

Krīzes centru ģimenēm ar bērniem pakalpojuma izvērtējums Rīgas valstspilsētas pašvaldībā

**Rīgas valstspilsētas pašvaldības Labklājības departaments
2025**

Pētījuma kopsavilkums

Pētījums veikts, lai vispusīgi izvērtētu krīzes centru pakalpojumu ģimenēm ar bērniem Rīgas valstspilsētas pašvaldībā, analizējot klientu sociālo portretu, pakalpojuma saturu, īstenošanas procesu, efektivitāti, noslogojumu un attīstības perspektīvas. Krīzes centru pakalpojums pašvaldībā tiek nodrošināts kā īslaicīgs (līdz sešiem mēnešiem) sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas un psihosociālā atbalsta pakalpojums personām un ģimenēm krīzes situācijā, lai stabilizētu viņu sociālo situāciju un veicinātu patstāvīgas dzīves uzsākšanu.

Pētījumā izmantota jaukta metodoloģiskā pieeja, apvienojot kvantitatīvo datu analīzi par klientu plūsmu un sociāldemogrāfisko struktūru ar kvalitatīvo informāciju, kas iegūta intervijās ar krīzes centru darbiniekiem un klientu anketēšanā. Pētījuma bāzi veidoja trīs krīzes centri, kas sniedz pakalpojumus grūtniecēm un ģimenēm ar bērniem, kā arī Rīgas Sociālais dienests.

Rezultāti liecina, ka krīzes centru klientu profils ir samērā stabils – galvenokārt jaunas sievietes ar bērniem, kuras nonākušas krīzes situācijā dzīvesvietas zaudēšanas, vardarbības, sociālo prasmju trūkuma, garīgās veselības problēmu vai ekonomiskās nestabilitātes dēļ. Pakalpojums nodrošina būtisku atbalstu klientu sociālās situācijas stabilizācijā, pamatvajadzību nodrošināšanā un sociālo prasmju attīstībā, tomēr identificēti arī būtiski izaicinājumi, īpaši saistībā ar pakalpojuma pēctecības nodrošināšanu un klientu ilgtermiņa sociālās integrācijas veicināšanu.

Pētījums apstiprina, ka krīzes centru pakalpojums ir būtisks sociālās drošības sistēmas elements, kas nodrošina ne tikai īslaicīgu patvērumu, bet arī strukturētu rehabilitācijas procesu, veicinot klientu sociālās funkcionēšanas atjaunošanu un bērnu drošības nodrošināšanu. Vienlaikus secināts, ka pieaug klientu problēmu kompleksitāte, kas prasa ilgtermiņa un multidisciplināru atbalstu.

Problēma un pētījuma aktualitāte

Krīzes centru pakalpojums Rīgas valstspilsētas pašvaldībā tiek nodrošināts jau aptuveni 20 gadus, sniedzot atbalstu personām un ģimenēm akūtās krīzes situācijās, kurās tās nespēj patstāvīgi nodrošināt savas pamatvajadzības un sociālo funkcionēšanu. Pakalpojums ir būtisks sociālās palīdzības un sociālās rehabilitācijas sistēmas elements, kas nodrošina drošu vidi, sociālo aprūpi, psihosociālo atbalstu un

rehabilitāciju personām, kuras saskārušās ar vardarbību, dzīvesvietas zaudēšanu, veselības problēmām vai citām sociālām krīzēm.

Pēdējos gados ģeopolitisko, ekonomisko un sociālo procesu ietekmē ir notikušas izmaiņas krīzes centru klientu profilā un problēmu raksturā. Darbinieku novērojumi liecina, ka pieaug klientu problēmu dziļums un kompleksitāte, biežāk sastopamas ilgstošas sociālās un psiholoģiskās problēmas, tostarp garīgās veselības traucējumi, atkarības, vardarbības pieredze un sociālo prasmju trūkums.

