



INTERNATIONAL LAW
RESEARCH CENTER

PĒTĪJUMS
BIEDRĪBAS “LATVIJAS SOS BĒRNU
CIEMATU ASOCIĀCIJA” DARBA AR
ĢIMENĒM UN BĒRNIEM IZVĒRTĒJUMS

Gala ziņojums

atbilstoši 2018.gada 28.septembra līgumam nr.2-10/37
(nr.5/1-10-18)

Izpildītājs: Biedrība “International Law Research Center”

Rīga, 2019.gada 17.maijs

SATURS

IEVADS	4
1 METODOLOĢIJA	6
2 PAKALPOJUMU NORMATĪVI TIESISKAIS REGULĒJUMS	10
3 PAKALPOJUMU APRAKSTI	13
4 PAKALPOJUMU VIETA SOCIĀLĀS DROŠĪBAS SISTĒMĀ	24
5 PAKALPOJUMU VIETA PREVENCIJAS SISTĒMĀ	30
6 PAKALPOJUMU SASAISTE AR BĒRNU TIESĪBĀM	35
7 PAKALPOJUMU KVALITĀTES IZVĒRTĒJUMS	39
7.1. sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi	40
7.2. sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, "Pārinieks"	42
7.3. preventīvs pakalpojums ģimenēm ar jaundzimušiem mazuļiem "Piedzimstot bērniņam"	44
7.4. atbalsta programma sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm pēc tuvinieka zaudējuma "Kalniem pāri"	48
7.5. preventīva programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnodārzs"	51
8 EKSPERTU NOVĒRTĒJUMS PAKALPOJUMIEM UN TO ATTĪSTĪBAI	60
8.1. Interviju veikšanas tehniskais raksturojums	60
8.2. Rīgas gadījuma izpēte	62
8.2.1. Sociālais darbs ar ģimenēm un bērniem	62
8.2.2. biedrības "Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas" Rīgas filiāles darbības un piecu pakalpojumu novērtējums	67
8.3. Latvijas pašvaldību gadījumu izpēte	73
8.3.1. Sociālais darbs ar ģimenēm un bērniem	73
8.3.2. Pakalpojumu ieviešanas iespēju novērtējums	80
8.4. Pakalpojumi un to attīstība politikas veidotāju vērtējumā	88
9 PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS IESPĒJAS	107

10 SECINĀJUMI UN PRIEKŠLIKUMI	116
KOPSAVILKUMS	117
EKSPERTU (PĒTNIEKU) SARAKSTS	118
SAĪSINĀJUMI UN APZĪMĒJUMI	119
IZMANTOTIE AVOTI	120
PIELIKUMI	123

IEVADS

Saskaņā ar 2018.gada 28.septembrī starp biedrību "Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācija" un biedrību "International Law Reaserch Center" noslēgto līgumu nr.2-10/37 (nr.5/1-10-18) ir izstrādāts pētījums "Biedrības "Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija" darba ar ģimenēm un bērniem izvērtējums" un sagatavots Gala ziņojums.

Pētījuma mērķis ir izvērtēt biedrības "Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācija" (turpmāk – Asociācija) īstenoto darbu ar ģimenēm un bērniem, veicot ne tikai pakalpojumu izvērtējumu no klienta apmierinātības un sasniegto rezultātu viedokļa, bet arī no pakalpojuma satura analīzes un tā vietas un lomas valsts (pašvaldību) esošajā sociālo pakalpojumu ģimenēm ar bērniem jomā, papildus modelējot sniegto pakalpojumu ieviešanas un pieejamības iespējamību valstiskā mērogā, analizējot tā ilgtspēju un kvalitāti, kā arī sniedzot priekšlikumus nepieciešamo likumdošanas iniciatīvu virzīšanai.

Pētījumā izvērtēšana veikta Asociācijas īstenotiem pakalpojumiem ģimenēm ar bērniem (turpmāk visi kopā – Pakalpojumi), kas ir šī **pētījuma objekts**:

- 1) sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi (turpmāk – Pakalpojums ģimenēm ar bērniem);
- 2) sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, "Pārinieks" (turpmāk – Pakalpojums "Pārinieks");
- 3) preventīvs pakalpojums ģimenēm ar jaundzimušiem mazuļiem "Piedzimstot bērniņam" (turpmāk – Pakalpojums "Piedzimstot bērniņam");
- 4) atbalsta pakalpojums sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm pēc tuvinieka zaudējuma "Kalniem pāri" (turpmāk – Pakalpojums "Kalniem pāri");
- 5) preventīva programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" (turpmāk – Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs").

Pētījuma mērķa sasniegšanai tika izvirzīti un tika izpildīti sekojoši **pētījuma uzdevumi**:

- 1) veikt uz Pakalpojumiem attiecināmo normatīvo tiesību aktu regulējuma analīzi;
- 2) veikt Pakalpojumu vietas un lomas izvērtējumu esošās sociālās drošības sistēmas ietvaros;
- 3) veikt Pakalpojumu analīzi no dažādu prevencijas teoriju viedokļa;
- 4) noskaidrot Pakalpojumu sasaisti ar bērnu tiesību aizsardzības jomu;
- 5) ievākt informāciju un apzināt viedokļus fokusgrupu diskusijās un ekspertu intervijās;
- 6) apkopot un analizēt iegūto informāciju (datus) par Pakalpojumiem un sasniegtajiem rezultātiem;

7) izvērtēt Pakalpojumu atbilstību kvalitātes kritērijiem;

8) analizēt Pakalpojumu attīstības iespējas un sniegt priekšlikumus.

Pētījumā četru Pakalpojumu kvalitātes izvērtēšana veikta, balstoties uz Eiropas Savienības Sociālās aizsardzības komitejas izstrādātajiem **kvalitātes kritērijiem**, kas noteikti Eiropas Savienības (turpmāk – ES) Vispārīgajos Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes noteikumos¹, kuri dod iespēju dažādās dimensijās novērtēt pakalpojumus un kuri, kā standarts sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā, pakāpeniski tiek ieviesti arī Latvijā.

Savukārt, Programmas "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" īstenošanas izvērtēšanai izmantoti starptautiskās organizācijas "Keeping Children Safe" izstrādātie **kvalitātes kritēriji**, kas noteikti šīs starptautiskās bērnu tiesību organizācijas izstrādātajā dokumentā "Bērnu aizsardzības standarti"² un attiecināmi uz jebkuru iestādi (institūciju), kura strādā ar bērniem.

Lai koncentrēti un kodolīgi atspoguļotu katra Pakalpojuma profilu, balstoties uz Eiropas Savienības organizācijas "European Social Network" izstrādātajiem sociālo pakalpojumu **novērtēšanas kritērijiem**, tika sagatavoti Pakalpojumu apraksti to kopējā kontekstā.³

Pētījuma ietvaros ņemts vērā pētījuma objekta **starpnozaru** (pārresoru) **raksturs**, tādēļ izvērtēti dažādās politikas nozarēs - labklājības, veselības, tieslietu, iekšlietu, izglītības, bērnu tiesību aizsardzības – ar Pakalpojumiem saistītie aspekti.

Galvenā uzmanība pētījumā veltīta **Rīgas pašvaldības** pieredzes un tās vērtējumam par sadarbību ar Asociāciju, raugoties no vispārināšanas iespējas un pārņemšanas valsts mērogā, vienlaicīgi noskaidrojot arī citu Latvijas pašvaldību skatījumu uz to.

Ņemot vērā pētījuma starpdisciplināro raksturu, pētījumu īstenoja dažādu zinātņu nozaru **ekspertu (pētnieku) komanda** – sociālās jomas eksperts, tiesību eksperts, publisko tiesību eksperts, ekonomikas eksperts, socioloģijas eksperts, datu analīzes eksperts.

Pieeja un metodes pētījuma uzdevumu izpildei un pētījuma mērķa sasniegšanai ir apkopotas Metodoloģijas sadaļā.

Asociācijas īstenoto Pakalpojumu izvērtējums, sniegtie secinājumi un apsvērumi ir balstīti uz informāciju (datiem), kuru ir snieguši pētījumā ietvertie respondenti fokusgrupu diskusiju un ekspertu interviju gaitā, pieņemot, ka tā ir patiesa un precīza. Visas fokusgrupu diskusijas ar klātesošo piekrišanu un visas ekspertu intervijas ar intervējamo piekrišanu ir fiksētas diktafona (telefona) ierakstos, kas ir pētījuma izpildītāja īpašums un kas ir uzkrāti kvalitātes kontroles nolūkā, bez nodošanas trešajai pusei.

¹ European Commission. Employment, Social Affairs & Inclusion. Related documents. The Voluntary European Quality Framework for social services, The Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 6.10.2010. Pieejams: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794>

² Child Safeguarding Standards, 2014. Pieejams: https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS_STANDARDS_2014.pdf

³ Evidence-based social services. Toolkit for planning & evaluating social services, 2015. The European Social Network. Pieejams: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ResearchandEvidence_Report_FINAL_1pag.pdf

1 METODOLOĢIJA

Lai gan sociālā joma tiešā veidā ir atstāta Eiropas Savienības dalībvalstu kompetencē, ņemot vērā personu pārvietošanās un uzturēšanās brīvības principu, kā arī pienākumu nodrošināt cilvēka pamattiesības un brīvības, Eiropas Savienība līdz ar pievienošanos Eiropas Padomes Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencijai un Eiropas Savienības Pamattiesību hartas pieņemšanu ir ieguvusi pilnvaras iejaukties jomās, kas citādi būtu dalībvalstu ziņā. Neskatoties uz to, ka valstīs tiek piedāvāti dažādi sociālie pakalpojumi, Eiropas Savienība mudina dalībvalstis palielināt šo pakalpojumu sniegšanas apmērus, padarīt tos efektīvākus, uzlabot to kvalitāti un nodrošināt, ka sociālie pakalpojumi ir plaši pieejami, dodot šī nolūka realizācijai iespēju iegūt papildus finanšu resursus no Eiropas Savienības struktūrfondiem.⁴ Sociālo pakalpojumu klāstā dalībvalstis var elastīgi iekļaut dažādus pakalpojumus, kas paredzēti tām iedzīvotāju grupām, kurām attiecīgi sociālie pakalpojumi visvairāk nepieciešami, pamatojoties uz mērķgrupu atšķirīgajām vajadzībām un vēlmēm, kā arī sociālo un kultūras situāciju dalībvalstīs⁵.

Latvijā sociālo pakalpojumu jomas attīstības plānošanas dokuments "Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020. gadam" piedāvā mainīt līdzšinējo pieeju un izpratni par sociālajiem pakalpojumiem ne tikai kā "tīru" aprūpes formu, bet kā atbalsta instrumentu indivīdu aktivizēšanai un iekļaušanai sabiedrībā, radot iespēju cilvēkiem dzīvot sabiedrībā un baudīt savas pamattiesības un rīcības brīvību.⁶ Šāda nostāja ļauj pārskatīt līdzšinējos piedāvātos sociālos pakalpojumus, izvērtēt tos un piedāvāt jaunā līmenī, kā arī iekļaut sociālo pakalpojumu klāstā jauna veida sociālos pakalpojumus.

Pakalpojumu kvalitātes kritēriji

Ņemot vērā iepriekš norādīto, pētījumā kā viena no metodēm attiecībā uz Pakalpojumu kvalitātes izvērtējumu ir izvēlēta analīzes metode, kuras ietvaros četri Pakalpojumi - Pakalpojums ģimenēm ar bērniem, Pakalpojums "Pārinieks", Pakalpojums "Piedzimstot bērniņam" un Pakalpojums "Kalniem pāri" ir izvērtēti, vadoties pēc **Vispārīgajiem Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes noteikumiem**,⁷ savukārt, Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs",

⁴ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT, Elements for a Common Strategic Framework 2014 to 2020. The European Regional Development Fund; the European Social Fund; the Cohesion Fund; the European Agricultural Fund for Rural Development and the European Maritime and Fisheries Fund SWD(2012) final of 14 March 2012. P.31. Pieejams: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/working/strategic_framework/csf_part2_en.pdf

⁵ Protocol No 26 to the Treaty on European Union and to the Treaty on the Functioning of the European Union. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:12008M/PRO/26&from=LV>

⁶ Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020. gadam", Labklājības ministrija, 2013. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/lmpam_290713_sp.pdf

⁷ European Commission. Employment, Social Affairs & Inclusion. Related documents. The Voluntary European Quality Framework for social services, The Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 6.10.2010. Pieejams: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794>

vadoties pēc starptautiskās organizācijas “Keeping Children Safe” izstrādātajiem **Bērnu aizsardzības standartiem**⁸.

Pētījuma ietvaros četru Pakalpojumu izvērtēšanai ir izvēlēta Eiropas Savienības Sociālās aizsardzības komitejas piedāvātā metodika, jo to pakāpeniski visas Eiropas Savienības dalībvalstis uz brīvprātības principa pamata ievieš sociālo pakalpojumu jomā. Pakalpojuma atbilstība izvirzītajiem kritērijiem var kalpot kā nozīmīgs arguments pakalpojuma virzībai un ieviešanai valstiskā mērogā, liecinot par katra Pakalpojuma atbilstības līmeni sabiedrības vajadzībām, efektivitāti un ilgtspēju. Pakalpojumi pētījumā analizēti, izvērtējot katra Pakalpojuma satura, pieejamības, sniegšanas procesa un novērtēšanas atbilstību Vispārīgajos Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes noteikumos iekļautajiem vispārējiem kvalitātes kritērijiem, kā arī atbilstību speciāliem kvalitātes kritērijiem dažādās pakalpojumu dimensijās: 1) pakalpojumu sniegšanas dimensijā; 2) pakalpojumu organizēšanas dimensijā un 3) pakalpojuma nodrošināšanas dimensijā.

Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” izvērtēšanai izvēlētie starptautiskās organizācijas “Keeping Children Safe” izstrādātie Bērnu aizsardzības standarti ir vieni no visplašāk zināmajiem un lietotajiem starptautiskajiem bērnu tiesību aizsardzības izvērtējuma standartiem, kuru izstrādāšanu ir atbalstījusi starptautiskā organizācija “OAK Fondation” un šo standartu izstrādē ir bijušas iesaistītas ietekmīgas starptautiskās organizācijas, kuras darbojas bērnu tiesību aizsardzības jomā, tajā skaitā starptautiskā organizācijas “SOS Children’s Villages”. Šo Bērnu aizsardzības standartu pielietošanu attiecībā uz iestādēm, kuras strādā ar bērniem vai kurām darbības ietvaros nākas saskarties ar bērniem, ES dalībvalstīm iesaka arī Eiropas Komisija.⁹ Šis Bērnu aizsardzības standarts ir zināms un lietots arī Latvijā. Bērnu aizsardzības standarta metodika dod iespēju izvērtēt Programmu “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” četrās standartu kategorijām: 1) politika; 2) cilvēki; 3) procedūras; 4) atbildība. Ar šīs metodikas palīdzību tika noteikts, vai Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” īstenošana sekmē bērnu tiesību aizsardzības un drošības standartu sasniegšanu Latvijas pirmsskolas izglītības iestādēs.

Pakalpojumu apraksti

Bāzes informācijas par Pakalpojumiem apkopošanai un strukturēšanai tika atlasīti kā atbilstošākie un tika izmantoti pakalpojumu aprakstu sagatavošanai ES organizācijas “European Social Network” izstrādātie sociālo pakalpojumu kritēriji, kas iekļauti **Sociālo pakalpojumu izstrādāšanas un attīstības vadlinijās**¹⁰, un tiek izmantoti, kad jauna sociālo pakalpojumu programma tiek ieviesta vai pastāvošā - attīstīta.

⁸ Child Safeguarding Standards, 2014. Pieejams: https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS_STANDARDS_2014.pdf

⁹ Child protection system. Child protection policies for organisations working with children. European Commission. Pieejams: https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/rights-child/child-protection-systems_en

¹⁰ Evidence-based social services. Toolkit for planning & evaluating social services, 2015. The European Social Network. Pieejams: https://www.esn.eu.org/sites/default/files/publications/ResearchandEvidence_Report_FINAL_1pag.pdf

Šie kritēriji ir izstrādāti, lai atspoguļotu sociālo pakalpojumu būtību, efektivitāti un ilgtspēju, tie tiek izmantoti sociālo pakalpojumu ieviešanas un attīstīšanas procesos. Kritēriji izstrādāti, balstoties uz ES pētnieku grupas priekšlikumiem par to, kāda veida pierādījumos balstīta informācija jāvāc un jāatspoguļo, lai plānotu un izvērtētu sociālo pakalpojumu programmas to ieviešanai vai attīstīšanai. ES nepieciešamība izstādāt šos kritērijus izrietēja no Eiropas Komisijas sniegtajām norādēm dalībvalstīm par efektīvāku un iedarbīgāku sociālo politiku, reaģējot uz būtiskajām problēmām, ar kurām tās saskārās pēckrīzes periodā. Kritērijos balstītie sociālo pakalpojumu aprakstu veidlapu paraugi sagatavoti, lai tos varētu izmantot lēmējinstīcijās, kuras atbildīgas par atbilstošu sociālo pakalpojumu ieviešanu, nodrošināšanu un iepirkšanu, lai izvērtētu un atlasītu piemērotākos, efektīvākos un kvalitatīvākos sociālos pakalpojumus. Bez tam, kritēriji palīdz sociālo pakalpojumu izstrādātājiem un sniedzējiem plānot, sagatavot un organizēt, kā arī, dodoties pie lēmējinstīcijām, pamatot sociālā pakalpojuma ieviešanas nepieciešamību un efektivitāti. Kritēriji sociālo pakalpojumu aprakstā sagrupēti vairākās kategorijās – 1) atspoguļojot vispārējo informāciju, 2) identificējot mērķa auditoriju, 3) nosakot pakalpojuma kontekstu, 4) atspoguļojot pakalpojuma īstenošanas aspektus, 5) noskaidrojot pakalpojuma ietekmi un 6) parādot nepieciešamos resursus.

Sociālo Pakalpojumu apraksti, izmantojot minētajās kategorijās iekļautos kritērijus jaunu sociālo pakalpojumu ieviešanai, sagatavoti, balstoties uz pētījuma gaitā iegūto, apkopoto un analizēto informāciju par Pakalpojumu attīstības vēsturi, normatīvo un līgumisko ietvaru, saturu, sniegšanas kārtību, izmantotajiem resursiem un rezultātu novērtēšanas kārtību.

Pētījumā pielietotās metodes

Lai nodrošinātu pētījuma mērķa sasniegšanu, izpildot pētījumā noteiktos uzdevumus un radot pamatodus, argumentētus un izmantojamus priekšlikumus, kas balstīti uz objektīvi iegūtu informāciju un metodoloģiski pareizi apstrādātiem datiem, ņemot vērā Latvijas sociālekonomisko, institucionālo, finansiālo un tiesisko ietvaru, pētījuma veikšanai un Gala ziņojuma sagatavošanai tika pielietotas sekojošas metodes:

1. dokumentu un normatīvo aktu analīze;

Pētījumā ir pielietota normatīvo aktu analīzes metode, lai analizētu dažāda līmeņa normatīvajos aktos definētos valsts un pašvaldību pienākumus sociālo pakalpojumu nodrošināšanā. Pētījuma gaitā ir apzināti, sistematizēti un analizēti ārējie normatīvie akti, t.sk., likumi, Ministru Kabineta noteikumi un pašvaldību saistošie noteikumi, kas nosaka pašvaldību pienākumus sociālo pakalpojumu nodrošināšanā. Normatīvo aktu analīze veikta ar mērķi apzināt esošo situāciju, izdarīt secinājumus un sniegt ieteikumus situācijas uzlabošanai, lai nodrošinātu Pakalpojumu tālākās attīstības iespējas.

2. pētījuma laikā iegūto datu analīze;

Datu analīzes metode pētījumā tika izmantota ar mērķi apkopot un analizēt informāciju par pētāmajiem Pakalpojumiem un to sasniegtajiem rezultātiem, tajā skaitā, analizējot iepriekš veiktās aptaujas. Pētījuma rezultāti ir atspoguļoti attēlos un tabulās, kā arī aprakstīti vārdiski tekstā. Rezultātu interpretācijā

pamatā lietota aprakstošā metode un slēdzienu izdarīšana, balstoties uz loģikas apsvērumiem.

3. pašvaldību ekspertu intervijas;

Pētījumā tika pielietotas daļēji strukturētas intervijas ar ekspertiem, kuri dažādās Latvijas pašvaldībās strādā sociālo pakalpojumu jomā. Tika intervēti četri Rīgas pašvaldības eksperti un 12 eksperti no citām Latvijas pašvaldībām, par intervējamo mērķauditoriju nosakot pašvaldību sociālo dienestu vadītājus. Intervijās tika noskaidrots ekspertu viedoklis par sociālajām problēmām, kas saistītas ar ģimenēm ar bērniem, dots novērtējums Pakalpojumiem un analizēta to aktualitāte un potenciālā attīstība katrā no pārstāvētajām pašvaldībām.

4. politikas veidošanas ekspertu intervijas;

Pētījumā tika pielietotas daļēji strukturētas intervijas ar sešiem pētījumā aplūkoto Pakalpojumu saistīto nozaru – labklājības, tieslietu, izglītības, veselības, iekšlietu un bērnu tiesību aizsardzības augsta līmeņa ekspertiem – politikas veidotājiem, nolūkā noskaidrot viņu skatījumu uz Pakalpojumu sniegšanu un ieviešanas iespējām valstiskā mērogā ar attiecīgu normatīvo aktu pieņemšanu.

5. fokusgrupu diskusijas.

Pētījuma gaitā notika 11 fokusgrupu diskusijas. Tajās piedalījās katra pētāmā Pakalpojuma sniegšanā iesaistītās personas, kurām ir profesionālās spējas, prasmes, kompetence, pieredze un viedoklis. Fokusgrupu diskusijas deva iespēju iegūt informāciju un fiksēt Pakalpojumu svarīgos aspektus, kā arī precizēt izpratni par pētāmajiem jautājumiem gan pētījuma sākuma posmā, gan pētījumu noslēdzot. Tajās iegūtais materiāls nodrošināja pētījuma īstenošanu saistībā ar aprakstu sagatavošanu, pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanu un attīstības iespēju noskaidrošanu, tālākā analīzes darba veikšanai.

Pētījuma Gala ziņojumam ir deviņi pielikumi uz 71 lappuses, kas atspoguļo iegūto un apstrādāto informāciju pētījuma īstenošanas gaitā, kā arī iegūtās informācijas padziļināto izpēti un analīzi nolūkā nonākt līdz pamatotiem slēdzieniem un secinājumiem.

2 **PAKALPOJUMU NORMATĪVI TIESISKAIS REGULĒJUMS**

Likums "Par sociālo drošību" nosaka sociālās drošības sistēmas veidošanas un darbības principus, personu galvenās sociālās tiesības un pienākumus, to realizēšanas pamatnosacījumus, kā arī reglamentē sociālo pakalpojumu veidus, to skaitā sociālo un audzināšanas palīdzību, sekmējot sociālo taisnīgumu un sociālo drošību.

Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums nosaka sociālā darba, karitatīvā sociālā darba, sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas, profesionālās rehabilitācijas pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanas un saņemšanas principus, to personu loku, kurām ir tiesības saņemt šos pakalpojumus un palīdzību, kā arī sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas un profesionālās rehabilitācijas pakalpojumu samaksas un finansēšanas principus.

Gan likums "Par sociālo drošību" (turpmāk – SDL), gan Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums (turpmāk – SPSPL) ir analizēti kā sociālās jomas bāzes likumi, lai noskaidrotu katra Pakalpojuma atbilstību sociālā pakalpojuma definīcijai un atrastu tā vietu sistēmā.

Pamatojoties uz SPSPL, pieņemti vairāki Ministru kabineta noteikumi:

- 1) Valsts atbalsta piešķiršanas kārtība pašvaldībām par sociālo pakalpojumu nodrošināšanu personas dzīvesvietā, Ministru kabineta 18.12.2018. noteikumi Nr. 797/LV, 250 (6336);
- 2) Noteikumi par sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanu, Ministru kabineta 27.06.2017. noteikumi Nr. 385/LV, 136 (5963);
- 3) Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem, Ministru kabineta 13.06.2017. noteikumi Nr. 338/LV, 126 (5953);
- 4) Valsts sociālās politikas monitoringa informācijas sistēmas noteikumi, Ministru kabineta 30.09.2014. noteikumi Nr. 587/LV, 198 (5258);
- 5) Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām, Ministru kabineta 23.12.2014. noteikumi Nr. 790/LV, 257 (5317);
- 6) Kārtība, kādā nepieciešamo palīdzību sniedz bērnam, kurš cietis no prettiesiskām darbībām, Ministru kabineta 22.12.2009. noteikumi Nr.1613 (prot. Nr.89 152.§);
- 7) Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības saņemšanas kārtība, Ministru kabineta 21.04.2008. noteikumi Nr. 288/LV, 63 (3847);
- 8) Kārtība, kādā no psihoaktīvām vielām atkarīgās personas saņem sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, Ministru kabineta 06.11.2006. noteikumi Nr.914 (prot. Nr.57 15.§).
- 9) Kārtība, kādā veicama obligātā ārstēšana bērniem, kuriem radušies psihiski vai uzvedības traucējumi alkoholisko dzērienu, narkotisko, psihotropo vai citu apreibinošu vielu lietošanas dēļ, un kārtība, kādā sociālās korekcijas izglītības iestādēs bērniem nodrošināma obligātā ārstēšana no alkohola, narkotisko un psihotropo vielu atkarības, Ministru kabineta 16.12.2003. noteikumi Nr.726 (prot. Nr.64 27.§)

Tā kā pētījuma ietvaros ir konstatēts vairāku Pakalpojumu starpnozaru tvērums, normatīvās bāzes izpēte veikta, iekļaujot Bērnu tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – BTAL) regulējuma analīzi un uz šī likuma pamata izdoto Ministru kabineta noteikumu analīzi:

- 1) Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā, Ministru kabineta 12.09.2017. noteikumi Nr. 545 (prot. Nr. 45 18. §);
- 2) Kārtība, kādā policija noskaidro, vai bērnam ir īpašas vajadzības, pieaicina kompetentu speciālistu un nodrošina apstākļus bērna īpašo vajadzību apmierināšanai, Ministru kabineta 20.05.2014 noteikumi Nr.252 (prot. Nr.29 27.§);
- 3) Noteikumi par kārtību, kādā apgūst speciālās zināšanas bērnu tiesību aizsardzības jomā, šo zināšanu saturu un apjomu, Ministru kabineta 01.04.2014. noteikumi Nr.173 (prot. Nr.19, 17.§);
- 4) Nepilngadīgo personu atbalsta informācijas sistēmas noteikumi, Ministru kabineta 25.03.2014. noteikumi Nr.157 (prot. Nr.18 7.§).

Pakalpojumu starpnozaru aspekta izpētes nolūkos pētījuma ietvaros analizēti tādi likumi kā:

- 1) Valsts pārvaldes iekārtas likums,
- 2) likums “Par pašvaldībām”,
- 3) Fizisko personu datu apstrādes likums,
- 4) likums “Par audzinoša rakstura piespiedu līdzekļu piemērošanu bērniem”,
- 5) Bāriņtiesas likums;
- 6) Izglītības likums;

kā arī Bāriņtiesas darbības noteikumi, Ministru kabineta 19.12.2006 noteikumi Nr.1037 (prot. Nr.68 44.§) un Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem, Ministru kabineta 21.11.2018 noteikumi Nr. 716 (prot. Nr. 53 29. §), kas stāsies spēkā no 01.09.2019.

Nemot vērā to, ka pakalpojumu sniegšana pamatā notiek Rīgas pašvaldībā, tika analizēti arī Rīgas domes 04.09.2012. saistošie noteikumi Nr.184 "Rīgas pilsētas pašvaldības sniegto sociālo pakalpojumu saņemšanas un samaksas kārtība", kuri nosaka Rīgas pilsētas pašvaldības nodrošināto sociālo pakalpojumu veidus, kā arī sociālo pakalpojumu saņemšanas, samaksas un lēmumu par sociālo pakalpojumu piešķiršanu vai atteikumu apstrīdēšanu un pārsūdzēšanas kārtību.

Pašvaldībās arī tiek sniegta virkne sociālo pakalpojumu, kas nav definēti pašvaldību saistošajos noteikumos, bet par kuriem informācija ir atrodama pašvaldību mājaslapās. Vairākās pašvaldībās tiek nodrošināti sociālās rehabilitācijas pakalpojumi, bet to veidi nav minēti pašvaldību saistošajos noteikumos.

Virkne Latvijas attīstības plānošanas dokumentu ir attiecināmi uz pētījuma tēmu un tika izmantoti analīzes veikšanai no politikas veidošanas skatu punkta:

- 1) Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai, 2014.- 2020.gadam, apstiprinātas ar Ministru kabineta 2013.gada 4.decembra rīkojumu Nr. 589. Šo pamatnostādņu mērķis un veicamie pasākumi ir virzīti uz to, lai nodrošinātu indivīda vajadzībām atbilstošu, sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniegšanu, kas sekmē personas pašaprūpes un neatkarīgas dzīves iespējas, bet mērķtiecīgu rehabilitācijas pasākumu un deinstitucionalizācijas procesu rezultātā varētu reintegrēties sabiedrībā.
- 2) Pamatnostādnēs "Bērniem piemērota Latvija 2004.- 2015.gadam" iezīmēta virkne problēmu, kas kavē bērnu psiho emocionālo attīstību Latvijā, tai skaitā nabadzība, atsvešinātība, nevienlīdzīgas iespējas izglītības ieguvei, noziedzības riski.
- 3) Ģimenes valsts politikas nostādnēs 2011.-2017.gadam norādīts, ka būt vecākiem ir sarežģīts uzdevums, tāpēc vecākiem ir nepieciešams atbalsts savu pienākumu īstenošanā; uzsvērts, ka pirmajos dzīves gados bērnam ir nepieciešama jo īpaši liela vecāku uzmanība un gādība, kas ir priekšnosacījums labvēlīgai bērna attīstībai vēlākos gados.

Uz pētījumā analizētajiem Pakalpojumiem var attiecināt vairākus starptautiskos dokumentus, kas satur regulējumu attiecībā uz bērnu tiesību aizsardzības nodrošināšanu.

Eiropas Padomes dokumenti:

- 1) 1996.gada 19.oktobra Hāgas konvenciju par jurisdikciju, piemērojamiem tiesību aktiem, atzīšanu, izpildi un sadarbību attiecībā uz vecāku atbildību un bērnu aizsardzības pasākumiem
- 2) 1996.gada 25.janvāra Eiropas Padomes Konvenciju par bērnu tiesību piemērošanu
- 3) Hāgas 1961. gada 5. oktobra Konvenciju par iestāžu pilnvarām un tiesību aktiem, kas piemērojami attiecībā uz bērnu aizsardzību
- 4) Ministru Komitejas ieteikums dalībvalstīm Nr. CM/Rec (2011)12 par bērnu tiesībām un bērniem un ģimenēm piemērotiem pakalpojumiem;
- 5) Ministru Komitejas ieteikums dalībvalstīm Nr. Rec (2000)20 par agrīnās psiholoģiskās intervences lomu noziedzības prevencijā;
- 6) Bērniem draudzīga Juvenālā justīcija: no vārdiem pie realitātes, Eiropas Padomes Parlamentārās asamblejas rezolūcija 2010 (2014).

Apvienoto Nāciju Organizācijas dokumenti:

- 1) Bērnu tiesību konvencija (spēkā no 1990.gada 2.septembra);
- 2) Bērna tiesību deklarācija (spēkā no 1992.gada marta);
- 3) ANO pieeja bērnu justīcijas īstenošanai (ANO Ģenerālā sekretāra vadlīnijas, 2008.gada septembris).

3 PAKALPOJUMU APRAKSTI

Nolūkā konkretizēt pētījuma objektu, fiksējot pakalpojumu būtiskākos aspektus, šajā nodaļā sagatavoti visiem Pakalpojumiem apraksti. Katram Pakalpojumam apraksts sagatavots, balstoties uz ES organizācijas “European Social Network” izstrādātajām Sociālo pakalpojumu ieviešanas un attīstīšanas vadlīnijām¹¹ (turpmāk – Vadlīnijas). Vadlīnijas izstrādātas, atsaucoties uz Eiropas Komisijas norādēm par nepieciešamību sagatavot pierādījumos balstītu kritēriju sarakstu, kas palīdzētu gan lēmējinstītūcijām izvērtēt, kuru sociālo pakalpojumu ieviest, turpināt īstenot vai pārtraukt, gan pašiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem izstrādāt un piedāvāt lēmējinstītūcijām jaunus sociālos pakalpojumus vai attīstīt pastāvošos.

Aprakstu sagatavošanai tika izmantoti Vadlīnijās iekļautie kritēriji, kuri ir svarīgi sociālo pakalpojumu plānošanas un ieviešanas procesā un kuri vislabāk parāda Pakalpojuma profilu. Sociālo Pakalpojumu apraksti, sagatavoti, balstoties uz pētījuma gaitā iegūto un apkopoto informāciju.

Katrs Pakalpojuma apraksts: 1) izklāsta vispārējo informāciju, 2) identificē mērķa auditoriju, 3) parāda pakalpojuma kontekstu, 4) noskaidro tā īstenošanas aspektus, 5) konstatē pakalpojuma ietekmi un 6) sniedz resursu raksturojumu. Sestā kategorija ir aprakstīta saīsinātā variantā salīdzinājumā ar Vadlīnijās noteikto.

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem

I. Vispārējā informācija par programmu	
Programmas nosaukums	Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi.
Valsts	Latvija
Reģions	Rīga
Pašvaldība	Rīgas pašvaldība
Atbildīgā organizācija	Biedrība “Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija”
Atbildīgās personas	Ivita Puķīte, Sarmīte Kūmiņa, Kaiva Gulbe
Citi iesaistītie partneri	Rīgas Sociālais dienests
II. Mērķa auditorija	
Kam tas ir paredzēts?	Bērniem, kuriem ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi

¹¹ Evidence-based social services. Toolkit for planning & evaluating social services, 2015. The European Social Network. Pieejams: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ResearchandEvidence_Report_FINAL_1pag.pdf

	apstākļi.
Kāds ir mērķgrupas vecums?	10-17 gadi.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju dzimums?	Abi dzimumi.
Vai šis projekts ir domāts konkrētai etniskai grupai?	Nepastāv dalījums pēc etniskās piederības.
Kāds būs intervences līmenis?	Sekundārā prevencija.
III. Programmas konteksts	
Politikas pamatojums	Bērnu tiesību konvencija. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.
Kādi jautājumi sociālo pakalpojumu jomā attiecas uz programmu?	Bērna pamešana novārtā. Fiziska, emocionāla vai seksuāla vardarbība pret bērnu. Dzīvesvieta rada apdraudējumu bērnam. Nepietiekoša bērna aprūpe vai audzināšana ģimenē. Mācīšanās grūtības bērnam, ilgstoši skolas kavējumi. Bērnam uzvedības problēmas sociālajā vidē, likumpārkāpumi. Bērns iesaistīts vecāku savstarpējos konfliktos.
Kādi ir šīs problēmas risināmie un proaktīvie faktori?	Bērna attīstības vajadzības. Vecāku spēja veikt aprūpi un audzināšanu. Ģimenes un vides apstākļi.
Kura organizācija ir atbildīga par programmas jomu?	Pašvaldība.
IV. Programmas īstenošana	
Kādus pakalpojumus un darbības programma sniedz?	Pilna gadījuma vadība – sniedz iespēju saņemt sociālā rehabilitētāja, psihologa, narkologa, psihoterapeita, jurista, kā arī psihiatra pakalpojumus.
Vai programmas izstrādāta atbilstoši modelim vai koncepcijai?	Pakalpojuma sniegšanas obligātums izriet no normatīvajos tiesību aktos iekļautajiem nosacījumiem.
Kāds ir programmas statuss?	Pakalpojums tiek īstenots atbilstoši Rīgas Sociālā dienesta izvirzītajiem noteikumiem, papildinot ar īpašu pieeju, centrā liekot bērna vajadzības.

Kāds ir darbības apjoms?	Vidēji 100 ģimenes ar bērniem mēnesī.
Kas ir iniciatīvas vadībā?	Rīgas Sociālais dienests
Kā tiek veicināta pakalpojumu saņēmēju, ģimeņu un/vai aprūpētāju iesaistīšanās?	Tiek izmantota individuāla pieeja. Jau pirmā tikšanās notiek ģimenei kopā. Kopā tiek gatavots un apstiprināts rehabilitācijas plāns, kad noskaidrotas bērna vajadzības.
V. Programmas ietekme	
Kādas ir programmas novērtēšanas metodes?	Tiek vērtēti riski, sastādīts rehabilitācijas plāns, reizi pusgadā to pārskata un novērtē risku izmaiņas. Neatkarīgs speciālists reizi gadā izlases kārtībā, noskaidro pakalpojuma saņēmēju apmierinātību.
Kāda ir programmas izmērāmā ietekme un ko tā ir sasniegusi?	Riski ir mazinājušies vai zuduši. Plānotās darbības ir izpildītas. Rehabilitācijas plāns izpildīts, iepriekš fiksētās problēmas ir atrisinātas.
Kādas ir programmas paredzamās sekas?	Uzlabotas vecāku aprūpes un audzināšanas prasmes, vecāku pašpietiekamība un kompetence paaugstināt dzīves kvalitāti, samazināts risks bērnam nonākt ārpusģimenes aprūpē.
Vai programma ir ilgtspējīga?	Pakalpojumam ir stabila vieta sociālo pakalpojumu klāstā, jo skar bērnu tiesību realizāciju un tiesībpārkāpumu prevenciju. Pakalpojums ir ilgtspējīgs.
Vai programma varētu būt nododama tālāk?	Asociācijas pieeju gadījuma risināšanai, liekot visa pamatā bērna vajadzības un intereses, var attīstīt un pieredzi nodot tālāk citiem.
VI. Programmas resursi	
Kā programma tiek finansēta?	Rīgas pašvaldība, OAK Fondation, Asociācija
Uz kuriem citiem attiecīgiem resursiem programma paļaujas?	Profesionāli sagatavots personāls, izstrādāta īstenošanas sistēma/mācību materiāli. Darbojas sistēma darbam komandā.
Vai finansējums ir īpaši pieejams izvērtēšanai?	Caurspīdīga atskaitīšanās sistēma, sniedzot atskaites sadarbības partneriem, finansētājiem.

Tab.3.1. Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem apraksts

Pakalpojums "Pārinieks"

I. Vispārējā informācija par programmu	
Programmas nosaukums	Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, "Pārinieks"
Valsts	Latvija
Reģions	Rīga
Pašvaldība	Rīgas pašvaldība
Atbildīgā organizācija	Biedrība "Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija"
Atbildīgās personas	Liene Piķe, Līga Daugaviete-Miškina, Aiga Apse
Citi iesaistītie partneri	Rīgas Sociālais dienests
II. Mērķa auditorija	
Kam tas ir paredzēts?	Ģimenēm, kurās pusaudžu uzvedība ir novedusi vai var novest līdz prettiesiskām darbībām.
Kāds ir mērķgrupas vecums?	Pusaudži, jaunieši.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju dzimums?	Abi dzimumi.
Vai šis projekts ir domāts konkrētai etniskai grupai?	Nē, pakalpojuma saņēmēji netiek dalīti pēc etniskās piederības.
Kāds būs intervences līmenis?	Sekundārā un terciālā prevencija.
III. Programmas konteksts	
Politikas pamatojums	Bērnu tiesību konvencija. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.
Kādi jautājumi sociālo pakalpojumu jomā attiecas uz programmu?	Bērnu atturēšana no prettiesiskām darbībām, sociālo risku mazināšana.
Kādi ir šīs problēmas risināmie un proaktīvie faktori?	Kopā ar pusaudzi tiek strādāts, lai veicinātu viņa personības individuālo izaugsmi, domājot un strādājot pie izglītības, brīvā laika pavadīšanas, nodarbinātības, sociālajām un pašaprūpes prasmēm un veselības.
Kura organizācija ir atbildīga par programmas jomu?	Pašvaldība.
IV. Programmas īstenošana	
Kādus pakalpojumus un darbības programma	Individuālās tikšanās. Grupās nodarbības.

sniedz?	
Vai programmas izstrādāta atbilstoši modelim vai koncepcijai?	Pakalpojuma sniegšanas obligātums izriet no normatīvajos tiesību aktos iekļautajiem nosacījumiem.
Kāds ir programmas statuss?	Pakalpojums tiek īstenots atbilstoši Rīgas Sociālā dienesta izvirzītajiem noteikumiem, papildinot ar īpašu pieeju, centrā liekot bērna vajadzības, nodrošinot bērnam pārinieku.
Kāds ir darbības apjoms?	Laikā periodā 2017.-2018.gads pakalpojumu saņēma 36 bērni un viņu ģimenes.
Kas ir iniciatīvas vadībā?	Rīgas Sociālais dienests
Kā tiek veicināta pakalpojumu saņēmēju, ģimeņu un/vai aprūpētāju iesaistīšanās?	Pakalpojuma metodika paredz ģimenes iesaistīšanu, sākot ar iepazīšanos, rehabilitācijas plāna saskaņošanu, līdz pat līdzdarbošanās programmas īstenošanā.
V. Programmas ietekme	
Kādas ir programmas novērtēšanas metodes?	Tiek vērtēti riski, sastādīts rehabilitācijas plāns, reizi pusgadā to pārskata un novērtē risku izmaiņas.
Kāda ir programmas izmērāmā ietekme un ko tā ir sasniegusi?	Notiek risku izvērtēšana, bērna vajadzību noskaidrošana, kam tiek regulāri sekots. Pasākumi pakārtoti vajadzībām, tiek koriģēti, ja nepieciešams.
Kādas ir programmas paredzamās sekas?	Darbība ir vērsta uz to, lai mazinātu risku pusaudzim nonākt policijas redzeslokā.
Vai programma ir ilgtspējīga?	Pakalpojumam ir stabila vieta sociālo pakalpojumu klāstā, jo skar bērnu tiesību realizāciju un tiesībpārkāpumu prevenciju. Pakalpojums ir ilgtspējīgs.
Vai programma varētu būt nododama tālāk?	Pieredze Pakalpojuma inovatīvajā daļā saistībā ar bērna vajadzību prioritāti un pārinieka atbalstu var tikt nodota citiem.
VI. Programmas resursi	
Kā programma tiek finansēta?	Rīgas pašvaldība, OAK Fondation, Asociācija
Uz kuriem citiem attiecīgiem resursiem programma paļaujas?	Profesionāļu komanda. Asociācijas īpašā metode, pieeja un pārinieku institūts.
Vai finansējums ir īpaši pieejams izvērtēšanai?	Caurspīdīga atskaitīšanās sistēma, sniedzot atskaites sadarbības partneriem, finansētājiem.

