

Klientu aptaujas kopsavilkums

33 respondenti: 28 vīrieši, 5 sievietes

Galvenie secinājumi

- **Profils.** Tipiskais dienas centra (DC) klients ir 56 gadus vecs vīrietis, kurš dzīvo patversmē, DC apmeklē vairākas reizes nedēļā un to dara jau 3-5 gadus. Neviena respondents nav oficiāli nodarbināts.
- **Apmierinātība.** Neviena respondents nav izteicis neapmierinātību ne ar vienu pakalpojumu. Visvairāk tiek izmantoti pamatpakalpojumi - uzturēšanās telpās, apģērbs un ēdiens (82-88%).
- **Galvenās vajadzības.** Dominē divas pamatproblēmas: mājoklis (64% vēlas īrēt dzīvesvietu, 61% kā risinājumu min lēti īrējamus dzīvokļus) un nodarbinātība (48% vēlas strādāt algotu darbu).
- **Plaša starp vajadzībām un atbalstu.** Palīdzību dzīvesvietas meklējumos saņem tikai 33%, darba meklējumos - 24%. Lielākā relatīvā plaša ir atkarību jomā: 27% vēlas pārstāt lietot vielas, bet atbalstu saņem tikai 3%.
- **Emocionālais atbalsts.** Sociālā darbinieka palīdzība galvenokārt ir praktiska (dokumenti, informācija). Emocionālo atbalstu un iedrošināšanu saņem tikai 36%.

1. Klientu profils un nodarbinātība

Klientu bāze ir izteikti vīriešu dominēta (85%), un 91% respondentu dzīvo patversmē. Tas liecina, ka DC pirmām kārtām kalpo kā dienas atbalsta vieta patversmes iemītniekiem. Klienti ir ilglaicīgi un regulāri apmeklētāji.

Rādītājs	Vērtība
Vidējais vecums	56 gadi
Dzimums	85% vīrieši, 15% sievietes
Dzīvesvieta	91% patversmē
DC apmeklējumu biežums	Vairākas reizes nedēļā
Vidējais ilgums DC	3-5 gadi

Nodarbinātības statuss (respondentu %, iespējamās vairākas atbildes):

Statuss	%
Nestrādā	55
Invaliditāte	21
Pensionārs/-e	15
Gadījuma darbi	9
Strādā bez līguma	9
Oficiāli nodarbināts	0

Ievērojama daļa klientu ir ar invaliditāti vai pensijas vecumā, un tie, kas strādā, to dara neformāli - gadījuma darbos vai bez līguma.

2. Pakalpojumu izmantošana

Pēc izmantošanas līmeņa pakalpojumus var iedalīt trīs grupās. Neapmierināto respondentu nav nevienā pakalpojumā.

Pamatpakalpojumi (67-88%)	Atbalsta pakalpojumi (45-64%)	Specializētie (18-39%)
Uzturēšanās telpās - 88%	Patversmes SD konsultācijas - 64%	Bibliotēka - 39%
Apģērbs/humānā palīdzība - 85%	Veļas mazgāšana - 58%	Ģimenes ārsts - 39%
"Dzīvības ēdiens" - 82%	Pašpalīdzības grupas - 48%	Rokdarbu nodarbības - 33%
DC soc. darbinieka konsult. - 73%	Zīmēšanas nodarbības - 45%	Pārsiešana pie medmāsas - 18%
Pasākumi/koncerti - 73%		
Dušas/dezinfekcija - 67%		

Pamatvajadzību apmierināšana (telpas, ēdiens, apģērbs, higiēna) ir DC galvenā funkcija. Attīstību veicinošās aktivitātes - rokdarbi, zīmēšana, bibliotēka - sasniedz mazāk nekā pusi klientu.

3. Sociālā darbinieka sniegtā palīdzība

Respondentu daļa, kas norāda, ka saņem attiecīgo palīdzību:

Palīdzības veids	%
Dokumentu kārtošana	64
Informācijas sniegšana	61
Konsultēšana neskaidrībās	52
Uzklausīšana, sapratne	45
Ieteikumi dzīves situācijās	39
Emocionālais atbalsts	36
Iedrošināšana	36
Dzīvesvietas meklējumi	33
Konfliktu risināšana	27
Darba meklējumi	24

- **Dominē praktiskā palīdzība.** Klienti pie sociālā darbinieka vēršas galvenokārt pēc konkrēta rezultāta - dokumentiem un informācijas.
- **Emocionālā atbalsta deficīts.** Tikai 36% saņem emocionālo atbalstu un iedrošināšanu. Iespējams, klienti to neuzskata par sociālā darbinieka funkciju vai nejūtas droši to lūgt.
- **Darba un mājokļa meklējumi.** Palīdzību šajās jomās saņem tikai 24-33% respondentu, lai gan tieši tās ir klientu galvenie dzīves mērķi (48-64%).

