

Krīzes centra pakalpojuma izvērtējums

Izvērtējuma aktualitāte un mērķis

Aktualitāte

Krīzes centru (KC) pakalpojums jau ilgstoši ir nozīmīgs Rīgas valstspilsētas pašvaldības atbalsta resurss personām akūtās krīzes situācijās un sociālā riska apstākļos. Laika gaitā gan sociālās pārmaiņas, gan ģeopolitiskā situācija ir ietekmējušas klientu profilu, pakalpojuma saturu, aktualizējot nepieciešamību izvērtēt šo izmaiņu raksturu un ietekmi.

Mērķis

1. Noskaidrot KC klientu sociālo portretu un sociālo situāciju raksturojošās iezīmes .
2. Izvērtēt pakalpojuma īstenošanas procesu un tā ietekmi uz klienta sociālo situāciju.
3. Izvērtēt starpinstitucionālo sadarbību un tās ietekmi uz pakalpojuma norisi.
4. Identificēt krīzes centra pakalpojuma pilnveides iespējas un noteikt tā turpmākās attīstības virzienus.

Izvērtējuma process

Kvalitatīvi - kvantitatīvs pētījums

Izvērtēšanas metodes

- KC datu analīze
- Daļēji strukturētas intervijas
- Pakalpojuma saņēmēju anketēšana

Mērķa grupa – KC klienti

Pētījuma bāze

- KC «Burtnieks»
- KC «Mīlgrāvis»
- RBJĢAC struktūrvienība «Ģimenes atbalsta centrs»

Krīze/Krīzes situācija

Krīzes situācija – situācija, kurā persona/ģimene katastrofas vai citu neatkarīgu apstākļu dēļ pati saviem spēkiem nespēj nodrošināt savas pamatvajadzības un tai ir nepieciešama psihosociāla vai materiāla palīdzība. Krīzes situāciju var izraisīt pēkšņi notikumi vai ilgstoši neatrisinātas problēmas. Krīzi raksturo emocionālā un psihiskā līdzsvara zudums. (Nr. DL-18-5-nts)

Krīze - Krīze var būt tikai akūts, nevis hronisks stāvoklis, tāpēc tā ir ierobežota laika posmā, kuram beidzoties krīze tiek atrisināta adaptīvā vai neadaptīvā veidā.

(Dž. Kaplāns «Krīzes intervence sociālajā darbā un psihosociālā intervēšana krīzē»)

KC klienti (I)

- Sievietes - 18 – 35 gadi, nereti no dzemdību nama.
- Bērni - zīdaiņi, pirmsskolas vai sākumskolas vecuma.
- Ģimenes stāvoklis - vientuļas mātes vai sievietes ar nestabilām attiecībām, nereti pēc ārpusģimenes aprūpes.
- Sociālais statuss - zemas sociālās prasmes, pamata izglītība, bez pastāvīgas darba vietas, ar finansiālām grūtībām, nereti bijusi dienestu redzeslokā.

Krīzes centra tipiskais klients ir jauna sieviete ar vienu vai vairākiem bērniem, kas palikusi bez dzīvesvietas un sociālā atbalsta, bieži ar vardarbības vai institucionālās aprūpes pieredzi. Krīze bieži saistīta ar dzīvesvietas zaudēšanu, bet pamatā slēpjas dziļākas sociālās un psiholoģiskās problēmas.

KC klienti (II)

- Mātes vai ģimenes ar zemu finanšu pratību, kuras palikušas bez mājokļa–neatkarīgi no ienākumiem.
 - Jaunas sievietes vecumā no 18 gadiem, kuriem nav pietiekamu sociālo un sadzīves prasmju, un atbalsta tīkla.
 - Mātes, kurām aizgādības tiesības ir pārtrauktas vai pastāv augsts risks tās zaudēt.
 - Vardarbībā cietušās sievietes.
 - Nemotivēti/hroniski klienti, kuri atkārtoti izmanto krīzes centra pakalpojumu.
 - Ģimenes, kuras nonākušas akūtā, īslaicīgā krīzē, saglabā sociālās funkcionēšanas spējas un ir motivētas pēc iespējas ātrāk atgriezties patstāvīgā dzīvē.
- « Ja klientes spētu saprātīgi organizēt savas finanses, tad par citām problēmām mēs nemaz neuzzinātu. »*

KC klienti(III)

Bēgļi

Galvenās problēmas saistītas ar:

- valodas barjeru;
- integrācijas grūtībām;
- kultūras un reliģiskajām normām un īpatnībām;
- nodarbinātības iespējām.