Tab.3.2. Pakalpojuma "Pārinieks" apraksts

Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”

I. Vispārējā informācija par programmu	
Programmas nosaukums	“Piedzimstot bērniņam”
Valsts	Latvija
Reģions	Rīga
Pašvaldība	Rīgas pašvaldība
Atbildīgā organizācija	Biedrība “Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija”
Atbildīgās personas	Inguna Ziemane, Ramona Treilona
Citi iesaistītie partneri	Biedrība “PEP mammu apvienība”
II. Mērķa auditorija	
Kam tas ir paredzēts?	Jaundzimušo bērnu vecākiem, netieši – jaundzimušajiem.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju vecums?	Pieaugušajiem nav vecuma ierobežojuma; netieši - jaundzimušie.
Kāds ir mērķgrupas dzimums?	Sievietes – jaunās mātes, arī vīrieši – tēvi, abu dzimumu jaundzimušie.
Vai šis projekts ir domāts konkrētai etniskai grupai?	Nav noteikts etniskās piederības kritērijs.
Kāds būs intervences līmenis?	Primārā prevencija.
III. Programmas konteksts	
Politikas pamatojums	Bērnu tiesību konvencija. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Sociālās drošības likums. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.
Kādi jautājumi sociālo pakalpojumu jomā attiecas uz programmu?	Informatīvais un emocionālais atbalsts.
Kādi ir šīs problēmas risināmie un proaktīvie faktori?	Normalizē jaundzimušā bērna vecāku emocionālo stāvokli, sniedz nepieciešamo informāciju par zīdīšanu, raudāšanu, miegu, u.c.
Kura organizācija ir atbildīga par programmas jomu?	Pašvaldība.
IV. Programmas īstenošana	
Kādus pakalpojumus un	Pirmās emocionālās palīdzības sniegšana

darbības programma sniedz?	dzīvesvietā. Grupu nodarbības.
Vai programmas izstrādāta atbilstoši modelim vai koncepcijai?	Balstīts A.Putniņas 2015.gada pētījumā “Agrīnās brīdināšanas sistēmas izvērtējums Rīgas pašvaldībā” un 2016.gada ABS pilotprojektu izvērtēšana. Nodibinājumsam „Centrs Dardedze” līdzīgas programmas “Sirdsmāmiņa”, “Sargengēlis”
Kāds ir programmas statuss?	Pamatā ir biedrības “PEP mammu apvienība” izstrādātā metodika un apmācības.
Kāds ir darbības apjoms?	2017. un 2018. gadā reģistrēti kopā 254 pakalpojuma saņēmēji.
Kas ir iniciatīvas vadībā?	Biedrība “PEP mammu apvienība”
Kā tiek veicināta pakalpojumu saņēmēju, ģimeņu un/vai aprūpētāju iesaistīšanās?	Pakalpojums balstās uz brīvprātības principa, tādēļ iesaistīšanās ir pietiekama, ja sadarbība tiek uzsākta.
V. Programmas ietekme	
Kādas ir programmas novērtēšanas metodes?	Pakalpojuma saņēmēji gan pēc individuālās sadarbības, gan pēc grupu nodarbību pabeigšanas aizpilda anketas, sniedzot pakalpojuma novērtējumu un savu viedokli par to.
Kāda ir programmas izmērāmā ietekme un ko tā ir sasniegusi?	Tiek fiksēta informācija, nosakot pakalpojuma saņēmēja riska pakāpi pakalpojuma saņemšanas sākumā un noslēgumā.
Kādas ir programmas paredzamās sekas?	Jaunajām māmiņām un tēviem palīdzēts rast risinājumu un atbildes uz jautājumiem dažādos ar jaundzimušo bērnu aprūpi un attīstību.
Vai programma ir ilgtspējīga?	Jā, sabiedrībā pieaug izpratne par atbalsta nepieciešamību jaunajām māmiņām (tēviem) un arī pieprasījums pēc pakalpojuma.
Vai programma varētu būt nododama tālāk?	Programmai pieaug pieprasījums, tā pamazām attīstās, vairāk tiek iesaistīti tēvi, var tik nodota tālāk.
VI. Programmas resursi	
Kā programma tiek finansēta?	Rīgas pašvaldība, OAK Fondation, Asociācija
Uz kuriem citiem attiecīgiem resursiem programma paļaujas?	Cilvēkresursus veido PEP mammu apmācības izgājušās personas.
Vai finansējums ir īpaši pieejams izvērtēšanai?	Regulāri tiek sniegtas atskaites sadarbības partneriem, finansētājiem.

Tab.3.3. Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem apraksts

Pakalpojums “Kalniem pāri”

I. Vispārējā informācija par programmu	
Programmas nosaukums	Atbalsta pakalpojums sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm pēc tuvinieka zaudējuma “Kalniem pāri”
Valsts	Latvija
Reģions	Rīga un citas Latvijas administratīvās teritorijas
Pašvaldība	Rīgas pašvaldība
Atbildīgā organizācija	Biedrība “ Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija”
Atbildīgās personas	Estere Kvelde
Citi iesaistītie partneri	Citu iesaistīto partneru nav.
II. Mērķa auditorija	
Kam tas ir paredzēts?	Bērniem, kuri zaudējuši tuvinieku.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju vecums?	Bērniem 0-18 gadi, viņu vecākiem vecums nav noteikts.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju dzimums?	Abi dzimumi.
Vai šis projekts ir domāts konkrētai etniskai grupai?	Nē, nav.
Kāds būs intervences līmenis?	Primārā prevencija.
III. Programmas konteksts	
Politikas pamatojums	Bērnu tiesību konvencija. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.
Kādi jautājumi sociālo pakalpojumu jomā attiecas uz programmu?	Sērošana pēc tuvinieka nāves, ar kuru jāiemācās sadzīvot un šajā grūtajā periodā jāadaptējas jaunām lomām un pienākumiem ģimenē, jāizdzīvo intensīvas emocijas un bērniem jāturpina mācības skolā.
Kādi ir šīs problēmas risināmie un proaktīvie faktori?	Veicina veselīga sērošanas procesa norisi ģimenē, kļiedē vientulību un aizspriedumus, rūpējas par bērna psiholoģiskās veselības uzlabošanu, stiprina ģimenes grūtību pārvarēšanas stratēģijas un veicina savstarpējo komunikāciju.
Kura organizācija ir atbildīga par programmas jomu?	Pašvaldība.
IV. Programmas īstenošana	
Kādus pakalpojumus un darbības programma sniedz?	Individuālās konsultācijas. Atbalsta grupu nodarbības. Psihologs, teologs, mākslas terapeits.

Vai programmas izstrādāta atbilstoši modelim vai koncepcijai?	Pirmsākumi 2013.gadā pēc Zolitūdes traģēdijas, Asociācija piedāvāja psiholoģisko palīdzību. Speciālistu apmācības pēc Somijas metodikas. Pilotprojekts 2018.gadā.
Kāds ir programmas statuss?	Pakalpojums esošajā formātā ir jauns, balstoties uz iegūtajām zināšanām un pakalpojuma uzlabojumiem piemērojot pakalpojuma saņēmēju vajadzībām.
Kāds ir darbības apjoms?	Gada ietvaros no septembra līdz maijam notiek atbalsta grupas pasākumi 15 reizes. 3 atbalsta grupas, katrā 10 bērni.
Kas ir iniciatīvas vadībā?	Asociācija.
Kā tiek veicināta pakalpojumu saņēmēju, ģimeņu un/vai aprūpētāju iesaistīšanās?	Darbojas brīvprātības princips iesaistē nodrošina pakalpojumu saņēmēju pienācīgu iesaisti, kā arī individuāla pieeja izvēloties nodarbību veidu.
V. Programmas ietekme	
Kādas ir programmas novērtēšanas metodes?	Tiek veikta pieaugušo dalībnieku un pusaudžu anketēšana pēc Pakalpojuma grupu nodarbību pabeigšanas.
Kāda ir programmas izmērāmā ietekme un ko tā ir sasniegusi?	Novērtējuma metodika nav izstrādāta, novērtējumu sniedz paši dalībnieki izsakot savu viedokli. Standartizētu pasākumu, kurus izmantot rezultātu novērtēšanai, nav.
Kādas ir programmas paredzamās sekas?	Sērošanas process pabeidzies, pakalpojuma saņēmēji gatavi pilnvērtīgi realizēt sevi turpmākajā dzīvē.
Vai programma ir ilgtspējīga?	Nepieciešamība pēc pakalpojuma, pieprasījums ir lielāks nekā Asociācija var nodrošināt.
Vai programma varētu būt nododama tālāk?	Pakalpojumu ir iespējams attīstīt, nododot tālāk, veicot jaunu speciālistu apmācību, lai spētu to nodrošināt visiem, kam tas ir nepieciešams.
VI. Programmas resursi	
Kā programma tiek finansēta?	Rīgas pašvaldība, OAK Foundation, Asociācija.
Uz kuriem citiem attiecīgiem resursiem programma paļaujas?	Pakalpojuma sniegšanā iesaistītais personāls ieguvīs unikālu pieredzi šāda veida pakalpojuma nodrošināšanai. Plānots izstrādāt grāmatu, kas palīdzētu pieredzi un metodiku izplatīt, nodot arī citiem.
Vai finansējums ir īpaši pieejams izvērtēšanai?	Regulāra tiek sniegtas atskaites sadarbības partneriem, finansētājiem.

Tab.3.4. Pakalpojuma "Kalniem pāri" apraksts

Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs"

Ņemot vērā to, ka Programmas īstenošana notiek sociālās drošības jomā, tās raksturošanai tika izmantoti tie paši kritēriji, parādot Programmas profilu bērnu aizsardzības jautājumu risināšanā.

I. Vispārējā informācija par programmu	
Programmas nosaukums	Preventīvā programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs".
Valsts	Latvija
Reģions	Rīga
Pašvaldība	Rīgas dome
Atbildīgā organizācija	Biedrība "Latvijas SOS bērnu ciematu asociācija"
Atbildīgās personas	Laila Balode, Agnese Sladzevska, Zaiga Lasmane, Ilze Znotiņa
Citi iesaistītie partneri	Nodibinājums „Centrs Dardedze”
II. Mērķa auditorija	
Kam tas ir paredzēts?	Pirmskolas iestādēm.
Kāds ir mērķgrupas vecums?	Pirmskolas vecuma bērni.
Kāds ir mērķa iedzīvotāju dzimums?	Abiem dzimumiem.
Vai šis projekts ir domāts konkrētai etniskai grupai?	Programma ir visaptveroša, neatkarīgi no rases, ādas krāsas vai etniskās piederības.
Kāds būs iintervences līmenis?	Primārā prevencija.
III. Programmas konteksts	
Politikas pamatojums	Bērnu tiesību konvencija. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Sociālās drošības likums.
Kādi jautājumi sociālo pakalpojumu jomā attiecas uz programmu?	Bērnu drošība.
Kādi ir šīs problēmas risināmie un proaktīvie faktori?	Agrīna sociālpsiholoģisku problēmu identificēšanu un risināšanu. Pret bērniem vērstas vardarbības un sociālās izslēgšanas risku samazināšana. Valsts, pašvaldību, nevalstiskā un privātā sektora sadarbības stiprināšana, attīstot uz bērnu vērstu pieeju.
Kura organizācija ir atbildīga par programmas jomu?	Pašvaldība.
IV. Programmas īstenošana	
Kādus pakalpojumus un darbības programma sniedz?	1. Iestādē tiek ieviesta un īstenota Džimbas 9 soļu drošības programma. 2. Pedagogu profesionālās kvalifikācijas

	<p>pilnveides programma "Laboratorijas pedagogiem".</p> <p>3. E-vides platforma "Bērna labsajūtas mērījums".</p> <p>4. Bērnu tiesību aizsardzības protokols.</p>
Vai programmas izstrādāta atbilstoši modelim vai koncepcijai?	<p>Balstīts A.Putniņas 2015.gada pētījumā "Agrinās brīdināšanas sistēmas izvērtējums Rīgas pašvaldībā" un 2016.gada ABS pilotprojekta izvērtēšana.</p> <p>2016.gadā Programma iegūst nosaukumu "Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs" un tās dalījumu četros posmos.</p>
Kāds ir programmas statuss?	<p>Programma ir jauna, tomēr tajā iekļautais pirmais posms ir izveidots agrāk un darbojās patstāvīgi.</p>
Kāds ir darbības apjoms?	<p>Šobrīd Programmā iesaistītas vairāk kā četrdesmit pirmsskolas izglītības iestādes Rīgā un Latvijā. Programma ir saņēmusi atzinīgu novērtējumu no Rīgas pašvaldības un tās īstenošana norit ciešā sadarbībā ar to. Ar Valsts reģionālās attīstības aģentūras atbalstu 2018.gadā visā Latvijā tika organizēti 17 ievadsemināri. Deviņi bērnudārzi 2018.gadā ir sertificēti.</p>
Kas ir iniciatīvas vadībā?	<p>Kopēja iniciatīva ar sadarbības partneri nodibinājumu „Centrs Dardedze”.</p>
Kā tiek veicināta pakalpojumu saņēmēju, ģimeņu un/vai aprūpētāju iesaistīšanās?	<p>Ģimenes tiek iesaistītas, informējot par programmas uzsākšanu, kā arī saņemot atļauju veikt labsajūtas mērījumus.</p>
V. Programmas ietekme	
Kādas ir programmas novērtēšanas metodes?	<p>Ievadsemināros dalībnieki aizpilda anketas, kas ļauj analizēt progresu.</p>
Kāda ir programmas izmērāmā ietekme un ko tā ir sasniegusi?	<p>Programmas mērķu sasniegšanas rādītājs ir pirmsskolas izglītības iestādes sertifikācija.</p>
Kādas ir programmas paredzamās sekas?	<p>Uzlabota pirmsskolas iestāžu vide bērnu drošības realizācijā. Ieviesta bērnu tiesībās balstīta drošības sistēma.</p>
Vai programma ir ilgtspējīga?	<p>Programmas ietvaros ir paredzēta ieviestās sistēmas monitorēšana, kuras rezultātā notiek resertifikācija.</p>
Vai programma varētu būt nododama/attīstāma tālāk?	<p>Programmu var attīstīt, piedāvājot to aizvien lielākam Programmas dalībnieku skaitam.</p>
VI. Pierādījumi par programmas resursiem	
Kā programma tiek finansēta?	<p>Rīgas pašvaldība, OAK Foundation, Asociācija</p>
Uz kādiem citiem attiecīgiem resursiem programma paļaujas?	<p>Profesionāli sagatavots personāls, izstrādāta īstenošanas sistēma/mācību materiāli.</p>
Vai finansējums ir īpaši pieejams izvērtēšanai?	<p>Caurspīdīga atskaitīšanās sistēma, sniedzot atskaites sadarbības partneriem, finansētājiem.</p>

Tab.3.5. Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem apraksts

4 PAKALPOJUMU VIETA SOCIĀLĀS DROŠĪBAS SISTĒMĀ

Sociālie pakalpojumi ir iekļaujošu izaugsmi veicinošs faktors, jo tajos ieguldītie līdzekļi sekmē cilvēkkapitāla attīstību, tādējādi sniedzot vidēju un ilgtermiņa atdevi kā ekonomiskā aspektā, tā individuālā un sabiedrības līmenī kopumā. Sociālie pakalpojumi tiek uzsvērti ne tikai kā atbalsta instruments indivīda pamattiesību izmantošanai un cienīgu dzīves apstākļu radīšanā, bet arī kā instruments indivīdu potenciāla un integrācijas sabiedrībā veicināšanai.¹² Saskaņā ar SPSPL 9.pantu tieši noteikti pašvaldības pienākumi sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanā. Atbilstoši SPSPL 9.panta pirmajai daļai - pašvaldībai, kuras teritorijā ir deklarētā personas dzīvesvieta, ir pienākums nodrošināt personai iespēju saņemt tās vajadzībām atbilstošus sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību.

SDL 13. pants pirmā daļa definē, kas ir **sociālie pakalpojumi**, nosakot, ka tie ir pasākumi, kurus nodrošina valsts vai pašvaldība naudas vai mantisko pabalstu vai citu pakalpojumu veidā, lai veicinātu personas sociālo tiesību pilnvērtīgu īstenošanu, sīkāk nepaskaidrojot, kādos veidos šie pakalpojumi var izpausties.

SPSPL 1.pantā terminu uzskaitījumā nav noteikta sociālo pakalpojumu definīcija. Kas būtu jāuzskata par sociālajiem pakalpojumiem, izriet no likuma mērķa, kas noteikts SPSPL 2.pantā – *“Likuma mērķis ir noteikt sociālā darba, karitatīvā sociālā darba, sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas, profesionālās rehabilitācijas pakalpojumu (turpmāk — sociālie pakalpojumi) un sociālās palīdzības sniegšanas un saņemšanas principus, to personu loku, kurām ir tiesības saņemt šos pakalpojumus un palīdzību, kā arī sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas un profesionālās rehabilitācijas pakalpojumu samaksas un finansēšanas principus.”*

Katrs no sociālā pakalpojuma veidiem ir definēti SPSPL 1.panta punktiem un konkrēti, 13., 19., 20., 23. un 32. punktā. Uz pētījumā aplūkotajiem Pakalpojumiem, izņemot Programmu “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs, var attiecināt SPSPL 1.panta 19.punktā definēto sociālo darbu, kas ir *“profesionāla darbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus”*, kā arī SPSPL 1.panta 23.punktā definēto sociālās rehabilitācijas pakalpojums — *“pasākumu kopums, kas vērsts uz sociālās funkcionēšanas spēju atjaunošanu vai uzlabošanu, lai nodrošinātu sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīvesvietā un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā vai dzīvesvietā vai sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā”*.

Īstenotie Pakalpojumi saistīti arī ar psihosociālās palīdzības sniegšanu, kas ir sociālā darba virziens, kura nolūks ir palīdzēt indivīdam un ģimenei risināt starppersonu un sociālās vides problēmas, sniedzot psiholoģisku un sociālu atbalstu, saskaņā ar SPSPL 1.panta 14.punktu, kā arī ar psihosociālo rehabilitāciju, kas ir sociālās rehabilitācijas virziens, kurš attiecas uz personu un tās ģimeni un kura mērķis ir nodrošināt atbalstu psihosociālo problēmu risināšanā saskaņā ar SPSPL 1.panta 35.punktu.

¹² Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/lmpam_290713_sp.pdf

No tā izriet, ka **Pakalpojums ģimenēm ar bērniem**, līdzīgi kā arī **Pakalpojums "Pārinieks"** apvieno gan sociālā darba, gan sociālās rehabilitācijas pakalpojuma aspektus, līdz ar to viennozīmīgi ietilps jēdziena "sociālais pakalpojums" izpratnē, turklāt ietver arī psihosociālās palīdzības sniegšanas un psihosociālās rehabilitācijas elementus. Šo pakalpojumu sniegšanas pienākums izriet no BTAL 58.panta pirmās daļas, kura likumpārkāpumu profilakses darba organizācijas ietvaros nosaka, ka likumpārkāpumu profilakses darbu ar bērniem veic pašvaldība sadarbībā ar bērnu vecākiem, izglītības iestādēm, valsts policiju, Valsts probācijas dienestu, ja bērns ir probācijas klients, sabiedriskajām organizācijām un citām iestādēm. BTAL 58.panta otrā daļa skaidri nosaka obligāti izpildāmo pašvaldības pienākumu – *"pašvaldība profilakses lietu iekārto un uzvedības sociālās korekcijas programmu izstrādā katram bērnam, kurš: 1) izdarījis noziedzīgu nodarījumu; 2) atzīts par vainīgu noziedzīga nodarījuma izdarīšanā, bet sods nav saistīts ar brīvības atņemšanu; 3) atbrīvots no kriminālatbildības; 4) atbrīvots no ieslodzījuma vai soda izciešanas vietas; 5) izdarījis Krimināllikumā paredzētās prettiesiskās darbības pirms 14 gadu vecuma sasniegšanas; 6) vairāk nekā divas reizes izdarījis Administratīvo pārkāpumu kodeksā paredzētās prettiesiskās darbības; 7) ubago, kļaido vai veic citas darbības, kas var novest pie prettiesiskas rīcības"*. SPSPL 21.panta pirmajā daļā uzskaitītas personas, kurām ir tiesības uz sociālo rehabilitāciju, norādot uz to, ka to iekļaušanās sabiedrībā ir apgrūtināta: 1) invalīdiem un personām ar funkcionālajiem traucējumiem; 2) personām pēc brīvības atņemšanas soda izciešanas; 3) personām, kurām ir izveidojusies atkarība no alkohola, narkotiskajām vai psihotropajām vielām; 4) personām, kuras cietušas no vardarbības; 5) bērniem, kuri ilgstoši (ilgāk par vienu gadu) atradušies ārpusģimenes aprūpē. Tomēr panta otrā daļa paredz, ka pašvaldības atbilstoši nepieciešamībai izstrādā rehabilitācijas programmas arī personu grupām, kuru iekļaušanās sabiedrības dzīvē ir apgrūtināta citu iemeslu dēļ.

Aplūkojot **Pakalpojumu "Piedzimstot bērniņam"**, jāsecina, ka tas atbilst sociālā darba jēdzienam, jo tā ir profesionāla darbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus. Tomēr jānorāda, ka pilnīgu iekļaušanos sociālā darba jēdzienā šim pakalpojumam traucē tā definēšana kā profesionālā darbība. Turklāt SPSPL 41.pants dod to personu uzskaitījumu, kurām ir tiesības veikt sociālo darbu. Tajā noteikts, ka tiesības veikt sociālo darbu ir personām, kas ieguvušas otrā līmeņa profesionālo augstāko vai akadēmisko izglītību sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā. Lai arī Pakalpojuma sniedzēji Pirmās emocionālās palīdzības mammas (turpmāk - PEP mammas) ir ieguvušas specializētu izglītību, tā normatīvo aktu sistēmā nav uzskatāma par profesiju, jo nav iekļauta profesiju klasifikatorā, kaut gan pēc savas būtības tā noteikti tāda ir un neviens cits, kurš nav izgājis speciālo apmācību, pat, ja viņš/-a, piemēram, ir sociālais darbinieks, tad tomēr nevarētu to veikt labāk par PEP mammām. Pakalpojums iekļaujas SPSPL 40.pantā noteiktā sociālā darba mērķa izpildē, jo sociālā darba mērķis ir palīdzēt personai, ģimenei un personu grupai noteikt, atrisināt vai mazināt sociālās problēmas, attīstot pašas personas resursus un iesaistot atbalsta sistēmas. Sociālais darbs šī pakalpojuma ietvaros vairāk izpaužas kā psihosociāla palīdzība, kad pēc dzemdībām jaunajām māmiņām nepieciešama palīdzība, it īpaši, ja ir pirmais bērns vai nav atbalsta personu vai pastāv kādi sociālie riski. Turklāt dzemdības kā ilgstoši izjustu visaugstākās intensitātes sāpju, nozīmīgu fiziku pārmaiņu

sievietes ķermenī izraisītājas, jaunas atbildības pakāpes par jaundzimušo, baiļu, reizēm neizpratnes un šaubu cēlonis, kas var būt par iemeslu pēcdzemdību depresijai¹³ zināmā mērā norāda uz situāciju, kas SPSPL apzīmēta kā krīzes situācija 1.panta 39.punktā, kur teikts, ka krīzes situācija — situācija, kurā ģimene (persona) katastrofas vai citu no ģimenes (personas) gribas neatkarīgu apstākļu dēļ pati saviem spēkiem nespēj nodrošināt savas pamatvajadzības un tai ir nepieciešama psihosociāla vai materiāla palīdzība. Jāsaka gan, ka šajā definīcijā ietvertais kritērijs – nespēja nodrošināt savas pamatvajadzības, kas saskaņā ar 1.panta 11.punktu ir ēdiens, apģērbs, mājoklis, veselības aprūpe, obligātā izglītība, īsti neatbilst palīdzībai pēcdzemdību periodā. Ja nu vienīgi to netiešā veidā attiecina uz jaundzimušo, ņemot vērā apstākli, ka pēc dzemdībām mātes aprūpē ir nonācis pilnīgi no mātes atkarīgs jaundzimušais un pamatvajadzības, piemēram, no bērna viedokļa būtu arī drošība, emocionālā saikne ar māti, mātes rūpes, zīdīšana uc. Tomēr raugoties no psihosociālās palīdzības definīcijas traktējuma, šis Pakalpojums izpilda nosacījumu, ka tiek sniegts psiholoģisks un sociāls atbalsts, kura nolūks ir palīdzēt indivīdam un ģimenei risināt starppersonu un sociālās vides problēmas.

Salīdzinot, Pamatnostādnēs sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam krīzes situācijas tomēr ir skaidrotas plašākā izpratnē – norādot, kurām personām ir tiesības uz sociālo rehabilitāciju, minētas arī krīzes situācijā nonākušas personas (nesaskaņas ģimenē, lieli psiholoģiski pārdzīvojumi (nelaimes gadījumi, tuvinieka nāve u.tml.), un citas nepārvaramas grūtības, kas pārsniedz cilvēka ierastos resursus un sarežģījuma pārvarēšanas mehānismus. Lai pēc iespējas efektīvāk risinātu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu saņēmēju problēmas un novērstu risku par atkārtotas problēmsituācijas rašanos un līdz ar to – nepieciešamību pēc atkārtota sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanas, kā arī preventīvi mazinātu atsevišķas riska situācijas, kas nākotnē var būtiski pasliktināt klienta situāciju.¹⁴ Šāds krīzes jēdziena skaidrojums norāda, ka Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam” un Pakalpojums “Kalniem pāri” pēc būtības ir uzskatāmi par sociālajiem pakalpojumiem.

BTAL 26.panta otrā daļa nosaka, ja vecāku un bērna attiecības nenodrošina bērna attīstībai labvēlīgu vidi vai bērns ir hroniski slims, pašvaldība palīdz ģimenei, nodrošinot psihologa, sociālā pedagoga vai cita speciālista konsultāciju, izraugās bērnam atbalsta ģimeni vai uzticības personu, kura palīdz noregulēt bērna un vecāku savstarpējās attiecības. Atbalsta ģimene vai uzticības persona, pamatojoties uz trīspusēju vienošanos, kas noslēgta starp atbalsta ģimeni vai uzticības personu, pašvaldības sociālo dienestu un ģimeni, kurai nepieciešams atbalsts, sniedz atbalstu bērnam vai ģimenei. PEP mammas šī panta tulkojuma būtu uzskatāmas par tādām uzticības personām, jo nevar no sociālo pakalpojumu saņēmēju loka “izkrist” ārā tādu bērnu – jaundzimušo - sociālā drošība, kas nevar paust savu nostāju un ir pilnībā atkarīgi no aprūpētāja – saviem vecākiem.

SDL 11. pants par sociālo palīdzību nosaka: *“personai, kura saviem spēkiem nespēj nodrošināt sevi vai pārvarēt īpašas dzīves grūtības un kura nesaņem ne no*

¹³ D. Zande. Depresijas simptomi vecākiem grūtniecības laikā un pēc dzemdībām, sociālais atbalsts un zīdaiņa temperaments. Promocijas darbs. 27.lpp. Pieejams: https://dSPACE.lv/dSPACE/bitstream/handle/7/5309/45881-Diana_Zande_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹⁴ Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/lmpam_290713_sp.pdf

viena cita pietiekamu palīdzību, ir tiesības uz personisku un materiālu palīdzību, kas atbilst tās vajadzībām, dod iespēju pašpalīdzībai un veicina tās iesaistīšanos sabiedrības dzīvē". Tas vairāk atbilst Pakalpojumam "Piedzimstot bērniņam" un Pakalpojumam "Kalniem pāri", bet SPSPL, savukārt, sašaurina sociālās aizsardzības gadījumus.

Attiecība uz **Pakalpojumu "Kalniem pāri"** jāatzīmē, ka tas ir uzskatāms par sociālo darbu, kas ietver sevī arī psihosociālo palīdzību gan bērnam, gan visai viņa ģimenei tuvinieka nāves gadījumā. Šis sociālais Pakalpojums atsevišķos gadījumos satur arī sociālās rehabilitācijas aspektus, īpaši psihosociālas rehabilitācijas veidā.

Tomēr SPSPL 21.1 panta pirmā daļa nosaka ierobežotu personu loku, kurām ir tiesības uz psihosociālo rehabilitāciju – *"psihosociālās rehabilitācijas pakalpojumu ir tiesības saņemt šādām personām, kurām nepieciešams atbalsts psihosociālo problēmu risināšanā, ja šīs problēmas apgrūtina to iekļaušanos sabiedrībā: 1) personām ar prognozējamu vai pirmreizēju invaliditāti, kuras cēlonis ir onkoloģiska slimība, atbilstoši individuālajam rehabilitācijas plānam un ģimenes ārsta atzinumam; 2) vienam šīs daļas 1.punktā minētās personas izraudzītam tuviniekam, ja persona un tuvinieks norāda uz nepieciešamību pakalpojumu saņemt kopā un šo nepieciešamību pamato attiecīgā onkoloģiskā slimība; 3) bērnam, kuram saskaņā ar ārstu konsīlija lēmumu nepieciešama paliatīvā aprūpe, un ar viņu vienā mājsaimniecībā dzīvojošiem ģimenes locekļiem vai audžuģimenei*". Taču likuma 21.1.panta otrā daļa pieļauj psihosociālās rehabilitācijas nodrošināšanu arī citām personām. Pašvaldības atbilstoši nepieciešamībai un finansiālajām iespējām var organizēt psihosociālās rehabilitācijas pakalpojumus arī citām personu grupām.

Programma **"Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs"** nav identificējama kā sociālais pakalpojums vai sociālais darbs, tomēr tas, ka programmas galvenais akcents ir uz bērnu drošību un aizsardzību, jo Programmas mērķi ir: 1) veicināt agrīnu sociālpsholoģisku problēmu identificēšanu un risināšanu, sadarbojoties pirmsskolas darbiniekiem un bērna vecākiem; 2) samazināt pret bērniem vērstas vardarbības un sociālās izslēgšanas riskus; 3) stiprināt valsts, pašvaldību, nevalstiskā un privātā sektora sadarbību, attīstot uz bērnu vērstu pieeju lēmumu pieņemšanas procesos gan valsts, gan pašvaldību līmenī, nākas secināt, ka Programmas īstenošana norit sociālās drošības jomā. Nodrošinot sociālo drošību, valsts politikas plānošana sociālo pakalpojumu jomā tiek balstīta uz iedzīvotāju solidaritātes principu. Šī principa piemērošana ļauj sasniegt divus mērķus, proti, sociālie pakalpojumi sniedz indivīdam un viņa ģimenes locekļiem primāri nepieciešamo atbalstu integrācijai sabiedrībā un darba tirgū. Otrkārt, sociālie pakalpojumi risina ne tikai indivīdam, bet arī kopienai un sabiedrībai kopumā sociāli nozīmīgas problēmas (piemēram, vardarbība, atkarības problēmas, sociālā atstumtība) un ļauj nodrošināt sociālo stabilitāti un drošību. Turklāt saskaņā ar SDL 2. panta 4.punktu profilakse (prevencija) ir viens no sociālās drošības pamatiem. Sasaistot to ar SPSPL 1.panta 19.punktā definēto sociālo darbu, kas ir *"profesionāla darbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus"*, var secināt, ka Programmas ietvaros veiktās darbības būtībā atbilst sociāla darba jēdzienam.

Papildus tam Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" ir saistīta ar izglītības jomu, jo tā tiek īstenota apmācot gan pirmskolas izglītības iestāžu

darbiniekus, gan bērnus. Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumu Nr. 716 “Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem”, kuri stāties spēkā 2019.gada 1.septembrī, pirmsskolas izglītības obligātajā saturā ietilpst arī pilsoniskās līdzdalības veicināšanas pienākums: jānodrošina, ka *“bērns piedalās kārtības un drošības noteikumu izveidē un apspriešanā, saprot, pieņem un ievēro tos, mācās ievērot un cienīt citu vajadzības un tiesības, mācās darboties videi draudzīgi, izvēloties darbam atbilstošus resursus un saudzīgi tos lietojot”* (9.5.punkts), kas tiek realizēts Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” ietvaros.

Papildus tam 10.2.punkts nosaka, ka *“sociālajā un pilsoniskajā mācību jomā bērns apzinās sevi, piederību ģimenei un izglītības iestādei, skaidro un atšķir labu rīcību no sliktas, novērtē paša izvēlētu un patstāvīgi veiktu darbību, prognozē dažādas rīcības sekas ar personīgo veselību un drošību saistītās ikdienas situācijās (saskarsme ar pazīstamu cilvēku un svešinieku, veselībai kaitīgu vielu lietošanas un sadzīves traumatisma risku mazināšana mājās, izglītības iestādē, uz ielas, rotaļās brīvā dabā, pie ūdenstilpēm un spēļu laukumos, kā arī ugunsdrošības, ceļu satiksmes drošības, elektrodrošības noteikumi), ievēro noteikumus, saprot, pie kā un kādā gadījumā vērsties pēc palīdzības, kad jūtas slikti vai nedroši, nosauc ārkārtas palīdzības numuru 112”*. Daļa no šiem jautājumi ir iekļauti Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” saturā. Tāpat arī 10.7.punktā noteiktais, ka bērns *“veselības un fiziskās aktivitātes mācību jomā [...] apzinās savu dzimumu un ķermeņa neaizskaramību”*.¹⁵

Pēc Ministru kabineta noteikumu Nr. 716 “Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem” stāšanās spēkā 2019.gada 1.septembrī visām pirmsskolas izglītības iestādēm tie būs obligāti jāizpilda.

Atbildība sociālo pakalpojumu plānošanā, sniegšanā un uzraudzībā ir sadalīta starp valsti un pašvaldībām. Valsts uzdevums ir izstrādāt valsts politiku sociālo pakalpojumu jomā, kā arī organizēt un koordinēt tās īstenošanu.

Politikas īstenošana sociālo pakalpojumu jomā ir pašvaldībai pienākums nodrošināt iespēju saņemt personām, kuras deklarējušas attiecīgajā pašvaldībā savu dzīvesvietu, tās vajadzībām atbilstošus sociālos pakalpojumus.

Lai gan pienākums nodrošināt iedzīvotājiem nepieciešamos sociālos pakalpojumu pamatā ir pašvaldībām, arī valstij ir noteikts organizēt noteiktu sociālo pakalpojumu sniegšanu (pakalpojumi bērniem, personām ar garīga rakstura traucējumiem, liela daļu no sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem) un kontrolēt sociālo pakalpojumu kvalitāti.

Valsts politikas sociālo pakalpojumu jomā īstenošanā iesaistās arī **sociālo pakalpojumu sniedzēji** - valsts dibināti sociālo pakalpojumu sniedzēji (valsts iestādes, valsts sabiedrības ar ierobežotu atbildību), pašvaldības dibināti sociālo pakalpojumu sniedzēji (pašvaldību iestādes, to struktūrvienības, pašvaldību sabiedrības ar ierobežotu atbildību, pašvaldību aģentūras), privātie pakalpojumu sniedzēji (biedrības, sabiedrības ar ierobežotu atbildību, individuālie komersanti),

¹⁵ Ministru kabineta noteikumi Nr. 716 “Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem”, Rīgā 2018. gada 21. novembrī (prot. Nr. 53 29. §)

deleģētie pakalpojumu sniedzēji (nevalstiskās organizācijas, biedrības, valsts sabiedrības ar ierobežotu atbildību) un citi sociālo pakalpojumu sniedzēji, piedāvājot dažādus sociālos pakalpojumus.

Sociālo pakalpojumu saņemšanas un sniegšanas principus reglamentē SPSP, kas nosaka, ka nacionālā līmenī ir ieviesti vienoti sociālo pakalpojumu saņemšanas un apmaksas noteikumi, kvalitātes prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem un kvalitātes kontroles mehānisms. Vienlaikus ir noteikts, ka sociālos pakalpojumus personām sniedz, balstoties uz pašvaldības sociālā darba speciālista veiktu personas individuālo vajadzību novērtējumu, primāri izvērtējot iespējas sociālo pakalpojumu sniegšanai personas dzīvesvietā. Šis nosacījums attiecas arī uz personām, kuras atgriežas pašvaldībā pēc ilgstošas sociālās aprūpes pakalpojumu saņemšanas institūcijās.¹⁶

Analizējot sociālo pakalpojumu sniegšanu, iezīmējas šādas būtiskākās problēmas – institucionālās aprūpes formu dominēšana un **būtiskas reģionālās atšķirības** sociālo pakalpojumu nodrošināšanā. Ne SPSP, ne citos normatīvajos aktos un plānošanas dokumentos līdz šim nav bijis noteikts sociālo pakalpojumu klāsts jeb „grozs” katram apdzīvotības līmenim. Sociālo pakalpojumu klāsts katrā konkrētā pašvaldībā ir atkarīgs no tās finansiālajām iespējām, pieejamās infrastruktūras, resursiem un prasmēm īstenot investīciju projektus, lielā mērā arī no pašvaldības politiķu noteiktajām prioritātēm, kas ne vienmēr pamatotas ar iedzīvotāju objektīvām vajadzībām. Līdz ar to sociālo pakalpojumu apjoms un pieejamība būtiski atšķiras starp pašvaldībām. Tā kā pakalpojumu klāsts pašvaldībās atšķiras, tas nozīmē, ka divi cilvēki ar identiskām vajadzībām saņem dažāda apjoma un veida sociālos pakalpojumus atkarībā no tā, kurā pašvaldībā dzīvo. Neesot nepieciešamajiem instrumentiem koordinētai sociālo pakalpojumu nodrošinājuma un attīstības uzraudzībai, pastāv risks, ka pakalpojumi turpinās attīstīties haotiski, atkarībā no periodiski pieejamajiem finanšu resursiem.¹⁷

¹⁶ Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/lmpam_290713_sp.pdf

¹⁷ Tupat.

5 PAKALPOJUMU VIETA PREVENCIJAS SISTĒMĀ

Tradicionālā filozofiskā jēdziena “cilvēciskā solidaritāte” izpratne, saskaņā ar kuru katrā no mums ir kaut kas būtiski cilvēcisks, kas rezonē tādā paša elementa klātbūtnē citos cilvēkos,¹⁸ kontekstā ar cilvēktiesību nodrošināšanas nosacījumu, izvirza sabiedrībai prasību aktīvi rīkoties gadījumos, kad kaut kādu iemeslu dēļ ir radies cilvēka dzīves realizācijas apdraudējums. Šāda aktīva rīcība tiek apzīmēta ar jēdzienu “intervence”, kas izpaužas kā iejaušanās ar mērķi novērst radušos apdraudējumu, apturēt to, mazināt negatīvās sekas, novērst apdraudējuma turpināšanos vai atkārtošanos. **Intervence** (*intervenire* - latīņu val. nostāties starp) ir jebkura veida dalībnieka līdzdalība konkrētā situācijā, kas nepieder pie sākotnējā dalībnieku lokā.¹⁹

Intervence, kuras darbības virziens vairāk ir saistīts ar turpmāku iespējamo apdraudējumu rašanās iespēju izslēgšanu vai mazināšanu, tiek definēta kā prevencija. **Prevencija** (*praevenire* - latīņu val. aizsteigties priekšā) vairāk ir līdzeklis notikumu gaitas prognozēšanai un reaģēšanai, nevis iespēja vērsties pret personu. Prevencijas būtība ir aizsteigties priekšā notikumiem.

SDL 2. pants nosaka, ka sociālās drošības sistēma darbojas saskaņā ar šādiem pamatprincipiem: 1) atšķirīgas attieksmes aizliegums; 2) solidaritāte; 3) sociālā apdrošināšana un palīdzība; 4) **profilakse**; 5) pašpārvalde; 6) individuāla pieeja. Tātad profilakse, kas ir sinonīms vārdam prevencija ir viens no sociālās drošības pamatiem.

Arī BTAL tiek runāts par prevenciju, tikai sašaurinātā izpratnē, attiecībā uz likumpārkāpumu profilaksi. Likuma 58.pants izklāsta likumpārkāpumu **profilakses** darba organizāciju. Šajā gadījumā prevencija darbojas kā sistēma, kas veidota no tādiem savstarpēji saistītiem instrumentiem, kas dod iespēju novērst likuma pārkāpumu vai iejaukties, pirms šis pārkāpums noticis.²⁰

Likumpārkāpumu profilakses darbu ar bērniem veic pašvaldība sadarbībā ar bērnu vecākiem, izglītības iestādēm, valsts policiju, Valsts probācijas dienestu, ja bērns ir probācijas klients, sabiedriskajām organizācijām un citām iestādēm (BTAL 58.panta pirmā daļa). Pašvaldība ir tā, kas bērnam iekārto profilakses lietu un izstrādā uzvedības sociālās korekcijas programmu (BTAL 58.pants otrā daļa).

Prevenciju tradicionāli iedala trijos veidos - primārā, sekundārā un terciārā prevencija, atkarībā no iejaukšanās brīža un apmēriem.

Primārā prevencija – vispārējie pasākumi, lai sekmētu sociālo taisnīgumu un vienlīdzīgas iespējas, lai identificētu un novērstu iespējamus likumpārkāpumu cēloņus un mazinātu sociālo atstumtību. Pasākumi ir vērsti uz sociāli bīstamu, negatīvu notikumu iestāšanās iespējas mazināšanu, pirms tie ir notikuši.

Sekundārā prevencija – pasākumi, lai sniegtu atbalstu ģimenei un bērnam ar identificētiem vai iespējamiem riskiem, palīdzētu no šiem riskiem izvairīties.

¹⁸ Ričards Rortijs. Nejausība, ironija un solidaritāte. Izdevniecība “Pētergailis”, 1999, Rīga. 217.lpp.

¹⁹ Lars Kirchhoff. Constructive Interventions: Paradigms, Process and Practice of International Mediation. Kluwer Law International B.V., 2008. gada 1. janv. - 354 lappuses, 18.lpp.

