SD sastādītais sociālās rehabilitācijas plāns ir formāls.

Sadarbība (I)

Sociālais dienests

- SD darbinieku iesaiste gadījuma risināšanā, pamatā, ir nosūtot klientu uz ĪUM un sniedzot uzturēšanās pagarinājumu.
- ĪUM un SD sociālo darbinieku darbības jomas nepārklājas. Pamatā, darbu ar klientu koordinē un veic ĪUM sociālie darbinieki. SD darbinieki konstatē un fiksē rezultātu.
- Aptuveni **80%** gadījumu ar klientu, pamatā, strādā ĪUM darbinieks.
- Vadot sociālo gadījumu nav nepieciešami divi gadījuma vadītāji. Gadījuma vadītājam jābūt ĪUM sociālajam darbiniekam, kurš ikdienā redz un novēro klienta darbības un vajadzības.

Sadarbība (II)

Sociālais dienests

1. Sadarbības intensitāti un regularitāti nosaka katra klienta individuālā situācija.
 - Ja situācija ir komplicēta, klients papildus ĪUM pakalpojumam saņem citus pakalpojumus no RSD, tad saziņa/komunikācija ir jēgpilni regulāra.
 - Ja tiek risināts tikai dzīvesvietas jautājums, tad saziņa ir formāla. Tiek noskaidroti fakti, lai veiktu ierakstus klienta lietā vai sistēmā SOPA.
2. Komunikācija/sadarbība ar sociālajiem darbiniekiem ir funkcionāla, bet visai bieži atšķiras profesionālie viedokļi.
3. Izskan viedoklis, ka ĪUM darbs ar klientu ir pasliktinājies un netiek veikti tehniskajā specifikācijā norādītie sociālā darba speciālistu uzdevumi.

“Profesionālās robežas nav skaidras un savstarpējas domstarpības rodas dēļ institucionālām gaidām vienam no otra. Mēs gaidām, ka pakalpojuma sniedzēji kaut ko vairāk izdarīs un pakalpojuma sniedzēji gaida, ka mēs kaut ko izdarīsim.”

Sadarbība (III)

Jautājumi, kas saistīti ar sociālās palīdzības sniegšanu

- Sadarbība ar SD sociālās palīdzības organizatoriem RSD ietvaros ir atšķirīga. ĪUM darbinieki pauž neizpratni par vienas organizācijas atšķirīgo pieeju sociālās palīdzības sniegšanas procesā, kas apgrūtina pakalpojuma sniedzēja darbību.
- Nokļūstot mītnē tikai sākas sociālās palīdzības process, kas loģiski būtu uzsākams SD konsultācijā ar sociālo darbinieku – sociālais darbinieks dodot klientam nosūtījumu, pats sazinās un piesaka klientu pie sociālās palīdzības organizatora tālākajām darbībām.

Sadarbības situācijas

Situācijas

1. Ja klientam piešķirts pakalpojums no kalendārā mēneša vidus, pakalpojums tiek apmaksāt tikai no tā brīža, kad ir nokārtots trūcīgas personas status un iesniegts iesniegums.
2. Klients nonāk ĪUM no cita rajona, jāveic jauna ILD, kas ir ievērojamas izmaksas klientam. Ļoti bieži klientam nav nekādi līdzekļi.
3. Klients mēneša vidū noslēdz īres līgumu citā rajonā, kurā tiek iesniegts jaunais īres līgums un veikta jauna ILD par visu maija mēnesi.
4. Ņemot vērā klienta individuālo situāciju un veselības stāvokli, pēc mēneša klients mirst un nav spējīgs SD iesniegt iesniegumu par komunālo pakalpojumu apmaksu.

Sadarbība (IV)

Sociālās rehabilitācijas centri

1. Pamatā, informāciju par resuru centriem klienti saņem no līdzcilvēkiem līdzīgās situācijās un pēc palīdzības/atbalsta vēršas paši.
2. Rehabilitācijas centros tiek uzņemtas tikai motivētas personas.
3. Rehabilitācijas centri nodrošina virkni atbalsta pasākumu, kuri veicina klienta noturīgu atgriešanos patstāvīgā dzīvē.
4. Pamatā, sadarbība ar SRC nenotiek. SRC ir līdzīgs mērķis un uzdevumi, bet vairāk resursu.
5. Sadarbība ar ĪUM ir pasīva. ĪUM tiek izmantots kā resurss, ja ar klientu, pārkāpumu dēļ, tiek pārtraukta sadarbība.