Galvenie uzdevumi saistīti ar:

- oficiālo dokumentu kārtošanu (personas kods, uzturēšanās atļauja, pabalsti);
- bērnu iekļaušanu izglītības sistēmā;
- dzīvesvietas un darba meklējumiem;
- ikdienas praktiskām lietām (veikala izmantošana, sabiedriskais transports, veselības aprūpe).

«Visiem viņiem jāatjauno dokumenti, jāatrod ģimenes ārsti, skola, bērnudārzs, un tad, kad tas viss ir izdarīts, viņi aizbrauc.»

Biežākie krīzes cēloņi

Dzīvesvieta – nav vai tiek zaudēta – Pamatproblēma.

Klātesošā pieredze

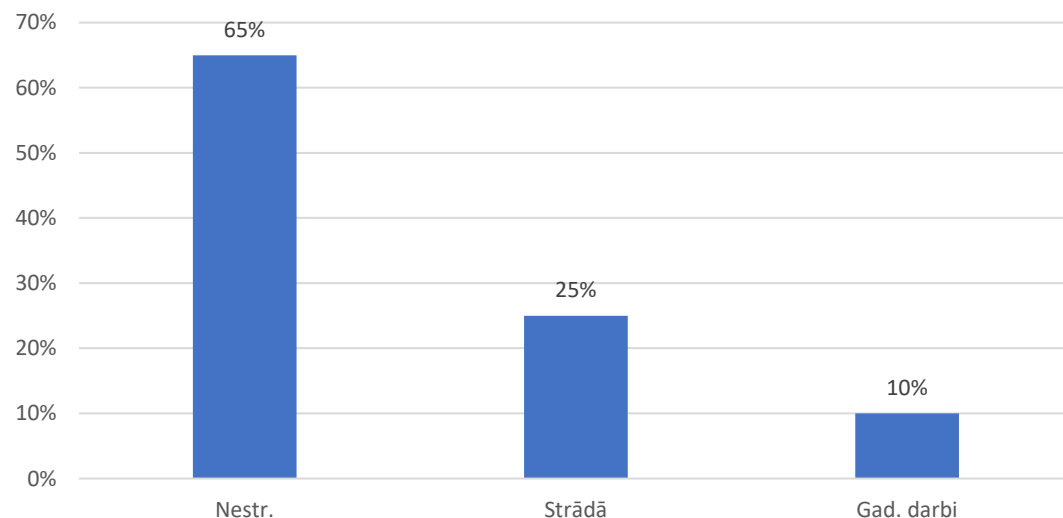
- Zema finanšu pratība/nespēja plānot budžetu.
- Vardarbība ģimenē.
- Garīgās veselības traucējumi – GRT, depresija, psihiski traucējumi, nespēja funkcionēt.
- Sociālo un sadzīves prasmju trūkums – nespēja plānot budžetu, veikt maksājumus, risināt sadzīves jautājumus.
- Atkarības problēmas - alkohols, medikamenti, narkotikas.
- Līdzatkarība.
- Bērnības traumas un vardarbības pieredze.
- Attiecību un paaudžu konflikti.
- Bezdarbs un izglītības trūkums.

Anketēšanā iegūtā informācija

- **Būtiski lielākā daļa respondentu ir sievietes (90%),**
- **Vecumā no 18 līdz 28 gadiem (40%), no 38 līdz 48 gadiem (35%).**
- **60% sarunvaloda latviešu valoda, krievu- 15%, 25% gan latviešu, gan krievu**
- **85% respondentu ir neprecējušās, šķīrušās vai dzīvo neregistrētās attiecībās.**
- **61% audzina vienu vai divus bērnus, 40% audzina trīs un vairāk bērnus.**
- **45% pamatizglītība, 25% profesionālā, 20% vidējā, 10% augstākā.**
- **Pirms nonākšanas krīzes centrā 60% respondentu bija pastāvīga dzīvesvieta, 40% nestabili apstākļi.**
- **Galvenais krīzes situācijas cēlonis - 61% mājokļa zaudējums, 25% finansiālas grūtības, 14% vardarbība ģimenē.**