²⁰ I.Kronberga. Likumpārkāpumu prevencija jeb neiespējamā misija (I). Pieejams:

<https://lvportals.lv/norises/240579-likumparkapumu-prevencija-jeb-neiespejama-misija-i-2011>

Terciārā prevencija – pasākumu kopums, tai skaitā rehabilitācija un reintegrācija, mēģinājumi mazināt traumu un pāridarījumu sekas, vērsta uz ilgtermiņa aprūpi, novēršot jau notikuša gadījuma sekas un mazinātu vai izslēgtu notikumu atkārtosšanās vai turpināšanās iespēju.²¹

Vadoties no prevencijas organizācijas veidiem, iespējams secināt, ka prevencija sastāv no divu veidu pasākumiem. Pirmais no tiem ir **proaktīvā** prevencija, kas ietver dažādas plašākai sabiedrībai paredzētas informatīvas kampaņas, izglītojošus pasākumus. Otrais – **reaktīvā** prevencija jau pēc negatīvo notikumu iestāšanās.²²

Šobrīd tiek bieži izmantots jauns iedalījums, kur iedalījuma kritērijs ir prevencijas mērķauditorija. Prevencija tiek iedalīta: 1) universālā, 2) selektīvā un 3) indikatīvā prevencija. **Universālās** prevencijas programmas ir domātas plašai sabiedrībai, respektīvi, visām iedzīvotāju grupām. **Selektīvā** prevencijas pasākumi ir vērsti uz tiem, kam ir paaugstināts risks konkrētai problēmai salīdzinājumā ar pārējo populāciju. Visbeidzot, **indikatīvās** prevencijas pasākumi ir vērsti uz personām, kurām ir augsta riska pakāpe, parasti uz tiem, kuri jau demonstrē zināmas problēmas pazīmes vai tās riskus, bet kuriem vēl ir iespēja to novērst vai mazināt tās eskalācijas pakāpi.²³

Īpaši jutīgām sabiedrības grupām var piemērot vēl efektīvāku pieeju, tā saucamo **agrīno prevenciju**. Agrīnā prevencija (angļu val.: *early prevention/intervention*) – ir savlaicīga un plānveidīga iejaukšanās (intervence), kas tiek veikta, cik ātri vien iespējams, lai risinātu problēmas, kas radušās bērniem vai ģimenēm, pirms to novēršana kļūst par sarežģītu procesu.²⁴

Agrīnā prevencija iedalāma divos apakšveidos: a) tā, kas tiek veikta agrīnā vecumā, iespējami **jaunākiem bērniem**; b) tā, kas tiek veikta **agrīnā uzvedības risku periodā** (pastāvot zemam riskam). Agrīno prevenciju var īstenot gan proaktīvā, gan reaktīvā veidā. Piemēram, bērnu likumpārkumu prevencija agrīnā vecumā visdrīzāk būs organizēta proaktīvi, ja vien bērna ģimenē vai pašam bērnam nav atklāti augsti uzvedības riski. Ja riski ir konstatēti, bet tie nav lieli (piemēram, bērns kādu laiku melo un neklausā), tad varētu piemērot dažas reaktīvas metodes. Protams, te nav domāti sodi, bet gan sociāla rakstura reakcijas un rīcības. Nav šaubu, likumpārkāpumu prevencija ir svarīga visiem, bet bērniem it īpaši, lai būtu iespējams attālināt (vai novērst) to brīdi, kad bērns ar sociālās uzvedības problēmām kļūst par likumpārkāpēju un saskaras ar tiesību aizsardzības sistēmas represīvo pusi.²⁵

²¹ Child Welfare Information Gateway. (2017). Child maltreatment prevention: Past, present, and future. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Children's Bureau. P.6. Pieejams: https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/cm_prevention.pdf

²² I.Kronberga. Likumpārkāpumu prevencija jeb neiespējamā misija (I). Pieejams: <https://lvportals.lv/norises/240579-likumparkapumu-prevencija-jeb-neiespejama-misija-i-2011>

²³ Emily L. McCave, Carrie W. Rishel. Prevention as an Explicit Part of the Social Work Profession: A Systematic Investigation. *Advances in Social Work* Vol. 12 No. 2 (Fall 2011), 226-240, P. 227

²⁴ What is early intrervention. Early Intervention Foundation. Pieejams: <https://www.eif.org.uk/why-it-matters/what-is-early-intervention/>

²⁵ I.Kronberga. Likumpārkāpumu prevencija jeb neiespējamā misija (I). Pieejams: <https://lvportals.lv/norises/240579-likumparkapumu-prevencija-jeb-neiespejama-misija-i-2011>

Raugoties no izmaksu un to atdeves viedokļa, vislielākais ieguvums ir visjaunāko bērnu intervencei.²⁶ Agrīnās prevencijas un iekļaujošu intervencu lielākais ieguvums, kā norādīts ASV veiktajā pētījumā, ir kvalitatīva jaunā paaudze, kas nav saistīta ar sociālajiem un ekonomiskajiem riskiem (piemēram, neiegūta vai nekvalitatīva izglītība, emocionāls un fizisks kaitējums, agrīna grūtniecība, atkarību izraisošas vielas u.c.). Pētījumā tiek norādīts, ka t.s. **vēlīnās prevencijas** programmas, kas jau izpaužas kā plānveidīgas, ilglaicīgas, padziļinātas intervences, jo pastāv konkrēti uzvedības riski vai likuma pārkāpumi, izmaksā par 40% vairāk nekā savlaicīgi veikti agrīnās prevencijas pasākumi. Noziedzība ir sociāla parādība, kas kaitē sabiedrības un ekonomikas attīstībai visās jomās un ikvienai valstij kopumā. Daudzu likuma pārkāpumu un noziegumu radītās izmaksas visaptveroši nemaz nevar aprēķināt, jo līdz ar cietušajam nodarīto materiālo vai emocionālo kaitējumu un tiesību aizsardzības institūciju izmaksām, ir jāpieskaita arī kaitējums sabiedrībai kopumā.²⁷

Krimināltiesībās jēdziens prevencija tiek definēts kā valsts realizētu pasākumu kopums, kas vērsts uz to, lai kavētu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu valstī vai kādā tās reģionā.²⁸

Prevencijas jēdziens tiek skaidrots arī saistībā ar krimināllikuma piemērošanu, definējot **vispārējo prevenciju** kā personu atturēšanu no noziedzīga nodarījuma izdarīšanas un **speciālo prevenciju** kā noziedzīgu nodarījumu recidīvu novēršanu.²⁹

Savukārt, policijas preventīvajā darbībā izdala šādus virzienus:

1. **Kopējā** (vispārējā) **preventīvā darbība**, kura ir virzīta uz noziedzīgu nodarījumu veicinošo faktoru fiksāciju, to ietekmes mazināšanu vai novēršanu. Kopējās (vispārējās) preventīvās darbības ietvaros tiek īstenoti šādi pasākumi: „policijas atrašanās sabiedriskās vietās formas tērpos (patrulēšana, apgaitas, komunikācija ar sabiedrību); likumpārkāpumu noteicošo faktoru konstatācija, apkopošana, to ietekmes mazināšana un novēršana; drošības pasākumu pārbaude iestādēs, organizācijās un uzņēmumos; informatīvais darbs izglītības iestādēs; informatīvi izglītojošais darbs ar sabiedrību.
2. **Speciālā preventīva darbība**, kura ir virzīta uz noziedzīgu nodarījumu nepieļaušanu no atsevišķu sociālo grupu pārstāvju puses (nepilngadīgo, migrantu, agrāk tiesāto u.c.).
3. **Preventīvā darbība**, kura tiek veikta **atsevišķos reģionos** (pilsētās, rajonos, mikrorajonos, lauku apvidos u.c.), ņemot vērā šo reģionu īpatnības un kriminogēno stāvokli.

²⁶ HUMAN CAPITAL POLICY Pedro Carneiro James Heckman Working Paper 9495, NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH 1050 Massachusetts Avenue Cambridge, MA 02138 February 2003, 93.p. Pieejams: <https://www.nber.org/papers/w9495.pdf>

²⁷ Projekta “Bērnu antisociālās uzvedības mazināšana: agrīnās prevencijas modeļi” monitoringa ziņojums, “Antisociālas uzvedības agrīnās prevencijas metodes darbam ar pirmsskolas un sākumskolas vecuma bērniem un viņu vecākiem”, Ilona Kronberga un Sanita Sīle, Providus, 54.lpp., 7., 8.lpp.

²⁸ Juridisko terminu vārdnīca. Krastiņa I. red. Rīga: Nordik, 1998. 214.lpp.

²⁹ Apgabaltiesu kā pirmās instances tiesu un Augstākās tiesas krimināllietu tiesu palātas kā apelācijas instances tiesas sodu piemērošanas prakse, apstiprināts ar Augstākās tiesas Senāta Krimināllietu departamenta un Krimināllietu tiesu palātas tiesnešu kopsapulces 2008.gada 1.jūlija lēmumu, 16.lpp.

4. **Individuālā preventīvā darbība**, kura ir saistīta ar profilaktisko pasākumu veikšanu ar konkrētām personām.³⁰

Preventīvo piespiedu līdzekļu koncepcijā ir pausta atziņa, ka krimināltiesisko vai administratīvi tiesisko attiecību pastāvēšana nevar būt priekšnoteikums prevencijas pasākumu veikšanai - tas ir tikai viens no signāliem, kas norāda, ka persona arī turpmāk var radīt risku sabiedrības drošībai. Jebkura noziedzīga nodarījuma izdarīšanai ir kāds **cēlonis**. Šis cēlonis, kura dēļ persona tiesībpārkāpumu izdarījusi, pastāvēja jau pirms noziedzīga nodarījuma vai administratīva pārkāpuma izdarīšanas, tāpat arī šis cēlonis, iespējams, joprojām pastāv arī pēc soda izciešanas vai cita piespiedu līdzekļa piemērošanas. Tādēļ ir svarīgi, lai valstī ir **tiesisks mehānisms**, kā šādu nodarījumu risku konstatēt un kā novērst apdraudējumu, kā arī attiecīgās personas radītā apdraudējuma cēloni, pirms ticis nodarīts reāls kaitējums sabiedrībā visaugstāk vērtētajām interesēm.³¹

Pakalpojumu atbilstība dažādiem prevencijas veidiem

Nemot vērā to, ka Latvijā sociālajā jomā jēdziens “prevencija” ar skaidri noteiktu saturu nav nostiprināts normatīvajos aktos, pētījuma ietvaros Pakalpojumi tika vērtēti, balstoties uz teorijā izstrādāto iedalījumu pēc dažādiem kritērijiem, rezultātus atspoguļojot tabulā.

Nr.	Pakalpojums	Prevencijas veids	Paskaidrojumi
1.	Pakalpojums ģimenēm ar bērniem	Sekundārā	Ir identificēti vai iespējami riski, palīdz no šiem riskiem izvairīties.
		Agrīnā	Agrīnā uzvedības risku stadijā.
		Speciālā	Virzīta uz noziedzīgo nodarījumu nepieļaušanu no nepilngadīgo puses.
		Indikatīvā	Domāta bērniem ar zināmas problēmas pazīmēm vai riskiem, bet kuriem vēl ir iespēja to novērst vai mazināt tās eskalācijas pakāpi.
		Reaktīva	Pēc sociāli negatīvu notikumu iestāšanās.
		Individuālā	Īsteno konkrētai personai (ģimenei).
2.	Pakalpojums “Pārinieks”	Terciāla	Īsteno ilgtermiņā, novēršot jau notikuša gadījuma sekas, lai mazinātu vai izslēgtu notikumu atkārtosāšanās iespēju.
		Vēlīnā	Plānveidīga, ilglaicīga, padziļināta intervence, jo pastāv konkrēti uzvedības riski un likuma pārkāpumi.
		Speciālā	Virzīta uz noziedzīgo nodarījumu nepieļaušanu no nepilngadīgo puses.
		Indikatīvā	Domāta bērniem ar zināmas problēmas pazīmēm vai riskiem, bet kuriem vēl ir

³⁰ Ē.Trelis Promocijas darbs „Pret nacionālajām minoritātēm vērstie likumpārkāpumi un to novēršanas problēmas policijas darbībā” 164.lpp.

https://dspace.lu.lv/dspace/bitstream/handle/7/5251/44830-Eriks_Trels_2014.pdf

³¹ Preventīvo piespiedu līdzekļu koncepcija, Ministru kabineta 2013.gada 4.jūnija rīkojums Nr. 232. <http://polsis.mk.gov.lv/documents/4362>

			iespēja to novērst vai mazināt tās eskalācijas pakāpi.
		Individuālā	Konkrētai personai (ģimenei).
		Reaktīvā	Pēc sociāli negatīvu notikumu iestāšanās.
3.	Pakalpojums "Piedzimstot bērniņam"	Primārā	Vērsta uz sociāli bīstamu, negatīvu notikumu iestāšanās iespējas mazināšanu, pirms tie ir notikuši.
		Agrīna	Agrīnā uzvedības risku stadijā
		Individuālā	Konkrētai personai.
		Proaktīvā	Pirms sociāli negatīvu notikumu iestāšanās.
		Selektīvā	Jaunajām māmiņām (tēviem).
4.	Pakalpojums "Kalniem pāri"	Primārā	Vērsta uz sociāli bīstamu, negatīvu notikumu iestāšanās iespējas mazināšanu, pirms tie ir notikuši.
		Agrīnā	Agrīnā uzvedības risku stadijā.
		Individuālā	Konkrētam bērnam (ģimenei).
		Selektīvā	Tuvinieku zaudējušajiem.
		Proaktīva	Pirms sociāli negatīvu notikumu iestāšanās.
5.	Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs".	Primārā	Vērsti uz sociāli bīstamu, negatīvu notikumu iestāšanās iespējas mazināšanu, pirms tie ir notikuši
		Agrīnā	Agrīnā vecumā.
		Vispārējā	Vērsta uz noziedzīgo nodarījumu veicinošo faktoru novēršanu
		Proaktīvā	Pirms sociāli negatīvu notikumu iestāšanās.
		Selektīvā	Bērniem pirmskolas izglītības iestādēs.
		Speciālā	Tiek realizēta bērnu grupai.

Tab.5.1. Pakalpojumu atbilstība dažādiem prevencijas veidiem.

Visi Pakalpojumi ir atzīstami par preventīviem, jo tie darbojas kā līdzeklis notikumu gaitas prognozēšanai un reaģēšanai, lai turpmāku iespējamo apdraudējumu rašanās iespēju izslēgtu vai mazinātu. Tomēr tie atšķiras, vērtējot Pakalpojumus pēc tā, kuram prevencijas veidam tas atbilst.

6 PAKALPOJUMU SASAISTE AR BĒRNU TIESĪBĀM

Bērni ir tiesību subjekti, nevis tikai aizsardzības objekti. Bērni ir visu cilvēktiesību/pamattiesību saņēmēji, kā arī īpaša regulējuma subjekti, ņemot vērā viņu raksturīgās īpatnības un ievērojot bērnu ierobežoto tiesībspēju un rīcībspēju.

Ar Eiropas tiesību aktiem bērnu tiesību jomā saprot, galvenokārt, primāros tiesību avotus (līgumus, konvencijas, sekundāros tiesību aktus un judikatūru), ko ieviesusi Eiropas Padome (EP) un Eiropas Savienība (ES). Nepieciešamības gadījumā tiek izdarītas atsauces uz citiem Eiropas avotiem, kas ietekmē Eiropas tiesību aktu bērnu tiesību jomā attīstību, tostarp svarīgiem politikas dokumentiem, tādiem kā Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) Bērnu tiesību konvencija, kā arī pamatnostādņem un citiem nesaistošiem / ieteikuma tiesību instrumentiem.

Tiesību aktos tiek ņemtas vērā bērnu īpašās intereses un vajadzības, bet vienlaikus tajos ir parādīta arī vecāku/aizbildņu un citu likumisko pārstāvju svarīgā loma un attiecīgos gadījumos minētas situācijas, kad galvenās tiesības un pienākumi tiek nodoti bērnu aprūpētājiem. Šādos gadījumos tiek piemērota Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) Bērnu tiesību konvencijā izmantotā pieeja, kas nosaka, ka vecāku pienākumi jāpilda, pirmām kārtām ņemot vērā **bērna vislabākās intereses** un atbilstoši bērna attīstības pakāpei.³² Tieši tādai pašai pieejai ir jābūt ikvienas citas personas vai institūcijas pieejai attiecībā uz bērnu.

Šāda pieeja attiecībā uz bērnu ir nostiprināta ar Latvijas Bērnu tiesību aizsardzības likumā. Likuma 6.pants definē bērna tiesību aizsardzības principu, nosakot, ka tiesiskajās attiecībās, kas skar bērnu, **bērna tiesības un intereses ir prioritāras** (6.panta pirmā daļa). Visām darbībām attiecībā uz bērnu neatkarīgi no tā, vai tās veic valsts vai pašvaldību institūcijas, sabiedriskās organizācijas vai citas fiziskās un juridiskās personas, kā arī tiesas un citas tiesībaizsardzības iestādes, prioritāri ir jānodrošina bērna tiesības un intereses (6.panta otrā daļa). Līdz ar to, šo nosacījumu var attiecināt uz ikvienu no pētāmajiem Pakalpojumiem. Visi Pakalpojumi pēc būtības ir izstrādāti bērnu tiesību nodrošināšanai tieši vai pastarpināti.

BTAL 26.panta otrā daļa uzliek pienākumu pašvaldībām atbalstīt ģimenes, proti, ja vecāku un bērna attiecības nenodrošina bērna attīstībai labvēlīgu vidi vai bērns ir hroniski slims, pašvaldība palīdz ģimenei, nodrošinot psihologa, sociālā pedagoga vai cita speciālista konsultāciju, izraugās bērnam atbalsta ģimeni vai uzticības personu, kura palīdz noregulēt bērna un vecāku savstarpējās attiecības.

BTAL 47.pants nosaka pamatnoteikumus bērna aizsardzībai no **negatīvās sociālās vides** ietekmes, paredzot, ka valsts institūciju un pašvaldību, fizisko un juridisko personu pienākums ir aizsargāt bērnu no negatīvās sociālās vides ietekmes (47.pants pirmā daļa).

Saskaņā ar BTAL 67.panta pirmo daļu, par bērna tiesību aizsardzību atbild novada pašvaldība un republikas pilsētas pašvaldība pēc bērna dzīvesvietas.

³² Rokasgrāmata par Eiropas tiesību aktiem bērnu tiesību jomā 17.lpp. Pieejams: https://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_rights_child_LAV.PDF

Novada (republikas pilsētas) pašvaldība ņem uzskaitē katru tās teritorijā dzīvojošo bērnu.

Attiecībā uz Pakalpojumu ģimenēm ar bērniem un Pakalpojumu "Pārinieks" tiešā veidā darbojas BTAL 58.pants, kas uzliek obligātu pienākumu rīkoties bērnu likumpārkāpumu **profilakses** darba organizācijā. Likumpārkāpumu profilakses darbu ar bērniem veic pašvaldība sadarbībā ar bērnu vecākiem, izglītības iestādēm, valsts policiju, Valsts probācijas dienestu, ja bērns ir probācijas klients, sabiedriskajām organizācijām un citām iestādēm (58.panta pirmā daļa). Pašvaldība profilakses lietu iekārto un uzvedības sociālās korekcijas programmu izstrādā katram bērnam, kurš: 1) izdarījis noziedzīgu nodarījumu; 2) atzīts par vainīgu noziedzīga nodarījuma izdarīšanā, bet sods nav saistīts ar brīvības atņemšanu; 3) atbrīvots no kriminālatbildības; 4) atbrīvots no ieslodzījuma vai soda izciešanas vietas; 5) izdarījis Krimināllikumā paredzētās prettiesiskās darbības pirms 14 gadu vecuma sasniegšanas; 6) vairāk nekā divas reizes izdarījis Administratīvo pārkāpumu kodeksā paredzētās prettiesiskās darbības; 7) ubago, kļaiņo vai veic citas darbības, kas var novest pie prettiesiskas rīcības (58.panta otrā daļa).

Attiecībā uz preventīvo programmu "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" darbojas BTAL 68.pants, kurš nosaka bērnu aprūpes, izglītības un citu iestāžu **kompetenci**. Saskaņā ar to bērnu aprūpes, kultūras un izglītības iestādes (bērnudārzi, bērnu nami, patversmes, skolas, veselības aprūpes iestādes, nometnes u. tml.) bērna tiesības nodrošina savos statūtos vai nolikumos noteiktās kompetences ietvaros (68.panta pirmā daļa). Kārtības uzturēšana šajās iestādēs nodrošināma ar iekšējās kārtības noteikumiem, kuri atbilst likuma prasībām un neaizskar bērna cieņu (68.panta otrā daļa). Tas nozīmē, ka vienota standarta nav, līdz ar to šīs prasības nodrošināšanas interpretācijas var atšķirties atkarībā no konkrētās iestādes.

Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumu Nr. 716 "Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem", kuri stāsies spēkā 2019.gada 1.septembrī un kļūs saistoši ikvienam bērnudārzam, 11.punkta 8. apakšpunktu **mācību vide** ir jābūt fiziski un emocionāli drošai, atbalstošai un attīstošai, mainīgai un pielāgotai ikviena bērna mācīšanās un attīstības vajadzībām. **Emocionālās drošības** skaidrojums izriet no noteikumu 14.punkta. Saskaņā ar to sociāli emocionālajai videi jāgarantē drošību, jārosina savstarpēju uzticēšanos un cieņu, vēlmi palīdzēt un savstarpēji atbalstīt mācīšanās procesā un personiskajās grūtībās. Atbilstoši bērna vajadzībām jāveido speciālistu grupas, kas atbilstoši kompetencei sniedz pedagoģisko palīdzību un koordinē psiholoģisko un sociālo atbalstu, iesaistot bērna vecākus, pedagogus, speciālistus un citus izglītības iestādes darbiniekus.³³ Arī šo nosacījumu izpildi var plaši traktēt, tie nenodrošina konsekvenci visās iestādēs. Savukārt Programmas "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" ietvaros tiek sniegta palīdzība bērnudārzam šajā punktā noteiktās prasības īstenot, piedāvājot izstrādātu vienotu sistēmu drošībai.

BTAL 5.1 panta pirmā daļa nosaka **subjektus**, kuriem nepieciešamas speciālās zināšanas bērnu tiesību aizsardzības jomā. Speciālās zināšanas bērnu tiesību

³³ Ministru kabineta noteikumi Nr. 716 "Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem", Rīgā 2018. gada 21. novembrī (prot. Nr. 53 29. §)

aizsardzības jomā ir nepieciešamas: izglītības iestādes vadītājam un vadītāja vietniekam audzināšanas darbā (3.punkts); sociālajam pedagogam un psihologam, kurš strādā ar bērniem (12.punkts); vispārējās izglītības, profesionālās izglītības un interešu izglītības pedagogam (18.punkts). Jāatzīmē, ka pirmskolas izglītības pedagogiem likums neuzliek pienākumu iegūt zināšanas par bērnu tiesībām. Tā ir būtiska nepilnība, ja raugāties uz bērnodarzu ikdienas darbu ar bērniem.

Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumiem Nr.173 “Noteikumi par kārtību, kādā apgūst speciālās zināšanas bērnu tiesību aizsardzības jomā, šo zināšanu saturu un apjomu” izglītības programmas **tēmas** un apjomu nosaka atbilstoši konkrētajā programmā apmācāmo speciālistu profesijai un profesionālās darbības specifikai. Izglītības programmā var iekļaut šādas tēmas (7.punkts): 1) bērnu tiesību aizsardzības sistēma, normatīvie akti bērnu tiesību aizsardzības jomā; 2) starptautisko tiesību aktu piemērošana bērnu tiesību aizsardzībā; 3) vecāku un bērnu tiesības un pienākumi; 4) vardarbība pret bērnu, tās veidi un pazīmes; vardarbība bērna ģimenē; 5) starpinstitucionālā sadarbība bērnu tiesību aizsardzības nodrošināšanā; 6) principi, veidojot saskarsmi ar bērnu; 7) nepilngadīgais kriminālprocesā, civilprocesā, administratīvajā procesā un administratīvo pārkāpumu procesā.³⁴ Tomēr apgūstamās tēmas dod zināšanas, bet to apguve nenodrošina to prasmju un kompetences līmeni, lai iestādes spētu iedzīvināt tās ikdienas darbā ar bērniem, veidojot vienotu sistēmu. Tēmas nav vērstas uz bērnu tiesību aizsardzības sistēmas izveidi un nodrošināšanu iestādē, kā to, piemēram, paredz Programma.

Vēl bez tam Pakalpojumu sniegšanā būtu jāievēro Eiropas Padomes Ministru komitejas Ieteikums dalībvalstīm CM/Rec(2011)12 par bērnu tiesībām un bērniem un ģimenēm piemērotiem **sociālajiem pakalpojumiem**, lai sociālo pakalpojumu sniegšana, būtu īstenota rūpējoties par bērna interesēm:

1. Sociālie pakalpojumi bērniem un ģimenēm jānosaka saskaņā ar mērķi galveno uzmanību veltīt rūpēm par bērna interesēm.

2. Paturot prātā, ka vecākiem ir galvenā atbildība par bērna audzināšanu un attīstību, ar sociālo pakalpojumu palīdzību jārada atbalstoša vide bērnam, nodrošinot atbilstošu pakalpojumu līmeni un dažādību un resursus, kas nepieciešami pienācīgai vecāku veiktai aprūpei un šādas aprūpes prasmju palielināšanai.

3. Bērniem un ģimenēm paredzēto sociālo pakalpojumu mērķim jābūt pilnīgai bērna potenciālo spēju attīstīšanai, un tie jāsniedz, atzīstot bērna vajadzību saņemt pārtiku, tikt atzītam, iegūt spējas un tikt audzinātam organizētā veidā. Sociālajiem dienestiem jānodrošina pienācīga atbilde un kvalitatīva mijiedarbība ar bērniem un ģimenēm, tostarp:

a) bērna un viņa ģimenes cieņas ievērošana, respektīvi, jāattiecas pret bērniem ar rūpēm, delikāti, taisnīgi un ar cieņu;

b) aizsardzība pret diskrimināciju jebkāda iemesla dēļ, piemēram, dzimuma, vecuma, invaliditātes, sociālā statusa, finansiālās situācijas,

³⁴ Ministru kabineta noteikumi Nr.173 “Noteikumi par kārtību, kādā apgūst speciālās zināšanas bērnu tiesību aizsardzības jomā, šo zināšanu saturu un apjomu”, Rīgā 2014.gada 1.aprīlī (prot. Nr.19, 17.§).

etniskās piederības, rases, ādas krāsas, dzimšanas vietas, īpašumu, valodas, reliģiskās piederības, politisko vai citu uzskatu, seksuālās orientācijas vai cita statusa dēļ;

c) sociālā iekļaušana, lai nodrošinātu taisnīgumu, vienlīdzīgas iespējas un pozitīvus rezultātus visiem bērniem, tostarp bērniem, kas piederīgi neaizsargātām grupām;

d) tādu noteiktu bērnu grupu stigmatizācijas novēršana, pret kurām vērsti sociāli aizspriedumi, un šo bērnu pozitīva tēla un pašcieņas veicināšana;

e) atkarības no sociālajiem pakalpojumiem novēršana, veicinot bērnu un ģimeņu autonomiju un darbību.³⁵

Lai arī šie principi ir noteikti ieteikuma rakstura dokumentā, to īstenošana ļauj elastīgi pielāgoties katram konkrētam sociālo pakalpojumu sniegšanas gadījumam, neaizmirstot par galveno subjektu – bērnu un viņa tiesībām.

³⁵ Ministru komitejas Ieteikums dalībvalstīm CM/Rec(2011)12 par bērnu tiesībām un bērniem un ģimenēm piemērotiem sociālajiem pakalpojumiem (Pieņēmusi Ministru komiteja ministru vietnieku 1126. sanāsmē 2011. gada 16. novembrī 4.pll
http://www.lm.gov.lv/upload/berns_gimene/bernu_tiesibas/cm_recx2011x12.pdf

7 PAKALPOJUMU IZVĒRTĒJUMS

Latvijā vēl līdz šim nav izstrādāti sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji, neskatoties uz to, ka saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 14.panta pirmās daļas 4¹.punktu un šī likuma Pārejas noteikumu 26.punktu Labklājības ministrijai ir noteikts uzdevums, kas stājās spēkā jau 2017.gada 1.decembrī, izstrādāt sociālo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes novērtēšanas kritērijus.

Tādēļ četri Pakalpojumi – 1) Pakalpojums ģimenēm ar bērniem; 2) Pakalpojums “Pārinieks”; 3) Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”; 4) Pakalpojums “Kalniem pāri”, pētījumā tika analizēti, izvērtējot katra Pakalpojuma atbilstību Vispārīgajiem Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes noteikumos³⁶ iekļautajiem kvalitātes principiem un kritērijiem – gan vispārējiem kvalitātes kritērijiem, gan arī speciāliem kvalitātes kritērijiem trijās dažādās pakalpojumu dimensijās: 1) pakalpojumu sniegšanas dimensijā; 2) pakalpojumu organizēšanas dimensijā un 3) pakalpojumu nodrošināšanas dimensijā. Kritērijus ir izstrādājusi Eiropas Savienības Sociālās aizsardzības komiteja.

Pētījumā tika analizēts, vai nosauktie Pakalpojumi izpilda sešus kvalitātes principus un 36 kvalitātes vispārējos un speciālos kritērijus. Veiktā analīze katram Pakalpojumam detalizēti un pilnībā ir apkopota tabulās Pielikumos Nr.1., Nr.2., Nr.3., Nr.4. Iegūtie rezultāti šajā nodaļā ir atspoguļoti uzskatāmā veidā grafikos, parādot katra Pakalpojuma atbilstības pakāpi – izpildīts pilnībā, izpildīts daļēji vai neizpildīts - ikvienam no kvalitātes kritērijiem un principiem.

Savukārt, Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” izvērtēšanai tika izmantoti starptautiskās organizācijas “Keeping Children Safe” Bērnu aizsardzības standarti³⁷, kas ir vieni no visplašāk zināmajiem un lietotajiem starptautiskajiem bērnu tiesību aizsardzības izvērtējuma standartiem, kuru pielietošanu ES dalībvalstīm iesaka arī Eiropas Komisija.³⁸ Bērnu aizsardzības standarta izmantošana dod iespēju izvērtēt Programmas īstenošanas rezultātu četrās standartu kategorijās: 1) politika; 2) cilvēki; 3) procedūras; 4) atbildība. Katrā no kategorijām ir iekļauti seši kvalitātes kritēriji, kopā 24 kvalitātes kritēriji. Ar kvalitātes kritēriju izvērtēšanu tika noteikts, vai Programmas apgūšana sekmē bērna tiesību ievērošanas un drošības standartu sasniegšanu Latvijas pirmsskolas izglītības iestādēs. Veiktā analīze apkopota tabulās, kas pievienotas Pielikumos Nr.5 un Nr.6.

Nemot vērā to, ka Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam” un Pakalpojums “Kalniem pāri” ir jauni un inovatīvi pakalpojumi, to kvalitātes papildus izvērtēšanai tika analizētas Pakalpojumu saņēmēju aizpildītās aptaujas anketas, kuras atspoguļo apmierinātības līmeni un rezultātus. Dalībnieku anketu analīze tika veikta arī Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” kvalitātes papildus aspektu atklāšanai.

³⁶ European Commission. Employment, Social Affairs & Inclusion. Related documents. The Voluntary European Quality Framework for social services, The Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 6.10.2010. Pieejams: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794>

³⁷ Child Safeguarding Standards, 2014. Pieejams: https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS_STANDARDS_2014.pdf

³⁸ Child protection system. Child protection policies for organisations working with children .European Commission. Pieejams: https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/rights-child/child-protection-systems_en

7.1 Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi

Šī Pakalpojuma atbilstība kvalitātes kritērijiem apkopota Pielikumā Nr.1.

	Nr.	Kritērija apzīmējums	Izpildes līmenis			Statuss
			Neizpildīts	Daļēji izpildīts	Izpildīts	
VISPĀRĒJIE KRITĒRIJI	1.1.	Atbilstība				Izpildīts
	1.2.	Pieejamība				Izpildīts
	1.3.	Visaptverošums				Izpildīts
	1.4.	Cilvēkcentrētība				Izpildīts
	1.5.	Integrētība				Izpildīts
	1.6.	Nepārtrauktība				Izpildīts
	1.7.	Orientēšanās uz rezultātu				Izpildīts
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS KRITĒRIJI	2.1.	Cilvēktiesību ievērošana				Izpildīts
	2.1.1.	Informācijas sniegšana				Daļēji izpildīts
	2.1.2.	Informācijas uztveramība				Daļēji izpildīts
	2.1.3.	Atgriezeniskā saikne				Daļēji izpildīts
	2.1.4.	Drošības sistēma				Izpildīts
	2.1.5.	Cilvēktiesību zināšanas				Izpildīts
	2.1.6.	Iekļaušanās veicināšana				Izpildīts
	2.1.7.	Datu aizsardzība				Izpildīts
	2.2.	Līdzdalība un pārstāvība				Izpildīts
	2.2.1.	Iesaiste				Izpildīts
	2.2.2.	Dialogs ar organizācijām				Daļēji izpildīts
	2.2.3.	Apmierinātības pārskats				Izpildīts
	SPECIĀLIE PAKALPOJUMU ORGANIZĒŠANAS KRITĒRIJI	3.1.	Partnerība			
3.1.1.		Sinerģija				Izpildīts
3.1.2.		Pietuvinātība				Izpildīts
3.1.3.		Koordinācija				Izpildīts
3.2.		Laba pārvaldība				Izpildīts
3.2.1.		Sadarbība				Izpildīts
3.2.2.		Uzlabošanas mehānismi				Izpildīts
3.2.3.		Atsauksmju izvērtēšana				Daļēji izpildīts
3.2.4.		Regulārs pārskats				Daļēji izpildīts
3.2.5.		Procedūra atsauksmēm				Daļēji izpildīts
3.2.6.	Līdzdalības forumi				Neizpildīts	
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANAS KRITĒRIJI	4.1.	Pienācīgs nodrošinājums				Izpildīts
	4.1.1.	Prasību ievērošana				Izpildīts
	4.1.2.	Profesionālā izaugsme				Izpildīts
	4.1.3.	Personāla politika				Izpildīts
	4.1.4.	Saikne ar izglītības sistēmu				Izpildīts
	4.1.5.	Apmācību atbilstība				Daļēji izpildīts
	4.1.6.	Programmu izstrāde				Daļēji izpildīts
	4.1.7.	Sociālais dialogs				Daļēji izpildīts
	4.2.	Atbilstoša infrastruktūra				Daļēji izpildīts
	4.2.1.	Prasības infrastruktūrai				Izpildīts
	4.2.2.	Pieejamība "Design for All"				Daļēji izpildīts
4.2.3.	Viegla piekļuve				Izpildīts	

Tab.7.1.1. Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem atbilstība kvalitātes kritērijiem

Pakalpojuma analīze parāda, ka praktiski visi kvalitātes kritēriji un principi ir izpildīti vai izpildīti daļēji, kas kopā veido 97,62 % lielu kvalitātes prasību atbilstību. Turklāt 69,05 % no visiem kritērijiem un principiem ir izpildīti pilnībā, kas ir ļoti augsts rādītājs institūcijai Latvijā - sociālo pakalpojumu sniedzējam, jo šie kritēriji Latvijai ir jaunums. Daļēji ir izpildīti 28,57 % no kvalitātes kritērijiem un principiem, tiem, lai arī nedaudz, tomēr kritēriju pilnīgas izpildes konstatācijai pietrūka kāds aspekts.

Pilnībā ir izpildīti septiņi vispārējie kritēriji, kas liecina par Pakalpojuma: 1) atbilstību, 2) pieejamību, 3) visaptverošumu, 4) cilvēkcentrētību, 5) integrētību, 6) nepārtrauktību un 7) orientēšanos uz rezultātu.

No sešiem kvalitātes principiem pilnībā ir izpildīti pieci principi – 1) cilvēktiesību ievērošanas princips, 2) līdzdalības princips, 3) pārstāvības princips, 4) partnerības princips, 5) labas pārvaldības princips un 6) pienācīga nodrošinājuma princips. Atbilstošas infrastruktūras princips ir izpildīts daļēji, jo pieejamības standartus pēc “Design for All” pieejas nodrošina daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu sniegšanas kritērijiem seši kritēriji ir izpildīti pilnībā – 1) drošības sistēmas kritērijs, 2) cilvēktiesību zināšanu kritērijs, 3) iekļaušanās veicināšanas kritērijs, 4) datu aizsardzības kritērijs, 5) iesaistes kritērijs, 6) apmierinātības pārskatu kritērijs. Tomēr četri kritēriji ir izpildīti daļēji – 1) informācijas sniegšanas kritērijs, jo informācijā nav iekļauts arī neatkarīgs novērtējums un kvalitātes novērtējuma ziņojums, 2) informācijas uztveramības kritērijs, jo ne visām personu ar ierobežotām iespējām kategorijām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, 3) atgriezeniskās saiknes kritērijs, jo nav izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, kaut gan realitātē tāda pastāv, un 4) dialoga ar organizācijām kritērijs, sadarbība varētu būt plašāka.

No deviņiem speciālajiem pakalpojumu organizēšanas kritērijiem pilnībā izpildīti ir pieci kritēriji – 1) sinerģijas kritērijs, 2) pietuvinātības kritērijs, 3) koordinācijas kritērijs, 4) sadarbības kritērijs un 5) uzlabošanas mehānismu kritērijs. Savukārt, trīs kritēriji – 1) atsauksmju izvērtēšanas kritērijs, 2) regulāru pārskatu kritērijs un 3) atsauksmju procedūras kritērijs ir izpildīti daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem pilnībā ir izpildīti seši kritēriji – 1) prasību ievērošanas kritērijs, 2) profesionālās izaugsmes kritērijs, 3) personāla politikas kritērijs, 4) saiknes ar izglītības sistēmu, 5) prasību infrastruktūrai un 6) vieglās piekļuves principus. Daļēji ir izpildīti četri kvalitātes kritēriji – 1) apmācību atbilstības kritērijs, 2) programmu izstrādes kritērijs, 3) sociālā dialoga kritērijs un 4) pieejamības “Design for All” kritērijs.

No kopumā 36 kvalitātes kritērijiem un sešiem principiem tikai viens kritērijs no speciālo pakalpojumu organizēšanas kritēriju grupas – līdzdalības forumu kritērijs nav izpildīts, jo nav rīkoti līdzdalības forumi, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tīklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā. Šis kritērijs gan tiešā veidā neraksturo Pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, bet vairāk norāda uz saikni ar sabiedrību un tās locekļiem īpašā formā saistībā ar konkrēto Pakalpojumu.

7.2 Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, “Pārinieks”

Pakalpojuma atbilstība kvalitātes kritērijiem apkopota tabulā (Pielikums Nr.2.).

	Nr.	Kritērija apzīmējums	Izpildes līmenis			Statuss
			Neizpildīts	Daļēji izpildīts	Izpildīts	
VISPĀRĒJIE KRITĒRIJI	1.1.	Atbilstība				Izpildīts
	1.2.	Pieejamība				Izpildīts
	1.3.	Visaptverošums				Izpildīts
	1.4.	Cilvēkcentrētība				Izpildīts
	1.5.	Integrētība				Izpildīts
	1.6.	Nepārtrauktība				Izpildīts
	1.7.	Orientēšanās uz rezultātu				Izpildīts
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS KRITĒRIJI	2.1.	Cilvēktiesību ievērošana				Izpildīts
	2.1.1.	Informācijas sniegšana				Daļēji izpildīts
	2.1.2.	Informācijas uztveramība				Daļēji izpildīts
	2.1.3.	Atgriezeniskā saikne				Daļēji izpildīts
	2.1.4.	Drošības sistēma				Izpildīts
	2.1.5.	Cilvēktiesību zināšanas				Izpildīts
	2.1.6.	Iekļaušanās veicināšana				Izpildīts
	2.1.7.	Datu aizsardzība				Izpildīts
	2.2.	Līdzdalība un pārstāvība				Izpildīts
	2.2.1.	Iesaiste				Izpildīts
	2.2.2.	Dialogs ar organizācijām				Daļēji izpildīts
	2.2.3.	Apmierinātības pārskats				Izpildīts
	SPECIĀLIE PAKALPOJUMU ORGANIZĒŠANAS KRITĒRIJI	3.1.	Partnerība			
3.1.1.		Sinerģija				Izpildīts
3.1.2.		Pietuvinātība				Izpildīts
3.1.3.		Koordinācija				Izpildīts
3.2.		Laba pārvaldība				Izpildīts
3.2.1.		Sadarbība				Izpildīts
3.2.2.		Uzlabošanas mehānismi				Izpildīts
3.2.3.		Atsauksmju izvērtēšana				Daļēji izpildīts
3.2.4.		Regulārs pārskats				Daļēji izpildīts
3.2.5.		Procedūra atsauksmēm				Daļēji izpildīts
3.2.6.	Līdzdalības forumi				Neizpildīts	
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANAS KRITĒRIJI	4.1.	Pienācīgs nodrošinājums				Izpildīts
	4.1.1.	Prasību ievērošana				Izpildīts
	4.1.2.	Profesionālā izaugsme				Izpildīts
	4.1.3.	Personāla politika				Izpildīts
	4.1.4.	Saikne ar izglītības sistēmu				Izpildīts
	4.1.5.	Apmācību atbilstība				Daļēji izpildīts
	4.1.6.	Programmu izstrāde				Daļēji izpildīts
	4.1.7.	Sociālais dialogs				Daļēji izpildīts
	4.2.	Atbilstoša infrastruktūra				Daļēji izpildīts
	4.2.1.	Prasības infrastruktūrai				Izpildīts
	4.2.2.	Pieejamība “Design for All”				Daļēji izpildīts
4.2.3.	Viegla piekļuve				Izpildīts	

Tab.7.2.1. Pakalpojuma “Pārinieks” atbilstība kvalitātes kritērijiem

Pakalpojuma analīze parāda, ka arī šim Pakalpojumam praktiski visi kvalitātes kritēriji un principi ir izpildīti vai izpildīti daļēji, kopā veidojot 97,62 % lielu kvalitātes prasību atbilstību. Pilnībā izpildīti ir 69,05 % no visiem kritērijiem un principiem, sasniedzot ļoti augstus kvalitātes rādītājus. No visiem kvalitātes kritērijiem un principiem daļēji ir izpildīti 28,57 %, tas nozīmē, ka ne gluži visās niansēs un detaļās izpildījums ir nodrošināts, kaut gan, kopumā vērtējot, izpilde ir konstatējama.

Pilnībā ir izpildīti septiņi vispārējie kritēriji, kas liecina par Pakalpojuma: 1) atbilstību, 2) pieejamību, 3) visaptverošumu, 4) cilvēkcentrētību, 5) integrētību, 6) nepārtrauktību un 7) orientēšanos uz rezultātu.

No sešiem kvalitātes principiem pilnībā ir izpildīti pieci principi – 1) cilvēktiesību ievērošanas princips, 2) līdzdalības princips, 3) pārstāvības princips, 4) partnerības princips, 5) labas pārvaldības princips un 6) pienācīga nodrošinājuma princips. Atbilstošas infrastruktūras princips ir izpildīts daļēji, jo pieejamības standartus pēc “Design for All” pieejas nodrošina daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu sniegšanas kritērijiem seši kritēriji ir izpildīti pilnībā – 1) drošības sistēmas kritērijs, 2) cilvēktiesību zināšanu kritērijs, 3) iekļaušanās veicināšanas kritērijs, 4) datu aizsardzības kritērijs, 5) iesaistes kritērijs, 6) apmierinātības pārskatu kritērijs. Tomēr četri kritēriji ir izpildīti daļēji – 1) informācijas sniegšanas kritērijs, jo informācijā nav iekļauts arī neatkarīgs novērtējums un kvalitātes novērtējuma ziņojums, 2) informācijas uztveramības kritērijs, jo ne visām personu ar ierobežotām iespējām kategorijām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, 3) atgriezeniskās saiknes kritērijs, jo nav izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, kaut gan realitātē tāda pastāv, un 4) dialoga ar organizācijām kritērijs arī ir izpildīts daļēji.