Sadarbība (V)

Patversmes

1. Klienti, kuri nonākuši īslaicīgā krīzē spēj ar atbalsta palīdzību, veiksmīgi uzsākt patstāvīgu dzīvi.
2. Kritērijs, kurš nosaka, vai klients atbilst ĪUM vai Sociālo rehabilitācijas centru pakalpojumam ir klienta iekšējā motivācija – jāvēlas mainīt savu dzīvi.
3. Perspektīvi, motivēti patversmes klienti, jau ar patversmes darbinieku atbalstu uzsāk patstāvīgu dzīvi. Potenciālie ĪUM klienti paliek ļoti mazs procents.
4. Sadarbība ar patversmēm ir pasīva.
5. Patversmes uz ĪUM sūta zemu funkcionējošus, bezperspektīvus klientus, kuri ilgstoši mitinās patversmē. Mēdz būt gadījumi, kad uz ĪUM sūta klientus, ar kuriem patversme lauza līgumu par pārkāpumiem.

Intervijas ar ĪUM klientiem (I)

ĪUM darbinieki iesaistās klienta problēmsituāciju risināšanā izmantojot radošu un individuālu pieeju atbilstoši katra klienta zināšanām/prasmēm, spējām un vajadzībām:

- personas apliecinošu dokumentu atjaunošana;
- ģimenes ārsta un medicīnas speciālistu apmeklēšana;
- invaliditātes kārtošana;
- sociālā statusa kārtošana;
- friziera pakalpojumu piesaiste;
- muzeja un teātra apmeklēšana u.c.

Intervijas ar ĪUM klientiem (II)

- ĪUM ir atspēriena punkts, lai klients atgrieztos patstāvīgā, funkcionālā dzīvē.
- Savu iespēju un zināšanu robežās, klienti patstāvīgi veic darbības, lai uzlabotu savu sociālo situāciju, īpaši algota darba meklējumos.
- Pamatā, ĪUM klienti SD apmeklē, lai saņemtu sociālo palīdzību. Sociālā darbinieka konsultācijas SD uzskata par formālām darbībām, kurās notiek atskaitīšanās par padarīto. *“Tukšas pļāpas!”*

Secinājumi (I)

- ĪUM klienta sociālais portrets ir mainījies. Lielākajai daļai klientu, kuri šobrīd uzturās ĪUM, būtu jāatrodas citās institūcijās, kuras atbilst viņu veselības stāvoklim/sociālajai situācijai – SAC, grupu dzīvokļi u.c..
- Lielākoties personas pēc pakalpojuma vēršas pašas, kuras informāciju ieguvušas no cilvēkiem līdzīgās situācijās, vai arī informējuši līdzcilvēki.
- Klienta uzturēšanās laiks ĪUM (6. mēn.) nav pietiekošs laika posms, lai klients iegūtu dzīves vietu, nostiprinātu iegūtās prasmes, nokārtotu invaliditātes statusu.
- Patstāvīgā dzīvē atgriežas sociāli funkcionējošas personas, ar iespējami stabili vērtību sistēmu, kuras nonākušas īslaicīgā krīzē.

Secinājumi (II)

- Sociālā gadījuma vadītāju profesionālās robežas ir nenoteiktas. Līdz šim šis jautājums nav aktualizēts, jo gadījuma vadīšana, sadarbības rezultātā, notiek loģiski, balstoties uz katras institūcijas resursiem.
- Pēc darbinieku sacītā, aptuveni 80% gadījumu, ar klientu, pamatā, strādā ĪUM darbinieks. SD sociālais darbinieks sazvanās ar ĪUM darbinieku un klientu. Noskaidro esošo situāciju un turpmākās darbības. SD sociālais darbinieks, faktiski, veic pārraudzības funkciju.

Līdz ar to, vadot sociālo gadījumu **nav nepieciešami divi gadījuma vadītāji.**

Secinājumi (III)

- Nepieciešams risināt jautājumus, kas saistīti ar sociālās palīdzības piešķiršanu.
- Sadarbības partneri (SD, ĪUM, SRC, patversmes) ir savstarpēji informēti par pieejamiem resursiem un pakalpojumiem. Sadarbība aktualizējas risinot katra klienta individuālo situāciju, vajadzības un iespējas.
- ĪUM ir nozīmīgs uz klientu orientēts resurss, un speciālistu paveiktais tiek augstu novērtēts.