Anketēšanā iegūtā informācija

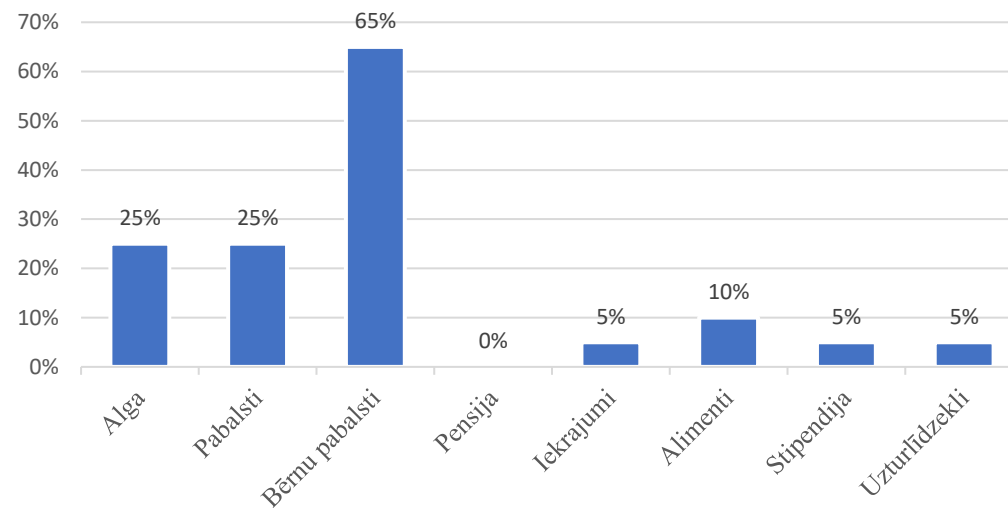
Nodarbinātība



65% šobrīd nestrādā, 25% ir nodarbināti algotā darbā, 10% veic gadījuma darbus.

No nestrādājošajiem (65%) respondentiem 77% atrodas bērnu kopšanas atvaļinājumā, 23% daudzbērnu ģimenes un grūtniecība.

Klientu ienākumi



64% klientu ienākumi sastāda galvenokārt dažāda veida pabalsti.

25% - ¼ daļa veic algotu darbu un saņem darba algu.

KC klientu vajadzības

- **Praktiskās**: pajumte, ēdiens, drošība, materiālais atbalsts.
- **Emocionālās**: psiholoģisks atbalsts, drošības sajūta, pašvērtējuma atjaunošana.
- **Juridiskās un sociālās**: palīdzība dokumentu, pabalstu, aizgādības un sadarbības ar institūcijām jautājumos.

Pamatvajadzību apmierināšana rada drošības sajūtu un uzticēšanos, kas ir ļoti būtiski turpmākās sadarbības veidošanā.

Vajadzību noteikšana notiek pakāpeniski — sākotnēji adaptācijas mēneša laikā, bet pilnvērtīgi izvērtējot trīs mēnešu rehabilitācijas posmā.

“Viņi ar aizdomām izturas pret darbiniekiem... tikai tad, kad jūtas droši, varam veidot attiecības.”

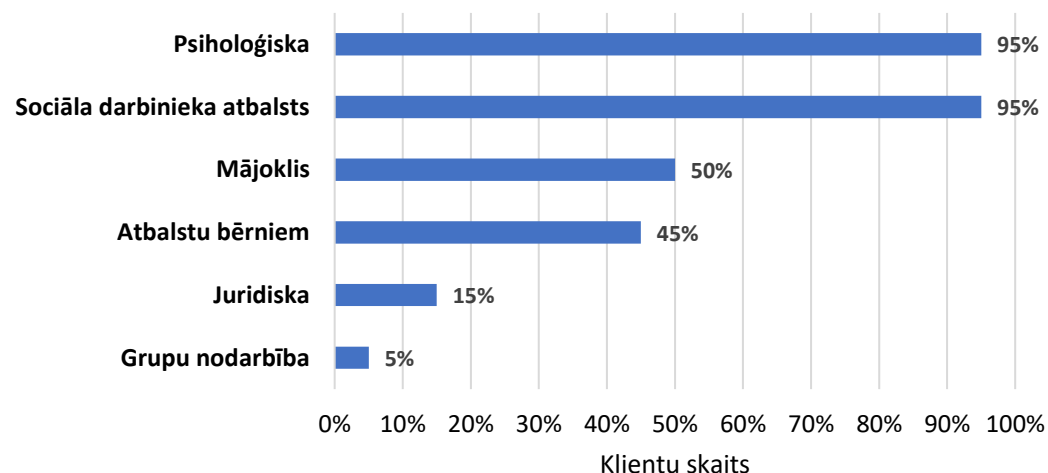
Anketēšanā iegūtā informācija

Krīzes centra klientu vajadzības

Dominējošas - psiholoģiskais atbalsts un sapratne.