No deviņiem speciālajiem pakalpojumu organizēšanas kritērijiem pilnībā izpildīti ir pieci kritēriji – 1) sinerģijas kritērijs, 2) pietuvinātības kritērijs, 3) koordinācijas kritērijs, 4) sadarbības kritērijs un 5) uzlabošanas mehānismu kritērijs. Savukārt, trīs kritēriji – 1) atsauksmju izvērtēšanas kritērijs, 2) regulāru pārskatu kritērijs un 3) atsauksmju procedūras kritērijs ir izpildīti daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem pilnībā ir izpildīti seši kritēriji – 1) prasību ievērošanas kritērijs, 2) profesionālās izaugsmes kritērijs, 3) personāla politikas kritērijs, 4) saiknes ar izglītības sistēmu, 5) prasību infrastruktūrai un 6) vieglās piekļuves principus. Daļēji ir izpildīti četri kvalitātes kritēriji – 1) apmācību atbilstības kritērijs, 2) programmu izstrādes kritērijs, 3) sociālā dialoga kritērijs un 4) pieejamības “Design for All” kritērijs.

Tā kā saistībā ar šo Pakalpojumu nav rīkoti līdzdalības forumi, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tīklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā, tad līdzdalības forumu kritērijs nav izpildīts kā vienīgais no, kopā skaitot, 42 kvalitātes kritērijiem un principiem.

7.3 Preventīvs pakalpojums ģimenēm ar jaundzimušiem mazuļiem “Piedzimstot bērniņam”

Šī pakalpojuma atbilstība kvalitātes kritērijiem apkopota Pielikumā Nr.3. pievienotajā tabulā, balstoties uz fokusgrupu diskusijās saņemto informāciju.

	Nr.	Kritērija apzīmējums	Izpildes līmenis			Statuss	
			Neizpildīts	Daļēji izpildīts	Izpildīts		
VISPĀRĒJIE KRITĒRIJI	1.1.	Atbilstība				Izpildīts	
	1.2.	Pieejamība				Izpildīts	
	1.3.	Visaptverošums				Daļēji izpildīts	
	1.4.	Cilvēkcentrētība				Izpildīts	
	1.5.	Integrētība				Izpildīts	
	1.6.	Nepārtrauktība				Daļēji izpildīts	
	1.7.	Orientēšanās uz rezultātu				Izpildīts	
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS KRITĒRIJI	2.1.	Cilvēktiesību ievērošana				Izpildīts	
	2.1.1.	Informācijas sniegšana				Daļēji izpildīts	
	2.1.2.	Informācijas uztveramība				Daļēji izpildīts	
	2.1.3.	Atgriezeniskā saikne				Daļēji izpildīts	
	2.1.4.	Drošības sistēma				Izpildīts	
	2.1.5.	Cilvēktiesību zināšanas				Daļēji izpildīts	
	2.1.6.	Iekļaušanās veicināšana				Izpildīts	
	2.1.7.	Datu aizsardzība				Izpildīts	
	2.2.	Līdzdalība un pārstāvība				Izpildīts	
	2.2.1.	Iesaiste				Izpildīts	
	2.2.2.	Dialogs ar organizācijām				Izpildīts	
	2.2.3.	Apmierinātības pārskats				Izpildīts	
	SPECIĀLIE PAKALPOJUMU ORGANIZĒŠANAS KRITĒRIJI	3.1.	Partnerība				Izpildīts
		3.1.1.	Sinerģija				Daļēji izpildīts
3.1.2.		Pietuvinātība				Izpildīts	
3.1.3.		Koordinācija				Izpildīts	
3.2.		Labā pārvaldība				Izpildīts	
3.2.1.		Sadarbība				Izpildīts	
3.2.2.		Uzlabošanas mehānismi				Izpildīts	
3.2.3.		Atsauksmju izvērtēšana				Daļēji izpildīts	
3.2.4.		Regulārs pārskats				Daļēji izpildīts	
3.2.5.		Procedūra atsauksmēm				Daļēji izpildīts	
3.2.6.		Līdzdalības forumi				Neizpildīts	
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANAS KRITĒRIJI		4.1.	Pienācīgs nodrošinājums				Izpildīts
		4.1.1.	Prasību ievērošana				Izpildīts
	4.1.2.	Profesionālā izaugsme				Izpildīts	
	4.1.3.	Personāla politika				Izpildīts	
	4.1.4.	Saikne ar izglītības sistēmu				Neizpildīts	
	4.1.5.	Apmācību atbilstība				Neizpildīts	
	4.1.6.	Programmu izstrāde				Neizpildīts	
	4.1.7.	Sociālais dialogs				Izpildīts	
	4.2.	Atbilstoša infrastruktūra				Daļēji izpildīts	
	4.2.1.	Prasības infrastruktūrai				Izpildīts	
4.2.2.	Pieejamība “Design for All”				Daļēji izpildīts		
4.2.3.	Viegla piekļuve				Izpildīts		

Tab.7.3.1. Pakalpojuma “Piedzimstot bērniņam” atbilstība kvalitātes kritērijiem

Pakalpojuma "Piedzimstot bērniņam" analīze parāda, ka praktiski visi kvalitātes kritēriji un principi ir izpildīti vai izpildīti daļēji, kas kopā veido 90,48 % lielu kvalitātes prasību atbilstību. Turklāt 61,90 % no visiem kritērijiem un principiem ir izpildīti pilnībā. Pakalpojums daļēji izpilda 28,57 % no kvalitātes kritērijiem un principiem, bet ņemot vērā Pakalpojuma specifiku, ir saprotams, ka atsevišķus kritērijus nemaz nav iespējams izpildīt un tie nebūtu attiecināmi kā tādi. Pilns Pakalpojuma "Piedzimstot bērniņam" izvērtējums pa katru atsevišķu kvalitātes kritēriju un principu ir atspoguļots tabulā, kas pievienota pielikumā Nr.3.

Pilnībā ir izpildīti pieci vispārējie kvalitātes kritēriji: 1) atbilstības kritērijs, 2) pieejamības kritērijs, 3) cilvēkcentrētības kritērijs, 4) integrētības kritērijs un 5) orientēšanās uz rezultātu kritērijs. Divi vispārējās kvalitātes kritēriji – 1) nepārtrauktības kritērijs un 2) visaptverošuma kritērijs ir izpildīti daļēji, ņemot vērā Pakalpojuma šauru specializāciju.

No sešiem kvalitātes principiem pilnībā ir izpildīti pieci principi – 1) cilvēktiesību ievērošanas princips, 2) līdzdalības un pārstāvības princips, 3) partnerības princips, 4) labas pārvaldības princips un 5) pienācīga nodrošinājuma princips. Atbilstošas infrastruktūras princips ir izpildīts daļēji, jo pieejamības standartus pēc "Design for All" pieejas nodrošina daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu sniegšanas kritērijiem seši kvalitātes kritēriji ir izpildīti pilnībā – 1) drošības sistēmas kritērijs, 2) iekļaušanās veicināšanas kritērijs, 3) datu aizsardzības kritērijs, 4) iesaistes kritērijs, 5) apmierinātības pārskatu kritērijs un 6) dialoga ar organizācijām kritērijs. Tomēr četri kritēriji ir izpildīti daļēji – 1) cilvēktiesību zināšanu kritērijs, PEP mammu apmācības programma satur plašu spektru tēmu, kas ļauj pienācīgi sniegt pakalpojumus, tomēr cilvēktiesību apguve tajā nav iekļauta, tas nedod pilnu pārliecību pa šī kritērija izpildi, 2) informācijas sniegšanas kritērijs, informācija tiek sniegta, bet tā nesatur neatkarīgu novērtējumu un/vai kvalitātes novērtējuma ziņojumu vai, vismaz, atsauci uz tiem, 3) informācijas uztveramības kritērijs, lai arī informācija tiek sniegta, bet tā nav personu a ierobežotām vajadzībām, un 4) atgriezeniskās saiknes kritērijs, jo formāli nav speciāli noteiktas konsultāciju saņemšanas un sūdzību iesniegšanas procedūras.

No deviņiem speciālajiem pakalpojumu organizēšanas kritērijiem pilnībā izpildīti ir četri kritēriji – 1) pietuvinātības kritērijs, 2) koordinācijas kritērijs, 3) sadarbības kritērijs un 4) uzlabošanas mehānismu kritērijs. Savukārt, četri kvalitātes kritēriji – 1) sinerģijas kritērijs, jo sinerģiju veidošanas iespējas Pakalpojuma ietvaros nav pietiekami izmantotas, 2) atsauksmju izvērtēšanas kritērijs, jo nav nosegtas grupas, kas izslēgtas no pakalpojuma saņemšanas, 3) regulāru pārskatu kritērijs, jo nav regulāri publicēti apmierinātības pārskati, un 4) atsauksmju procedūru kritērijs, nav izstrādāta oficiāla procedūra, ir izpildīti daļēji.

No 10 speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem pilnībā ir izpildīti seši kvalitātes kritēriji – 1) prasību ievērošanas, 2) profesionālās izaugsmes, 3) personāla politikas, 4) sociālā dialoga, 5) prasību infrastruktūrai un 6) vieglās piekļuves principi. Daļēji ir izpildīts viens kvalitātes kritērijs – pieejamības "Design for All" kritērijs.

Nav izpildīts viens kritērijs no speciālo pakalpojumu organizēšanas kritērijiem – līdzdalības forumu kritērijs. Un nav izpildīti trīs no speciālajiem pakalpojumu

nodrošināšanas kritērijiem – 1) saiknes ar izglītības sistēmu, 2) apmācību atbilstības, 3) programmu izstrādes kritēriji.

Ņemot vērā Pakalpojuma specifiku tajā, ka tas ir šaura spektra pakalpojums un to, ka Latvijā tāds pakalpojums darbojas samērā nesen, tādēļ atsevišķi rādītāji nav uzkrāti, kuri ļautu ar sasniegt pilnu atbilstību kvalitātes kritērijiem, kā arī to, ka ne gluži visi kvalitātes kritēriji būtu pilnā mērā attiecināmi uz nevalstiskas organizācijas sniegto ierobežota apjoma pakalpojumu, pētījumā tika atzīts par nepieciešamu Pakalpojuma kvalitātes novērtēšanā izmantot Pakalpojuma saņēmēju pausto vērtējumu.

Dalībnieku anketu analīze

Ar mērķi noskaidrot Pakalpojuma “Piedzimstot bērniņam” dalībnieku novērtējumu Pakalpojuma īstenošanai, tika veikta dalībnieku anonīmi aizpildīto anketu analīze. Pavisam kopā tika analizētas 118 dalībnieku anketas.

Vispirms tika izanalizētas 33 anketas, kuras aizpildīja Pakalpojuma dalībnieki pēc tam, kad tika pabeigtas Pakalpojuma ietvaros Mammu – mazuļu atbalsta grupu (Vecāka – bērna atbalsta grupu) nodarbības.

No anketām tika aplūkoti sekojošie trīs jautājumi:

1. Grupas apmeklējuma piedāvājums nāca laikā (novērtējums skalā no 1 – pavisam nepiekrītu līdz 5 – pilnībā piekrītu).
2. Grupas nodarbības manī stiprināja mammas pārliecību (novērtējuma skalā četras izvēles – nemaz neattiecas; daļēji attiecas; pilnībā attiecas; nezinu, nevaru novērtēt).
3. Vai jūs ieteiktu šādu grupu citām mammām? (atbildes varianti – jā; drīzāk jā; drīzāk nē; nē; nezinu).

No 33 aptaujātajiem dalībniekiem grupas apmeklējuma piedāvājums nāca laikā 28 Pakalpojuma dalībniekiem, kuri atzīmēja šo parametru ar maksimālo novērtējumu 5. Pieci grupas dalībnieki novērtēja šo parametru ar 4, kas būtu skalā uzskatāms, kā gandrīz pilnībā piekrītu. Procentuālajā izteiksmē - 84,85 %, pilnībā piekrīt, 15,15% gandrīz pilnībā piekrītu. Tātad pilnīgi visiem Pakalpojuma grupu nodarbību dalībniekiem grupas apmeklējuma piedāvājums, principā, ir bijis savlaicīgs.

No 33 aptaujātajiem dalībniekiem, izvērtējot apgalvojumu - grupas nodarbības manī stiprināja mammas pārliecību – 25 dalībnieki atzīmēja atbildi - pilnībā attiecas. Septiņi dalībnieki norādīja, ka šis apgalvojums uz viņiem attiecas daļēji. Viens dalībnieks atzīmēja atbildi – nezinu, nevaru novērtēt. Procentuāli sniegtās atbildes sadalās - 75,76 % pilnīgi piekrīt, ka grupu nodarbības ir stiprinājušas mammas pārliecību; 21,21 % - ir atbildējuši, ka daļēji piekrīt šim apgalvojumam un 3,03% sniedzis atbildi, ka nezina, nevar novērtēt šo rādītāju.

No 33 dalībniekiem, atbildot uz trešo jautājumu - vai jūs ieteiktu šādu grupu citām mammām - 32 dalībnieki sniedza apstiprinošu atbildi – jā, kas veido 96,97% no visu dalībnieku skaita. Viens dalībnieks uz šo jautājumu nav sniedzis atbildi vispār, veidojot 3,03 %.

Papildus tam tika analizētas 85 aizpildītās anketas pēc individuālā PEP mammu Pakalpojuma saņemšanas.

Tika aplūkoti sekojošie trīs jautājumi, kas pēc būtības saskan ar grupu nodarbību anketās iekļautajiem jautājumiem, tikai formulēti citiem vārdiem:

1. Atbalsta piedāvājums nāca laikā (novērtējums skalā no 1 – pavisam nepiekrītu līdz 5 – pilnībā piekrītu).
2. Es kā mamma jūtos pārliecinātāka (novērtējuma skalā četras izvēles – nemaz neattiecas; daļēji attiecas; pilnībā attiecas; nezinu, nevaru novērtēt).
3. Vai jūs ieteiktu programmu citām mammām? (atbildes varianti – jā; drīzāk jā; drīzāk nē; nē; nezinu).

No 85 dalībnieku anketām 69 dalībnieki norādīja maksimālo atzīmi, novērtējot apgalvojumu – atbalsta piedāvājums nāca laikā, kas veido 81,18% no visu dalībnieku skaita. Ar atzīmi 4 to novērtēja 11 dalībnieki, kas ir 12,94% un ar 3 – četri dalībnieki, veidojot 4,71%. Viens dalībnieks nav aizpildījis savā anketā attiecīgo ailīti ar savu novērtējumu, tas veido 1,17%.

67 no 85 dalībniekiem norādīja, ka apgalvojums – es kā mamma jūtos pārliecinātāka – pilnībā attiecas uz viņiem. Tātad pārliecinoši pozitīvs ieguvums ir bijis 78,82%. Novērtējumu - daļēji attiecas – norādīja 16 dalībnieki, veidojot 18,83% un divi norādīja, ka nezina, nevar novērtēt šo rādītāju - 2,35%.

Atbildot uz jautājumu – vai jūs ieteiktu programmu citām mammām ar - jā no 85 atbildēja 82 dalībnieks, kas veido 96,47%, divi dalībnieki norādīja, ka drīzāk jā, kas ir 2,35%, bet viens atzīmēja – drīzāk nē - 1,18%.

Pakalpojuma “Piedzimstot bērniņam” aptauju rezultāti pārliecinoši norāda uz savlaicīgumu pakalpojuma saņemšanā. Summējot gan individuālās, gan grupu nodarbības apmeklējušo dalībnieku anketās sniegtās atbildes no 118 anketām 113 anketās apliecināts pakalpojuma saņemšanas savlaicīgums, veidojot 95,76%. Rādītājs, ka Pakalpojuma rezultātā māte jūtās pārliecinātāka kopā no 118 dalībniekiem 92 gadījumos, kas veido 77,97%, kā arī 23 dalībnieki daļēji tam piekrīt, kas veido 19,50% un liecina, ka kaut nedaudz ir bijis uzlabojums. Savukārt, attieksme pret Pakalpojuma nozīmīgumu vislabāk izpaužas, atbildot uz jautājumu, vai Pakalpojumu ieteiks citiem, no 118 dalībniekiem 114 snieguši apstiprinošu atbildi – sastādot 96,61%.

7.4 Atbalsta programma sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm pēc tuvinieka zaudējuma “Kalniem pāri”

Šī pakalpojuma atbilstība kvalitātes kritērijiem apkopota Pielikumā Nr.4. pievienotajā tabulā, balstoties uz fokusgrupu diskusijās saņemto informāciju.

	Nr.	Kritērija apzīmējums	Izpildes līmenis			Statuss
			Neizpildīts	Daļēji izpildīts	Izpildīts	
VISPĀRĒJIE KRITĒRIJI	1.1.	Atbilstība				Izpildīts
	1.2.	Pieejamība				Daļēji izpildīts
	1.3.	Visaptverošums				Daļēji izpildīts
	1.4.	Cilvēkcentrētība				Daļēji izpildīts
	1.5.	Integrētība				Daļēji izpildīts
	1.6.	Nepārtrauktība				Daļēji izpildīts
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS KRITĒRIJI	1.7.	Orientēšanās uz rezultātu				Izpildīts
	2.1.	Cilvēktiesību ievērošana				Izpildīts
	2.1.1.	Informācijas sniegšana				Daļēji izpildīts
	2.1.2.	Informācijas uztveramība				Daļēji izpildīts
	2.1.3.	Atgriezeniskā saikne				Daļēji izpildīts
	2.1.4.	Drošības sistēma				Izpildīts
	2.1.5.	Cilvēktiesību zināšanas				Izpildīts
	2.1.6.	Iekļaušanās veicināšana				Izpildīts
	2.1.7.	Datu aizsardzība				Izpildīts
	2.2.	Līdzdalība un pārstāvība				Izpildīts
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU ORGANIZĒŠANAS KRITĒRIJI	2.2.1.	Iesaiste				Izpildīts
	2.2.2.	Dialogs ar organizācijām				Neizpildīts
	2.2.3.	Apmierinātības pārskats				Neizpildīts
	3.1.	Partnerība				Izpildīts
	3.1.1.	Sinerģija				Daļēji izpildīts
	3.1.2.	Pietuvinātība				Daļēji izpildīts
	3.1.3.	Koordinācija				Daļēji izpildīts
	3.2.	Laba pārvaldība				Izpildīts
	3.2.1.	Sadarbība				Izpildīts
	3.2.2.	Uzlabošanas mehānismi				Izpildīts
SPECIĀLIE PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANAS KRITĒRIJI	3.2.3.	Atsauksmju izvērtēšana				Daļēji izpildīts
	3.2.4.	Regulārs pārskats				Daļēji izpildīts
	3.2.5.	Procedūra atsauksmēm				Izpildīts
	3.2.6.	Līdzdalības forumi				Neizpildīts
	4.1.	Pienācīgs nodrošinājums				Izpildīts
	4.1.1.	Prasību ievērošana				Izpildīts
	4.1.2.	Profesionālā izaugsme				Izpildīts
	4.1.3.	Personāla politika				Izpildīts
	4.1.4.	Saikne ar izglītības sistēmu				Neizpildīts
	4.1.5.	Apmācību atbilstība				Neizpildīts
4.1.6.	Programmu izstrāde				Neizpildīts	
4.1.7.	Sociālais dialogs				Izpildīts	
4.2.	Atbilstoša infrastruktūra				Daļēji izpildīts	
4.2.1.	Prasības infrastruktūrai				Izpildīts	
4.2.2.	Pieejamība “Design for All”				Daļēji izpildīts	
4.2.3.	Viegla piekļuve				Izpildīts	

Tab.7.4.1. Pakalpojuma “Kalniem pāri” atbilstība kvalitātes kritērijiem

Veicot Pakalpojuma “Kalniem pāri” analīzi, tika konstatēts, ka ir pilnībā izpildīti vai izpildīti daļēji 85,71 % no kopējā kvalitātes kritēriju un principu skaita. No visiem kritērijiem un principiem 47,62 % ir izpildīti pilnībā, kas ir pietiekami labs rādītājs jaunam pakalpojumam, jo daudzus kritērijus var izpildīt tikai, ja pakalpojums jau ir darbojies ilgāku laiku. Daļēji ir izpildīti 38,10 % no kvalitātes kritērijiem un principiem, tiem, lai arī nedaudz, tomēr pilnīgai izpildei trūka kāds aspekts. Pilns kritēriju izvērtējums ir apkopots tabulā (Pielikums N.4).

Pilnībā ir izpildīti divi vispārējie kritēriji – 1) atbilstības kritērijs un 2) orientēšanās uz rezultātu kritērijs. Vēl pilnībā izpildīti ir pieci no 10 speciālajiem pakalpojumu sniegšanas kritērijiem – 1) drošības sistēmas kritērijs, 2) cilvēktiesību zināšanu kritērijs, 3) iekļaušanās veicināšanas kritērijs, 4) datu aizsardzības kritērijs un 5) iesaistes kritērijs. Ir pilnībā izpildīti seši no 10 speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem – 1) prasību ievērošanas kritērijs, 2) profesionālās izaugsmes kritērijs, 3) personāla politikas kritērijs, 4) sociālā dialoga kritērijs, 5) prasību infrastruktūrai kritērijs un 6) vieglās piekļuves kritērijs. Vēl pilnībā izpildīti ir divi no speciālajiem pakalpojumu organizēšanas kritērijiem – 1) sadarbības kritērijs un 2) uzlabošanas mehānismu kritērijs. No sešiem kvalitātes principiem pilnībā ir izpildīti pieci principi – 1) cilvēktiesību ievērošanas princips, 2) līdzdalības un pārstāvības princips, 3) partnerības princips, 4) labas pārvaldības princips un 5) pienācīga nodrošinājuma princips.

Viens no kvalitātes principiem - atbilstošas infrastruktūras princips ir izpildīts daļēji, jo daļēji īstenota “Design for All” pieeja. Pieci vispārējie kritēriji ir izpildīti daļēji – 1) pieejamības kritērijs, jo Pakalpojums nav pieejams tiklīdz tas ir nepieciešams, 2) visaptverošuma kritērijs, jo pieprasījums ir lielāks nekā to var Asociācija nodrošināt, 3) cilvēkcentrētības kritērijs, jo pagaidām Pakalpojuma sniegšana ir pakārtota finanšu resursiem, 4) integrētības kritērijs, jo nenodrošina integrētu pieeju visam saņēmēja vajadzību spektram un 5) nepārtrauktības kritērijs, jo Pakalpojuma cikls un pabeigšana nav atkarīga no pakalpojuma saņēmēja individuālajām vajadzībām.

Trīs speciālie pakalpojumu sniegšanas kritēriji ir izpildīti daļēji – 1) informācijas sniegšanas kritērijs, 2) informācijas uztveramības kritērijs un 3) atgriezeniskās saiknes kritērijs. Papildus tam, no speciālajiem pakalpojumu organizēšanas kritērijiem seši kritēriji – 1) sinerģijas kritērijs, nav izmantotas pilnā apmērā sadarbošanās iespējas, 2) pietuvinātības kritērijs, Pakalpojums pieejams tikai Rīgā, 3) koordinācijas kritērijs, jo nav panākta visaptveroša un integrēta sociālo pakalpojumu sniegšana, 4) atsauksmju izvērtēšanas kritērijs, jo nav nosegtas grupas, kas izslēgtas no pakalpojuma saņemšanas, 5) regulāru pārskatu kritērijs, jo nav regulāri publicēti plaša spektra apmierinātības pārskati, un 6) atsauksmju procedūru kritērijs, jo nav izstrādāta oficiāla procedūra, ir izpildīti daļēji. Daļēji ir izpildīts viens no speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem – pieejamības “Design for All” kritērijs.

Nav izpildīti divi kritēriji no speciālajiem pakalpojumu sniegšanas kritērijiem – 1) apmierinātības pārskatu kritērijs, 2) dialoga ar organizācijām kritērijs; viens kritērijs no speciālo pakalpojumu organizēšanas kritērijiem – līdzdalības forumu kritērijs, kā arī nav izpildīti trīs kritēriji no speciālajiem pakalpojumu nodrošināšanas kritērijiem – 1) saiknes ar izglītības sistēmu kritērijs, 2) apmācību atbilstības un 3) programmu izstrādes kritēriji.

Dalībnieku anketu analīze

Pakalpojums darbojies samērā nelielu laika periodu, tādēļ, ar mērķi noskaidrot Pakalpojuma “Kalniem pāri” dalībnieku novērtējumu Pakalpojuma īstenošanai, tika veikta dalībnieku anonīmi aizpildīto anketu analīze.

Vispirms tika izanalizētas piecas anketas “Novērtējuma aptauja par Kalniem pāri pieaugušo grupai”, kuras aizpildīja Pakalpojuma dalībnieki pēc tam, kad tika pabeigtas pieaugušo grupu nodarbības.

Tika aplūkoti sekojošie trīs anketā noskaidrojamie jautājumi, kas izteikti apgalvojuma formā, kuri vislabāk atspoguļo Pakalpojumu saņēmušo grupu nodarbību dalībnieku novērtējumu Pakalpojumam:

1. Kalniem pāri grupas nodarbības man bija nozīmīgas (novērtējuma skalā norādītas trīs izvēles – nepiekrītu; daļēji piekrītu; pilnībā piekrītu).
2. Es ieteiktu Kalniem pāri grupu apmeklēt arī citām ģimenēm, kas zaudējuši sev mīļu cilvēku (novērtējuma skalā norādītas trīs izvēles – nepiekrītu; daļēji piekrītu; pilnībā piekrītu).
3. Kopumā Kalniem pāri grupu vērtēju ar atzīmi - apvilksānai norādīti skaitļi no 0 līdz 10.

Dalībnieku sniegtās atbildes uz pirmo jautājumu parāda, ka trijiem dalībniekiem no pieciem nodarbības ir bijušas nozīmīgas, jo atbildot ir izvēlēta atbilde – pilnībā piekrītu. Savukārt, divi dalībnieki norādīja, ka daļēji piekrīt nodarbību nozīmīgumam viņu skatījumā. Tātad pozitīvs vai gandrīz pozitīvs rezultāts ir 100%.

Toties, atbildot uz otro jautājumu, Pakalpojuma “Kalniem pāri” pieaugušo grupu nodarbību dalībnieki absolūti visi atzīmēja, ka pilnībā piekrīt tam, apliecinot, ka ieteiktu grupu nodarbības apmeklēt arī citiem, kas veido 100%.

Trešā jautājuma atbildes - no pieciem aptaujātajiem pieaugušajiem ar atzīmi 10 grupu nodarbības vērtē trīs dalībnieki, ar 9 vērtē viens dalībnieks un ar 8 - arī viens dalībnieks. Vidējais novērtējums – 9,4, kas ir ļoti augsts kvalitātes novērtējuma rādītājs.

Tālāk tika analizētas 10 pusaudžu aizpildītās anketas “Novērtējuma aptauja par Kalniem pāri pusaudžu grupai” pēc grupu nodarbību pusaudžiem pabeigšanas. Arī šajās anketās tika izskatīti tie paši trīs jautājumi, kas pieaugušo anketās.

No 10 dalībniekiem septiņiem pusaudžiem, kas veido 70%, grupas nodarbības bija nozīmīgas (atzīmēta atbilde – pilnībā piekrītu), viens dalībnieks norādīja, ka daļēji piekrīt šādas atzinumam par grupu nodarbību nozīmīgumu, kas ir 10%. Divi pusaudži atzīmēja atbildes variantu – nepiekrītu, tātad viņi uzskata, ka viņiem grupu nodarbības nav bijušas nozīmīgas - 20% no visiem dalībniekiem.

No 10 aptaujātajiem pusaudžiem septiņi ieteiktu grupu nodarbības apmeklēt arī citām ģimenēm, kas zaudējuši sev mīļu cilvēku (atzīmētas atbildes – pilnībā piekrītu), kas ir 70% no visiem dalībniekiem. Pārējie trīs dalībnieki atzīmēja atbildi – daļēji piekrītu, kas ir 30% no visiem dalībniekiem.

Atbildot uz trešo jautājumu, pusaudži grupu nodarbības novērtēja ar atzīmi no 0 līdz 10. Četri dalībnieki novērtēja Pakalpojumu ar atzīmi 10, trīs – ar 9, viens ar 8, viens ar 6 un viens ar 4. Vidējais novērtējums ir 8,5.

7.5 Preventīvā programma “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs”

Tā kā šī Programma “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” nav identificējama kā sociālais pakalpojums, tai ir izglītības un sociālās jomas starpdisciplinārais raksturs, tad tās izvērtējumā netika izmantota pārējiem pakalpojumiem pielietotā kvalitātes kritēriju atbilstības analīze.

Šīs Programmas izvērtēšana balstīta Eiropas Savienības nostājā attiecībā uz tām iestādēm, kuras stādā ar bērniem vai kurām ir saskarsme ar bērniem, it īpaši, izglītības un veselības aprūpes iestādēm, kvalitātes izvērtēšanai izmantot starptautiskās organizācijas “Keeping Children Safe” Bērnu aizsardzības standartus.

Lai noskaidrotu, vai Programmas īstenošana sekmē pirmskolas izglītības iestādes atbilstību Bērnu aizsardzības standartiem, tika analizēta kvalitātes kritēriju atbilstība četrās standartu kategorijās:

- 1) Politika - šajā kategorijā ir iekļauti kritēriji, kas palīdz novērtēt iestādes izstrādāto politiku bērnu aizsardzības sistēmas ieviešanai un darbības nodrošināšanai;
- 2) Cilvēki – šīs kategorijas kritēriji vērsti uz iestādes personāla pienākumu sadalījuma, to izpratnes un izpildes novērtēšanu;
- 3) Procedūras – kritēriji šajā kategorijā ir izstrādāti, lai novērtētu, vai iestādē ir izveidota bērniem droša vide, izmantojot skaidri noteiktas bērnu aizsardzības procedūras, kas tiek piemērotas visā iestādē;
- 4) Atbildība – šīs kategorijas kritēriji palīdz pārlicināties, vai iestāde pienācīgi uzrauga un pārskata savus aizsardzības pasākumus.³⁹

Katrā no šīm kategorijām ir iekļauti seši kvalitātes kritēriji, tātad kopā ir 24 kritēriji.

Standarti izstrādāti pašnovērtējuma anketu veidā, kuras aizpildot katra no iestādēm spēj konstatēt atbilstību/neatbilstību bērnu aizsardzības standartiem. Pētījuma ietvaros anketas aizpildīja deviņās programmā iesaistītās pirmskolas izglītības iestādes:

1. Cēsu 4. pirmsskolas izglītības iestāde;
2. Rīgas 11. pirmsskolas izglītības iestāde;
3. Rīgas 13. pirmsskolas izglītības iestāde "Ābecītis";
4. Rīgas 160. pirmsskolas izglītības iestāde;
5. Rīgas 273. pirmsskolas izglītības iestāde;
6. Rīgas pirmsskolas izglītības iestāde "Dzilniņa";
7. Rīgas pirmsskolas izglītības iestāde "Mežaparks";
8. Salacgrīvas pirmsskolas izglītības iestāde "Vilnītis".
9. Liepas pirmsskolas izglītības iestāde "Saulīte",

kuras ir izgājušas sertifikācijas procesu. Pētījumā tika vērtēta kopējā tendence, nevis katras atsevišķās pirmskolas izglītības iestādes atbilstība standartos noteiktajiem kritērijiem.

³⁹ Child Safeguarding Standards, 2014. Pieejams: [https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS STANDARDS 2014.pdf](https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS%20STANDARDS%202014.pdf)

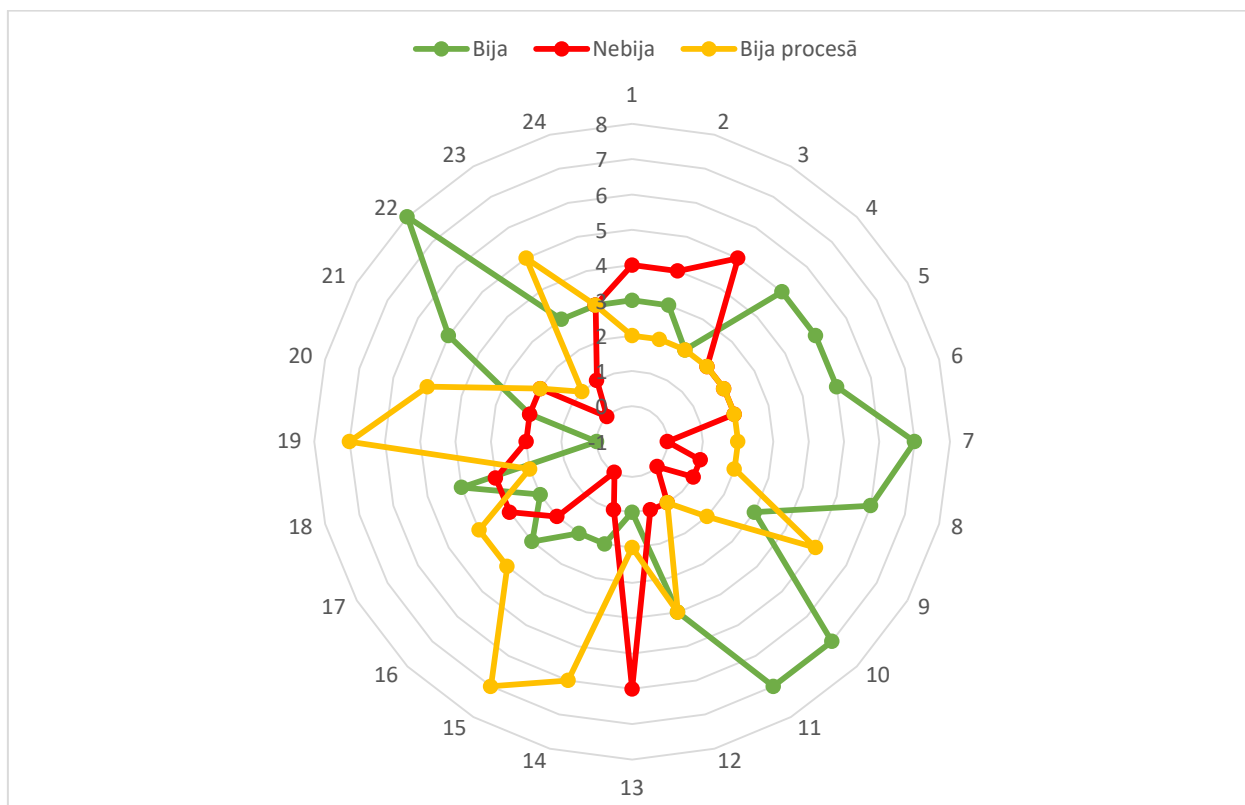
Aizpildītās anketas, kurās tika atspoguļota kritēriju atbilstība gan pirms programmas uzsākšanas, gan pēc tās pabeigšanas, tika apkopotas tabulā (Pielikums Nr.5). Balstoties uz tabulā apkopotajiem rādītājiem, ir sagatavoti divi grafiki – Att.7.5.1 *Kritēriju izpilde pirmskolas izglītības iestādēs pirms programmas uzsākšanas* un Att.7.5.2. *Kritēriju izpilde pēc programmas apgūšanas*, kas salīdzinājumā parāda Programmas radīto ietekmi uz iestādes bērnu aizsardzības nodrošināšanas sistēmu.

Nemot vērā to, ka Programmas apguve rezultējas ar sertifikācijas procesu, kurā pirmskolas izglītības iestādes saņem apliecinājumu, ka ir bērniem droša un draudzīga pirmskolas izglītības iestāde, pētījumā papildus tika vērtēta Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” sertifikāta iegūšanas kritēriju atbilstība Bērnu aizsardzības standartos iekļautajiem kritērijiem, kas apkopota tabulā (Pielikums Nr.6). Tabulas apkopojuma attēlošanai izveidots grafiks Att. Nr.7.5.1.

Ar mērķi noskaidrot Programmas dalībnieku novērtējumu Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” īstenošanai, tika veikta dalībnieku anketu analīze. Kopā tika izanalizētas 66 anketas, kuras aizpildīja programmas dalībnieki pēc tam, kad tika pabeigti programmas rīkoti semināri.

Kritēriju izpilde pirms Programmas apgūšanas

Izvērtējot pirmskolas izglītības iestāžu aizpildītās anketas, tika konstatēts, ka lielākā daļa kritēriju pirms programmas uzsākšanas aptaujātajās pirmskolas izglītības iestādēs nebija izpildīti.



Att.7.5.1. *Kritēriju izpilde pirmskolas izglītības iestādē pirms programmas uzsākšanas*

15 kritēriji no 24 bija izpildīti mazāk kā pusei no pirmsskolas izglītības iestādēm, tādējādi norādot uz nepilnībām bērnu aizsardzības sistēmās šajās iestādēs. Tikai trijās iestādēs no deviņām bija izstrādāts rakstisks, vadības apstiprināts bērnu aizsardzības politikas dokuments, kurš visiem darbiniekiem un piesaistītām personām ir jāievēro (1.kritērijs), un šis politikas dokuments izrietēja no ANO Konvencijas par bērna tiesībām un citām konvencijām un pamatnostādņēm, kas attiecas uz bērnu aizsardzību (2.kritērijs). Tikai divās iestādēs politikas dokuments bija rakstīts skaidrā valodā, viegli saprotams un papīra formātā vai mājaslapā, un ar to bija iepazīstinātas visas ieinteresētās un iesaistītās personas (3.kritērijs). Tomēr piecās iestādēs šāda dokumenta nebija un tas nebija arī izstrādes stadijā.

Tikai trīs iestādes norādīja, ka pirms Programmas iestāde pārzināja bērnu aizsardzības jautājumus, varēja viegli tos identificēt un apspriest tos. Personālam un citām piesaistītām personām bija nodrošināta iespēja saņemt konsultācijas un atbalstu, ja radās bažas par apdraudējumu vai konkrēti starpgadījumi, zinot, kādas ir atbalsta iespējas bērniem un viņu ģimenēm (9.kritērijs).

Četras iestādes apliecināja, ka pirms Programmas sadarbības iestādes bija aicinātas un atbalstītas, ja nepieciešams, izstrādāt bērnu aizsardzības pasākumu minimumu, viņu iestādē (12.kritērijs). Savukārt 13.kritērijs netika izpildīts sešās iestādēs, kas norāda uz to, ka netika veikta kartēšana, lai analizētu tiesiskos, sociālos un bērnu aizsardzības aspektus kopējā kontekstā. Šo kritēriju izpildīja viena iestāde, bet divās – kritērija izpilde atradās procesā.

Divās iestādēs bija ieviests piemērots process ziņošanai un reaģēšanai uz bērnu aizsardzības negadījumiem un problēmām, kas atbilst vietējām sistēmām, lai risinātu bērnu ļaunprātīgas izmantošanas gadījumus (14.kritērijs). Tikai divās no deviņām iestādēm bērnu aizsardzības risku identificēšana un mazināšana bija iekļauta riska novērtēšanas procesu visos līmeņos, t. i., no korporatīvo risku identificēšanas līdz tādas darbības plānošanai, kurā iesaistīti bērni vai kura ietekmē bērnus (15.kritērijs).

Lai atbalstītu bērnu aizsardzības pasākumu izstrādi un īstenošanu, pienācīgi cilvēkresursi un finanšu resursi bija pieejami trijām iestādēm (16.kritērijs).

Skaidras procedūras, kas sniedz secīgus norādījumus par to, kā sniegt drošu ziņojumu, kas saistīts ar organizāciju disciplināro politiku un procedūrām bija ieviestas tikai divās iestādēs, izpildot 17.kritēriju.

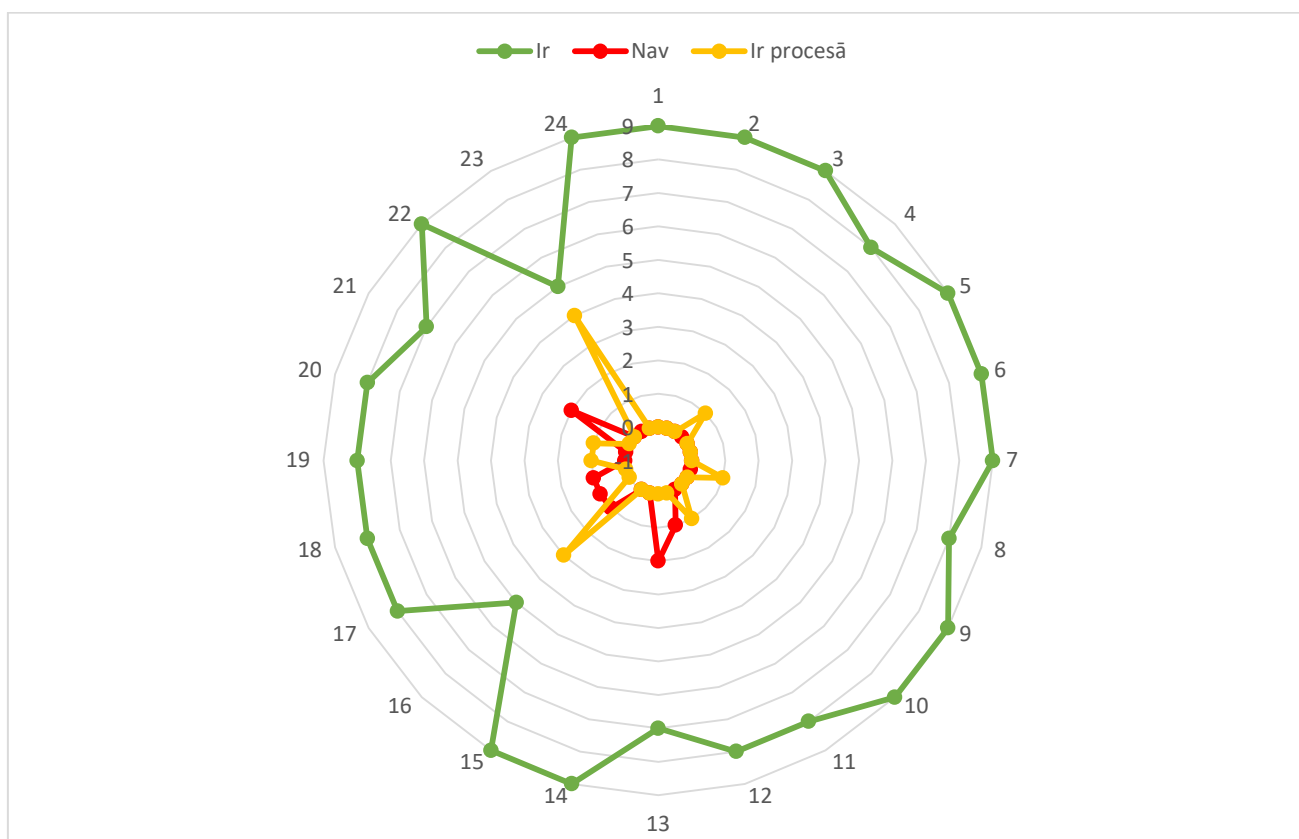
Nevienā pirmsskolas izglītības iestādē nebija ieviesti pasākumi, lai uzraudzītu bērnu aizsardzības politikas un procedūru ievērošanu un īstenošanu, veicot īpašus pasākumus un/vai integrējot esošās kvalitātes nodrošināšanas, riska pārvaldības, revīzijas, uzraudzības un pārskatīšanas sistēmās (19.kritērijs).