4. Vajadzību un saņemtā atbalsta plaisa

Salīdzinājums starp to, ko klienti vēlas mainīt savā dzīvē, un to, cik liela daļa saņem atbilstošu sociālā darbinieka atbalstu:

Joma	Vajadzība, %	SD atbalsts, %	Plaisa, pp
Dzīvesvieta	64	33	-31
Algots darbs	48	24	-24
Vielu lietošanas pārtraukšana	27	3	-24
Veselības sakārtošana	21	39	+18

Absolūtā izteiksmē lielākā plaisa ir mājokļa jomā (31 pp). Relatīvi visbūtiskākā tā ir atkarību jomā - no tiem, kas vēlas pārstāt lietot vielas, atbalstu saņem tikai neliela daļa. Veselības jomā situācija ir pretēja: atbalstu saņem vairāk respondentu, nekā to norāda kā savu mērķi, ko var skaidrot ar DC pieejamajiem medicīniskajiem pakalpojumiem (ģimenes ārsts, medmāsa).

5. Klientu skatījums uz risinājumiem

Kā savu problēmu risinājumus klienti visbiežāk min:

Risinājums	%
Lēti īrējami dzīvokļi	61
Algots darbs	48
Pansionāts/grupu dzīvoklis	30
Jaunas profesijas iegūšana	24
Lielāki pabalsti	21
Medicīniskais atbalsts	21
Nav vajadzīga palīdzība	12
Asistenti	6
Grupu nodarbības (prasmes)	6
Alkohola ārstēšana	3
Bezpajumtnieku atbalsts	3
Nevēlos neko risināt	3

Risinājumu secība veido skaidru hierarhiju: mājoklis (61%) → darbs (48%) → izglītība/profesija (24%). Alkohola ārstēšanu kā risinājumu norāda tikai 3%, lai gan 27% vēlas pārstāt lietot vielas. Tas var liecināt par zemu motivāciju ārstēties vai neticību ārstēšanas efektivitātei.

Ko klienti vēlas mainīt savā dzīvē: īrēt dzīvesvietu (64%), strādāt algotu darbu (48%), pārstāt lietot vielas (27%), sakārtot veselību (21%), veidot ģimeni vai attiecības (15%), iemācīties ko jaunu (9%), atgriezties pie ģimenes (6%). 9% neko nevēlas mainīt.

6. Klientu ierosinājumi DC darbībai

- **Darba laika paplašināšana.** Klienti vēlas, lai DC strādātu arī sestdienās un svētdienās. Brīvdienās patversmes klienti zaudē piekļuvi dienas atbalstam, kas palielina izolācijas un recidīva riskus.
- **Valodu kursi.** Pieprasīti latviešu un angļu valodas kursi. Valodas barjera ir būtisks šķērslis nodarbinātībai, un tas sasaucas ar 48% klientu vēlmi strādāt algotu darbu un 24% interesi par jaunas profesijas iegūšanu.

7. Iespējamie rīcības virzieni

Balstoties uz aptaujas rezultātiem, uzmanību būtu vērts pievērst šādiem virzieniem:

- Stiprināt sociālā darbinieka atbalstu mājokļa un darba meklējumos, jo tieši šeit ir lielākā plaša starp klientu mērķiem un saņemto palīdzību.
- Izstrādāt mērķtiecīgu atbalstu klientiem, kuri vēlas pārtraukt vielu lietošanu - motivēšanu, sadarbību ar atkarību speciālistiem un pāradresāciju.

- Izvērtēt iespēju nodrošināt DC darbību brīvdienās.
- Ieviest valodu kursus kā nodarbinātības veicināšanas instrumentu.
- Stiprināt emocionālā atbalsta komponenti sociālajā darbā un skaidrāk komunicēt klientiem, ka šāds atbalsts ir pieejams.

Piezīmes par datu interpretāciju

- Izlase ir neliela ($n=33$), tāpēc viens respondents atbilst aptuveni 3 procentpunktiem. Atšķirības par dažiem procentpunktiem nav interpretējamas kā būtiskas.
- Vairākos jautājumos bija iespējamās vairākas atbildes, tāpēc procentu summa pārsniedz 100%.