Sekundāri - mājokļa nodrošinājums, drošība, finanšu, pārtikas un higiēnas vajadzības.

Krīzes centrā saņemtā palīdzība



Klientu identificētās dominējošās vajadzības ir — psiholoģisks atbalsts un sapratne, kas korelē ar krīzes centrā saņemto palīdzību - **psiholoģiskā palīdzība un sociālā darbinieka atbalsts.**

Katru no šiem pakalpojumiem norādījuši 95% respondentu

Pakalpojuma process (I)

Klienta ierašanās veidi

- Ar **sociālā dienesta nosūtījumu**, kad jau iepriekš veikta izvērtēšana un noteikts rehabilitācijas termiņš;
- **Pēc pašiniciatīvas**, meklējot patvērumu krīzes situācijā. Sākotnēji pakalpojumu piešķir uz 1 mēnesi.

Izvērtēšana

- **Sākotnējā** izvērtēšana un vajadzību noteikšana.
- **Kārtējā** izvērtēšana vidēji reizi mēnesī vai pēc būtiskām izmaiņām.
- **Noslēguma** izvērtēšana pirms izrakstīšanas.
 - Ir dzīvesvieta
 - Spēj plānot ikdienu un finanses
 - Ir atjaunojis vai izveidojis sociālā atbalsta tīklu
 - Spēj patstāvīgi rūpēties par bērnu un nodrošināt bērnam drošu vidi

“Mēs komandas sanāksmēs izvērtējam vai cilvēks ir gatavs doties prom. Ja redzam, ka vēl nespēj patstāvīgi, izskatām iespējas uzturēties vēl kādu laiku.”

Pakalpojuma process(II)

Izrakstīšanās

“Mēs redzam, ka viņš var iet prom – ir dzīvesvieta, sakārtotas attiecības, un viņš zina, kur vērsties, ja atkal būs grūti.”

Izrakstīšanās process ietver noslēguma izvērtējumu un pārskata sagatavošanu RSD.

Pārskatā iekļauj:

- klienta attīstības dinamiku un sasniegumus;
- atlikušo problēmu aprakstu;
- ieteikumus turpmākajam darbam un palīdzībai;
- informāciju par nepieciešamajiem sociālajiem pakalpojumiem pēc aiziešanas no centra.

Pakalpojuma process (III)

Pakalpojuma pēctecība

Pakalpojuma pēctecība bieži vien ir nepilnīga un tas rada risku, ka persona atgriežas krīzē un pēc laika nonāk atpakaļ centrā.

Pakalpojuma pēctecību ietekmē:

- SD novēlota reakcija un novēlota atbalsta sniegšana;
- SD ierobežotie cilvēkresursi;
- klienta motivācija un spēja sadarboties;
- dzīvesvietas maiņa uz citu pašvaldību;
- ļaunprātīga pakalpojuma izmantošana.

Pakalpojuma saturs (I)

Klientiem tiek nodrošināta strukturēta ikdiena

Strukturēts dienas ritms palīdz atjaunot dzīves ritmu un atbildības sajūtu. Dienas kārtība paredz noteiktu režīmu – ēdienreizes, telpu uzkopšanu, bērnu aprūpi, grupu nodarbības un konsultācijas.

“Mēs iemācām viņiem režīmu — lai bērni iet gulēt laikā, lai paši spēj piecelties, sakopt, pagatavot ēdienu.”

Strukturētā vide kalpo kā “mācību modelis”, kas palīdz klientiem atjaunot spēju patstāvīgi organizēt savu ikdienu ārpus centra.