Tikai divās iestādēs bija ieviesta sistēma regulārai ziņošanai atbildīgām personām, ieskaitot direktora līmeni, lai pārraudzītu progresu un sniegumu bērnu aizsardzībā, tostarp informāciju par bērnu aizsardzības jautājumiem un konkrētām lietām (20.kritērijs).

Kritēriju izpilde pēc programmas apgūšanas

Savukārt, ja aplūko rādītājus pēc programmas apgūšanas, situācija ir krietni ir uzlabojusies, pirmskolas izglītības iestādēs praktiski visi kritēriji ir izpildīti. 12 kritēriji no 24 ir pilnībā izpildīti visās pirmskolas izglītības iestādēs.

Lielākie uzlabojumi pirmskolas izglītības iestādēs pēc Programmas īstenošanas vērojami Bērnu aizsardzības standarta Procedūru kategorijas kritēriju izpildē sasniedzot šo kritēriju izpildes kāpumu no 14 nosacītajiem punktiem līdz 46 punktiem, kur 54 punkti ir maksimālais iegūstamais skaits katrā standartu kategorijā pie nosacījuma, ka maksimālais punktu skaits vienam atsevišķam kritērijam ir 9.⁴⁰ Liels kāpums ir vērojams arī standartu Politikas kategorijā, no sākotnējiem 23 punktiem pirmskolas izglītības iestādēs sasniegts, praktiski, maksimālais punktu skaits, uzrādot 53 kategorijas punktus. Līdzīgi ir pieauguši kritēriju atbilstības rādītāji kategorijā Atbildība – no sākotnēji uzrādītajam 21 punktam sasniegti 46 punkti. Maksimālais iespējamais punktu skaits atsevišķam kritērijam, kas ir 9 punkti, ir sasniegts 1., 2., 3., 5., 6., 7., 9., 10., 14., 15., 22. un 24.kritērijā, tātad šie kritēriji tagad pilnībā ir izpildīti visās pirmskolas izglītības iestādēs. Pirms programmas apguves nevienā no kritērijiem nebija sasniegts maksimums.



Att. 7.5.2. Kritēriju izpilde pirmskolas izglītības iestādē pēc programmas apguves

Virkne kritēriju – 4., 8., 11., 12., 17., 18., 19 un 21.kritērijs ir izpildīti pilnībā astoņās no deviņām pirmskolas izglītības iestādēm, kas ir augsts rādītājs, turklāt kritēriju neizpildījusi iestāde šobrīd atrodas trūkstošā kritērija izpildes procesā.

⁴⁰ Punktu skaits katram kritērijam ir atkarīgs no tā, cik iestādēs kritērijs izpildās, jo par katra kritērija izpildi iestādē piešķirts viens punkts.

Septiņās no deviņām pirmskolas izglītības iestādēm tagad tiek veikta kartēšana, lai analizētu tiesiskos, sociālos un bērnu aizsardzības aspektus kopējā kontekstā (13.kritērijs). Divas pirmskolas izglītības iestādes pie šī kritērija ieviešanas šobrīd vēl strādā.

Attiecībā uz 23.kritēriju, to izpilda tikai piecas pirmskolas izglītības iestādes, īstenojot politikas un prakses regulāru pārskatīšanu un uzlabošanu ik pēc trim gadiem. Tomēr jānorāda, ka pārējās četras uzrāda, ka šī kritērija izpilde vēl ir procesā, jo kritērijā norādītais periods – trīs gadi vēl nav pagājis. Līdz ar to, pēc būtības arī šis kritērijs ir jāuzlūko kā izpildīts.

Savukārt, attiecībā uz 16.kritēriju, saskaņā ar kuru jābūt pieejamiem pienācīgiem cilvēkresursiem un finanšu resursiem, lai atbalstītu bērnu aizsardzības pasākumu izstrādi un īstenošanu, tikai piecas pirmskolas izglītības iestādes apliecina kritērija izpildi, viena pat norāda, ka šādu resursu nav. Tomēr apzinoties, ka resursu nodrošināšana nav pirmskolas izglītības iestādes, kas ir atkarīga no pašvaldības iespējām, tiešā kompetencē. Tāpēc šī kritērija izpildi sasniegt Programmas apgūšanas rezultātā var tikai daļēji attiecībā uz cilvēkresursu pilnveidi.

Salīdzinot situāciju pirms Programmas īstenošanas ar to, kā ir pēc Programmas iziešanas un attiecīga sertifikāta saņemšanas, ir skaidri redzams pozitīvais efekts uz iestādi, panākot, ka bērnu aizsardzība pirmskolas izglītības iestādē ir pienācīgi nodrošināta.

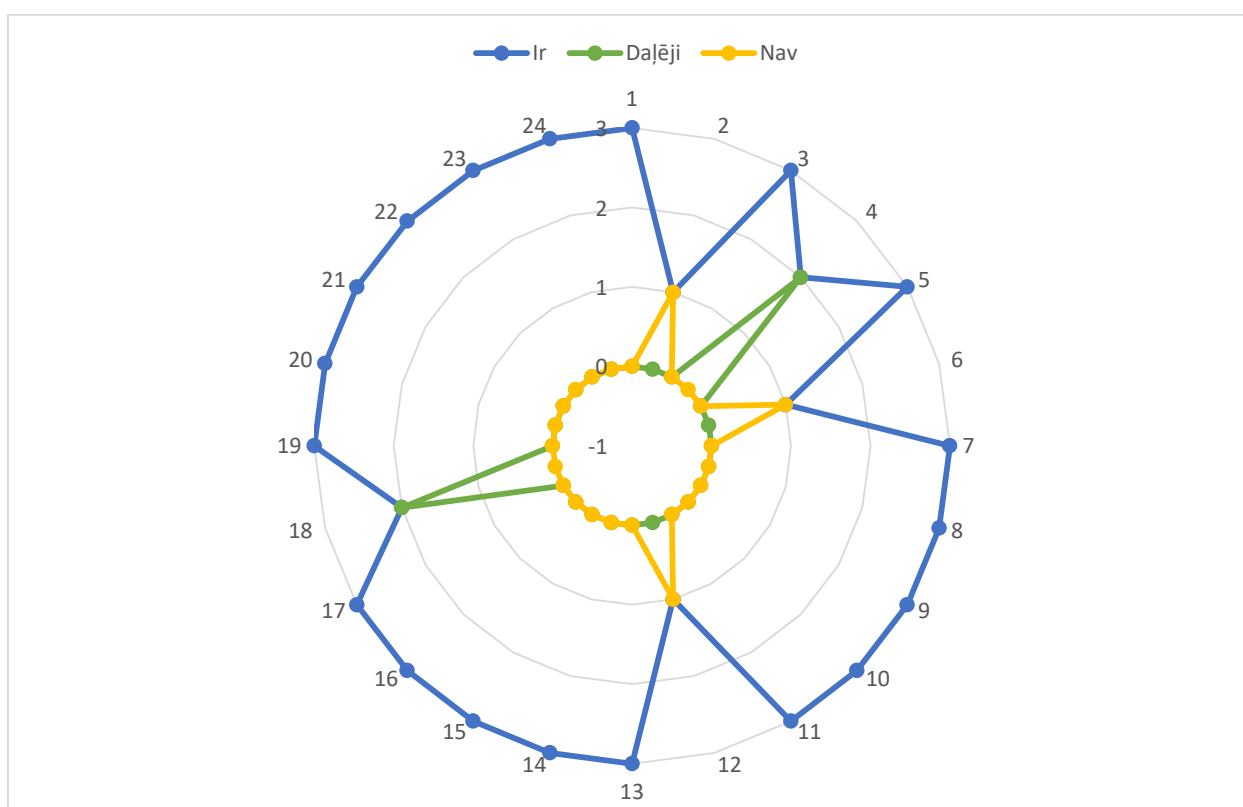
Programmas sertifikāta iegūšanas kritēriji

Nemot vērā to, ka Programmas apguve rezultējas ar sertifikācijas procesu, kurā pirmskolas izglītības iestādes saņem apliecinājumu, ka ir bērniem droša un draudzīga pirmskolas izglītības iestāde, pētījumā papildus tika vērtēta Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” sertifikāta iegūšanas kritēriju atbilstība Bērnu aizsardzības standartos iekļautajiem kritērijiem, kas apkopota tabulā (Pielikums Nr.6.). Tabulas apkopojuma attēlošanai izveidots grafiks *Att. Nr.7.5.3.* Programmas sertifikācijas procesa kritēriju atbilstība standarta kritērijiem, kurā ar trīs līmeņu aplūkošanu palīdzību atspoguļota 1) kritērija neizpilde, 2) kritērija daļēja izpilde, 3) kritērija izpilde pilnībā.

Izvērtējot kritēriju savstarpējo atbilstību, tika konstatēts, ka Programmas sertifikācijas procesā tiek vērtēti tikai 19 no 24 standarta kritērijiem. Tomēr, divi standarta kritēriji – 4. un 18.kritērijs ir izpildīti daļēji.

Saskaņā ar 4.kritēriju būtu jāpārlicinās, vai politikas dokumentā ir skaidri norādīts, ka visiem bērniem ir vienādas tiesības uz aizsardzību un ka dažiem bērniem ir īpašs risks un grūtības, tādēļ tiem vajag sniegt palīdzību, piemēram, viņu etniskās piederības, dzimuma, vecuma, reliģijas vai citu iemeslu dēļ. Sertifikācijas kritērijos saskaņā ar 5.8.punktu tiek vērtēts, vai iestādē tiek izstrādāti bērniem saprotami grupas noteikumi, t.sk. par drošību attiecībās, un novietoti bērniem redzamā vietā. Bet, tā kā nav izvirzīta prasība politikas dokumentā iekļaut, piemēram, nediskriminācijas nosacījumus, tad ir konstatēta tikai daļēja atbilstība standarta kritērijam.

Saskaņā ar standartu 18.kritēriju, iestādē bērnu aizsardzības pasākumiem ir jābūt integrētiem un aktīvi pārvaldītiem esošajos iestādes procesos un sistēmās (stratēģiskā plānošana, budžeta plānošana, pieņemšana darbā, programmu cikla pārvaldība, izpildes pārvaldība, iepirkums utt.), lai nodrošinātu, ka bērnu aizsardzība ir visu galveno darbības aspektu iezīme. Šis kritērijs Programmas sertifikācijas procesā tiek pārbaudīts daļēji. Programmas ietvaros tiek noskaidrots, vai iestādē vienu reizi gadā tiek izvērtēts BTA komandas darbs un tiek sagatavots gala ziņojums par BTA protokola īstenošanu iestādē, kā to nosaka Programmas sertifikācijas 6.1.punkts. Vēl bez tam tiek noskaidrots, vai iestādē vienu reizi gadā iestādes darbinieku kopsapulcē tiek pārskatīts un izdiskutēts BTA protokols un pieņemts darba plāns turpmākajam gadam (6.2.punkts). Tomēr šādu pasākumu identificēšana vēl neliecina par sistēmisku pieeju iestādē bērnu aizsardzības nodrošināšanai.



Att.7.5.3. Programmas sertifikācijas procesa kritēriju atbilstība standarta kritērijiem.

Trīs standarta kritēriju izpildes pārbaude sertifikācijas procesā nenotiek, lai gan Programmas ietvaros tas tiek apgūts, kā par to liecina pirmskolas izglītības iestāžu anketās atspoguļotie un tabulās apkopotie rādītāji. Piemēram, formāli netiek pārbaudīts 2.kritērijs, pārlicinoties vai iestādes politikas dokuments izriet no ANO Konvencijas par bērna tiesībām un citām konvencijām un pamatnostādņēm, kas attiecas uz bērnu aizsardzību. Sertifikācijas procesā netiek pārbaudīts 6.kritērijs, noskaidrojot vai iestādes politikas dokumentā skaidri norādīts, ka galīgā atbildība par bērnu drošības nodrošināšanu ir augstākā līmeņa vadītājam. Ņemot vērā to, ka pēc sava amata stāvokļa iestādē augstākā līmeņa vadītājs ir atbildīgs par visiem ar iestādi saistītajiem jautājumiem atbilstoši amata aprakstam, tā būtu uzskatāma par formālu prasību. Bet raugoties no bērnu aizsardzības sistēmas veiksmīgas darbības

viedokļa, tomēr būtu nepieciešams pārliccināties pa kritērija izpildi, ņemot vērā to, ka atsevišķos gadījumos var dažādi interpretēt iestādes vadītāja atbildības apmērus. Vēl netiek pārbaudīta 12.kritērija izpilde, kas norāda uz iestādes pienākumu arī sadarbības iestādes aicināt un atbalstīt, ja nepieciešams, izstrādāt bērnu aizsardzības pasākumu minimumu, viņu iestādē. Tā kā atsevišķos gadījumos iestāde sadarbojas ar citām iestādēm (institūcijām) un viņu darbinieki ierodas pirmskolas iestādē un viņi var nonākt saskarsmē ar bērniem, tad var saprast šī kritērija nozīmīgumu.

Tomēr, kopumā ņemot, ir jāsecina, ka Programmas sertifikācijas process notiek kvalitatīvi, pirms sertifikāta izsniegšanas noskaidrojot pilnībā vai daļēji gandrīz visu (21 no 24 kritērijiem) pirmskolas izglītības iestādēm izvirzīto standarta kritēriju izpildes esamību, kas kopā ar praktisko realizāciju un pozitīvajām dalībnieku atsauksmēm parāda Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” īstenošanu augstā kvalitātē ar ievērojamiem, identificējamiem un pierādāmiem rezultātiem.

Dalībnieku anketu analīze

Ar mērķi noskaidrot Programmas dalībnieku novērtējumu Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” īstenošanai, tika veikta dalībnieku anketu analīze.

Kopā tika izanalizētas 66 anketas, kuras aizpildīja programmas dalībnieki pēc tam, kad tika pabeigti programmas rīkotie semināri.

Tika aplūkoti sekojošie trīs jautājumi:

4. Kādas trīs būtiskas atziņas guva nodarbību laikā?
5. Ko pēc šī semināra izmantos savā ikdienas darbā?
6. Kādi ir ieteikumi programmas tālākai attīstībai?

Uz jautājumu par to, kādas trīs būtiskas atziņas dalībnieki guva nodarbību laikā, daži respondenti norādīja gan vairākas lietas vienā teikumā, gan tikai vienu lietu vispār. Visvairāk respondenti norādīja, ka ir izveidojusies vai pastiprinājusies izpratne par to, ka veiksmīgas darbības pamatā svarīgs ir komandas darbs – no 66 dalībniekiem šādu atbildi norādīja 30. Tas paredz gan darbu ar kolēģiem, gan ar atbalsta personālu, gan ar citām institūcijām. Šajā variantā iekļautas tādas atbildes kā: “Tu neesi viens ar savu problēmu”; “Kolēģiem ir jāatbalsta vienam otru”; “Nav slikti, ja kāds palīdz atrisināt problēmu”; “Meklē palīdzību, viss nav jādara vienam”; “Tikai komandā var pieņemt atbildīgu lēmumu”.

Nākamā biežāk minētā kategorija (25 dalībnieku) bija atziņa, ka ir jābūt vērīgam un jācenšas izprast katra situācija rūpīgi. Tas paredz tādas atbildes kā: “Jāmācas redzēt, sajust, saprast”; “Situācijas aplūkošana lēnām, padziļināti un plašumā”; “Ieklausīties citu viedokli, bet domāt ar savu galvu” (divi dalībnieki); “Nepalikt vienaldzīgam” un “Nenodarīt pāri”. Bija arī izpratne par to, ka izpratne jāveido citiem kolēģiem: “Mudināt skolotājus ņemt vērā bērna stiprās puses”. Vēl var minēt desmit dalībnieku atziņu par to, ka katra radusies situācija ir unikāla un katrai ir nepieciešama individuāla pieeja.

14 dalībnieki par vērtīgu uzskatīja atziņu, ka pirms katra, it īpaši būtiska lēmuma pieņemšanas, ir nepieciešams "ieturēt pauzi" un tad pieņemt lēmumus. 13 dalībnieki kā būtisku atziņu norādīja nepieciešamību veidot veiksmīgu komunikāciju ar visām iesaistītajām pusēm – gan bērniem, gan vecākiem, gan kolēģiem ("Runāt, lai rastu risinājumu"). 12 dalībnieki secināja, ka nav problēmu, kuras nevar neatrisināt. 11 dalībnieki ir guvuši pašpārliecinātību savās spējās, kuru varētu apzīmēt ar citātu "Es esmu spēks" un "Mana profesija ir vērtīga". Vēl 11 dalībnieki ieguva izvērstākas zināšanas par bērna tiesību ievērošanu savā darbā. Tāpat arī septiņi dalībnieki saprata, ka veiksmīga darba veikšanai ir nepieciešams skaidri novilkt robežas – starp savām emocijām un radušos situāciju, kā arī starp sevi un vecākiem. Kā vēl dažas vairāk kā vienu reizi minētas atbildes bija:

- Nav jābaidās lūgt palīdzību (5 dalībnieki);
- Jo vairāk ir informācijas, jo vairāk saprot, cik lielas un daudzpusīgas ir problēmas (5 dalībnieki);
- Ir dažādi aprobēti paņēmieni, ar kuriem var risināt dažādas situācijas (5 dalībnieki);
- Divi dalībnieki rada pārliecību, ka jau līdz programmas apguvei visu ir darījuši pareizi.

Atbildes uz jautājumu "Ko pēc šī semināra izmantos savā ikdienas darbā?" diezgan saskanēja ar iepriekš aplūkoto jautājumu par trīs būtiskajām atziņām, ko guva nodarbību laikā. Tomēr visvairāk kā lietas, ko pēc semināra izmantos savā ikdienā, tika norādītas dažāda veida praktiskās iemaņas. To norādīja 33 aptaujas dalībnieki, un starp šīm praktiskajām iemaņām var minēt "Pozitīvas disciplinēšanas paņēmieni" (4 dalībnieki), "Pieskārienu spēles", "Konflikta risinājuma algoritmus", "Stresa mazināšanas un emociju pārvaldīšanas mehānismi", "Sarunas veidošanas soļi", "Emocionālā līdzsvara atgūšanas paņēmieni", "Audzināšanas paņēmieni", "10 paņēmieni kā iepriekš novērst paredzamās ķildas", "Soļi, kā virzīties uz rezultātu" kā arī citus. Savukārt 19 dalībnieki norādīja konkrētus izdalītos materiālus, kurus ieguva semināru laikā – piemēram, "Bērnu novērtējuma anketu", "Darbinieka darba burtnīcu", "Karpmana trijstūri, kā izvairīties no ķildām", grāmatu "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs".

15 dalībnieki augstu novērtēja dažādos analītiskos darbos aplūkotās situācijas un daudzpusīgo skatījumu, ko ieguva semināru laikā. 14 respondenti norādīja, ka savā turpmākajā darbā nodarbosies ar veiksmīgas komandas izveidošanu. Tas arī saskan ar iepriekš konstatēto, ka puse no dalībniekiem augstu novērtēja komandas darba nozīmi. Tai skaitā dalībnieki norādīja, ka turpmākajās darba gaitās konsultēties ar kolēģiem un nebaidīsies lūgt palīdzību. 12 dalībnieki norādīja, ka turpmāk ikdienā izmantos iegūtās prasmes, veidojot veiksmīgu sadarbību ar vecākiem. Astoņi dalībnieki norādīja uz pašpārliecinātības attīstību savās darbībās. Savukārt septiņi dalībnieki konstatēja, ka turpmāk daudz uzmanīgāk pievērsīsies bērnu emocionālajam stāvoklim, mēģinās daudz rūpīgāk ieklausīties bērnu teiktā, kā arī nepateiktā – novērojot dažādas pazīmes, kas liecinātu par to, ka bērnam ir kādas problēmas. Vēl četri dalībnieki norādīja uz to, ka ir radusies vēl lielāka izpratne par likumdošanu, kas saistās ar bērnu tiesībām, un šīs zināšanas tiks ietvertas turpmākajā darbā. Četri dalībnieki novērtēja semināru laikus izskanējušās pieredžu apmaiņas, kā arī piemēram, interneta vietnes, spēles, ar ko dalījās kolēģes. Vēl trīs dalībnieki norādīja, ka

izmantos paņēmienus, kas palīdz "ieturēt pauzi" un apdomāt turpmāko rīcību, sarunas gaitu.

Kā pēdējais analizētais jautājums bija ieteikumi programmas tālākai attīstībai. Liela daļa dalībnieku izteica pateicību par programmu, par sniegtajām teorētiskajām un praktiskajām zināšanām. Tāpat arī tika teikts: "Tā arī turpināt!" un augstu tika novērtēta darba komanda, kura veidoja semināru saturu. Tomēr bija arī konkrēti ieteikumi programmas turpmākai attīstībai.

14 dalībnieki ieteica semināru procesu papildināt ar vēl vairāk lomu spēlēm, kā arī iespējām izspēlēt vairāk reālas situācijas. Tas, kā tika norādīts, ļautu vēl veiksmīgāk risināt dažādas problēmas un konfliktsituācijas. Papildus divi minēja, ka programma būtu jāpapildina ar jaunām, aktuālām problēmām, kas ir raksturīga konkrētajam laika posmam. Septiņi dalībnieki norādīja, ka šī programma būtu jānodrošina pēc iespējas plašākai speciālistu grupai, savukārt vēl septiņi ieteica, ka šajā programmā būtu nepieciešams iesaistīt arī vecākus. Savukārt vēl viens dalībnieks ieteica darba grupas sadalīt pēc profesijām, kas varētu nozīmēt ieteikumu veidot specifiskas mērķgrupas un izstrādāt tām aktuālu un atbilstošu darba programmu. Viens dalībnieks izteica augstu novērtējumu par programmu un ieteica šīs programmas principus integrēt arī augstskolas pedagoģijas programmās. Atsevišķi vēl minams viens ieteikums runāt ne tikai par bērnu, bet arī par pedagogu tiesībām.

8 EKSPERTU NOVĒRTĒJUMS PAKALPOJUMIEM UN TO ATTĪSTĪBAI

Šī pētījuma ietvaros, papildus veiktajai piecu programmu analīzei, nosakot to atbilstību kvalitātes kritērijiem, tika veiktas intervijas – gan ar ekspertiem no Rīgas pašvaldība un ekspertiem no citām Latvijas pašvaldībām, gan ar ekspertiem – pieredzējušiem politikas veidotājiem. Interviju ar četriem **Rīgas pašvaldības ekspertiem** mērķis bija noskaidrot šo ekspertu viedokli par sociālā darba ar ģimenēm un bērniem specifiku pilsētā. Tāpat arī tika lūgts novērtēt Asociācijas darbību un tās piecus sniegtos Pakalpojumus, kas ir arī šī novērtējuma galvenais objekts. Papildus tam tika veiktas daļēji strukturētas intervijas ar 12 **ekspertiem no citām Latvijas pašvaldībām** (republikas pilsētām un novadiem). Šo interviju mērķis bija no sākuma noskaidrot vispārējās aktuālākās sociālās problēmas šajās pašvaldībās, kā arī izprast tieši tās sociālās problēmas, kas saistās ar darbu ar ģimenēm un bērniem. Tika jautāts gan par aktuālākajām problēmām, kā arī par veidiem, kā tiek risinātas šīs problēmas. Pēc tam tika jautāts novērtēt šajā pētījumā analizējamo piecu programmu aktualitāti un potenciālo attīstību šajās pašvaldībās. Vēl bez tam, ar mērķi noskaidrot pakalpojumu aktualitāti un attīstības iespējas sistēmas kontekstā, tika iztaujāti daļēji strukturētās intervijās seši **eksperti no politikas veidotāju loka** jomās, kas saistītas ar pakalpojumu sniegšanu.

Šajā nodaļā tiks sniegta informācija interviju gaitu un pēc tam ekspertu interviju laikā gūtās informācijas apkopojums.

8.1 Interviju veikšanas tehniskais raksturojums

Sākotnēji, lai noskaidrotu **ekspertu no Rīgas pašvaldības** viedokļus par Asociācijas Rīgas filiāles darbību, kā arī par atsevišķiem šajā pētījumā aplūkotajām piecām programmām, bija plānots rīkot fokusgrupu diskusiju. Tomēr tas neizdevās, jo sākotnēji uzrunātās personas dažādu iemeslu dēļ nevarēja piedalīties diskusijā. Intervijai piekrita Rīgas domes Labklājības departamenta Sociālo pakalpojumu sektora Ģimenēm un bērniem vadītāja Agnese Igaune, kura arī palīdzēja pārējo ekspertu identificēšanā un uzrunāšanā interviju sniegšanai. Kopumā tika veiktas četras intervijas (skat. Interviju vadlīnijas Nr.1. Pielikums Nr.7) ar Rīgas Sociālā dienesta dažādu amatu speciālistiem:

1. Sandra Darkēvica, Rīgas Sociālā dienesta sociālā darbiniece darbā ar ģimeni un bērniem;
2. Marina Fiļipova, Rīgas Sociālā dienesta Sociālā darba nodaļas vadītāja;
3. Agnese Igaune, Rīgas domes Labklājības departamenta Sociālo pakalpojumu sektora Ģimenēm un bērniem vadītāja;
4. Kristīne Jepse, Rīgas Sociālā dienesta Sociālā darba nodaļas vecākā sociālā darbiniece.

Kā iepriekš tika minēts, šī pētījuma papildus mērķis bija izprasts piecu analizējamo programmu nozīmi ne tikai Rīgas, bet arī nacionālā līmenī. Tāpēc tika nolemts veikt intervijas ar dažādu Latvijas pašvaldību sociālās jomas ekspertiem. Par interviju mērķauditoriju tika noteikti pašvaldību sociālo dienestu vadītāji.

Citas Latvijas pašvaldības, kuru sociālo dienestu vadītājus uzrunāt, bija atlasītas pēc diviem faktoriem:

- 1) Paredzot, ka drīz notiks jaunā administratīvi teritoriālā reforma un mazie novadi tiks pievienoti lielajiem, tika nolemts, ka šādas pašvaldības nav jāiekļauj izlasē, lai jautātu par pakalpojumu potenciālo attīstību to novados, jo jau tuvākajā nākotnē pakalpojumu sniegšana vairs nebūs šo mazo pašvaldību kompetence. Līdz ar to tika atlasītas lielās pašvaldības (pilsētas un novadi).
- 2) Tika aplūkoti iedzīvotāju skaita izmaiņu un dzimstības rādītāji. Būtiski bija uzrunāt pašvaldības, kurās šie rādītāji bija salīdzinoši pozitīvi vai vismaz ilgāku laika posmu stabili. Tika izvirzīts pieņēmums, ka pašvaldībās, kurās samazinās iedzīvotāju skaits un dzimstības rādītāji, papildus sociālie pakalpojumi darbā ar ģimenēm un bērniem varētu būt maz aktuāli.

Kopumā tika izvēlētas 22 pašvaldības (gan republikas pilsētas, gan novadi). No desmit pašvaldībām vai nu tika saņemts saņemts atteikums vai arī nebija iespējam nonākt līdz gala lēmumam (sarunas uzsāktas, tomēr gala lēmums par intervijas sniegšanu tā arī netika saņemts). Gala rezultātā tika veiktas 12 intervijas (skat. Interviju vadlīnijas 2. Pielikumā Nr.8) ar **ekspertiem no Latvijas reģioniem**. Sākotnēji tika uzrunāti sociālo dienestu vadītāji. Daļa vadītāju paši piekrita intervijai, bet citi intervijai ieteica ekspertus, kuri ir speciālisti tieši darbā ar ģimenēm un bērniem. 11 no intervijām tika veiktas ar telefona starpniecību, bet viena intervija notika, atbildes iesniedzot elektroniski. Intervēti tika sekojoši eksperti:

1. Ādažu novads: Ieva Roze, Ādažu novada Sociālā dienesta vadītāja;
2. Jēkabpils: Ritma Rubina, Jēkabpils Sociālā dienesta Atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem vadītāja;
3. Jūrmala: Ruanete Meža, Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece;
4. Kuldīgas novads: Anda Šlakorciņa, Kuldīgas novada Sociālā dienesta direktores vietniece;
5. Ķekavas novads: Inese Zenkova, Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem;
6. Liepāja: Linda Krasovska, Liepājas pilsētas domes Sociālā dienesta direktore;
7. Limbažu novads: Ilga Bērziņa, Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja;
8. Rēzeknes novads: Silvija Strankale, Rēzeknes novada Sociālā dienesta vadītāja;
9. Saldus novads: Ina Behmane, Saldus novada Sociālā dienesta direktore;
10. Talsu novads: Inguna Kronberga, Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece;
11. Valkas novads: Natālija Dubrovska, Valkas novada Sociālā dienesta vadītāja;
12. Ventspils: Aļesja Caune, Ventspils Sociālā dienesta vecākā sociālā darbiniece darbam ar ģimeni un bērniem.

Pētījuma ietvaros intervijas klātienē sniedza arī **eksperti politikas veidošanas jomā**:

1. Kārlis Šadurskis, Eiropas Parlamenta deputāts, bijušais izglītības un zinātnes ministrs;
2. Ingrīda Circene, World Medical Export Association prezidente, bijusi veselības ministre;
3. Jānis Bekmanis, Iekšlietu ministrijas (turpmāk – IEM) valsts sekretāra vietnieks;
4. Natālija Laveniece – Straupmane, Tieslietu ministrijas (turpmāk – TM) Valststiesību departamenta Administratīvo tiesību nodaļas vadītāja;

telefoninterviju sniedza:

5. Ilona Kronberga, Latvijas tiesnešu mācību centra direktore;

tiekoties klātienē, atbildes uz jautājumiem rakstveidā iesniedza:

6. Ingus Aliks, Labklājības ministrijas (turpmāk – LM) valsts sekretārs.

Ekspertu atlase notika, balstoties uz apsvērumiem, noskaidrot katras ar pētāmajiem Pakalpojumiem saistītās jomas – labklājības, tieslietu, iekšlietu, izglītības, veselības un bērnu tiesību jomas pieredzējušu augsta līmeņa politikas veidotāju pārstāvju viedokli. Šie eksperti valsts politikas veidošanā nosauktajās jomās pauda savu viedokli par pētījumā aplūkotajiem pakalpojumiem katrs savas kompetences sfērā un apjomā, vienlaicīgi iezīmējot pakalpojumu ģimenēm ar bērniem attīstības iespējas nākotnē. Interviju vadlīnijas Nr.3 pievienotas Pielikumā Nr.9.

Intervijas ar pašvaldību ekspertiem tika veiktas 2019. gada februārī. Intervijas ar ekspertiem politikas veidošanas jomā tika veiktas 2018.gada decembrī, 2019.gada martā un aprīlī. Kopumā vidējais vienas intervijas garums bija 37 minūtes. Visām intervijām tika veikti audioieraksti pēc tam, kad tika iegūtas atļaujas no interviju dalībniekiem par ierakstu veidošanu un izmantošanu vienīgi pētījuma nolūkos. Tāpat arī katrai intervējamajai personai tika jautāta atļauja identificēt viņu identitāti pētījuma atskaitē un veicot atsevišķu citātu atspoguļošanu. No visiem respondentiem tika saņemta atļauja viņu identificēšanai atskaitē.

8.2 Rīgas gadījuma izpēte

8.2.1 Sociālais darbs ar ģimenēm un bērniem Rīgā

Lai noskaidrotu šajā pētījumā aplūkoto programmu nozīmi Rīgas pašvaldības kontekstā, ekspertu interviju sākumā tika jautāts par to, kuras **sociālās problēmas** eksperti identificēt kā galvenās gan vispārīgi sociālajā darbā, gan tieši darbā ar ģimenēm un bērniem. Tāpat arī tika jautāts par to, kā šīs problēmas tiek risinātas, kā notiek komunikācija ar sabiedrību, kāda ir sabiedrības aktivitāte sociālo problēmu identificēšanā un risināšanā. Tāpat arī ekspertiem tika lūgts pēc iespējas identificēt tās lietas, kas iespējams kavē esošo problēmu risināšanu, kā arī potenciālo jaunu pakalpojumu attīstīšanu.

Kā galveno problēmu sociālajā jomā visas četras ekspertes norādīja dažādu **atkarību izraisošo vielu** (gan alkohola, gan arī narkotisko vielu) **lietošanu** ģimenēs, kas vairāk attiecas uz vecākiem, bet aizvien aktuāla kļūst arī jauniešu vidū. Vecāku atkarības rada dažādas situācijas, kas ietekmē gan viņu pašu, gan bērnu dzīves kvalitāti. Samazinās vecāku spējas rūpēties par bērniem. Bērni tiek atstāti novārtā, kā rezultāts var būt arī bērnu aizvešana uz krīzes centriem vai nodošana aprūpei viesu ģimenēs vai audžuģimenēs. Tas arī rada situāciju, ka bērniem netiek nodrošināti kaut kādi pakalpojumi, kas ir svarīgi viņu dzīvei un attīstībai – piemēram, veselības aprūpe, izglītība.

Darbs ar šīm ģimenēm ir apgrūtināts, jo, pirmkārt, kā norādīja Sandra Darkēvica, ka atkarības ne vienmēr ir uzreiz pierādāmas. Piemēram, narkotiku lietošana ir grūtāk pierādāma, un tāpēc šāda veida ģimenes ne uzreiz var nokļūt sociālā dienesta redzeslokā. Bet arī tad, kad atkarības tiek identificētas un ģimene nonāk sociālo darbinieku redzeslokā, tad šie cilvēki vai nu neatzīst savas problēmas vai arī nelabprāt sadarbojas ar sociālajiem darbiniekiem.

Vēl viena problēma ir **vardarbība ģimenēs** – vardarbība notiek gan starp partneriem, gan starp vecākiem un bērniem. Vardarbība ir gan emocionālā, gan fiziskā. Kā, piemēram, norāda Agnese Igaune, tad īpaši šī vardarbība pret bērniem ir aktuāla situācijās, kad ģimenē aug nebioloģiskais bērns. Sandra Darkēvica minēja, ka šajos gadījumos informācija par vardarbību nāk no dažādiem informācijas avotiem – gan no apkārtējiem iedzīvotājiem, gan no izglītības vai veselības vai izglītības iestādēm.

Vecāku nevēriba tiek identificēta kā vēl viena sociālā problēma. Tā var būt kā rezultāts gan iepriekš minētajām atkarībām, gan, piemēram, vecāku nodarbinātībai. Lai kāds būtu iemesls šai vecāku nevērībai, tomēr tas ir viens no iemesliem vēl vienai sociālai problēmai, ko identificēja eksperti un kas skar bērnu un jauniešus – dažāda veida jauniešu uzvedības problēmas. Šīs problēmas saistās ar bērnu klaiņošanu, skolas neapmeklēšanu, dažādu atkarības vielu lietošanu, likumpārkāpumu veikšanu. Marina Fiļipova skaidroja, ka Rīgā šī problēma sistemātiski tiek risināta tikai pēdējos pāris gadus. Pirms tam, kā tika skaidrots, par šīm problēmsituācijām netika ziņots laicīgi, jo, piemēram, skolas pašas centās atrisināt šādas problēmu. Tā rezultātā Sociālā dienesta redzeslokā nonāca situācijas, kurās problēmas bija jau samilzušas, “ielaistas”. Tomēr tagad tiek aizvien vairāk attīstīta starpinstitucionālā sadarbība.

Arī Agnese Igaune atsevišķi norāda uz problēmu, kas veidojas, ņemot vērā iepriekšējo gadu **vājo sadarbību ar izglītības iestādēm**. Agrāk, ja cilvēks

“izkrita” no izglītības sistēmas, tad tikai pēc laika viņi nonāca sociālā dienesta redzeslokā, kad jau bija radušās kaut kādas sociālās problēmas. No vienas puses, jaunieši, kuri neiegūst izglītību, tiek pakļauti lielākam riskam, ka viņi var uzsākt pretlikumīgas darbības. Savukārt no otras puses, šie jaunieši paši kļūst par vecākiem, un izglītības trūkuma dēļ viņiem ir zemu atalgots darbs vai viņi pakļaujas dažādām atkarībām, kas atkal rezultējas zemas kvalitātes dzīves apstākļos gan viņiem pašiem, gan viņu bērniem.

Kā Rīgai ļoti raksturīgu problēmu eksperti norādīja arī **mājokļa jautājumus**. Tas ir it īpaši asi izjūtams, kad daudz bērnu ģimenes dzīvo šaurās telpās, kurās ir novērojama arī kaut kāda veida sanitāro normu neievērošana (piemēram, nav ūdens, lai nodrošinātu bērnu un arī vides tīrību). Sandra Darkēvica arī skaidroja, ka tas rada situāciju, kad cilvēki sāk bieži pārcelties no vienas dzīvesvietas uz citu, kur dzīves apstākļi nekļūst labāki. Vēl viena situācija, kas rodas, kad ģimenes apmetas nelabvēlīgās vietās, ir fakts, ka tur jau dzīvo cilvēki, kuri nav spējīgi nodrošināt sev labākus dzīves apstākļus un tas visbiežāk nozīmē arī to, ka cilvēkiem ir kaut kāda veida atkarības. Šādos gadījumos rodas pastiprināts drauds, ka bērni var tikt atstāti novārtā vai arī šo cilvēku ar atkarībām uzraudzībā. Tas ir it īpaši aktuāli gadījumos, kad bērnam nav vietas bērnudārzā un nav pieejami pieskatīšanas pakalpojumi. Tāpēc kā iespējamais pakalpojums, ko vajadzētu attīstīt Rīgā, pēc Sandras Darkēvicas domām, ir pieskatīšanas vai uzraudzīšanas pakalpojums bērniem, kuru strādājošajiem vecākiem nav citu iespēju nodrošināt saviem bērniem drošu pieskatīšanu.

Galvenokārt visām sociālajām problēmām darbā ar ģimenēm un bērniem viens no vienojošajiem elementiem, pēc ekspertu domām, ir **vecāku neizglītība bērnu audzināšanas jautājumos**, kā arī nevēlēšanās vai nespēja atzīt pastāvošās problēmas. Kā norāda Kristīne Jepse, tad tas nav raksturīgs tikai nelabvēlīgajām ģimenēm, bet tas ir raksturīgs ģimenēm vispār. Vecāki vai nu nesaskata pastāvošās problēmas vai arī viņiem nav izpratnes par to, kā šīs problēmas risināt. Vēl viena bieži sastopama situācija ir tāda, ka vecāki nevēlas, lai kāds cits iejauktos viņu ģimenē, mācītu viņus, kā pareizi audzināt viņu bērnus. Šādos gadījumos, kā arī pēc tam atzina eksperti no citām pašvaldībām, ir visgrūtāk strādāt, lai uzlabotu bērnu un jauniešu dzīves kvalitāti, jo pastāv pretestība no vecākiem.

Problēmas rada tas, ka arī paši cilvēki, kuriem ir nepieciešama palīdzība, **nevēršas pēc sociālās palīdzības** vai arī gadījumos, ja šī palīdzība tiek piedāvāta, tad to noraida. Sandra Darkēvica skaidroja, ka gadījumos, kad sociālais darbs ir noteikts kādai ģimenei vai konkrētai personai, piemēram, ar policijas vai bāriņtiesas lēmumu, tad cilvēki var arī atnākt vienu reizi, bet tālāk no atbalsta saņemšanas izvairās. *“Kopumā varētu teikt, ka tās ģimenes, kurās, piemēram, ir īpaši aprūpējams bērns, pašas vērstas pie Sociālā dienesta. Bet tās ģimenes, kuras varam uzskatīt par riska ģimenēm, ir uzrunājamas un motivējamas”* (Sandra Darkēvica). Tātad var secināt, ka tie cilvēki, kuri ir apzinājuši savas problēmas un vēlas tās risināt, paši vērstas pie Sociālā dienesta pēc palīdzības. Tomēr tos, kuri problēmas neatpazīst vai nevēlas atzīt, ir grūti pārliecināt izmantot pakalpojumus un palīdzību, kā arī viņi var no tās atteikties.

Runājot par sociālo pakalpojumu sniegšanu, Agnese Igaune norādīja, ka ir jānodrošina regulāra pakalpojumu pārskatīšana, pielāgojot tos jauniem apstākļiem. Apstākļi un problēmas aizvien mainās, līdz ar to nav iespējams uz

šiem gadījumiem reaģēt ar nepieskaņotiem risinājumiem. Kā eksperte arī norādīja: *“Pakalpojumi nekad nebūs gatavi un pietiekoši.”*

Tomēr ekspertes mēģināja identificēt tos sociālos pakalpojumus, kas varētu tiks uzskatīti par veiksmīgiem Rīgas Sociālā dienesta darbā. Marina Filīpova secināja, ka kā veiksmīgu pakalpojums var uzskatīt **ģimenes asistentu pakalpojumu**, kas sniedz daudzveidīgus pakalpojumus ģimenēm. Šo profesionāļu zināšanas spēj palīdzēt dažādu jautājumu, problēmu risināšanā. Sandra Darkēvica secināja, ka Rīgā labā līmenī tiek nodrošināti dažādi **psiholoģiskā atbalsta** un arī izpētes pakalpojumi. Kā tika skaidrots, tad izpēte ir būtisks nosacījums, lai noskaidrotu pakalpojumu efektivitāti un arī turpmākās attīstības iespējas. Šīs izpētes ir arī būtisks pamatojums, lai veidotu turpmāko sadarbību ar ģimenēm, vecākiem vai bērniem. Vēl pozitīvi tiek novērtēti **krīzes centri**, kuros strādā arī laba profesionāļu komanda, kas ir īpaši nepieciešams, kad viens ģimenes asistents nav spējīgs atrisināt visas konstatētās problēmas.