Vienlaikus krīzes centru noslogojums ir svārstīgs un bieži pārsniedz pieejamo vietu skaitu, kas norāda uz augstu pakalpojuma pieprasījumu un nepieciešamību nodrošināt elastīgu pakalpojuma organizāciju un resursu plānošanu. Papildus tam identificēta problēma ar nepietiekamu pakalpojuma pēctecību pēc klientu izrakstīšanās no centra, kas palielina risku klientu atkārtotai nonākšanai krīzes situācijā.

Ņemot vērā šos apstākļus, ir nepieciešams izvērtēt krīzes centru pakalpojuma efektivitāti, klientu profilu, pakalpojuma saturu un organizāciju, kā arī identificēt pakalpojuma pilnveides iespējas un attīstības virzienus.

Pētījuma mērķis

Pētījuma vispārējais mērķis bija izvērtēt krīzes centru pakalpojumu ģimenēm ar bērniem Rīgas valstspilsētas pašvaldībā, analizējot klientu sociālo portretu, pakalpojuma saturu, īstenošanas procesus, efektivitāti un attīstības perspektīvas.

Specifiskie pētījuma mērķi bija:

- noskaidrot krīzes centru klientu sociāldemogrāfisko profilu, sociālo situāciju un galvenās vajadzības;
- analizēt krīzes centru pakalpojuma saturu, īstenošanas procesu un tā ietekmi uz klientu sociālās situācijas stabilizāciju un patstāvīgas dzīves uzsākšanu;
- izvērtēt starpinstitucionālās sadarbības mehānismus un to nozīmi pakalpojuma efektivitātē;
- identificēt krīzes centru pakalpojuma pilnveides iespējas un noteikt turpmākās attīstības virzienus.

Pētījuma dizains un metodoloģija

Pētījumā izmantota jaukta pētījuma metodoloģija, apvienojot kvantitatīvās un kvalitatīvās pētniecības metodes, kas ļāva iegūt vispusīgu informāciju par krīzes centru klientiem, pakalpojuma organizāciju un efektivitāti.

Pētījuma bāze

Pētījums tika veikts trīs krīzes centros, kas nodrošina pakalpojumus grūtniecēm un ģimenēm ar bērniem:

- Rīgas Bērnu, jauniešu un ģimeņu sociālā atbalsta centra struktūrvienībā “Ģimenes atbalsta centrs”;
- Latvijas Sarkanā Krusta krīzes centrā “Burtnieks”;
- Sociālo pakalpojumu attīstības centra krīzes centrā “Mīlgrāvis”;

Papildus tika analizēta sadarbība ar Rīgas Sociālo dienestu kā galveno pakalpojuma nosūtītāju un koordinētāju.

Pētījuma mērķa grupa

Pētījumā tika iesaistītas šādas respondentu grupas:

- krīzes centru klienti;
- krīzes centru darbinieki un sociālā darba speciālisti;
- Rīgas Sociālā dienesta pārstāvji.

Datu ieguves metodes

Pētījumā izmantotas šādas datu ieguves metodes:

1. Krīzes centru administratīvo datu analīze – analizēta klientu plūsma, noslogojums, uzturēšanās ilgums un citi statistiskie rādītāji.
2. Pusstrukturētas intervijas ar krīzes centru darbiniekiem – iegūta kvalitatīva informācija par klientu profilu, pakalpojuma īstenošanu, izaicinājumiem un attīstības perspektīvām.
3. Krīzes centru klientu anketēšana – anketēšanā piedalījās 20 pilngadīgi klienti, iegūstot informāciju par viņu sociāldemogrāfisko profilu, vajadzībām un pieredzi pakalpojuma saņemšanā.

Datu analīze

Datu analīzē izmantota kombinēta pieeja:

- kvantitatīvo datu statistiskā analīze, lai identificētu klientu struktūru un pakalpojuma noslogojuma tendences;
- kvalitatīvā satura analīze, lai interpretētu intervijās iegūto informāciju par klientu vajadzībām, pakalpojuma saturu un efektivitāti.