Pakalpojuma saturs (II)

- **Individuālas konsultācijas** katram klientam
- **Bērni ir pilnvērtīgi pakalpojuma saņēmēji**, nevis tikai pavadošās personas
- **Praktisko iemaņu attīstīšana** – būtiska/liela pakalpojuma satura daļa
- **Paktiskās aktivitātes/prakstisks atbalsts** – darbs, dokumenti, institūcijas u.c.
- **Emocionāls atbalsts/kopības sajūta** – aktivitātes, pasākumi, darbnīcas
- **Grupu darbs**, ja iespējams nokomplektēt grupu

“Ja vairāk ir mammas ar maziem bērniem, grupas veltām bērnu audzināšanai, drošībai, aprūpei. Runājam par to, kas viņām tieši tajā brīdī aktuāli.”

Pakalpojuma saturs (III)

Papildus pakalpojumi vai speciālisti

- **Jurists** – konsultācijas tiesību jautājumos
- **psihologs** – palīdz atpazīt un pārtraukt vardarbības ciklu
- **ārsts, psihiatrs** – fiziskās un mentālās veselības traucējumu gadījumos
- **mediators** – lai veicinātu vecāku komunikāciju
- **narkologs** – atkarību gadījumos
- **atbalsta grupas u.c.**

Krīzes centra pakalpojums ir komplekss atbalsta process, kas ietver:

- drošas dzīvesvietas nodrošinājumu;
- sociālā, psiholoģiskā un praktiskā atbalsta konsultācijas;
- grupu un individuālās nodarbības;
- bērnu un ģimeņu atbalsta programmas;
- rehabilitāciju un sagatavošanu patstāvīgai dzīvei.

Sadarbības partneri (I)

Rīgas Sociālais dienests ir viens no galvenajiem krīzes centra sadarbības partneriem, jo tieši dienests ir gan klientu nosūtītājs, gan pakalpojuma pasūtītājs un turpmākā atbalsta nodrošinātājs pēc klienta aiziešanas no centra.

Starp KC un SD ir dalīta atbildība:

- krīzes centrs vada sociālo gadījumu. Atbild par klienta uzņemšanu, drošību, ikdienas aprūpi un rehabilitāciju;
- Sociālais dienests atbild par finansiālo nodrošinājumu, pakalpojuma apmaksu un ilgtermiņa sociālo atbalstu pēc aiziešanas no centra.

Darbinieki atzīmē, ka pēdējā gada laika sadarbība ar RSD ir būtiski uzlabojusies, tai skaitā pakalpojuma pēctecība.

Sadarbības partneri (II)

- **Valsts un pašvaldības policija** – viens no svarīgākajiem sadarbības partneriem vardarbības gadījumos.
- **Bāriņtiesa** ir obligāts partneris gandrīz visos gadījumos, kad centrā nonāk bērni.
- **Veselības aprūpes iestādes** – Īpaši svarīga sadarbība gadījumos, kad klientiem ir garīga rakstura traucējumi (GRT) vai vardarbības radītas traumas.
- **Izglītības iestādes** – skolas un bērnudārzi, kuros mācās centra bērni.
- **Nodarbinātības valsts aģentūru** – bezdarba gadījumos.
- **NVO** - būtiska loma atbalsta sniegšanā, jo piedāvā elastīgākus atbalsta veidus, nekā valsts institūcijas.
- **Probācijas dienests** u.c.

Sadarbība tiek organizēta komandas un starpinstitucionālajās sanāksmēs, kur tiek pārrunāti konkrēti gadījumi un lemts par tālāko rīcību.

Anketēšanā iegūtā informācija

- **50% respondenti pirms nonākšanas krīzes centrā bija/ir RSD klienti.**
- **Visi respondenti, kuri ir RSD klienti (50%), saņem sociālo palīdzību.**
- **20% respondentu ir saņēmuši arī sociālo darbinieku konsultācijas.**
- **15% respondentu krīzes centrā atrodas atkārtoti.**
- **72% krīzes situācijas risināšanā nav iesaistītas citas institūcijas.**
- **Katrā piektajā gadījumā nepieciešama bāriņtiesas iesaiste.**
- **Jauniešu atbalsta centrs (JAC) ir iesaistīts 7% gadījumu.**

Krīzes centru komandas kompetences un profesionālā attīstība

KC komandas pamata sastāvs - vadītājs, sociālais darbinieks, psihologs, sociālais rehabilitētājs, sociālais audzinātājs, jurists.

- Liela daļa komandas locekļu ir ar ilggadēju pieredzi sociālajā jomā.
- Speciālistiem regulāri tiek nodrošinātas apmācības, semināri, kursi, gan ar pašvaldības finansējumu, gan sadarbībā ar citām institūcijām vai NVO.
- Supervīzija tiek uzskatīta par obligātu profesionālās higiēnas sastāvdaļu.