“Un krīzes centri ir arī labs drošības sajūtas veidotājs, ka sociālais darbinieks nepaliks viens ar savām konsultācijām” (Sandra Darkēvica).

Ekspertiem tika jautāts arī par to, kādi pakalpojumi būtu jāattīsta vai pat kādi jauni pakalpojumi būtu jāizveido. Pēc Sandras Darkēvicas domām, būtu jāattīsta **audžuģimeņu** kā sociālā pakalpojuma iespējas. Tas nozīmētu, ka bērni šajās audžuģimenēs nonāktu viņu bioloģiskajiem vecākiem piekrišot, un turpmāk bērnu audzināšana tiktu veikta, sadarbojoties abiem – gan bioloģiskajiem vecākiem, gan audžuģimenei. Tādā veidā bērns nebūtu nošķirts no saviem bioloģiskajiem vecākiem, bet gan gūtu papildus atbalstu, palīdzību jautājumos, kuros bioloģiskā ģimene nevar nodrošināt – piemēram, palīdzība mācībās, arī tik praktiskos jautājumos, kā nomazgāšanās, pabarošana. Uz doto brīdi Rīga tiek sniegti ģimenes asistentu pakalpojumi. Tomēr, pēc ekspertes domām, šo profesionāļu funkcijas nav tik plašas, kā iespējams būtu šīm audžuģimenēm, kas varētu arī radīt lielāku uzticēšanos pašos bērnos.

Jaunu pakalpojumu ieviešana, pēc ekspertu domām, tiek atbalstīta no pašvaldības vadības puses, un sadarbība ar pašvaldību tiek raksturota pozitīvi un kā uz klientiem vērsta. Tomēr jauna pakalpojuma ieviešana, kā vērtē Agnese Igaune, ir salīdzinoši ilgs, aptuveni divu gadu process, jo tas paredz jaunas sistēmas izveidošanas un ieviešanas, kā arī izmaiņas likumdošanā. Tāpēc ātrāks risinājums tiek rasts dažādu projektu īstenošanā. *“Tomēr, ja mēs veidojam pakalpojumus uz projektu bāzes, tad visiem projektiem šobrīd pēctecība ir nodrošināta”* (Agnese Igaune). Eksperte kā veiksmīgu piemēru jaunu pakalpojumu ieviešanā minēja Norvēģijas piemēru, kur kaut kāda veida jauns pakalpojums tiek testēts četrus gadus un tikai tad tiek veidota jauna likumdošana. Tas nodrošina to, ka jauninājumi likumdošanā patiesi būs mērķauditorijas konkrēto problēmu risināšanai atbilstoši un kaut kāda veida grozījumi nebūs jāveic drīz pēc likuma pieņemšanas. Šādas prakses ieviešana kaut kādā veidā būtu ieteicama arī Rīgā.

Kā galvenie divi faktori, kas iespējams kavē esošo pakalpojumu vēl veiksmīgāku izpildi vai jaunu pakalpojumu ieviešanu, tika minēti **finanšu resursu trūkums** un **cilvēkresursu trūkums**. Ekspertes norādīja, ka šie faktori ir vienlīdz būtiski. Kā norādīja Marina Filīpova, tad finanšu resursi varētu nebūt tik būtiski, jo nepieciešamos pakalpojumus īsteno vai nu saņemot atbalstu no pašvaldības vai arī īstenojot kādu projektu. Viņa kā galveno norādīja tieši cilvēkresursu

trūkumu. No vienas puses pašvaldībā ir nodrošināti visi nepieciešamie pakalpojumi, bet, kā rosināja Kristīne Jepse, iespējams būtu jāattīsta speciālistu pakalpojumi kādām specifiskām mērķauditorijām, piemēram, pakalpojumi darbā ar bērniem ar autismu, narkologa pakalpojumi tieši pusaudžiem (pašreiz tiek izmantoti vispārēja profila narkologu pakalpojumi), kā arī speciālisti, kas darbojas jauniešu uzvedības jomā. Atsevišķi tiek norādīts uz problēmu iekļaut, piemēram, psihiatra pakalpojumu sociālo pakalpojumu kopā, jo pēc savas būtības tas ir medicīnisks pakalpojums.

Agnese Igaune norādīja, ka cilvēki, kuri nodrošina sociālos pakalpojumus Rīgā, ir salīdzinoši veci. Šis aspekts ir svarīgs, domājot par veiksmīgāku darbu ar jauniešiem attīstīšanu. Vēl viens demogrāfisks raksturojums, kas attiecas uz sociālajiem darbiniekiem – praktiski nav vīriešu-sociālo darbinieku. Tas kā problēma tiek norādīts arī tālāk, jo vīriešu autoritāte būtu nepieciešama darbā tieši ar jauniešiem ar uzvedības problēmām. Kopumā var secināt, ka cilvēkresursi nav atbilstoši mērķauditorijai, ar kuru tiek strādāts.

Būtisks ir **darbinieku izglītošanās** jautājums. Pirmkārt, ne vienmēr pietiek finansiālais atbalsts darbinieku izglītošanai. Bet arī darbinieku lielā noslodze ir tas, kas bieži ierobežo sociālo darbinieku iespējas un vēlmi izglītoties. Otrkārt, kā norādīja Agnese Igaune, ir dzirdēts viedoklis, piemēram, no pedagogu puses, ka apmācību **piedāvājums nav daudzveidīgs**. Tas, ka darbiniekiem ir jāiziet konkrēts apmācību stundu skaits, rada situāciju, ka atkārtoti ir jāapmeklē vienas un tās pašas apmācības. Tas, savukārt, neveicina zināšanu un prasmju pilnveidošanu. Papildus problēma tiek saskatīta arī atsevišķās likumdošana prasībās, kas ik pa laikam pieprasa cilvēku pārkvalificēšanos, kas ne vienmēr ir viegli īstenojamas jau iepriekš minēto iemeslu dēļ. Tāpēc ir ieteikums domāt ne tikai par pakalpojumu, bet arī par darbinieku zināšanu pastāvīgu attīstību, pilnveidošanu.

Kā papildus problēma tika norādīts uz materiālo resursu kā, piemēram, **telpu trūkumu**. Līdz ar to atsevišķi pakalpojumi ir jāiepērk no citiem pakalpojumu piedāvātājiem, kas arī rada izmaksu sadārdzinājumu. Par piemēru tika minēts pakalpojums mātēm, kurām ir garīgā rakstura traucējumi. Rīgā ir divas organizācijas, kas var sniegt šāda veida pakalpojumus un kas arī tiek iepirkti. Tas tad arī sasauca ar iepriekš teikto par darbinieku zināšanu daudzveidošanu.

Pēc ekspertu domām, komunikācija ar sabiedrību ir aktīva. Piemēram, ja agrāk, kā norādīja Agnese Igaune, mediji vēršas pie Sociālā dienesta tikai tad, kad medijos bija parādījies kāds skandāls, tad tagad komunikācija ar medijiem ir jau paša Sociālā dienesta veidota. Informācija tiek sniegta ar Sociālā dienesta un Rīgas domes Labklājības departamenta mājaslapu starpniecību un tiek veidotas preses relīzes. Tiek norādīts, ka Sociālais dienests arī piedalās aktīvās sarunās ar politiķiem gan tiekoties, gan līdzdarbojoties dažādās pašvaldības darba sēdēs.

Tas viss rada rezultātu, ka arī cilvēki aizvien vairāk paši vēršas pie Sociālā dienesta pēc jebkāda veida atbalsta – ne tikai finansiālā, bet arī pēc psiholoģiskā atbalsta, padoma. Uzticēšanos Sociālajam dienestam veicina arī tas, ka tie cilvēki, kuri jau ir saņēmuši noteikto pakalpojumu, iesaka šos pakalpojumus. Arī kopumā, kā ekspertes norādīja, tad sabiedrība aizvien vairāk uzticas Sociālajam dienestam. Cilvēki gan paši vēršas, lūdzot palīdzēt risināt savas problēmas, gan arī cilvēki, kuri sadzird vai saskata kādas problēmas sev apkārt.

Tomēr, kā minēja Marina Filipova, dažreiz Sociālā dienesta pakalpojumi tiek izmantoti savtīgos nolūkos – lai strīdu gadījumos gūtu labumu, atbalstu sev un kaitētu otrajai pusei. Piemēram, gadījumā, kad vecāki šķiras, viens no vecākiem vērsas Sociālajā dienestā, lai iegūtu atbalstu tiesā pret otru bērna vecāku.

Kopumā var secināt, ka Rīgas Sociālais dienests ikdienā saskaras ar daudzveidīgu problēmu risināšanu. Un situāciju risinājums ir ļoti atkarīgs no, cik pretimnākoši ir paši cilvēki, kuriem pakalpojumi tiek piedāvāti. Kopumā pieejamos resursus darbam ar sociālo problēmu risināšanu var raksturot kā apmierinošus. Tomēr aktuāls ir cilvēkresursu trūkums un esošo speciālistu turpmākā apmācība.

8.2.2 Asociācijas Rīgas filiāles darbības un piecu Pakalpojumu novērtējums

Nemot vērā iepriekš minēto, it īpaši par cilvēkresursu trūkumu, Asociāciju visas ekspertes novērtēja augstu un uzskata to kā **vērtīgu papildus atbalstu** darbā ar ģimenēm un bērniem. Asociācijas darbu ekspertes novērtē pozitīvi, jo tajā ir veiksmīgi izveidota profesionāļu grupa, kura spēj vienuviet ģimenēm un bērniem sniegt daudzpusīgu palīdzību, iesaistot dažādu jomu profesionāļus. Būtiski ir tas, ka šie **profesionāļi ir vienuviet**, kas veicina iespēju mobilāk reaģēt uz situācijām. Sandra Darkēvica norādīja, ka likumdošanā nav noteikts, cik vienam sociālajam darbiniekam var būt lietu, ar ko var strādāt vienlaicīgi. Tas rada situāciju, ka vienā reizē dažādu lietu var būt patiesi daudz. Tāpēc asociācijas palīdzība ir ļoti vērtīga un ar augstu pievienoto vērtību.

Bija arī norādīts, ka sākotnēji kā noruna bija “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijai” darba nodot ne pārāk sarežģītus gadījumus. Tomēr, kā tika secināts, asociācija strādā ar aizvien sarežģītākajiem gadījumiem. Tas vēlreiz norāda uz asociācijas lielo ieguldījumu sociālo problēmu darbā ar ģimenēm un bērniem risināšanā. Tāpat arī pierāda asociācijas kapacitāti kvalitatīvi veikt šo darbu.

Vēl Sandra Darkēvica atsevišķi pozitīvi vērtē to, ka asociācijai ir labi attīstīts **izvērtēšanas process**, kam Rīgas Sociālajam dienestam varbūt ne vienmēr ir laika. Tika norādīts, ka šāda veida atgriezeniskās saites iegūšana ir veiksmīgs darba procesa veidošanas princips, kas spēj sniegt novērtējumu par padarīto un norādījumus uz nepieciešamajiem uzlabojumiem, turpmākajiem darbības virzieniem.

Tālāk tiks aplūkots eksperšu sniegtais novērtējums par konkrēti šajā pētījumā aplūkotajām piecām programmām.

Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”

Kā secināja Agnese Igaune, tad šai programmai ir **liels potenciāls** kļūt ne tikai kā programmai, kas strādā ar jaunajām māmiņām. Bet tai ir potenciāls kļūt par nozīmīgu **preventīvu programmu, kas strādā ar vecākiem** vēl pirms bērniņa dzimšanas. Tāpat arī šīs programmas preventīvais raksturs ir jau iepriekš minētajā konstatācijā, ka aizvien pasliktinās vecāku prasmes audzināt savus bērnus. Tas, savukārt, rezultējas bērnu uzvedības traucējumos. Tāpēc šī programma varētu būt tā, kura veicina jaunajās māmiņās un arī vecākos

kopumā zināšanas par bērnu pareizi aprūpi un audzināšanu, jau savlaicīgi mazinot vai pat novēršot iespējamību bērnu un jauniešu uzvedības problēmām, jo viņi būs audzināti ar izpratni un rūpēm.

Kā vēl norādīja eksperte, tad būtiskais ir sākt aizvien vairāk sekmēt sabiedrības un valdības izpratni par to, ka aizvien lielāks atbalsts ir jāsniedz preventīviem pasākumiem – ir jāveic “priekšdarbi” konkrēto sociālo problēmu risināšanā, lai pēc tam nebūtu jāstrādā ar smagākām sekām, piesaistot vēl vairāk ekspertus un finanšu līdzekļus.

Visas ekspertes pozitīvi novērtē programmas rezultātus, novērtējot rezultātu **ilgtspējību**. Kā tas tika minēts iepriekš, tad tiek saskatīta šīs programmas ietekme uz turpmāko darbu ar ģimenēm, kas varētu tikt atvieglots, jo vecāki jau laicīgi būs apguvuši zināšanas un prasmes bērnu audzināšanā.

Grūtības ar šīs programmas īstenošanu tiek saskatītas faktā, ka sabiedrībā vēl pastāv viedoklis, ka nav nepieciešams apmācīt cilvēku par to, kā būt par vecāku. Cilvēkiem tas liekas pašsaprotami. Tāpat arī ir tik daudz plaši pieejamas informācijas. Līdz ar to sabiedrībā ir plaši izplatīts viedoklis, ka zināšanas un prasmes par bērnu audzināšanu nebūtu nekas tāds, kur būtu nepieciešama palīdzība no svešiem cilvēkiem, no institūcijām. Tātad te ir runa par stereotipiem par to, ka visām mātēm ir mātes instinkts un bērnu audzināšana ir pašsaprotama lieta. Tāpēc arī Marina Fiļipova aicināja veicināt sabiedrības izpratni, laužot stereotipus par šī pakalpojuma nozīmi un efektivitāti. Tas balstās sabiedrības viedoklī par to, ka vecākiem zināšanas ir pašiem un, ja nepieciešams, tās var papildināt ar apkārt esošajiem materiāliem un citiem cilvēkiem.

Tomēr šīs programmas aktualitāte netiek saskatīta tikai darbā ar tā saucamajām problēmģimenēm, kuras, piemēram, ir Sociālā dienesta redzeslokā. Tas var būt **aktuāls jebkurai ģimenei**, nesakoties uz tās labklājību vai sociālo statusu. Tāpēc, pēc eksperšu viedokļa, arī ir nepieciešams veicināt informācijas plašāku izplatību, piedāvājot to kā palīdzību ikvienai ģimenei, ikvienai jaunajai māmiņai.

Kā būtisks aspekts turpmākajai programmas īstenošanai tika norādīts, ka ir nepieciešams vēl vairāk attīstīt sadarbību starp institūciju līmenī, piemēram, **sadarbību ar medicīnas iestādēm**. Tika norādīts, piemēram, uz to, ka pagaidām vislabākā sadarbība ir attīstījusies vienīgi ar Rīgas Dzemdību namu. Tāpat arī būtu nepieciešams plašāk informēt, piemēram, ģimenes ārstus, kuri ir vieni no pirmajiem ārpus ģimenes, kuri var konstatēt kaut kāda veida pastāvošas problēmas. Tāpat arī viņi varētu būt personas, kuras jau ir ieguvušas uzticību no jauniešiem vecākiem un varētu daudz vairāk ieklausīties viņu ieteikumos.

Marina Fiļipova un Kristīne Jepse kā ieteikumu minēja arī iespēju pakalpojumu, it īpaši tā ilgumu, pieskaņot katrai individuālajai situācijai. Piemēram, gadījumos, kad mammai ir garīgā rakstura traucējumi, šis pakalpojums tiktu piedāvāts ilgāk. Tātad tas paredz to, ka pakalpojuma sniegšana tiek pārtraukta, kad patiesi ir pārliecība, ka jaunā māmiņa, vecāki ir apguvuši visas nepieciešamās zināšanas, lai pēc tam patstāvīgi varētu rūpēties par bērniņu.

Pakalpojums “Kalniem pāri”

Sēras ir dziļi personiski pārdzīvojumi, ar ko cilvēks, iespējams, visbiežāk cenšas tikt galā pats. Bērni, iespējams, arī pirmkārt vēršas pie saviem vecākiem vai vienaudžiem un mazāk būtu gatavi uzticēties kādi svešai personai vai institūcijai. Tāpēc kopumā ekspertes, runājot par Pakalpojumu “Kalniem pāri”, norādīja, ka par šī pakalpojuma izmantošanas reāliem gadījumiem ir dzirdēts vismazāk. Piemēram, Sandra Darkēvica ir informēta par šo pakalpojumu, bet norādīja, ka šis pakalpojums vēl **nav tik plaši pazīstams** sabiedrībā, lai par to kāds īpaši interesētos, jautātu pēc tā. Kā norāda eksperte, par gadījumiem, kad bērns, piemēram, zaudē vienu no vecākiem, vairāk informē kāda iestāde, piemēram, bērnudārzs, skola. Pie tam šī informācija tiek sniegta vairāk tādā kontekstā, ka tas vecāks, kurš ir palicis viens, nespēj līdz galam veiksmīgi tikt galā ar saviem pienākumiem bērna aprūpē. Tātad uzsvars netiek likts uz bērna sērām, bet gan uz vecāka nespēju pildīt savus pienākumus.

Šīs programmas nozīme netiek apšaubīta, tieši otrādi – tiek norādīts, ka tā veic **nozīmīgu darbu** tik personīga un emocionāla jautājuma risināšanā. Kristīne Jepse minēja 2013. gada 21. novembrī notikušās Zolitūdes traģēdijas piemēru kā situāciju, kad šāda programma var kļūt ļoti aktuāla. Tomēr, arī runājot par šo programmu, tika minēts sabiedrībā pastāvošo stereotipu faktors, kas, iespējams, liedz sabiedrībai novērtēt šīs programmas nozīmi un noticēt tās pozitīvajam sniegunam. Tāpēc arī ekspertes norāda uz to, ka informāciju par šo programmu ir jāizplata aktīvāk, piesaistot arī citas institūcijas. Tas ir kopējais ieteikums, jo ekspertes atzina, ka sēras ir kaut kas ļoti emocionāls un personisks, un cilvēkam pat var neienākt prātā tas, ka atrisināt šo situāciju var palīdzēt kāds cilvēks vai institūcija no malas.

Savukārt kā problēma tiek identificēts fakts, ka ir jāpiedomā par to, kā sasniegt mērķagrupu. Likumdošanas līmenī problēma ir Vispārīgā datu aizsardzības regula, kas liedz pašai organizācijai uzzināt par gadījumiem, kad šis pakalpojums būtu nepieciešams, un pašiem uzrunāt mērķauditoriju. Kā iespējama risinājums varētu atkal būt plašāka starpinstitūciju sadarbības tīkla izveidošana. Jau tagad bērnudārzi vai skolas ir tie, kas sniedz informāciju, ja bērns vai jauniets tiek pakļauts kādiem emocionāliem pārdzīvojumiem. Tomēr visbiežāk tas ir gadījumos, kad pašas institūcijas vairs nav spējīgas atrisinātas radušos situāciju. Būtu nepieciešams šo **savstarpējo informācijas apmaiņu** nodrošināt jau laicīgi, kas sniegtu iespēju arī pakalpojumu piedāvāt laicīgi.

Kā vēl viena problēma tiek norādīta nepieciešamība šo atbalstu sērojošiem bērniem veidot kā sistemātisku pakalpojumu. Ja pagaidām tas ir pakalpojums **uz noteiktu laiku**, tad būtu nepieciešams to pārvērst par pakalpojumu, kas tiek sniegts tik ilgi, kamēr bērnam ir pilnībā palīdzēts. Sēras, kā jau tika minēts, ir ļoti personisks pārdzīvojums un katrs cilvēks pārvar sēras atšķirīgi. Tomēr būtu nepieciešams šo pakalpojumu pielāgot individuālajiem rezultātiem, kas nodrošinātu programmas veiksmīgu īstenošanu un ietekmi uz klientiem.

Agnese Igaune arī ieteica to, ka šāda programma būtu nepieciešama ne tikai bērniem, bet arī vecākiem, kuri, piemēram, zaudē savu bērnu. Šāds pakalpojums būtu īpaši aktuāls, ja ģimenē aug vēl vismaz viens bērns. Vecākiem darbs ar sērām būtu nozīmīgs, lai viņi būtu spējīgi veikt savus kā vecāku pienākumus attiecībā uz pārējiem bērniem, kuri ir ģimenē un kuriem ir būtiska vecāku aprūpe un emocionālais atbalsts.

Kopumā var secināt, ka šī programma, kā iespējams vismazāk atpazīstamā, tomēr ir būtiska, jo palīdzība bērniem un jauniešiem sēru gadījumos ir būtiska, lai mazinātu riskus viņu deviantas uzvedības attīstībai.

Programma “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs”

Tā kā iepriekš tika runāts par prevencijas pasākumu nozīmi, tad šī programma tika **augstu vērtēta** no visu ekspertu puses. Tika norādīts uz to, ka šī programma ir veicinājusi iespēju laicīgi gan bērnudārziem identificēt, gan Sociālajam dienestam darboties ar problēmām, kas attiecas uz bērnudārzu audzēkņiem un viņu ģimenēm.

Agnese Igaune šo programmu vērtēja visaugstāk, salīdzinājumā ar pārējām četrām programmām, un uzskatīja, ka tā tika īstenota visveiksmīgāk jau no paša sākuma. Galvenais pozitīvais risinājums ir tas, ka pedagogiem radās iespēja **apgūt jaunas zināšanas**, kas atbilst mūsdienu bērnu audzināšanas principiem un kas agrāk netika mācīti (par piemēru tika minēts darbs ar bērniem ar autismu). Tas ir tas pozitīvais piemērs, ka tiek runāts par cilvēku, kuri tiešā vai netiešā veidā strādā ar sociālu problēmu risināšanu, apgūst jaunas, dažādām situācijām atbilstošas zināšanas.

Sandra Darkēvica šo programmu arī vērtē augstu, norādot, ka šī programma ir labs piemērs, kā tiek apvienotas **dažādu speciālistu zināšanas** un prasmes kāda sociāli būtiska jautājuma risināšanā. Tika norādīts, ka tas ir arī veiksmīgs veids, kā veidot iepriekš norādīto nepieciešamo starpinstitucionālo sadarbību. Arī Marina Fiļipova un Kristīne Jepse šīs programmas lielo vērtību saskata tajā, ka beidzot ir veicināta starpinstitūciju sadarbība starp bērnudārziem un Sociālo dienestu. Tika skaidrots, ka iepriekš bērnudārzi ziņo par jau kaut kādām ļoti būtiskām sociālām problēmām, kas bija novērojamas jautājumos par bērnu uzvedību vai bērnu tiesību pārkāpumiem. Tomēr pateicoties šai programmai bērnudārzu vadība un audzinātāji ir sapratuši, ka Sociālā dienesta laicīga informēšana ir būtiska, lai pēc iespējas veiksmīgāk un laicīgi risinātu radušās problēmas. *“Kopumā pozitīvi ir vērtējams tas, ka caur šo programmu tiek veidota kopēja sistēma pašvaldībā, kas nodrošina to, ka visām bērnu tiesības sargājošajām institūcijām ir vienota izpratne par bērnu tiesību nodrošināšanu”* (Marina Fiļipova).

Tas, kā arī norādīja visas ekspertes, ir arī nozīmīgs ar vēl vienu pirms tam pastāvošu būtisku problēmu – **bērnudārzu nevēlēšanos publiskot** institūcijā radušās problēmas. Kā tika norādīts, pirms tam bērnudārzu vadītāji un audzinātāji nelabprāt informēja par problēmām un centās paši tās risināt. Tomēr tagad bērnudārzi ir kļuvuši daudz vairāk uz sadarbību orientēti un izprot sadarbības nozīmi sociālo problēmu risināšanā.

Runājot par šo programmu ekspertes neizteica nekādus īpašus ieteikumus par to, kas iespējams būtu jāattīsta šajā programmā. Tika izteikts ieteikums turpināt daudzpusīgu bērnudārzu vadības un audzinātāju izglītošanu, iespējams, ar laiku, iespējams, vēl vairāk daudzveidojot apgūstamo zināšanu un prasmju kāstu.

Kopumā var arī secināt, ka šī programma sniedz iespēju gūt jaunas zināšanas pedagogiem. un ļāva pat veicināt domāšanas maiņu, kas nav ātrs process.

Pakalpojums “Pārinieks”

Runājot par šo programmu, ir jāmin fakts, ka Rīgas Sociālais dienests pats īsteno programmas, kas darbojas, lai risinātu problēmas saistītas ar jauniešiem ar deviantu uzvedību. Tomēr šo pakalpojumu nepieciešamības ir aizvien aktuāla, jo **gadījumu skaits pieaug**. Pie tam arī mērķgrupā kļūst aizvien jaunāka, jo Sociālā dienesta redzeslokā ir bērni arī 9-10 gadu vecumā. Tas nozīmē, ka šīs sociālās problēmas risināšanā abu institūciju pakalpojumi nepārklājas un, kā tas tika norādīts iepriekš, “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijai” tiek uzskatīts kā būtisks palīgs šīs būtiskās problēmas risināšanā.

Tāpat arī, kā norādīja Agnese Igaune, jauniešu uzvedības problēmu risināšanā Rīgas Sociālais dienests nedarbojas ar visu ģimeni, kā tas tiek darīts Pakalpojuma “Pārinieks” ietvaros. Ņemot vērā, ka bērna uzvedības traucējumu **cēlonis** parasti ir meklējams **pašā ģimenē**, tad darbs ar visu ģimeni tiek vērtēts kā veiksmīgs sadarbības modelis starp trīs iesaistītajām pusēm – sociālā pakalpojuma sniedzēju, ģimeni, kurā jauniešs dzīvo, un pašu jauniešu. Tāpēc, piemēram, Marina Filipova augstu vērtē to, ka šīs programmas ietvaros tiek strādāts ne tikai ar pašu pusaudzi, kā tas tiek darīts citās Rīgā īstenotajās programmās, bet gan ar visu ģimeni. *“Pusaudzis ir vecāku atspoguļojums, un tāpēc, ja kaut kas nav kārtībā ģimenē, tad pusaudzis var sāk rīkoties prettiesiski”* (Marina Filipova).

Kā vēl viena problēma Sociālā dienesta darbā ar jauniešiem tiek saskatīta atbilstošu **speciālistu trūkums**. Tāpēc augstu tiek novērtēta “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas” ekspertu komanda, kas arī, kā iepriekš tika norādīts, atrodas vienkopus uz vietas, nodrošinot vēl veiksmīgāku pakalpojuma sniegšanu. Vēl kā pozitīva lieta tiek vērtēts tas, ka šo programmu veido nostabilizēties profesionāļu kolektīvs. Tas nozīmē, ka šī komanda ir pastāvīga. Jauniešiem, kuram ir dažādas uzvedības problēmas, ir raksturīga neuzticēšanās, grūtības veidot uzticēšanos un būt atklātam ar svešiniekiem. Līdz ar to ir būtiski, ka ar viņu strādājošie cilvēki nemainās. Tādā veidā iegūtā uzticēšanās netiek izjaukta un var turpināties nepārtraukts darbs ar šo jauniešu.

Papildus tam, runājot par Sociālā dienesta darbu ar jauniešiem, tika atgādināts par Rīgas Sociālā dienesta cilvēkresursu trūkumiem. Pirmkārt, tiek norādīts uz sociālo darbinieku vecumu – vecāka gada gājuma cilvēkiem ir grūtāk veidot uzticības pilnu saskarsmi ar jauniešiem *“un būt viņiem interesantiem”*. Otrkārt, tā kā lielākā daļa šīs mērķgrupas ir puīši, tad sociālajā darbā ļoti trūkst vīriešu, kas varētu kļūt par autoritātēm šiem puīšiem (šo aspektu īpaši akcentē Agnese Igaune).

Kā arī skaidroja Sandra Darkēvica, šajā programmā risinātās problēmas rodas tajos gadījumos, kad vecāki ir zaudējuši savu varu kā autoritātes saviem bērniem. Tāpēc ir būtiski meklēt šīs autoritātes ārpus ģimenes. Tādā gadījumā mentors var būt šī jaunā autoritāte. Tomēr ir nepieciešams pareizi novērtēt, kas katram bērnam var kļūt par autoritāti. Tas nosaka ļoti individuālu pieeju katram gadījumam un spēju atbilstoši reaģēt, pamatojoties uz pieejamajiem cilvēkresursiem.

Kā secināja Kristīne Jepsa, tad šī programma veiksmīgi strādā, ja tā tiek piedāvāta nevis no kādas institūcijas, piemēram, Sociālā dienesta, bet gan tiek ieteikta no kādas citas personas, kura ir piedalījies tajā. Tas ir atkal jautājums

par cilvēku nevēlēšanos vai nespēju uzticēties institūcijām kā iespējamo risinājumu savu personisko, ģimenes problēmu risināšanā. Līdz ar to šāda uz personīgiem ieteikumiem veidota komunikācija ir būtiska pakalpojuma izplatībai.

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem

Šī Pakalpojuma aktualitāte, kā atzina eksperte, jau daļēji tika atspoguļota iepriekš, gan sniedzot aprakstu par aktuālajām sociālajām problēmām Rīgā, gan runājot par vērtējamajiem pakalpojumiem – it īpaši “Piedzimstot bērniņam” un “Pārinieks”. Ekspertes vēlreiz apliecināja, ka dažāda veida audzināšanas problēmas, vecāku neizglītība šajos jautājumos ir liels apdraudējums bērna labsajūtai dzīvojot savā bioloģiskajā ģimenē.

Marina Fiļipova norāda uz to, ka šī pakalpojuma risinātā problēma ir aktuāla arī tāpēc, ka aizvien **daudzveidīgāks** kļūst **problēmu klāsts** un situācijas. Tāpat, kā arī iepriekš tika norādīts, tad problēmas netiek identificētas tikai nelabvēlīgās ģimenēs. Līdz ar to ir dažādas gan situācijas, gan problēmu cēloņi, gan ģimeņu attieksme pret iespējamās palīdzības no malas piesaistīšanas. Līdz ar to asociācija ar savu pieeju darbam ar ģimenēm veiksmīgi veic savu uzdevumu. Arī šo programmu vērtējot visas ekspertes norādīja uz lielo “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas” palīdzību situācijā, kad iespējams pašam Sociālajam dienestam pietrūkst resursu šīs problēmas risināšanā. Šo programmu arī pozitīvi raksturo tas, ka darbā ar ģimeni tiek piesaistīta profesionāļu komanda.

Šī programma tika raksturota kā programma, kas **risina jau sekas**. Tāpēc tika atgādināts par dažādu preventīvu pasākumu lielo nozīmi, lai pēc iespējas mazinātu šādu sociālo problēmu daudzumu vai vismaz to dziļumu.

Kā vienīgo iespējamo trūkumu Marina Fiļipova norāda to, ka iespējams Asociācija šīs programmas ietvaros **par daudz dara** paša klienta vietā. Viņa norāda, ka šai programmai būtu jāstiprina pašas ģimenes spējas un atbildību risināt savas problēmas. Ja tiek palīdzēts par daudz un pat tiek darīts pašu cilvēku vietā, var rasties risks, ka cilvēki var pierast pie palīdzība, un gadījumā, kad šis pakalpojums beidzas, cilvēki atkal nav spējīgi turpināt savu problēmu risināšanu. Līdz ar to ieteikums ir veidot sadarbību ar ģimeni tā, lai pēc pakalpojuma beigšanās ģimene būtu spējīga pati identificēt radušās problēmas un pēc iespējas pašām rast šo problēmu risinājumu vai vismaz izpratni par to, kur vērsties (izņemot kā asociāciju).

Kopumā var secināt, ka intervētās ekspertes vērtē ļoti augstu gan “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas” darbība Rīgā, gan atsevišķi aplūkotās piecas programmas. Visām piecām programmām tika noteiktas savas atsevišķās kvalitatīvās iezīmes, kas norāda uz to būtisko ieguldījumu problēmu darbā ar ģimenēm un bērniem risināšanā. Tās tiek raksturotas kā būtisks palīgs Sociālā dienesta darbam. Katrai programmai tika noteikta sava vērtība, kas norādīja uz to, ka visas programmas ir ieteicams turpināt un pat, iespējams, papildināt, attīstot sociālo pakalpojumu klāstu Rīgā.

8.3 Latvijas pašvaldību (ne Rīgas) gadījumu izpēte

8.3.1 Sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem Latvijas reģionos

Atbildot vispārīgi par sociālajām problēmām savās pašvaldībās, eksperti uzreiz arī minēja problēmas, kas skar jautājumus par ģimenēm un bērniem. Tika norādīts uz **bezdarbu** un, piemēram, **alkoholismu**. Bet tas tika skaidrots nevis kā individuāla problēma, bet tika attiecināts uzreiz uz visu ģimeni. Tika norādīts, ka šīs it kā individuālās problēmas ietekmē visas ģimenes labklājību un funkcionēšanas spējas. Apkopojot visas sniegtās ekspertu atbildes, tika identificētas sekojošas problēmas reģionos darbā ar ģimenēm un bērniem (uzskaitījums tiks veikts dilstošā kārtībā pēc biežāk norādītajām problēmām):

- 1) Vecāku nespēja audzināt bērnus;
- 2) Vecāku alkoholisms;
- 3) Bērnu atkarības (gan alkoholisms, gan citu atkarību izraisošu vielu lietošana);
- 4) Vecāku bezdarbs;
- 5) Jauniešu uzvedības problēmas;
- 6) Vardarbība ģimenēs.

Praktiski visi eksperti kā galveno vai vienu no galvenajām problēmām norādīja **problēmas audzināšanā**. Problēmas saistītas ar vecāku nezināšanu vai nespēju audzināt bērnus, izprast atšķirīgu vecuma posmu īpatnības, atpazīt problēmas, kas saistās ar bērnu emocionālo labsajūtu un uzvedību, kā arī nespēju šīs problēmas risināt. *“Vēl viena problēma ir vecāku izpratnes trūkums par bērnu audzināšanu, par vecuma posmu attīstību, kas, iespējams, ir arī iemesls vardarbībai”* (Anda Šlakorciņa).

Iemesli šai vecāku nezināšanai un nespējai audzināt savus bērnus tika skaidrota dažādi. Lielākajā daļā gadījumā tas tika saistīts ar vecāku dažāda veida **sliktajiem ieradumiem**, piemēram, alkoholismu, ilgstošu bezdarbu, kas paredz pašu vecāku degradāciju, kurai tiek pakļauti arī viņu bērni. Tāpat arī tiek norādīts, ka nespēja rūpēties par ģimene dzīvi un saviem bērniem ir kā mantojums no iepriekšējām paaudzēm, tas ir, cilvēki paši ir dzīvojuši ģimenē, kurā vecāki nespēja rūpēties par saviem bērniem, tādā veidā šādu dzīves veidu iemācījuši saviem bērniem, kuri pēc tam paši kļūst par vecākiem:

“Droši vien pamats, kāpēc rodas šīs problēmas ģimenēs, ir iepriekšējā pieredze. Dzīves pieredze, kas nav bijusi pozitīva attiecībā uz bērna augšanu ģimenē, kad veidojās nepareiza izpratne par to, kā tam ir jābūt. Un tas atkārtojas nākamās paaudzēs. Un nav izpratne par bērnu aprūpi un audzināšanu...” (Linda Krasovska, Liepāja)

Tomēr šī problēma nav raksturīga tikai slikti situētām ģimenēm. Problēmas ar bērnu audzināšanu ir raksturīgas arī ģimenēm ar labu dzīves līmeni. Šajā gadījumā vecāki ir aizņemti darbā, ar savas dzīves uzlabošanu, mazāk pievēršot uzmanību bērnu audzināšanas jautājumiem. Tāpat arī šajās ģimenēs var būt vienkārši **neizpratne**, kā labāk audzināt bērnus un kā mazināt viņu uzvedības pasliktināšanās riskus.

Kā atsevišķu problēmu dažas pašvaldības (piemēram, Jēkabpils, Saldus, Talsu novads) izcēla faktu, ka par vecākiem kļūst cilvēki ar **garīga rakstura** traucējumiem. Piemēram, Saldus novadā aktuāla problēma ir jaunās māmiņas

ar garīgā rakstura traucējumiem. Kā skaidroja Saldus novada Sociālā dienesta direktore Ina Behmane, tad iepriekš Rubā⁴¹ bija speciālā skola cilvēkiem ar garīgā rakstura traucējumiem. Tāpēc tagad Saldus novadā ir daudz cilvēku – gan pieaugušo, gan jau arī bērnu – kuriem ir konstatēti garīga rakstura traucējumi. Tā kā cilvēki ar šāda rakstura problēmām arī vēlas veidot savas ģimenes, tad garīga rakstura traucējumi tiek ģenētiski pārnesti uz jaunajām paaudzēm, un tādā veidā vienā ģimenē var būt vairāku paaudžu cilvēki ar šiem traucējumiem. Līdz ar to ir nepieciešams darbs ar vairākiem vienas ģimenes locekļiem vienlaicīgi.

Savukārt Valkas novada Sociālā dienesta vadītāja Natālija Dubrovska norādīja uz vēl vienu specifisku problēmu, kas saistās gan ar vecāku **bezdarbu**, gan ar vecāku neizpratni par bērnu nozīmi ģimenē – viņa norādīja, ka bērni tiek **dzemdēti “pelņas nolūkos”**. Un tas tad ir jau sākotnēji nosacījums tam, ka Sociālajam dienestam būs jāstrādā ar šīm ģimenēm, lai bērns tomēr augtu un attīstītos piemērotos apstākļos. Tanī pat laikā, kā norādīja eksperte, ar šiem vecākiem tad arī ir visgrūtāk izveidot sadarbību, lai Sociālais dienests sniegtu pakalpojumus. Pirmkārt, šie vecāki vai nu apzinās savas rīcības negatīvo nozīmi sociālo darbinieku nozīmi. Otrkārt, šie vecāki bērnus uzskata par objektiem savu mērķu sasniegšanā un tāpēc neuzskata par nozīmīgu bērnu labsajūtas nodrošināšanu – viņiem galvenā ir personīgā labsajūta. Līdz ar to Sociālā dienesta pakalpojumi tiek uzskatīti par liekiem un par nevajadzīgu iejaukšanos viņu dzīvē.

Tāpat kā Rīgas ekspertes, arī dažas reģionu pašvaldību ekspertes norādīja uz problēmu, kad bērns kļūst par **“instrumentu”** vecāku savstarpējos konfliktos. Tā, piemēram, Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja Ilga Bērziņa norādīja uz to, ka aizvien vairāk parādās gadījumu, kad bērns tiek iesaistīts vecāku savstarpējos konfliktos. *“Un bērns tur ir līdzeklis, lai nokārtotu savstarpējās attiecības”* (Ilga Bērziņa). Šādos gadījumos arī tiek maz domāt par paša bērna emocionālo un varbūt arī fizisko labsajūtu.

Kā nākamo problēmu ir jāmin **alkoholisms**, kā arī citu atkarību izraisošo vielu lietošanu. Pie tam, kā norāda lielākā daļa eksperšu, šī problēma nav attiecināma tikai uz vecākiem, bet arī uz bērniem, jauniešiem. Pie tam bērniem, jauniešiem šo problēmu nosacījums nav tikai vecāku atkarības. Bērniem un jauniešiem atkarības var attīstīties arī ģimenēs, kur, piemēram, vecāki ir mazāk vēriģi pret saviem bērniem nodarbinātības dēļ.

Tomēr atkarības ir ne tikai, piemēram, alkoholisms vai narkotikas. Tā, piemēram, Ruanete Meža, Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece norādīja arī uz **azartspēļu problēmu**. Kā norādīja eksperte, šis atkarības veids ir ļoti grūti identificējams. Tomēr to dažreiz var konstatēt gadījumos, kad cilvēki iesniedz kaut kāda veida dokumentus, kas sniedz informāciju par viņu konta bilanci. Tādos gadījumos sociālajiem vai citu institūciju darbiniekiem ir iespējas konstatēt aizdomīgas darbības personu finanšu plūsmā.

Viss iepriekš minētais – gan vecāku nespēja audzināt bērnus, gan vecāku vai bērnu un jauniešu atkarības – ir iemesls bērnu un jauniešu uzvedības problēmām, kas tika identificētas kā vēl viena svarīga problēma darbā ar

⁴¹ Ruba – apdzīvota vieta Saldus novada Rubas pagastā.

ģimenēm un bērniem. Gandrīz visi eksperti norādīja uz to, ka šīs problēmas kļūst aizvien aktuālākas. Piemēram, Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova to norādīja kā pagaidām šī gada aktuālāko problēmu. Pie tam, kā tas arī tika konstatēts Rīgā, bērni un jaunieši ar uzvedības problēmām kļūst aizvien jaunāki. Tas nozīmē, ka paplašinās mērķauditorija un nepieciešams aizvien diferencētāka pieeja, lai strādātu pēc iespējas atbilstošāk katrai vecuma grupai.

Arī **problemātiskai uzvedībai** ir dažādas izpausmes. Tā ir gan skolas neapmeklēšana, gan klaiņošana, gan arī iepriekš minētās atkarības un arī pretlikumīgas darbības. Kā tika minēts, tad viens no galvenajiem iemesliem tika saskatītas problēmas ģimenē. Tomēr šādu uzvedību var izraisīt arī tas, ka jauniešiem nav iespējas kvalitatīvi pavadīt savu brīvo laiku vai arī nav informācijas par šīm iespējām. It īpaši tas ir raksturīgs lauku teritorijās, kur, piemēram, trūkst kādu ārpusskolas aktivitāšu vai arī jauniešu nevalstisko organizāciju, kurās tad jaunieši varētu iesaistīties. Piemēram, Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova secināja, ka aktuālās sociālās problēmas novadā mainās. Uz intervijas sniegšanas brīdi tās bija tieši jauniešu uzvedības problēmas. Kā viens no iespējamajiem iemesliem, pēc ekspertes domām, varētu būt tieši tas, ka nav regulāru pakalpojumu jauniešiem.

Runājot par uzvedības problēmām, interesantu aspektu izcēla Rēzeknes novada Sociālā dienesta vadītāja Silvija Strankale – jaunieši nespēj pierādīt savas spējas, pasniegt sevi, piemēram, darba tirgū. Sekas tam ir jaunieša zemu attīstīts pašnovērtējums, kas viņam ļauj saskatīt pašizpausmes iespējas gandrīz vienīgi veicot kādas pretlikumīgas darbības.