Galvenie pētījuma secinājumi

Pētījuma rezultāti apliecina, ka krīzes centru pakalpojums ir būtisks un efektīvs sociālās palīdzības instruments, kas nodrošina klientu sociālās situācijas stabilizāciju un sociālās funkcionēšanas atjaunošanu.

1. Krīzes centru klientu profils

Krīzes centru tipiskais klients ir jauna sieviete vecumā no 18 līdz 35 gadiem ar vienu vai vairākiem bērniem, bieži vientuļā māte bez stabilas dzīvesvietas, nodarbinātības un sociālā atbalsta tīkla. Lielākā daļa klientu ir sievietes (90%), un 95% klientu ir darbaspējas vecumā līdz 48 gadiem.

Klientiem raksturīgas šādas problēmas:

- dzīvesvietas zaudēšana vai tās neesamība;
- vardarbības pieredze;
- sociālo un sadzīves prasmju trūkums;
- garīgās veselības traucējumi;
- atkarības problēmas;
- ekonomiskā nestabilitāte un bezdarbs;
- ierobežots sociālais atbalsta tīkls.

Būtiska klientu grupa ir personas, kas nākušas no ārpusģimenes aprūpes sistēmas un kurām trūkst patstāvīgai dzīvei nepieciešamo prasmju un resursu.

2. Klientu vajadzības un pakalpojuma saturs

Krīzes centru klientu vajadzības ir daudzdimensionālas un ietver trīs galvenos līmeņus:

- pamatvajadzības (dzīvesvieta, ēdiens, drošība);
- emocionālās vajadzības (psiholoģisks atbalsts, drošības sajūta, emocionālā stabilizācija);
- sociālās un juridiskās vajadzības (dokumentu sakārtošana, sociālo pakalpojumu un pabalstu pieejamība, sadarbība ar institūcijām).

Krīzes centra pakalpojums nodrošina kompleksu rehabilitācijas procesu, kas ietver sociālo darbu, psiholoģisko atbalstu, sociālo prasmju attīstīšanu, praktisko palīdzību un starpinstitucionālo sadarbību.

3. Pakalpojuma efektivitāte un ietekme

Pakalpojums būtiski veicina klientu sociālās situācijas stabilizāciju, palīdzot:

- nodrošināt drošu dzīves vidi;
- attīstīt sociālās un sadzīves prasmes;
- stabilizēt emocionālo stāvokli;

- veicināt patstāvīgas dzīves uzsākšanu;
- novērst bērnu nonākšanu ārpusģimenes aprūpē.

Efektivitātes indikatori ietver klientu spēju atrast dzīvesvietu un darbu, atjaunot aizgādības tiesības, kā arī samazināt atkārtotas krīzes situācijas risku.

4. Pakalpojuma noslogojums un pieprasījums

Krīzes centru noslogojums ir augsts un svārstīgs, bieži pārsniedzot pieejamo vietu skaitu, kas liecina par augstu pakalpojuma pieprasījumu. Vienlaikus noslogojuma svārstības apgrūtina ilgtermiņa kapacitātes plānošanu.

5. Galvenie izaicinājumi

Galvenie identificētie izaicinājumi ir:

- klientu problēmu pieaugošā kompleksitāte;
- nepietiekama pakalpojuma pēctecība pēc izrakstīšanās;
- klientu atkārtota nonākšana krīzes situācijā;
- emocionālā slodze un izdegšanas risks darbiniekiem;
- administratīvais slogs un birokrātija.

6. Stiprās puses un attīstības perspektīvas

Krīzes centru stiprās puses ir:

- profesionālas un pieredzējušas multidisciplināras komandas;
- strukturēts rehabilitācijas process;
- efektīva starpinstitucionālā sadarbība;
- individuāli pielāgota pieeja klientu vajadzībām.

Vienlaikus pakalpojuma turpmākai attīstībai būtiski ir stiprināt pakalpojuma pēctecību un ilgtermiņa atbalstu klientiem pēc izrakstīšanās no krīzes centra.