Krīzes centru komandas raksturo kā pieredzējušas, multidisciplināras un profesionāli sagatavotas, ar augstu motivāciju strādāt sarežģītos apstākļos.

Atbilst Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma prasībām – augstākā vai profesionālā izglītība sociālajā darbā, psiholoģijā vai pedagogijā.

Pakalpojuma efektivitātes novērtēšana

- **Statistiskie rādītāji** – klientu plūsma, klientu skaits, bērnu skaits, uzturēšanās ilgums.
- **Kvalitatīvie izvērtējumi** – klientu progress, sadarbības kvalitāte, iekšējās komandas darba rezultāti.
- **Atsauksmes** – no klientiem un sadarbības institūcijām, kā neformāls efektivitātes rādītājs.

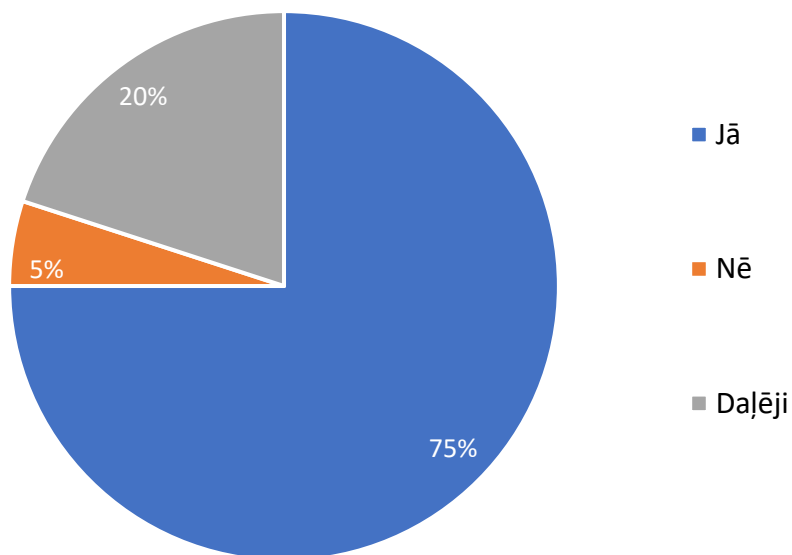
Precīzi izmērāmu “veiksmes rādītāju” sociālajā darbā nav viegli noteikt, tomēr pastāv vairāki praktiski indikatori, pēc kuriem var vērtēt darba rezultātus:

- klientu skaits, kas atjauno aizgādības tiesības,
- klientu skaits, kas atrod dzīvesvietu un darbu,
- bērnu palikšana ģimenē,
- klientu atkārtotās atgriešanās biežums,
- emocionālais progress un gatavība sadarbībai.

«Ja ģimene aiziet ar sajūtu, ka viņa pati var tikt galā, un pēc tam vairs neatgriežas — tas ir lielākais efektivitātes rādītājs.»

Anketēšanā iegūtā informācija

Apmierinātība ar pakalpojumu



Lielākā daļa respondentu (75%) norāda, ka ir apmierināti ar krīzes centra sniegtajiem pakalpojumiem.

Daļēju apmierinātību pauž 20% vai 1/5 daļa respondentu, savukārt 5% respondentu ir neapmierināti ar saņemto pakalpojumu.

Vērtējot darbinieku attieksmi intervences laikā, 68% klientu piešķīruši maksimālo vērtējumu “5 – ļoti labi”,

32% snieguši vērtējumu “4”.

Neviens respondents nav norādījis negatīvus vai vidējus vērtējumus, kas liecina par viennozīmīgi pozitīvu klientu pieredzi sazinā ar krīzes centra darbiniekiem.