Arī Saldus novada Sociālā dienesta direktore Ina Behmane norādīja, ka būtiskākā problēma novadā ir tieši jauniešu uzvedības problēmas un atkarību izraisīto vielu lietošana. Pie tam viņa piebilda, ka gadījumi kļūst aizvien nopietnāki, un tos ne vienmēr var atrisināt Sociālais dienests. Tāpēc šie gadījumi tiek nodoti administratīvai komisijai, kas pēc tam lietas nodod arī tiesai. Savukārt Ventspilī darbs ar nepilngadīgajiem likumpārkāpējiem vispār vairs nav Sociālā dienesta, bet gan Pašvaldības policijas pārziņā. Ventspils Sociālā dienesta vecākā sociālā darbiniece darbam ar ģimeni un bērniem Aļesja Caune secināja, ka šajā gadījumā tas ir veiksmīgs risinājums, jo šiem jauniešiem, kuriem būtiski trūkst cieņas sajūta pret apkārtējiem cilvēkiem, pret policiju ir lielāka cieņa nekā pret sociālo darbinieku. Papildus tam var minēt, ka Valkas novada Sociālā dienesta vadītāja norādīja, ka šīs problēmas risināšanā iespējams palīdzētu tas, ja būtu kādas stingrāka režīma iestādes, kur bērnus varētu ievietot arī bez tiesas, bet, piemēram, ar bāriņtiesas lēmumu.

Tas viss kopā liecina par to, ka **jauniešu uzvedības problēmas** ir kļuvušas par patiesi nozīmīgu un aizvien sarežģītāku problēmu, kuru Sociālie dienesti vairs nav spējīgi risināt paši. Ir nepieciešams piesaistīt citas uzraugošās institūcijas, kā, piemēram, policiju.

Intervētajām ekspertēm atsevišķi tika jautāts par sadarbību ar citām institūcijām. Visās pašvaldībās sadarbība starp sociālo dienestu un citām pašvaldības, valsts institūcijām un nevalstiskajām organizācijām tiek vērtēta kā laba un ir vērojama arī sadarbības uzlabošanās. Tomēr tas ir process, kas aizvien ir jāattīsta. Piemēram, Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja Ilga Bērziņa

norādīja uz to, ka ne tikai novada, bet visas valsts līmenī būtu jāattīsta sadarbība starp sociālajiem dienestiem un, piemēram, mediķiem. Tas ir nepieciešams, lai mediķi, konstatējot iespējamās problēmas, kas attiecas uz bērnu veselību un kas varētu norādīt uz problēmām ģimenē, pēc iespējas drīz ziņotu sociālajam dienestam. Tas nodrošinātu iespēju uzsākt darbu ar attiecīgo ģimeni vai personu savlaicīgi.

Rezultāts **slikti attīstītai sadarbībai** starp institūcijām var būt arī darbu pārklāšanās, kas var nozīmēt nelietderīgu laika tērēšanu. Kā skaidroja Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova, ne līdz galam sakoordinēta sadarbība var novest pie tā, ka, piemēram, jaunietis saņem vienu un to pašu informāciju no dažādām institūcijām – ka šī informācija pārklājas. Līdz ar to jauniešiem var rasties apjukums vai vienkārši jaunietis būs piekūsis no vienas un tās pašas informācijas, kas mazinās viņa interesi risināt problēmu. Tomēr, kā norāda eksperte, ar šo sadarbības jautājumu tiek strādāts. Piemēram, tagad sociālais dienests strādā ar ģimeni, skolā notiek darbs tieši ar bērnu, jauniešu un viņam tiek piešķirta psihologa un sociālā pedagoga pakalpojumi, bet policija veic uzraugošo funkciju.

Liepājas pilsētas domes Sociālā dienesta direktore Linda Krasovska secināja, ka ir nepieciešama aktīvāka sadarbība ar jauniešu nevalstiskajām organizācijām. It īpaši tas būtu nepieciešams darbā ar jauniešiem ar problemātisku uzvedību, kas tad dotu jauniešiem dzīves jēgu. Pie tam būtiski būtu tas, ka jaunietis tiek iesaistīts šo organizāciju darbā nevis pēc Sociālā dienesta vai kādas citas institūcijas norādījumiem. Būtiski būtu attīstīt iespējas, ka pašas organizācijas vēršas pie jauniešiem un aicina viņus iesaistīties. Tas veicinātu lielāku jauniešu uzticēšanos un vēlmi līdzdarboties organizācijās, jo tas tad būtu uz brīvprātības pamata.

Savukārt Valkas novada eksperte norādīja, ka dažreiz izglītības iestādes par daudz nodod atbildību Sociālajam dienestam, kaut arī skolās ir psihologi un sociālie pedagogi, kuriem arī būtu jāiesaistās bērnu problēmu risināšanā. Tanī pat laikā tika stāstīts, ka skolas “aizstāvēt savu mundieri” arī neziņo vai paziņo, ka “skolēns ir atvainojies un viss nokārtojās, tikai neregistrējiet nekādos sarakstos”.

Ekspertēm tika jautāts arī par sadarbību ar pašvaldībām. Gandrīz visas ekspertes norādīja uz pozitīvo sadarbību ar pašvaldību.

“Es nevaru pārņemt neko pašvaldībai. Cik bijis iespējams, mums nekad neatsaka – ne transportu, ne citas lietas. Tik cik ir iespējams, tik mēģinām sadarboties. Pašvaldība arī mēģināja sakārtot jautājumu par darbinieku algām, un es domāju, ka mēs pašreiz neesam ar zemākajām algām sociālajiem darbiniekiem... Bet tas, ka trūkst sociālo darbinieku kā tādu ar izglītību. Un dabūt viņus laukos ir neiespējamā misija.” (Ilga Bērziņa, Limbažu novads)

Piemēram, Liepājas pilsētas domes Sociālā dienesta direktore Linda Krasovska skaidroja, ka Liepājā Sociālais dienests ir arī kā **politikas veidotājs**, jo var uzreiz sniegt priekšlikumus kaut kādām izmaiņām vai papildinājumiem likumdošanā. Sociālais dienests var konstatēt kādu jaunu sociālu problēmu, izstrādāt un prezentēt likumprojektu pašvaldībai, kura tos pieņem.

Intervijās tika jautāts pēc eksperšu viedokļa par to, kas pašvaldībā tiek veiksmīgi risināts sociālo pakalpojumu jomā un tieši darbā ar ģimenēm un bērniem. Tāpat

arī tika jautāts par problēmām, kas sastopamas darba procesā, kas liedz pakalpojumus attīstīt pilnvērtīgā kvalitātē un pat ieviest jaunus pakalpojumus.

Kā atzina lielākā daļa ekspertu, tad novērtēt to, kas tiek veiksmīgi īstenots, ir diezgan grūti, *“jo sociālā darba jomā nekad nebūs tā, ka pietiek”*. Tomēr visaugstāk gandrīz visās pašvaldībās tika dažāda veida atbalsta programmas – gan pieaugušajiem, gan bērniem, gan ģimenēm kopā. Piemēram, ekspertes no vairākām pašvaldībām augstu novērtēja atbalsta grupas vardarbībā cietušajiem. Atbalsta grupas ir arī viens no izplatītākajiem pakalpojumiem pašvaldībās un īsti netika norādīts uz to trūkumu.

Savukārt Ādažu novada sociālā dienesta vadītāja Ieva Roze novērtēja, ka **ģimenes asistenti** ir kļuvuši par veiksmīgiem atgriezeniskās saites nodrošinātājiem. Viņu nozīmīgais un kvalitatīvais darbs ir kļuvis par tādu kā kvalitātes zīmolu. Uz šo norādīja arī Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem. Būtisks ir labs sociālā darbinieka darbs, jo cilvēki, dzirdot, ka citiem ir palīdzēts, arī paši sāk nākt pēc palīdzības. Tas tad raksturo veiksmīgu sadarbību ar klientu un sociālo darbinieku un veicina cilvēku aizvien lielāko uzticēšanos sociālajam dienestam. *“Sabiedrība arī ir uztvērusi, ka ir tāds Sociālais dienests, kas var būt kā atbalsts. Un nebūt pie mums nenāk tikai trūcīgie vai nabadzīgie.”* (Ina Behmane, Saldus novads) Cilvēki aizvien vairāk gan meklē palīdzību sev, gan arī informē par citiem, kuriem iespējams būtu nepieciešama palīdzība. Sociālais dienests vairs netiek uzskatīts kā institūcija, kas iejaucas, bet gan vieta, kur palīdzēs. Kā norādīja ekspertes, it īpaši darbā ar ģimenēm, šis ir liels sasniegums, jo aizvien vairāk cilvēku uzticas sociālajam dienestam palīdzēt risināt jautājumus, kas pirms tam tika uzskatīti par pilnīgi privātiem.

Piemēram, Ādažu novada sociālā dienesta vadītāja norādīja, ka aizvien vairāk cilvēki paši nāk pieteikties pakalpojumiem. It īpaši nāk tie cilvēki, kuriem tiek piešķirti pabalsti. Tāpat arī norādīja Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece Ruanete Meža – Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvalde sniedz plašu pakalpojumu klāstu, kas nav tikai finansiālie, un tāpēc cilvēki pēc atbalsta aizvien vairāk nāk paši.

Sociālās jomas nozīmes apzināšanās attīsta arī individuālo rīcību kā būtisku resursu. Piemēram, Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece Inguna Kronberga stāstīja, ka novadā ir atsevišķi aktīvi cilvēki, kuri palīdz, piemēram, sarūpēt trūcīgām ģimenēm kādas sadzīvē nepieciešamas lietas, kā arī kādas ļoti specifiskas lietas (piemēram, nesen trūcīgai ģimenei, kurā aug bērns ar veselības problēmām, tika iegādāts elpošanas aparāts).

Tāpat kā Rīgā, arī citās Latvijas pašvaldībās sociālie darbinieki vēl joprojām saskaras arī ar **neuzticību** vai ar cilvēku nespēju saskatīt vai atzīt pastāvošās problēmas. Darbu sociālo pakalpojumu sniedzējiem apgrūtina cilvēku neizpratne par problēmas pastāvēšanu, kā arī nevēlēšanās šīs problēmas atzīt, jo tas nozīmē, ka cilvēki var negribīgi iesaistīties paredzētajās aktivitātēs, pēc pakalpojuma sniegšanas atgriezties pie iepriekšējā dzīvesveida vai vienkārši atteikties no pakalpojumiem. Kā norādīja Rēzeknes novada Sociālā dienesta vadītāja Silvija Strankale, sabiedrībai, it īpaši lauku teritorijās ir raksturīgs konservatīvisms – sabiedrība baidās būt nosodīta, pat no ģimenes asistentu puses. Var secināt, ka līdz ar to šī pakalpojuma sniegšana jau tiek uztverta kā

kaut kāda aizrādījums, norādījums uz to, ka cilvēka, ģimenes dzīves veids nav pareizs, varbūt ir pat nosodāms.

Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece Ruanete Meža norādīja uz vienu nesaskaņu likumdošanā, kas nedaudz traucē sociālā darba norisei. Viņa norādīja, ka no vienas puses ir jaunā Eiropas Savienības Vispārīgā datu aizsardzības regula, bet no otras puses Ministru Kabineta noteikumi, kas nosaka to, ka gadījumos, kad tiek konstatēta kāda sociāla problēma, sociālā dienesta darbiniekiem ir pašiem jānododas pie šīm ģimenēm. Līdz ar to rodas divējāda situācijā, kurā ne vienmēr ir skaidrs, vai iejaucoties Sociālais dienests nav rīkojies pretlikumīgi.

Tomēr sociālie dienesti turpina ne tikai attīstīt kvalitatīvus pakalpojumus, bet arī aktīvi informēt par tiem. Informācija pašvaldībās tiek izplatīta caur dažādiem kanāliem – vietējās avīzēs, arī pilsētu vai novadu mājaslapās (dažu novadu sociālajiem dienestiem ir sava mājaslapa, bet dažiem ir sadaļa pašvaldības oficiālajā mājaslapā) un *Facebook* lapās. Piemēram, Ventspilī notiek arī informatīvās dienas, kuru laikā sabiedrība tiek informēta par pakalpojumiem, tiekoties ar Sociālā dienesta darbiniekiem un iesaistoties tiešās sarunās, diskusijās.

Runājot par problēmām sociālo pakalpojumu sniegšanā, laikam jāsecina, ka būtiskāka problēma par naudu ir cilvēkresursu trūkums reģionos. Visas ekspertes norādīja, ka finansiālais atbalsts sociālo problēmu risināšanā varētu būt lielāks. Tomēr vienmēr ir rastas iespējas tieši no finansiālās puses, kā atrisināt problēmu. Tomēr **cilvēkresursu trūkums** ir pastāvīgs un nav tik viegli risināms. Piemēram, Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece Ruanete Meža norādīja uz faktu, ka pēc likumdošanas pašvaldībā ir nepieciešams viens sociālais darbinieks uz 1000 iedzīvotājiem. Tas nozīmētu, ka Jūrmalā būtu nepieciešami aptuveni 58 darbinieki sociālajā dienestā, kas vēl ilgi varētu nebūt iespējams. Tomēr šī situācija tiek risināta ar ārpakalpojumu iepirkšanu no nevalstiskām organizācijām vai asociācijām, kuras piedāvā attiecīgi nepieciešamos pakalpojumus.

Ģimene asistentu trūkumu izteica daļa ekspertu. Kuldīgas un Rēzeknes novada ekspertes norādīja, ka grūtāk ir īstenot sociālos pakalpojumus darbā ar ģimenēm un bērniem pagastos, jo tur trūkst cilvēku. Kā, piemēram, norādīja Rēzeknes novada Sociālā dienesta vadītāja Silvija Strankale, it īpaši ģimenes asistentus ir grūti atrast darbam lauku teritorijā. Rēzekne ir lielākais Latvijas novads ar 25 pagastiem. Tas arī tīri praktiski apgrūtināta ģimenes asistentu darbu pagastos – piemēram, problemātiska ir sabiedriskā transporta nodrošināšana. Tāpēc, ja tiek pieņemts kāds ģimenes asistents, tad visbiežāk tas būs asistents vienai konkrētai ģimenei, jo nebūtu iespēja izbraukāt pie citām ģimenēm. Valkas novadā vispār nav ģimenes asistentu. Savukārt Jūrmalā ģimenes asistenta pakalpojumi tiek iepirkti.

Ādažu novada sociālā dienesta vadītāja Ieva Roze norādīja, ka novadā trūkst **pakalpojumu darbā ar pusaudžiem**, kuriem ir uzvedības problēmas. Tam iemesls ir atbilstošu profesionāļu trūkums. Pagaidām sociālie darbinieki strādā ar jauniešiem individuāli. Tomēr tiek secināts, ka ir nepieciešams piesaistīt kādas organizācijas vai atsevišķus speciālistus, kas spētu šos jauniešus izvest no viņu ierastās vides.

Cilvēkresursu trūkums rada problēmas, ne tikai esošo pakalpojumu nodrošināšanā. Sociālo darbinieku trūkums, piemēram, Valkā rada bažas par to, vai varēs pierēģistrēt kā sociālo projektu jauno projektu – māju bērniem ar garīga rakstura traucējumiem. Lai to pierēģistrētu kā sociālo pakalpojumu, ir nepieciešami cilvēki ar sociālā darba specialitāti. Tomēr šādu cilvēku pašvaldībā praktiski nav.

Gandrīz visas pašvaldības norādīja uz kādu specifisku **speciālistu trūkumu**, piemēram, narkologu, juristu, psihiatru. Tomēr šīs situācijas cenšas risināt, piemēram gadījumos, kad ir nepieciešams jurista pakalpojums, piesaistīt Bāriņtiesu. Tāpat kā Rīgā, reģionos trūkst speciālistu darbos ar atsevišķām mērķgrupām. Piemēram, psihologa pakalpojumi tiek apmaksāti no valsts budžeta un ir domāti ģimenēm un bērniem, kuri ir cietuši no vardarbības. Tomēr Ventspils Sociālā dienesta vecākā sociālā darbiniece darbam ar ģimeni un bērniem Aļesja Caune norādīja, ka trūkst psihologa tieši darbā ar jaunajiem likumpārkāpējiem vai jauniešiem ar problemātisku uzvedību.

Runājot par cilvēkresursu problēmu, Saldus novada Sociālā dienesta direktore Ina Behmane norādīja, ka vēl **pietrūkst apmācību**, kur sociālie darbinieki varētu iet un papildināt savas zināšanas atbilstoši aktuālākajām tendencēm sociālajā darbā. Eksperte norādīja, ka apmācību, kas ir apmaksātas no valsts, saturs ir kā semināriem. Tomēr trūkst iespējas apmeklēt kvalitatīvas izglītojošas programmas, kurās kādu daļu veidotu arī praktiskās nodarbības. Arī Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova apstiprināja, ka sociālajiem darbiniekiem un citiem sociālajā jomā iesaistītajiem ekspertiem trūkst tieši šo praktisko apmācību.

Vēl kā atsevišķa problēma tādos lielos novados kā Rēzeknes vai Ķekavas novads var būt problēma ar infrastruktūru un loģistiku. Pakalpojumi ir izvietoti atsevišķās vietās novados, un personai, kurai ir nepieciešams attiecīgais pakalpojums, ir grūti izbraidīt. Tiek mēģināts piesaistīt pašvaldības atbalstu, tomēr tas ne vienmēr ir iespējams.

Kopumā, neskatoties uz visām konstatētajām problēmām, tomēr intervijās varēja dzirdēt apņēmības pilnu pārliecību par turpmākā darba attīstību un apņemšanos pēc iespējas veiksmīgi veikt savu darbu. Tā, piemēram, Kuldīgas novada sociālā dienesta direktores vietniece Anda Šlakorciņa norādīja, ka nav situāciju sociālajā jomā, kuras netiktu atrisinātas. Piemēram, Kuldīgas novadā nav patversmes, kurā varētu ievietot varmāku, lai nošķirtu to no ģimenes. Tomēr tad risinājums tiek atrasts krīzes centros, kuros šie cilvēki tiek ievietoti. Galvenais nosacījums ir pretimnākoša attieksme no cilvēkiem, ar kuriem tiek strādāts, kuriem tiek piedāvāts konkrētais pakalpojums.

Papildus iepriekš minētajam, eksperti izcēla **preventīvā darba nozīmi**. Piemēram, Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece Inguna Kronberga norādīja, ka novadā trūkst preventīvā darba ar jauniešiem. Talsu novadā dienu pirms intervijas bija supervīzija, kurā kā uzdevums Sociālajam dienestam tika noteikts tas, ka dienestam ir vairāk jāstrādā preventīvi – piemēram, ejot uz skolām, bērnudārziem, runājot ar bērniem un jauniešiem. Savukārt Rēzeknes novadā notiek aktīvs preventijas darbs varmācības novēršanā. Tiek strādāts gan ar cilvēkiem, kuri ir veikuši kaut kāda veida vardarbīgas darbības, gan arī tiek strādāts ar cilvēkiem, kuriem ir novērota iespējama vardarbīga uzvedība.

“Pats svarīgākais, kas varētu būt arī priekš Sociālā dienesta attīstības, ir šis preventīvais darbs. Strādāt nevis dzēšot ugunsgrēku, bet strādāt un piedāvāt šos pakalpojumus vēl pirms ugunsgrēks ir sācies. Un, ja dzirksteles kaut kur sāks parādīties, lai cilvēks ir ziņošs un viņš zina, kur vērsties, ja viņam ir nepieciešama šī palīdzība. To mēs mēģinām darīt ar šīm atbalsta grupām. Lai mūsu klientam pamestu kādu spūventiņu, lai gadījumā, ja būs kāds kritiens, tad lai šis kritiens būtu mīkstāks un lai vieglāk pēc tam piecelties.” (Silvija Strankale, Rēzeknes novads)

Kopumā var secināt, ka reģionos sociālie dienesti un sociālajā jomā nodarbinātie saskaras ar tādām pašām problēmām, kā Rīgā. Arī reģionos būtisks ir cilvēkresursu trūkums, kas ierobežo sociālo pakalpojumu sniegšanas iespējas. Tomēr aizvien tiek meklēti efektīvi risinājumi, lai strādātu ar dažādām mērķgrupām uz sniegtu viņiem vispiemērotākos risinājumus.

8.3.2 Piecu pakalpojumu ieviešanas pašvaldībās iespējas novērtējums

Apkopojot iepriekš aprakstīto informāciju, var secināt, ka visās aplūkotajās pašvaldībās tika identificētas praktiski visas problēmas, kas tiek risinātas arī šajā pētījumā aplūkotajos Pakalpojumos. Tāpēc jau pirms tam varēja secināt par šo Pakalpojumu aktualitāti pilsētās un novados ārpus Rīgas. Tomēr intervētajām ekspertēm īpaši tika jautāts par šo Pakalpojumu kā patstāvīgu pakalpojumu ieviešanas potenciālu pašvaldību darbā ar ģimenēm un bērniem. Atsevišķi par Asociācijas darbu netika jautāts, jo tika paredzēts, ka pašvaldībām, kurās nav Asociācijas filiāles, nebūtu iespējas sniegt objektīvu vērtējumu.

Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”

Jau iepriekš sniegtais pārskats par aktuālajām problēmām Latvijas reģionos netieši norādīja uz šī Pakalpojuma aktualitāti, jo tika daudz norādīts uz vecāku nespēju vai nezināšanu bērnu aprūpē. Ja ne visi eksperti šo programmu uzskatīja kā **ļoti aktuālu**, tad augstu tika novērtēts šī Pakalpojuma kā preventīva pasākuma potenciāls.

Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova norādīja, ka arī **mērķauditorijai** šādam pakalpojumam varētu būt dažāda – nepilngadīgās māmiņas, māmiņas ar garīgā rakstura traucējumiem, kā arī tās māmiņas, kuras pašas izauga ārpus ģimenes. Bet tas, kā norāda eksperte, varētu būt aktuāli ne tikai šīm riska ģimenēm. Kā piemērs varētu būt arī ģimene, kura dzīvo tālu no saviem vecākiem un, piemēram, tēvam dodoties pa dienu prom uz darbu, māmiņa paliek viena pati mājās, bet viņai, piemēram, ir pēcdzemdību depresija.

Daži eksperti norādīja, ka jau ar esošajiem pakalpojumiem cenšas risināt situācijas, kad jaunajiem vecākiem, māmiņām ir nepieciešams sniegt atbalstu bērniņu aprūpē. Piemēram, Kuldīgas novadā uz intervijas notikšanas laiku bija viena sociālā darbiniece, kura ir apguvusi PEP mammas specialitāti. Jūrmalas Labklājības departamentā ir Veselību veicinošā sadaļa, kuras ietvaros darbinieki piedāvā pakalpojumus, piemēram, jaunajam māmiņām zīdīšanas apmācības

programma, arī tiek sniegta teorētiska informācija par bērniņa ienākšanu ģimenē. Šo pakalpojumu Jūrmalas dome iepērk. Talsu novadā ir programma “Sargēngelis”⁴². Arī Ķekavas novadā bija šī programma, bet, kā spriež eksperte, tad pēdējā laikā tā netiek aktualizēta. Ķekavas novadā ģimenes ārsti veic šo darbu, un ne tikai sniedz informāciju, bet arī daudzas lietas parāda praktiski, kas, kā atzīst eksperte, ir ļoti būtiski. Arī Ventspilī ar šī pakalpojuma nodrošināšanu nodarbojas dzemdību namā speciāli izveidotais vecmāšu kabinet, kā arī ir izveidotas māmiņu atbalsta grupas. Savukārt Rēzeknes novadā, piemēram, ir darba grupas – kas sniedz gan pozitīvās atmosfēras sajūtu, gan arī praktiskās iemaņas.

Kā tika iepriekš minēts, Saldus novadā aktuāla problēma ir cilvēki, tai skaitā jaunās māmiņas **ar garīga rakstura traucējumiem**. Šīm māmiņām ir nepieciešama papildus palīdzība bērna audzināšanā. Kā viens no risinājumiem ir pakalpojums, kad šīs māmiņas tiek ievietotas sociālās aprūpes centrā “Ruba”⁴³. Šis pakalpojums prasa finansiāli lielus ieguldījumus no pašvaldības puses. Tāpēc, kā novērtē Saldus novada Sociālā dienesta direktore Ina Behmane, būtu daudz ērtāk un izdevīgāk, ja šāda programma kā “Piedzimstot bērniņam” būtu pieejama uz vietas.

Liepājā tiek sniegti agrīnās intervences pakalpojumi⁴⁴. Šajā programmā augstu tiek novērtēta daudzpusīgā pieeja problēmas risināšanai. Tomēr, runājot par pakalpojumiem jaunajām māmiņām, Liepājas pilsētas domes Sociālā dienesta direktore Linda Krasovska norādīja, ka būtiska problēma ir pārliecināt jaunās māmiņas, ka viņām ir nepieciešams kaut kāda veida atbalsts, apmācības, lai veiksmīgi tiktu galā ar bērna aprūpi un audzināšanu. Šo problēmu akcentē arī citas ekspertes. Īpaša situācija, kā norādīja Saldus novada Sociālā dienesta direktore, ir ar jau iepriekš minēto gadījumu, kad jaunajai māmiņai ir garīga rakstura traucējumi. Par gadījumiem, kad ir nepieciešama palīdzība jaunajām māmiņām, vairāk tiek ziņots, piemēram, no kaimiņiem. Tomēr, kā norādīja ekspertes, vajadzētu radīt izpratni, kas ļautu pašām jaunajām māmiņām vērsties pēc palīdzības Sociālajā dienestā.

Kopumā gandrīz visas intervētās ekspertes secināja, ka Pakalpojums ir vērtīgs. Tā kā atsevišķa Pakalpojuma ieviešanas izvērtēšana gan varētu būt ilgāks process, ņemot vērā, ka pašvaldības jau tagad nodarbojas ar šāda veida pakalpojuma īstenošanu. Piemēram, Valkas novada Sociālā dienesta vadītāja Natālija Dubrovska norādīja tieši, ka būtu grūti pārliecināt pašvaldības vadību,

⁴² “Sargēngelis” ir izglītojoša atbalsta programma mazu bērnu vecākiem, kur jaunie vecāki mācās aprūpēt, saprast un audzināt savus mazuļus. Nodarbības vecāki darbojas ar saviem bērniem, un paralēli tiek pārrunātas dažādas aktuālas tēmas – par bērna attīstību konkrētā vecumposmā, par aprūpi, kā veicināt drošu piesaisti, par barošanu, zobu nākšanu, kā nomierināt mazuli, midzināšanas paņēmieniem, bērna drošību, podiņmācību, higiēnu un citiem tematiem. (Centrs Dardedze, b.g.)

⁴³ Biedrības “Latvijas Sarkanais Krusts” struktūrvienība sociālās aprūpes centrs “Ruba”. Tajā paredzētas vietas 24 iemītniekiem. Ikdienā par klientiem rūpējās: sociālais darbinieks, aprūpētāji, medicīnas māsa, centram tiek piesaistīts ģimenes ārsts. Centrs, piemēram, organizē klientu medicīnisko aprūpi, veic sociālās, darba un medicīniskās rehabilitācijas pasākumu kompleksu atbilstoši katra klienta fiziskajam un psihiskajam stāvoklim, organizē palīdzību klientu individuālo sociālo problēmu risināšanā (Latvijas Sarkanais Krusts, b.g.).

⁴⁴ Programmas ietvaros ģimenēm ir iespēja saņemt sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, kas ietver psiholoģisko izpēti, speciālistu (sociālā darbinieka, psihologa, speciālā pedagoga, ergoterapeita, mūzikas terapeita, deju un kustību terapeita un logopēda) individuālās konsultācijas bērniem un bērna ģimenes locekļiem, fokusētas atbalsta-izglītojošās grupas bērnu ģimenes locekļiem, saskarsmes treniņu un dusmu kontroles grupu programmu bērniem, ABA (Applied Behavior Analyse) terapiju, konsultācijas bērna dzīvesvietā vai izglītības iestādē. (Kronberga, b.g.)

ka mātēm patiesi vajag iemācīt, kā audzināt un aprūpēt bērnu. Tas atkal tiek saistīts ar sabiedrībā pastāvošajiem stereotipiem, ka šie jautājumi nepieprasa īpašu uzmanību, jo tam būtu kaut kas tāds, kas ir pašsaprotams un vispār zināms.

Pakalpojums “Kalniem pāri”

Kopumā, vērtējot Pakalpojuma “Kalniem pāri” potenciālo iespēju ieviest pašvaldībās, eksperti norādīja uz divām galvenajām problēmām, kas varētu to kavēt:

1. Lielākā daļa ekspertu norādīja, ka ar **ļoti maz** bērnu vai jauniešu vēršas pie kāda ārpus ģimenes ar problēmām, kas saistās ar sērām. Dažas ekspertes pat nespēja atcerēties tādus gadījumus. Tas, tāpat kā intervijās ar ekspertēm no Rīgas, tika skaidrots ar šī aspekta ļoti emocionālo un privāto raksturu. Cilvēki, tai skaitā pērnī labprātāk izvēlas ar sērām tikt galā paši vai ar ģimenes vai draugu palīdzību.
2. Gadījumos, kad tomēr tiek identificēta šāda problēma, tiek nodrošināts **psihologa pakalpojums**. Kā norādīja Jūrmalas pilsētas pašvaldības Labklājības pārvaldes vadītājas vietniece Ruanete Meža, tad Jūrmalas Sociālajā dienestā vai Labklājībās pārvaldē neviens nav vērsies ar šādu problēmu. Tomēr eksperte norādīja, ka gadījumos, ja atbalsts būtu jāsniedz, tad tiktu piedāvāts psihologa pakalpojums, atvēlot gadījumam desmit nodarbības. Savukārt Liepājā šādos gadījumos bērni iziet no prettiesisko darbību cietušo rehabilitācijas programmu, kurā ir paredzēti desmit seansi. Ja tiek secināts, ka ar šīm desmit reizēm nepietiek, tad no pašvaldības tiek piešķirti vēl atsevišķi seansi.

Saldus novadam pāris gadus atpakaļ ir sūtīts piedāvājums par Pakalpojumu “Kalniem pāri”. Kā atzina Saldus novada Sociālā dienesta direktore, tad uz to brīdi šāda veida problēmas nebija aktuālas, tāpēc pakalpojums netika ieviests. Domājot par patreizējo programmas aktualitāti, eksperte secināja, ka novadā šādas **grupas nevarētu nokomplektēt**. Tomēr, ja būtu pieejama informācija par iespēju izmantot šos pakalpojumus ārpus novada, tad nepieciešamības gadījumā tas tiktu izmantots. Šaubas, ka būtu iespējams nokomplektēt veselu grupu, izteica arī Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece Inguna Kronberga. Tas tika skaidrots arī ar to, ka cilvēki, it īpaši no nelieliem pagastiem varētu justies neērti un nobažījušies par to, ko par viņiem padomās citi.

Savukārt Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova skaidroja, ka novada sociālajiem darbiniekiem ir informācija par šo Pakalpojumu. Tāpēc gadījumos, kad ir noticis kāds zaudējums, sociālie darbinieki uzreiz informē par šo Pakalpojumu un piedāvā to izmantot.

Neskatoties uz iepriekš minētajām šaubām par Pakalpojumu, tomēr vairākas ekspertes norādīja, ka gadījuma, ja šāds pakalpojums tiktu ieviests, ar laiku tas kļūtu atpazīstamāks un varbūt arī aktuāls. Ekspertes paredz, ka cilvēki varētu sākt atpazīt Pakalpojuma vērtību un tiktu mainīts uzskats par to, ka cilvēkam sākas ir jāpārcieš tikai paša spēkiem.

Programma “Bērniem drošs un draudzīgs bērnudārzs”

Vairākās pašvaldībās tika norādīts, ka Programma “Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs” ir **pazīstama**. Tāpat arī tika norādīts uz to, ka kaut kāda veida šīs programmas ieviešana varētu notikt. Piemēram, Saldus novads jau ir pieteicies programmas pilotprojektam un cer, ka no rudens projekts tiks īstenots. Novadā šajā projektā tiks iesaistīti sociālie pedagogi.

Savukārt Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja Ilga Bērziņa norādīja, ka viena no Sociālā dienesta darbiniecēm ir apmeklējusi **informatīvo pasākumu** par šo programmu, un pašvaldībā ir nolemts turpināt strādāt, lai attīstītu šo pakalpojumu arī Limbažu novadā. Līdz šim jau aptuveni desmit gadus novadā ir viena eksperte, kura ir apguvusi “Dzimbās 9 soļu drošības programmu”. Talsu novadā visos bērnudārzos tiek īstenota šī programma. Tomēr Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece Inguna Kronberga norādīja, ka ir nepieciešamas regulāras **audzinātāju apmācības**, jo ir novērota kaut kāda veida problēmas, kas bērnudārzu vadītājiem un it īpaši audzinātājiem liedz līdz galam veiksmīgi komunicēt ar vecākiem kaut kādu ar bērniem saistītu problēmu risināšanā.

Arī šai Programmai **pietuvinātas aktivitātes** jau tiek īstenotas pašvaldību bērnudārzos. Piemēram, Jūrmalā Veselību veicinošās sadaļas ietvaros bija projekts, kurā visos bērnudārzos un skolās bērni bija apmācīti par drošības jautājumiem. Rēzeknē šāda veida aktivitātes jau tiek īstenotas sadarbībā ar Izglītības pārvaldi. Novada Sociālā dienesta psihologs un Izglītības pārvaldes sociālais pedagogs kopā vadīja apmācības, kuras apguva gandrīz visu bērnudārzu vecāki. Savukārt Ķekavas novadā vēl darbojas supervīzija, kas tiek īstenota gadījumā, kad ir apgrūtināta sadarbība starp vecākiem un bērnudārzu un audzinātājiem. Tomēr, kā norādīja Ķekavas novada Sociālā dienesta sociālā darbiniece ģimenēm ar bērniem Inese Zenkova, *“tas ir jautājums par sadarbību. Un ir jābūt iesaistītām visām pusēm. Citādi tā būs vienkārši informācijas apmaiņa.”*

Uz šo **apgrūtinātās sadarbības** aspektu norādīja arī citas ekspertes. Piemēram, Ventspils Sociālā dienesta vecākā sociālā darbiniece darbam ar ģimeni un bērniem Aļesja Caune skaidroja, ka četros Ventspils bērnudārzos jau gadu darbojas sociālais pedagogs, kas nav bērnudārza, bet gan Sociālā dienesta darbinieks. Tāpēc audzinātāja ir piesardzīgas attiecībā uz sociālo pedagogu, uzskatot, ka viņu funkcija ir nevis palīdzēt problēmu risināšanā, bet gan meklēt audzinātāju kļūdas un par tām ziņot citām institūcijām. *“Ir vērojama tā tendence – labāk neziņosim nevienam, mums viss ir kārtībā, jo mums nevajag tās problēmas. Cenšamies mainīt izpratni par šo. Ir jāziņo, ja redz šos pārkāpumus. Jo kurš tad cits?”* (Linda Krasovska, Liepāja)

Tātad kopumā var secināt, ka sadarbība ar izglītības iestādē, tai skaitā ar bērnudārziem tiek vērtēta kā būtiska problēma, kas saistīta ar bērniem un jauniešiem, risināšanā. Programmas “Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs” principi jau tiek īstenoti atsevišķās pašvaldībās. Kā galvenais nosacījums šādas programmas attīstībai ir **starpinstitucionālās sadarbības** izveidošana. Ir nepieciešams bērnudārzus, un pēc tam arī skolas pārliecināt par to, ka šādas programmas mērķis nav uzraudzīt un kontrolēt, bet gan palīdzēt radušos problēmsituāciju gadījumā.

Pakalpojums “Pārinieks”

Kā jau vispārējās situācijas raksturojumā tika secināts, tad aizvien aktuālākas kļūst jauniešu uzvedības problēmas. Pie tam daudzveidīgāks kļūst gan šo problēmu klāsts, gan mērķagrūpas raksturojums (piemēram, gan pēc vecuma, gan pēc sociālām pazīmēm). Līdz ar to šī Pakalpojuma iespējamā **aktualitāte** atsevišķās pašvaldībās tika vērtēta augstu.

Visaugstāk intervētie eksperti novērtēja **profesionāļu komandu**, kas ir iesaistīta šīs programmas īstenošanā. Kā jau arī iepriekš tika minēts, tad aplūkotajās pašvaldībās ir dažādu ekspertu trūkums.

Runājot par šo programmu, atkal tika aktualizēts jautājums par sociālo darbinieku zināšanām un prasmēm risināt dažādas ar jauniešu uzvedības problēmām saistītas situācijas. *“Meklējam ceļus... Strādājam. Un ir pozitīvāki, ir negatīvāki gadījumi. Nav līdz galam skaidrības, un katrs dara kā māc. Ir arī pieredzes dažādas. Bet zināšanas šajā jautājumā būtu tas, ko darbinieki gribētu.”* (Inguna Kronberga, Talsu novads)

Tomēr neskatoties uz atsevišķu ekspertu trūkumu, pašvaldības aktīvi strādā problēmu, kas saistītas ar jauniešu uzvedību, risināšanā. Piemēram, Kuldīgas novadā problēmas ar jauniešu uzvedību risināšana tiek īstenota ar **gadījumu vadību**. Rēzeknes novadā papildus psihologam un sociālajam darbiniekam tiek pielaistīts **jaunatnes lietu speciālists**. Tāpat arī bērniem un jauniešiem tiek piešķirta **atbalsta persona** jeb tā saucamais mentors. Savukārt Jūrmalā nenotiek mentora meklēšana. Pilsētā ir Nepilngadīgo uzraudzības nodaļa⁴⁵. Nodaļas darbs tiek raksturots kā vairāk preventīvs, un darbs tiek organizēts **grupās**, nevis kā individuāls darbs. Kā norādīja Jēkabpils sociālā dienesta Atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem vadītāja Ritma Rubina, darbā ar jauniešiem tiek izmantota *Nepilngadīgo personu atbalsta informācijas sistēma*⁴⁶.

Ķekavas novadam ir sadarbība ar Pusaudžu resursu centru⁴⁷, kas atrodas Rīgā. Sasvkārt smagākos gadījumos, kad jauniešis ir jāizņem no vides, Sociālais dienests ar narkologa norīkojumu ved jauniešus uz Ģintermuižu⁴⁸.

⁴⁵ Jūrmalas domes Labklājības pārvaldes Nepilngadīgo uzraudzības nodaļa – specializēta struktūrvienība nepilngadīgo likumpārkāpumu novēršanas jautājumu koordinēšanai Jūrmalas pilsētas administratīvajā teritorijā, kas nodrošina uzvedības sociālās korekcijas programmas īstenošanu. (Grobiņa, b.g.)

⁴⁶ *Nepilngadīgo personu atbalsta informācijas sistēmas* “mērķis ir veicināt bērnu tiesību un interešu aizsardzību, nodrošinot nepieciešamās informācijas apstrādi un sekmējot starp institūciju sadarbību” (Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, b.g.).

⁴⁷ Pusaudžu resursu centra programmu ir izveidojuši Bērnu universitātes klīniskās slimnīcas speciālisti sadarbībā ar starptautiskiem partneriem no Lielbritānijas un Austrālijas. Starp centra speciālistiem ir gan pusaudžu psihologi, psihoterapeiti un mediķi, gan sporta treneri un fizioterapeiti. Centra pakalpojumi ir pieejami bez maksas. Tos var saņemt brīvprātīgi un konfidenciali. (Pusaudžu resursu centrs, b.g.)

⁴⁸ VSIA “Slimnīca “Ģintermuiža”” (Jelgava). Galvenie darbības virzieni:

- Augsti kvalificētas un profesionālas stacionārās un ambulatorās psihiatriskās un narkoloģiskās palīdzības sniegšana akūtu un hronisku slimību un traucējumu diagnostikā, ārstēšanā un pacientu rehabilitācijā.
- Konsultatīvā darbība, ekspertīžu un klīniskās bāzes nodrošināšana psihiatriskās un narkoloģiskās palīdzības jomā.
- Psihisko un narkoloģisko slimību profilakses, ārstēšanas un veselības veicināšanas inovatīvo pasākumu ieviešana.
- Ilgstoša sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija personām ar garīgiem traucējumiem un psihiskām slimībām.
- Sociālā rehabilitācija personām ar atkarības problēmām. (Ģintermuiža, b.g.)

Saldus novadā ir Sadarbības komisija sociālajam riskam pakļauto bērnu un jauniešu atbalstam⁴⁹. Tomēr arī šajā struktūrā nav visu nepieciešamo speciālistu, piemēram, psihoterapeits. Papildus tam Saldus novadā jaunieši tiek iesaistīti arī **darba grupās**. Saldus novada Sociālā dienesta direktore arī norādīja, ka šīs problēmas risināšanu apgrūtina fakts, ka **nav novadā jaunu cilvēku**-sociālo darbinieku. Tas tiek raksturots kā ļoti svarīgs nosacījums, lai veicinātu uzticēšanos no bērna, jaunieša puses un vēlmi darboties. Eksperte skaidro, ka ir pat runāts ar baznīcu, lai tā iespējams palīdzētu atrast mentorus. Tomēr pagaidām rezultātu īsti nav.

Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja Ilga Bērziņa skaidroja, ka novadā **narkologa pakalpojums** tiek iepirkts. Narkologs atbrauc tikai reizi mēnesī, pie tam narkologa specialitāte ir darbs ar pieaugušajiem. Lielāko daļu darba veic pats Sociālais dienests. Piemēram, ir arī iespēja izveidot **korekcijas programmu**, ko novada Sociālais dienests. Darbā tiek iesaistīts arī jauniešu dienas centrs, kur tiek organizētas darba grupas, kā arī šajā centrā bērns var palikt, kamēr vecāki nav mājās un bērnam, jauniešiem nav citu iespēju, kā nodarbināt sevi brīvā laikā. Liepājā tika konstatēts sadarbības trūkums ar jauniešu organizācijām. Kā tas arī tika minēts iepriekš, tad īpaši veiksmīgs varētu būt scenārijs, kad jauniešu organizācijas pašas uzrunā jauniešus iesaistīties. Piemēram, Liepājā darbs notiek ne tikai ar jauniešiem, bet arī ar ģimenēm.

Darbs ar ģimeni tika noteikts kā ļoti būtisks jauniešu uzvedības problēmu risināšanā. Tomēr arī šajā kontekstā eksperti secināja, ka sadarbība ar vecākiem bieži vien ir ļoti apgrūtināta. Pirmkārt, problēmas rada vecāku neizpratne par situāciju un tās iespējamajiem riskiem. Tam par iemeslu var būt vai nu vecāku nezināšana vai vienkārši nevēlēšanās atzīt problēmas. Otrkārt, vecāki nevēlas pieņemt palīdzību no citiem, jo tas varētu nozīmēt, ka viņi paši kā vecāki ir bijuši nesekmīgi. Pieņemot palīdzību no malas tikt atzīts šis trūkums.