KC attīstības perspektīvas

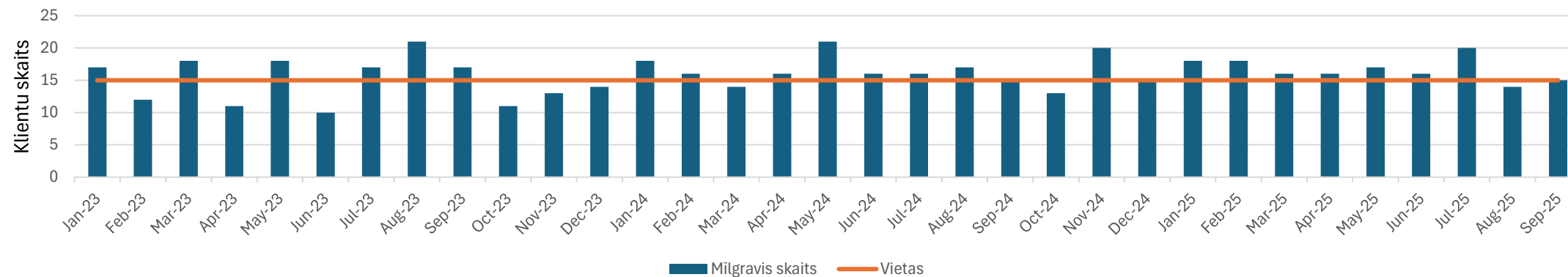
- Ikviens klients kurš nonāk centrā atrodas krīzē neatkarīgi no krīzes dziļuma un ilguma.
- Ģimeņu situācijas ir dziļi komplicētas, tādēļ izdalīt kādu noteiktu mērķa grupu, kura nekvalificētos krīzes centra klientam ir sarežģīti.

Ģimeņu situācijas ir dziļi komplicētas, tādēļ izdalīt kādu noteiktu mērķa grupu, kura nekvalificētos krīzes centra klientam ir sarežģīti. Izņemot bēgļus, kuriem nevajadzētu atrasties pašvaldības krīzes centrā.

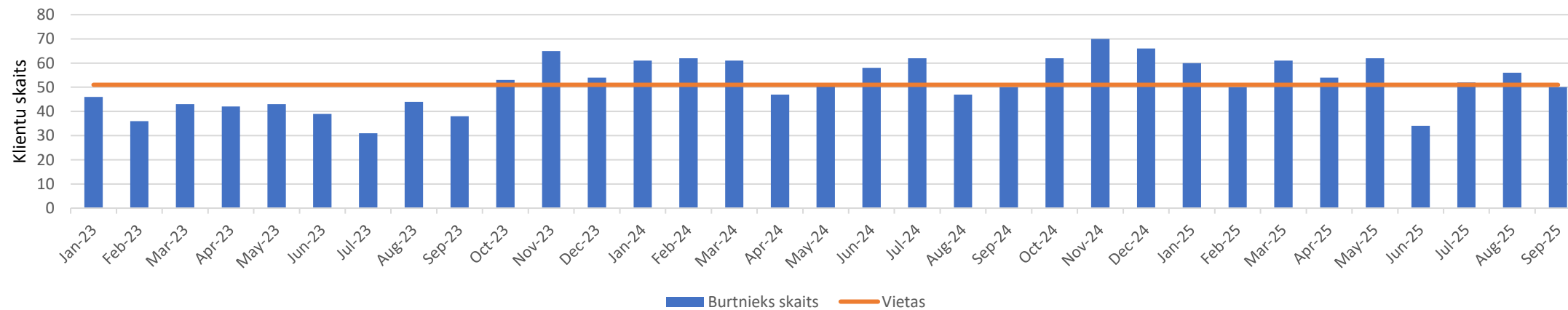
“Ja mēs skatāmies pēc krīzes teorijas, tad tie kas šeit atnāk vienmēr ir krīzē un viņam vajag to kas ir noteikts krīzes teorijā, viņam vajag to pamatvajadzību, viņam vajag to psihoemocionālo atbalstu.”

Krīzes centru noslogojums (I)

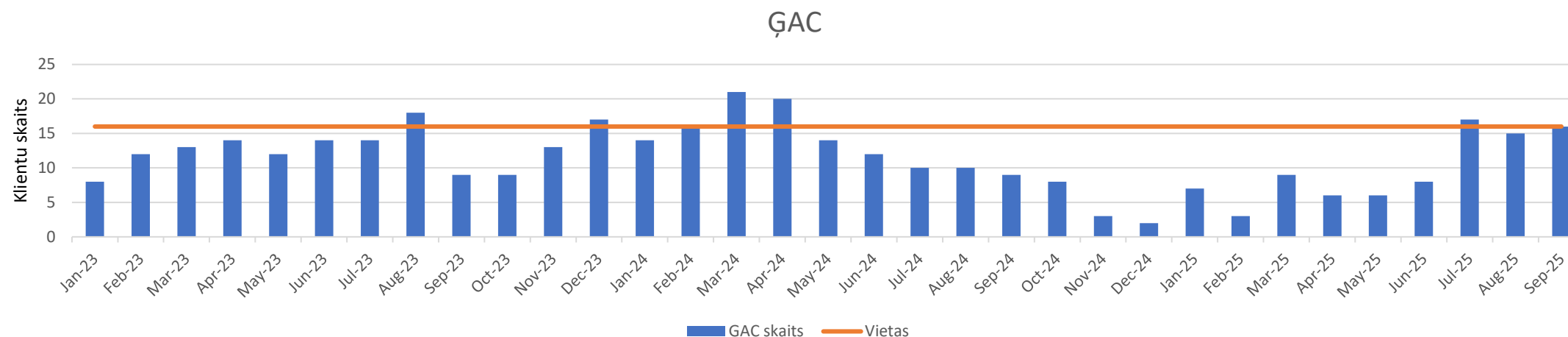
Milgrāvis



Burtnieks



Krīzes centru noslogojums (II)



KC un ĢAC noslogojums ir mainīgs un bieži pārsniedz pieejamo vietu skaitu, tomēr atsevišķos mēnešos novērojams arī būtisks klientu skaita samazinājums. Tas norāda uz augstu klientu aprites intensitāti un vienlaikus uz pakalpojuma pieprasījuma svārstīgumu, kas apgrūtina ilgtermiņa kapacitātes plānošanu.

KC noslogojums un klientu aprite nav prognozējami un tiem nav konstatējama tieša saistība ar sezonāliem vai citiem ārējiem faktoriem.

Galvenie secinājumi (I)

- **Krīzes centra klienta pamata profils laika gaitā nav būtiski mainījies** — joprojām dominē jaunas sievietes ar bērniem, bieži vientuļas mātes ar zemu vai vidēju izglītības līmeni, ierobežotām nodarbinātības iespējām, nestabilu dzīvesvietu un vāju sociālā atbalsta tīklu. **Vienlaikus klientu struktūrā ir parādījusies jauna mērķgrupa — bēgli, kuru vajadzības, mentalitāte, tradīcijas, būtiski atšķiras no tradicionālā KC klienta un ievērojami palielina pakalpojuma resursu patēriņu.**
- **Galvenais nonākšanas iemesls krīzes centrā saglabājas mājokļa zaudējums**, ko pavada, zemas sociālās prasmes, finansiālas grūtības un vardarbības pieredze.
- Lielākā daļa klientu ir darbspējas vecumā, tomēr **ievērojama daļa šobrīd neestrādā.** Tas pārsvarā ir **saistīts ar objektīviem ģimenes apstākļiem** — bērnu kopšanas atvaļinājumu, daudz bērnu ģimeņu slodzi un nepieciešamību nodrošināt mazu bērnu aprūpi, **nevis sociālu pasivitāti.**

Galvenie secinājumi (II)

- Ģimeņu **situācijas ir dziļi komplicētas**, tādēļ izdalīt kādu noteiktu mērķa grupu, kura nekvalificētos krīzes centra klientam ir sarežģīti.
- Pakalpojuma **pēctecība bieži vien ir nepilnīga** un tas rada risku, ka persona atgriežas krīzē un pēc laika nonāk atpakaļ centrā.
- Krīzes situācijā klientu primārās vajadzības aptver gan pamatvajadzības (mājoklis, pārtika, drošība, higiēna un finanses), gan **izteiktas psihoemocionālās vajadzības.**
- **Apmierinātība ar krīzes centra pakalpojumiem un darbinieku attieksmi ir augsta** — lielākā daļa klientu ir apmierināti ar saņemto palīdzību un darbinieku darbu novērtē kā ļoti labu.

Galvenie secinājumi (III)

- KC noslogojums ir mainīgs tas norāda uz augstu klientu aprites intensitāti un vienlaikus uz pakalpojuma pieprasījuma svārstīgumu, kas apgrūtina ilgtermiņa kapacitātes plānošanu. **Klientu aprite nav prognozējama** un tā nav konstatējama tiešā saistībā ar sezonāliem vai citiem ārējiem faktoriem.
- Kopumā krīzes centri pilda ne tikai īslaicīgas krīzes intervences, bet arī ilgstoša sociālā atbalsta funkciju personām ar kompleksām problēmām.