Apkopojot viedokļus par Pakalpojumu "Pārinieks" un tās aktualitāti pašvaldībās, var secināt, ka šis Pakalpojums tika novērtēta kā **visnepieciešamākais**. Eksperti augstu novērtēja profesionāļa grupas, kas tiek piesaistīta darbam ar jauniešiem, daudzveidību. Tāpat arī tika norādīts, ka pašvaldībās problēma bieži vien tiek risināta fragmentāri. Būtisks darbs šajā gadījumā būtu ne tikai ar pašiem jauniešiem, bet arī ar visu ģimeni, kas būtu īstenojams tieši sadarbojoties starp dažādām institūcijām un personām.

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem

Darbs ar ģimenēm kādos krīzes apstākļos veido lielu daļu Sociālo dienestu darba ikdienas. Kā tas norādīts arī iepriekš, tad darbs ar ģimeni ir būtisks gan kā preventīvs pasākums, gan jau daudzveidīgu problēmu risināšanā. Ekspertes atzina, ka ir būtiski pēc iespējas nodrošināt bērnu augšanu savā **bioloģiskajā ģimenē**:

⁴⁹ Saldus novada Sadarbības komisija sociālajam riskam pakļauto bērnu un jauniešu atbalstam ir Saldus novada domes izveidota kā valsts pārvaldes un pašvaldības institūciju sadarbības komisija, lai īstenotu un risinātu bērnu tiesību aizsardzības nodrošināšanas jautājumus Saldus novada pašvaldības administratīvajā teritorijā. 2017.gada 28.septembra Saldus novada domes sēdē ir apstiprināts "Starpinstitūciju sadarbības komisijas sociālajam riskam pakļauto bērnu un jauniešu atbalstam" nolikums. (Saldus novada dome, 28.09.2017.)

“Strādājot jau cik gadus, es neesmu dzirdējusi ne no viena bērna, kurš ir izņemts no ģimenes, ka viņš teiktu, ka viņam ir slikta mamma. Bērnam ir un paliek šī mamma. Protams, mūsu uzdevums ir mainīt vecāku uzvedību, lai tas bērns justos droši un viņš būtu pasargāts šajā ģimenē. Tāpēc jau tas moments, ka, piešķirot šo pakalpojumu, mums izdodas šīs ģimeniskās saites saglabāt, ka bērns nav jāizņem no ģimenes un jātraumē – tas jau ir sasniegums. Katra ģimene atnāk ar savu problēmu un situāciju, bet mums ir uzdevums vismaz dot šo iespēju būt kopā.” (Silvija Strankale, Rēzeknes novads)

Piemēram, Limbažu novadam ir līgums ar “Valmieras SOS ģimeņu atbalsta centru”, un uz intervijas brīdi programmā atradās piecas ģimenes. Sadarbība notiek tādā veidā, ka sociālā rehabilitētāja uz novadu **atbrauc divas reizes** nedēļā. Iegūstot atzinumus no iesaistītajām personām, tiek organizētas sanāksmes, tiek lemts par turpmāko rehabilitējošo darbu.

Rēzeknes novadā arī tiek piedāvāt **atbalsta centra pakalpojums**, kur tiek ievietota vai nu, piemēram, māte ar bērniem vai visa ģimene. Un tad mēnesi līdz trīs mēnešus šī ģimene atrodas atbalsta centrā, kur viņi tiek uzraudzīti un arī apmāca, kā veidot savu ģimenes dzīvi un audzinot bērnus. Savukārt Jūrmalā ir Pašvaldības iestāde “Veselības veicināšanas un sociālo pakalpojumu centrs”⁵⁰. Problēmu gadījumos šī iestāde strādā gan atsevišķi vienu vecāku vai ar visu ģimeni. Jūrmalas vēl ir bērnunams, kurā vēl dzīvo 20 bērni. Tomēr tā kā ir plānots deinstitucionalizācijas process, jau tiek plānots izstrādāt lēmumu par bērnunama likvidēšanu. Tāpēc Jūrmalas pašvaldībā ir mērķis nodrošināt ģimeniskāku vidi bērniem, kuri ir nonākuši krīzes situācijā. Tāpēc aizvien vairāk tiek strādāts pie audžuģimeņu pakalpojuma attīstīšanas.

Darbā ar ģimenēm Jūrmalā strādā arī **ģimeņu asistenti**, kuri palīdz un uzrauga, sadarbojoties arī ar bāriņtiesu. Ģimenes asistenti kā vērtīgs resurss darbā ar ģimenēm tiek novērtēti arī Liepājā. Savukārt Saldus novada Sociālā dienesta vadītāja Ina Behmane secināja, ka novada sociālo pakalpojumu klāstā ir skaidri identificēti ģimeņu asistentu un mentoru trūkums. Risinājums tiek atrasts tajā, ka Saldū mācās Stradiņa Universitātes koledžas rehabilitētāju kurss. Un ar koledžu ir vienošanās, ka tiks veidoti papildus kursi, lai rehabilitētāji varētu būt arī ģimeņu asistenti.

Liepājā tiek veikta vecāku **psiholoģiskā izpēte**. Kuldīgas novadā, piemēram, tiek piedāvātas **apmācības vecākiem** bērnu emocionālajā audzināšanā. Papildus tam Kuldīgas novada sociālā dienesta direktores vietniece Anda Šlakorciņa norādīja, ka šāda veida programma būtu īpaši aktuāla pagastos, laukos. Tas ir tāpēc, ka laukos ir raksturīgākas krīzes situācija, kurās dažādu ekonomisku un sociālu iemeslu dēļ (bezdarbs, alkoholisms, nepiemērota dzīves vide) ģimenēs ir novērojamas krīzes un rodas risks, ka bioloģiskā ģimene var nebūt spējīga nodrošināt bērnam atbilstošas augšanas un attīstības iespējas.

Tātad var secināt, ka atbalsts ģimenēm ar bērniem ir **ļoti aktuāls** aplūkotajās pašvaldībās. Tomēr intervētās ekspertes bija piesardzīgas vērtēt, vai šādu programmu būtu nepieciešams ieviests tādā formātā, kādu to piedāvā “Latvijas

⁵⁰ “Veselības veicināšanas un sociālo pakalpojumu centa” uzdevums ir nodrošināt iedzīvotājiem, kuru deklarētā dzīvesvieta ir Jūrmalas pilsēta, iespējas saņemt to vajadzībām atbilstošus sociālos pakalpojumus, kas vērsti uz personu pamatvajadzību apmierināšanu, kurām ir objektīvas grūtības sevi aprūpēt vecuma vai funkcionālu traucējumu dēļ, kā arī nodrošināt šo personu dzīves kvalitātes nepazemināšanos un novērst negatīvās sociālās sekas šo personu dzīvē. (Jūrmala, b.g.)

SOS Bērnu ciematu asociācija”. Tam par iemeslu galvenokārt bija neziņa par finansiālajām iespējām atbalstīt šādas programmas ieviešanu un īstenošanu, ja tas būtu jādara no pašvaldības finanšu līdzekļiem. Tāpēc ekspertēs izteica iespējamību attīstīt esošos pakalpojumus vai arī iepirkt atsevišķus trūkstošos.

Apkopojot visus **viedokļus par pieciem aplūkotajiem pakalpojumiem**, var secināt, ka kā visnozīmīgākais pakalpojums tika atzīts **Pakalpojums “Pārinieks”**. Praktiski visi eksperti kā galveno problēmu ar jauniešiem atzina jauniešu atkarības, kas bieži vien noved pie deviantas uzvedības. Kā nākamo būtisko tika atzīts **Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”**, jo eksperti atzina jauno vecāku, tai skaitā māmiņu nespēju vai nezināšanu jaundzimušo bērniņu aprūpē. Iespējams kā **vismazāk aktuālais** tika norādīts Pakalpojums “Kalniem pāri”. Tomēr tas neizslēdz šī Pakalpojuma potenciālo vērtību – kā eksperti norādīja, pie viņiem jautājumā par sērām vērsās ļoti maz cilvēku, tai skaitā bērnu. Eksperti skaidroja, ka sēras visticamāk tiek uztvertas kā ļoti personīga lieta un bērni un viņu vecāki neizjūt to, ka ar šāda veida pārdzīvojumiem var vērsties pie kādas trešās personas. Tomēr, kā paredz eksperti, ja šāds pakalpojums būtu un par to būtu zināms cilvēkiem, aizvien varētu pieaugt pieprasījums pēc tā.

Kopumā, runājot par Pakalpojumu ieviešanu pašvaldībās, piemēram, Ādažu novada Sociālā dienesta vadītāja norādīja, ka atsevišķus pakalpojumus varētu **iepirkt no malas**, piemēram, no Rīgas, jo Rīga ir tuvu un ir iespējams jauniešus aizvest uz Rīgu. Tāpat arī būtu gatavība kādus pakalpojumus iepirkt, lai tie tiktu organizēti uz vietas. Tāpēc jaunu pakalpojumu veidošana iespējams nebūtu nepieciešama. Tomēr Limbažu novada Sociālā dienesta vadītāja secināja, ka uz vietas būtu nepieciešami atsevišķi, piemēram, psihoterapeita un psihiatra pakalpojumi, jo nevar visi vecāki savus bērnus, piemēram, izvadāt uz Rīgu vai citu pilsētu. Savukārt, piemēram Valkas novada Sociālā dienesta vadītāja secināja, ka atsevišķi juristu pakalpojumi darbā ar ģimenēm un bērniem pat nav nepieciešami, jo ir Bāriņtiesa, kura veiksmīgi veic šīs funkcijas.

Kā norādīja, piemēram, Talsu novada Sociālā dienesta Ģimeņu atbalsta nodaļas vecākā sociālā darbiniece, tad it īpaši pagastos problēma varētu būt grupu komplektēšanā. Viņa skaidroja, ka mazpilsētas vēl joprojām ir tās bailes, ka citi uzzinās par personīgajām problēmām un ko tad par šo personu, kurai ir nepieciešama palīdzība, padomās.

Kopumā, domājot par Pakalpojumu ieviešanu, būtisks ir arī jautājums par to, no kā tiks pieprasīta šo Pakalpojumu finansēšana. Kā norādīja ekspertēs, tad gadījumā, ja tas noteiktu pašvaldību finansiālo atbalstu, tad tas varētu nozīmēt, ka šādu atsevišķu programmu ieviešana tiktu noraidīta, aicinot attīstīt jau esošos pakalpojumus.

8.4 Politikas veidotājus skatījums uz Pakalpojumiem un to attīstību

Lai noskaidrotu Pakalpojumu aktualitāti un attīstības iespējas sistēmas kontekstā, tika intervēti eksperti valsts politikas veidošanā ar Pakalpojumu sniegšanu saistītajās nozarēs. Ekspertiem tika lūgts pēc iespējas identificēt tās lietas, kas iespējams kavē esošo problēmu risināšanu un iezīmēt virzienu to risināšanai.

Prevencijas nozīme

Visi eksperti atzinīgi izteicās par prevencijas nozīmi sabiedrības problēmu risināšanā un sociālo risku mazināšanā. Profilakses nozīmi īpaši izcēla LM valsts sekretārs Ingus Aliks un TM Valststiesību departamenta Administratīvo tiesību nodaļas vadītāja Natālija Laveniece – Straupmane.

LM valsts sekretārs Ingus Aliks, atbildot uz jautājumiem, norādīja, ka pasaulē pieaug pierādījumu skaits, ka vardarbība pret bērniem lielākoties ir paredzama un novēršama, pielietojot intervences, kas vērstas uz cēloņiem un riska faktoriem. Pēdējos gados publicēti vairāki pētījumi par dažādu **preventīvo pasākumu efektivitāti**, parādot, ka ir izstrādāts daudzveidīgs pasākumu klāsts, kas palīdz novērst vardarbību pret bērniem. Pierādīta efektivitāte programmām, kuru mērķis ir izglītēt vecākus par nevardarbīgu bērnu audzināšanu un bērnu kratīšanas negatīvajām sekām, medicīnas darbinieku patronāžām, kas notiek ilgākā laika posmā pēc bērna piedzimšanas (līdz pat 2 gadiem), bērnu izglītošanai par iespēju atpazīt pret sevi vērstu seksuālu vardarbību, speciālistu apmācībām par vardarbības riska izvērtēšanu un ziņošanu par vardarbību, bērnu fiziskas sodīšanas aizliegumam. Ir daudz pierādījumu, ka vecāku izglītojošas programmas (parenting programs) palīdz ilgtermiņā novērst vairākas problēmas kā vardarbība pret bērniem, vecāku stress, bērnu antisociāla uzvedība, veicina nodarbinātību vēlāk dzīvē utt. Vecāku programma ir labākais veids, kā uzlabot bērna uzvedību. Dalība vecāku programmās mazina sociālu nevienlīdzību un negatīvas sekas, jo bērna negatīva uzvedība ir milzīgs nevienlīdzības avots.

Ingus Aliks atsaucās uz PVO ekspertu ieteikumu īstenot kompleksu prevenciju atbilstoši labākai praksei, uzsverot universālu, **visiem pieejamu pasākumu** nozīmi, nevis programmas tikai riska grupām, lai neveicinātu šo programmu stigmatizāciju. Vecāku atbalsta kompleksi pasākumiem būtu jāizskatās šādi:

- Medicīnas personas/ māšas **patronāža** (mājas vizītes) **grūtniecības laikā un bērna pirmajā dzīves gadā**. Šīs intervences mērķis ir uzlabot vecāku prasmes un stiprināt mātes garīgo veselību. Šo intervenci bieži piedāvā jaunām mātēm, kurām ir pirmais jaundzimušais. Ir pierādīts, ka tas samazina vardarbību pret bērniem un vizīšu skaitu medicīnas iestādēs bērnu ievainojumu dēļ.

- **Vecāku skrīnings**. Veic īpaši apmācīta veselības aprūpes persona/ pediatrs, lai identificētu vardarbības pret bērnu riskus. Ir pierādīts, ka tā samazina vardarbību pret bērniem, smagus fiziskus sodus.

- **Vecāku programmas**, ko īsteno īpaši apmācīti sociālie darbinieki, māšas vai citi speciālisti. To mērķis ir uzlabot vecāku prasmes, sniegt zināšanas par bērna attīstību. Vecāku programma ir turpinājums individuālai patronāžai. Ir pierādīts, ka intervence samazina vardarbību pret bērniem, uzlabot vecāku – bērnu attiecības, mazina vecāku stresu, uzlabo bērnu uzvedību.

- **Bērnu sagatavošana skolai**, kas iet kopā ar vecāku apmācībām. Veicina sociālo, emocionālo un intelektuālo prasmju attīstību. Ir pierādīts, ka tas samazina vardarbību pret bērniem, uzlabo sekmes skolā, ilgtermiņā samazina arestu skaitu par vardarbīgiem nodarījumiem un uzlabo nodarbinātību.

Runājot par situāciju Latvijā, Ingus Aliks norāda uz to, ka 2018.gadā veiktā pētījuma par Ģimenes valsts politikas pamatnostādņu 2011.-2017.gadam īstenošanu ietvaros pētnieki ir secinājuši, ka esošā rīcībpolitika ir vērtējama kā **reaģējoša** nevis proaktīva, kas ir visai loģiski, ņemot vērā, ka bija nepieciešams akūti risināt dažādus jautājumus. Līdz ar to nākamajā periodā politikas plānošanas dokumentā bērnu un ģimeņu jomā būtu vairāk jāpievēršas tieši **preventīvu pakalpojumu attīstībai**. Pasaules Veselības organizācijas (PVO) Ziņojumā par vardarbības pret bērniem novēršanas situāciju Eiropā 2018 uzsvēta nepieciešamība veidot trīs līmeņu prevenciju: notikuma prevencija (prevention of occurrence), notikuma atkārtošanas prevencija (prevention of recurrence), negatīvo seku prevencija (prevention of impairment).

Ingusa Alike ieskatos viennozīmīgi preventīvo programmu ieviešana Latvijā ir vērtējama pozitīvi. Tā kā minētie Pakalpojumi - "Piedzimstot bērniņam", "Kalniem pāri", "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" ir ieviestas nesen, vēl nav zinātnisko pierādījumu par to ilgtermiņa efektivitāti, bet nenoliedzami vismaz to īstermiņa ietekme ir pozitīva.

Natālija Laveniece – Straupmane arī uzsvēra **prevencijas nozīmi** bērnu atturēšanai no iespējamo likumpārkāpumu veikšanas. Paužot TM nostāju, Natālija Laveniece – Straupmane norādīja, ka prevencijas pasākumi ir ļoti svarīgi, tas ir tas uz ko vajadzētu strādāt valstij un visām iesaistītajām institūcijām, jo TM darbā nākas cīnīties ar sekām. TM, kas ir atbildīga par sodu sistēmu, redz rezultātu, gan to sistēmu, kurā nokļūst bērni, kuri tiesības jau pirms tam bija pārkāptas, jo bērns uzvedās antisociāli aiz zināmiem iemesliem, viņš neuzvedās slikti vienkārši tāpat. Tātad viņš jau bija nokļuvis kaut kādā vidē, vai saskāries ar tādu attieksmi, kas šajā bērņā ir izraisījusi reakciju pret notikumiem, parasti bērns ir emocionāli traumēts, vai fiziski traumēts, vai bijis tādā degradējošā vidē un mēs un mūsu pieredze kopumā liecina, ka ar reaktīvo darbu nepietiek, nevar cīnīties tikai ar sekām, proti, tad kad bērns jau sāk slikti uzvesties un valsts viņu nosoda, tad tiek mēģināts atrisināt šo problēmu, kā tad efektīvi to bērnu sodīt. Šī saruna vienmēr nonāk strupceļā, jo nav jārūnā, kā bērnu efektīvi sodīt, ir jārūnā, tikai un vienīgi par to, **kā nepieļaut**, ka bērns nonāk situācijā, kad viņš ir jāsoda. Tāpēc prevencija attiecībā uz bērniem ir pats galvenais, kas ir jāveic, nav jārūnā šobrīd, kā tad efektīvi sodīt, kādi sodi, kāda sistēma veidojama, ir jārūnā par to, kā nodrošināt tādu sistēmu, kad **bērns aug labvēlīgā vidē**, viņu **tiesības netiek pārkāptas**. Bet, ja tiesības tiek pārkāptas, pēc iespējas tiek novērstas situācijas, kad viņš pats grib būt tas pārkāpējs, viņam jāsniedz to palīdzību vai rehabilitāciju, ir jāsaprot, kā viņam palīdzēt un nevis sodīt un tas ir tas galvenais secinājums šo gadu laikā, kad TM ir aktualizējusi jautājumu par bērnu izdarītiem likumpārkāpumiem. TM ir sapratusi, ka nav jēgas runāt tā atrauti no pārējās visā valstī izveidotās izglītības, veselības aprūpes sistēmas, labklājības sistēmas, jo vienmēr nonāksim pie situācijas, kamēr šīs sistēmas nebūs sakārtotas, ka bērns nonāk tieslietu sistēmas redzeslokā, kad viņš jau ir izdarījis likumpārkāpumu. Līdz ar to **prevencija ir pats galvenais** un to vajag regulēt, pietiekami augstā līmenī runāt par šiem

jautājumiem, ir jāstrādā uz to, lai nepieļautu, ka bērns vispār nonāk šajā sistēmā, tāpēc atslēgas vārds visos nozīmēs šeit ir prevencija darbā ar bērniem.

Vienots pakalpojumu „grozs”

Ingus Aliks norāda, ka ne SPSP likumā, ne citos normatīvajos aktos un plānošanas dokumentos **nav noteikts sociālo pakalpojumu klāsts** jeb „grozs” katram apdzīvojuma līmenim, lai iedzīvotāji skaidri zinātu, kādi pakalpojumi viņam nepieciešamības gadījumā tiks nodrošināti, tāpēc LM, iekļaujoties Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas aktivitātēs par pakalpojumu klāsta definēšanu katram apdzīvojuma līmenim, ir izstrādājusi plānojumu, kādi sociālie pakalpojumi ir nodrošināmi noteiktā apdzīvojuma līmenī. Ieviešot sociālo pakalpojumu „grozu”, jāpieļauj arī zināmi **pašregulācijas procesi** no pakalpojumu saņēmēju puses, jo sociālie pakalpojumi tiek izveidoti un sniegti pamatojoties uz ar objektīvajām klientu vajadzībām. SPSP likumā noteikts valsts uzdevums - izstrādāt valsts politiku sociālo pakalpojumu jomā, arī kā arī organizēt un koordinēt tās īstenošanu. Lai gan pienākums nodrošināt iedzīvotājiem nepieciešamos sociālos pakalpojumu pamatā ir pašvaldībām, arī valstij ir noteikts organizēt noteiktu sociālo pakalpojumu (pakalpojumi bērniem, personām ar garīga rakstura traucējumiem, liela daļu no sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem) sniegšanu, un kontrolēt sociālo pakalpojumu kvalitāti.

Ilona Kronberga uzskata, ka pakalpojumu grozam ir **jābūt vienotam** visā valstī, jo ja mēs skatāmies pēc lietas būtības, tiek daudz runāts par demogrāfiju, un ļoti pamatoti, bet vajag atcerēties, ka vajadzīga ne tikai kvantitatīvā, bet arī kvalitatīvā tautas ataudze, jo valsti neturpinās tie cilvēki, kuri kā nepilngadīgie, piemēram, nokļuvusi ieslodzījuma vietā, valsti turpinās tie, kas ir absolvējuši kādu augstskolu vai pieprot kādu arodu, līdz ar to šī ietekme un tas, ka šie reāli nav šī atbalsta groza, ko mēs kā valsts dodam garantiju paši savai nākotnei, ir absolūti nepieņemami šobrīd. Tā realitāte ir tāda, tāpēc, ka sistēma ir decentralizēta, grozs un finansējums lielāko tiesu ir pašvaldības rokās un arī uz vietas jau šobrīd par to vai ir vajadzīgs papildus finansējums, vai nē, tas jautājums lielākoties tiek risināts prevencijas likumprojektā, jābūt valsts līdzfinansējumam šīm funkcijām un daļēji arī no pašvaldības, tad tas rezultāts būtu labāks un otra lieta, ja runājam par primārās prevencijas jautājumiem, tas nozīmē, par darbu ar bērniem, kuriem varbūt ir tikai identificēti uzvedības riski, tad būtu jāintegrē primārās prevencijas darba pamats skolu izglītības programmās.

Savukārt Kārlis Šadurskis norāda, ka šobrīd nav ilūziju par pakalpojumu groza nodrošināšanu visās pašvaldībās, jo 50 pašvaldības vispār neatbilst pašvaldību kritērijiem. Bet tomēr ir cerība uz **Administratīvi teritoriālās reformas** turpināšanu, tas spētu nodrošināt, jo katrai pašvaldībai ir jāspēj nodrošināt pilnu funkciju klāstu un pakalpojumu klāstu.

Šīm viedoklim piekrīt arī Jānis Bekmanis, uzsverot, lai visā valstī īstenotu vienotu pieeju sociālo pakalpojumu sniegšanā, valstij vajag koordinēt pašvaldību darbu, savukārt prasīt, lai katra pašvaldība to nodrošina. Tomēr, pašvaldību šobrīd ir par daudz, kamēr nebūs pabeigta Administratīvi teritoriālā reforma, tikmēr, visticamāk, to nevarēs nodrošināt.

Kārlis Šadurskis atzīmē nepārtraukto situācijas mainīgumu, vienmēr nāk klāt jaunas lietas, vienmēr sistēmu vajadzēs pilnveidot. Tieši **nevalstiskās organizācijas** (turpmāk – NVO) bieži vien ir elastīgākas, jo nesaista birokrātiski normatīvais process. Tieši tāpēc nevalstiskās organizācijas vienmēr var būt jaunu ideju iniciatores un virzītājas.

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem un Pakalpojums “Pārinieks”

Nemot vērā, **vienotu pieeju** Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem un Pakalpojuma “Pārinieks” sniegšanā, eksperti intervijās atbildot uz jautājumiem sniedza atbildes, nenodalot vienu pakalpojumu no otra, līdz ar to šajā nodaļā ir apkopoti politikas ekspertu viedokļi attiecībā uz šo Pakalpojumu sniegšanu un ar to saistītiem aspektiem, kā arī izvērtēta pakalpojumu attīstība, mainoties skatījumam uz bērnu tiesību nodrošināšanu Latvijā.

Jānis Bekmanis vērtējot **NVO lomu** šādu rehabilitācijas programmu īstenošanā, izsakās atzinīgi – idejiski – **ļoti pozitīvs** novērtējums. Atsaucoties uz domu, ja pakalpojuma saņēmējs ir bērns, tad nevis valsts, bet tieši pašvaldības un konkrētas pašvaldības sociālie dienesti un konkrēti NVO bērnu pazīst labāk, tādēļ labāk var sasniegt konkrētajam bērnam pozitīvu rezultātu. No otras puses NVO jādarbības atbilstoši normatīvo aktu regulējuma prasībām saskaņā ar **vienotu metodoloģiju** vai **vienotu pieeju**, lai nepieļautu tādu risku iestāšanos, kad darbu ar bērnu, ar bērnu psihi nenodotu tādām organizācijām, kuru uzskati un vērtības ne visos jautājumos ir atbilstošas sabiedrības vispārējiem uzstādījumiem un prasībām.

Jānis Bekmanis uzskata, ka šādās rehabilitācijas programmās ir **jāiesaista bērnu ģimenes** maksimāli iespējamā veidā. Atsevišķos gadījumos varētu būt situācijas, kad ģimenes no bērna pat ir jānošķir, bet tas būtu galējais solis, ja savādāk nevar. Patiesībā, šādas situācijas jāaplūko no tāda skatu punkta, ka nav darbs ar problēmbērnu, bet ir darbs ar problēmvecākiem.

Jānis Bekmanis uzskata, ka **bērnam ir jābūt centrā** un rehabilitācijas lietā iesaistītajiem speciālistiem ir jāstrādā vienotā komandā, jo tikai tādā veidā, ja nevis bērnu konsultē katrs speciālists atsevišķi, bet katrs speciālists apzina bērna problēmu un tad visi kopīgi meklē risinājumu, tiks sasniegts sociālā pakalpojuma mērķis. Komandas pieeja būtu kaut kas līdzīgs speciālām tiesām citās valstīs, kurās kā speciālas iestādes īsteno rehabilitāciju.

Ilonas Kronbergas skatījumā, bērns šajā dzīvē, kamēr viņš nav sasniedzis attiecīgo vecumu un briedumu, ir **pieaugušo tieša atbildība**, un, ja bērns izdara likumpārkāpumu, tā ir pieaugušo atbildība. Ģimene ir bērna pirmais resurss, bērns nav atdalāms no ģimenes. Pirmkārt, ja mēs tā pavisam klasiski raugāties, lai attīstītu bērnam ģimenes vērtības, kas nav mazsvarīgi, bērnam jāatrodas ģimenes vidē. Otrkārt, ļoti daudzu valstu tiesiskajos regulējumos, piemēram, Horvātijā, Ziemeļīrijā, ja bērnam ir antisociāli uzvedības riski parādījušies, vecāki vai cilvēki, kas tos aizstāj nekavējoties tiek iesaistīti. Jo nav tā, ka ir brīnišķīgi vecāki un tikai bērns viņiem ir neizdevies. Vienmēr ir tā, ka ir bijušas kļūdas, ir problēmas ģimenē attiecībā, uz ārpusi mēs redzam vienu uzvedības modeli, reāli ģimenē notiek kaut kas pavisam cits. Neviens neko neredzēja, visu darīja pareizi un, pēkšņi, bērns ir nonācis tādā situācijā. Protams, teorētiski tā arī var gadīties, bet reti, kas ir visādas jaunības trakulības un kļūdas. Latvijā sanāk tā, ka bērns

stājas tiesas priekšā un nevis vecāki, viņi it kā nav pie vainas, jo tiesā bērnu. Bet bērns ir nonācis tiesas priekšā, tāpēc ka viņa dzīvē ilgstoši nav bijis kaut kas kārtībā. Tad tā ir pieaugušo atbildība, ka viņš tur stāv. Ir atsevišķas valstis, kur pat ir tā, ja bērns izdara noziedzīgu nodarījumu, kaitējumu, tas nozīmē, ka tad līdz ar bērnu tiesas priekšā stājas vecāki un tās ir bērnu un jauniešu justīcijas speciālās sistēmas iestādes, kur neiet runa par sodiem, bet tiek skatīta ģimene kopumā tiek meklēts risinājums, gan bērnam, gan vecākiem, lai viņi būtu kopā. Nevienam netiek sodīts, taču šī institūcija uzliek arī vecākiem zināmus pienākumus, jo pastāv uzskats, nevarēja būt, ka iepriekš nav pieļautas kļūdas.

Vērtējot **atbalsta personas** nozīmi jaunietim vai bērnam, kas palīdz aizvietot to, ko ģimene varbūt nav snieguši šim bērnam, socializējoties un saprotot vērtības, Ilona Kronberga tomēr domā, ka galvenais akcents ir liekams uz to, lai atveseļotu ģimeni un ģimenes ietvarā bērnu. Protams vienmēr būs gadījumi, kad neko vairs nevar darīt. Vecāku nav vai viņi ir tādi, kas tas nav realizējams. Tādā gadījumā protams, jā, bet primārais fokuss ir jāliek uz to, lai cilvēki, kas ir radījuši bērnu, kļūtu par vecākiem, tas ir būtiski. Nevajag censties veidot restitūciju. Vajag maksimāli skatīties, ko var darīt ar to ģimeni kopumā, lai būtu veselīga savstarpējā saprašanās, viens otru cienītu.

Analizējot to, kādiem **pasākumiem** būtu jābūt iekļautiem sociālās rehabilitācijas programmās, Ilona Kronberga dalās ar pieredzi savos izstrādātajos projektos. Ilona Kronberga uzskata, ka šeit ir jābūt iekļautām lietām, kas saistītas ar konkrētā bērna risku un vajadzību izvērtējumu, proti, ja ir konkrēts bērns, piemēram, viņš tur vairākas reizes kavē skolu, vai viņš tur pie tādām lietām, kuras nevajadzētu darīt, pieķerts, tad šajā gadījumā noteikti jābūt bērna **risku un vajadzību izvērtējumam**. Tas nozīmē, ka ir jānoskaidro, kādi ir riski viņa uzvedībā un kas ir šo risku cēloņi, piemēram, kādēļ neiet uz skolu, pretī jāliek vajadzība, kas ir jādara, lai viņš ietu uz skolu, tālāk viņš tika noķerts pie veikala ar alus pudeli, kāpēc viņš ir sācis lietot alkoholu, otrā rokā ir jābūt atbildei, kāda ir vajadzība, lai viņš to nedarītu, un līdz ar to, kad ir sastādīts šis risku un vajadzību izvērtējums, tad var runāt, kādi ir visbiežāk sastopamie riski un kādas ir pretī vajadzības, un uz šīm vajadzībām, visvairāk sastopamajām, piemēram skolas neapmeklēšana, zema sekmība, alkohola lietošana, vēl kaut kādas lietas, mums ir jāliek pretī konkrēti pasākumi, kuri veido rehabilitācijas programmu. Ir tāda metode dienasgrāmatas ieviešana vienā projektā izstrādāta, kurā noteikts, cikos, kur viņam ir jābūt, tas neprasa nekādus finanšu ieguldījumus, tā ir vienkārši tāda disciplinēšanas metode, nevis tur, ej tur kaut kur, jebkur, negribi tukšā mājā, jo vecāku vēl nav, tu vienkārši sēdi pie veikala draugiem, un tad tur gadās kā gadās. Cilvēks negrib iet uz telpu, kas ir tukša māja, cilvēks grib iet pie cilvēka, tādēļ laiks ir jāsaplāno, bērniem, kuriem ir uzvedības traucējumi ir vajadzīga arī disciplinēšana.

Ilona Kronberga uzsver, lai **centrā būtu bērns**, ir vajadzīga šī starpinstitutionālā sadarbība. Par katru bērnu, kuram tiešām tādi pakalpojumi tiek nodrošināti, lai nebūtu tā, ka viņu kaut kur aizsūta, ja šo starpinstitutionālās sadarbības grupu vada vietējais sociālais dienests, tad tam sociālajam dienestam ir jā rūpējas par to, lai viņš uzzinātu **atgriezenisko saikni**, kā iet ar to psihologu, ir jābūt atgriezeniskai saiknei, tad mēs sanākam kopā, kas līdz, nelīdz, tiek runāts ar vecākiem, runāts ar bērnu, tas ir sociālais darbs, tā ir ieguldīšanās noteikti ir jādomā par to, kā tas ir praksē. Šī starpinstitutionālu sadarbības metode nozīmē, ka ir jāmacās strādāt kopā, un tad tas bērns nonāks centrā dabīgi. Ir jānāk un

jārunā kopā un jāstrādā kopā, tas ir kā šis kopdarbs veidojas. Un arī jaunais likumprojekts, tur ir šī starpinstitucionālās sadarbības metode, lai nav tā, ka sociālais darbinieks ir viens lēmumu pieņemšanas procesā.

Kārlis Šadurskis uzskata, ka primāri par prevenciju ir atbildīgas **izglītības iestādes**. Neviens, varbūt daži, bet pamatā nepiedzimst par noziedznieku. Un jaunībā, bērnībā laika sprīdis starp lēmuma pieņemšanu un rīcību ir ļoti īss, bērns neizsver par un pret, vai man to darīt vai nē, vai man iet zagt ābolus, vai nozagt velosipēdu, vai iesaistīties kādā citā prettiesiskā darbībā. Līdz ar to ir ļoti svarīgs viss tas vērtību satvars, ko izglītības iestāde iedod bērnam pirms tam, šeit ir ļoti svarīgi, vai pirmskolas izglītības iestāde vai skola spēj novērtēt tos riskus, kuri varbūt nāk līdzī no ģimenes, un kas ir svarīgi, apzināties šos riskus un neslēpt tos, jo bieži vien izglītības iestādē, tad, kad jau ir noticis kaut kas, krimināla rakstura pārkāpums, tad izglītības iestādes vadība saka, mēs neko tādu nemanījām, un vispār mums ir pārsteigums, izbrīns, ka vispār kaut kas tāds varēja notikt, bija tik labs bērns un pēkšņi, še tev kaut kas ir noticis. Kārlis Šadurskis domā, ka nevar ticēt šādiem vārdiem, klases audzinātājs noteikti redz un viņam ir jāredz. Otrs, ja klases audzinātājs netiek galā, tad ir skolas psihologs. Un tikai pēc tam ir, protams, visas pārējās pašvaldības sociālā darba institūcijas, kuras būtu jāiesaista, jo vislabāk ir, ja bērns līdz kriminālām konsekvencēm nenonāk. Krimināla rakstura pārkāpumi nekad nav pirmie, pirmie ir skolas iekšējās kārtības noteikumu pārkāpumi, kur pašai skolai jāizvērtē, ja tie atkārtojas un ir pietiekami būtiski.

Vēl Kārlis Šadurskis uzskata, ka pie sociālajiem dienestiem vajadzētu vērsties, gluži vienkārši, kad izglītības iestāde pati netiek galā, izmantojusi visu to arsenālu, kas ir viņas rīcībā. Tās situācijas, kur mēs nonākam pie šādām lietām, tās ir mazāk vai vairāk standarta situācijas, un pamanāmas. Tās var būt ģimenes problēmas plašāk, kuras var atspoguļoties sociāli nelabvēlīgā rīcībā, bērnam skolā vai ārpus skolas, bet skolā to noteikti nevar nepamanīt. Otra lieta ir klases sastāva maiņas, ja parādās jauns skolēns, kam ir izteiktas līdera ambīcijas, kurš nav pozitīvais līderis. Ir vadītāji un ir vadāmie, tādēļ ļoti bieži klasē var veidoties tāda negatīvi orientēta bērnu grupiņa, kam vienkārši ir jāpievērš papildus uzmanība, un ar šo negatīvo līderi vienkārši ir papildus jāstrādā, viņš ir jāpatur ļoti labā uzmanības lokā, tā kā pirmais uzdevums ir klases audzinātājam sekot līdzī jebkādam izmaiņām, kas klasē notiek.

Kā izglītības sistēmas trūkumu Kārlis Šadurskis norāda, ka būtībā mūsu izglītības sistēmā nestrādā **pedagoģiskās korekcijas izglītības programmas**, kas ir paredzētas tādā veidā, ka bērns, kuram ir uzvedības problēmas, tiek izņemts no savas mācību vides un nonāk korekcijas programmā, kurai ir jābūt īslaicīgai, un jābūt tiešām orientētai uz pedagoģisko korekciju, bet līdz šim Latvijā tas nav veiksmīgi strādājis. Tā ir tā lieta, kad vēl izglītības programmas ietvaros tiek īstenota prevencija.

Jānis Bekmanis, raugoties uz pakalpojumu attīstības iespējām, norāda, ka jau labu laiku uzmanība tiek veltīta Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas **likumprojekta** izstrādei. Sākumā 2014.gadā valdības rīcības plānā to iekļāva, bet vēl līdz šim nav līdz galam iziets tā pieņemšanas process. Bet tas ir gana labs, lai izskatītu un pieņemtu. Tātad, ja savlaicīgi ir konstatēta uzvedības neatbilstība un tiek īstenoti pasākumi, tas varētu uzlabot situāciju. Likumprojekts nenosaka bērnu pienākumus, bet regulē un vajadzētu regulēt visu spēlētāju, kas valstī strādā ar bērniem – valsts institūcijām, pašvaldībām,

nevalstiskajām organizācijām, visiem saprotamus spēles noteikumus, pamatprasības, bērnu pamatprasības, bet specifiskos jautājumus papildus atrunājot Ministru kabineta noteikumus.

Runājot par izmaiņām sistēmā, Jānis Bekmanis minēja jautājumu par **nepilngadīgo lietu inspektoru** kā speciālistu saglabāšanu. Ir šaubas vai policists ir tas labākais bērnam, lai atgrieztu sociālās prasmes, kas vajadzīgas normālā sabiedrībā. Policists nav tas cilvēks, kas tūlīt atrisinās bērnu problēmas. Sociālā dienesta darbinieki, psihologi vai NVO profesionāļi, kas darbojas šajā virzienā, risinot bērnu problēmas, būtu īstās institūcijas, kas var palīdzēt.

Iлона Kronberga pauda pārliecību, ka pārskatāmā periodā ir jāstrādā pie jauna BTA likuma, jo šobrīd, viņasprāt, šis likums sastāv no praktiski divām lietām, pirmās lietas, kas ir faktiski pārrakstīti bērnu tiesību principi no bērnu tiesību konvencijas, otrais, ir funkciju sadalījums bērnu tiesību aizsardzībā starp ministrijām un resoriem un institūcijām. Šādu funkciju sadalījumu var panākt arī ar ministru kabineta rīkojumu vai valdības lēmumu, vienalga kādā pieejamā no juridiskās tehnikas formām to var izdarīt, konvencijas pārrakstīt nacionālajā likumdošanā nav vajadzīgs, jo sevišķi lielākā daļa pantu ir bez realizācijas mehānisma. Minēto trūkumu dēļ arī nācās pieņemt 2017.gada rudenī Ministru kabineta noteikumus nr. 545 “Noteikumi par institūciju sadarbību bērnu tiesību aizsardzībā”. Faktiski šie noteikumi radās tāpēc, ka reālā prakse bija neapmierinoša, sadarbības praktiski nebija, vai bija absolūti nepieņemama, un tad šis mehānisms vismaz tika iezīmēts šajos noteikumos. Vēl tādām pantam kā BTAL 58.pants nebūtu jābūt BTAL. Būtu jābūt tiesiskajam regulējumam, kas noteic metodes, veidus, lēmumus, kādi tiek pieņemti bērnu un jauniešu likumpārkāpumu prevencijā antisociālās uzvedības gadījumā un tam ir šis jaunais likumprojekts. Līdz ar to ir jādomā, kāds ir ietvars vispār valstī bērnu tiesību aizsardzībai, te ir ļoti daudz ko darīt.

Nepieciešamās izmaiņas darbā ar ģimenēm ar bērniem Ingusa Alika ieskatā izriet no iepriekšējās prakses izvērtējuma. 2018.gadā tika veikts padziļināts ekspertu izvērtējums par Ģimenes valsts politikas pamatnostādņu 2011.-2017.gadam īstenošanu, t.sk. par esošās ģimenes un bērnu atbalsta sistēmas vērtējumu mērķa grupas skatījumā, kā arī par ģimeņu un citu ieinteresēto pušu skatījumu par būtiskākajiem politikas rīcības virzieniem un pasākumiem nākotnē (pētījums pieejams PKC pētījumu datubāzē). Tādējādi šāda izvērtējuma rezultāti ļautu politikas plānotājiem daudz mērķtiecīgāk plānot un virzīt atbalstu, veicinot ģimenēm un bērniem labvēlīgas vides veidošanos valstī. Līdz ar to šogad sadarbībā ar iesaistītajiem partneriem, t.sk. nevalstiskajām organizācijām, LM uzsāks darbu pie **jauna politikas plānošanas dokumenta bērnu un ģimeņu politikas** jomā izstrādes, aptverot gan bērnu tiesību aizsardzības, gan ģimeņu atbalsta politikas jomas.

Attiecībā uz **Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas likumprojektu**, LM ir nonākusi pie jaunām atziņām. Lai gan Bērnu antisociālās uzvedības likumprojektā risinātā problemātika ir aktuāla un svarīga, tomēr 2018.gadā tika meklētas alternatīvas šā jautājuma risināšanai, ņemot vērā, ka plānotais ieviešanas mehānisms galarezultātā tika novērtēts kā ļoti komplicēts, dārgs, turklāt liela problēma būtu arī speciālistu pieejamības nodrošināšana ikvienā pašvaldībā. Tā vietā Pārresoru koordinācijas centrs 2018.gadā uzsāka darbu pie konceptuālā ziņojuma izstrādes “Par nepieciešamajiem uzlabojumiem

starpnozaru sadarbībā un palīdzības sniegšanā bērniem ar psihiskiem, attīstības un uzvedības traucējumiem, kā arī antisociālu uzvedību”.

Ziņojumā aplūkota bērnu ar psihiskiem, attīstības un uzvedības traucējumiem, kā arī antisociālu uzvedību korekcijas un resocializācijas problemātika un piedāvāts vienots risinājums. Balstoties uz jau esošo institūciju iestrādņēm, praksi un pieredzi, tās apvienojot, paredzēts izveidot starpinstitucionāli vairāku kompetento ministriju padotībā esošu tiešo valsts pārvaldes iestādi “Pedagoģiski psiholoģiskais atbalsta centrs”, kura sastāvā ir līdz 10 reģionālajām struktūrvienībām visā Latvijas teritorijā. Centra izveides mērķis būtu novērst gadījumu skaitu, kad bērnam veidojas uzvedības traucējumi, attīstās psihiskie traucējumi vai nostiprinās antisociāla uzvedība, kā rezultātā bērns nonāk psihoneiroloģiskajā slimnīcā, audzināšanas iestādē nepilngadīgajiem vai sociālās korekcijas izglītības iestādē. Centra reģionālajās struktūrvienībās pēc iespējas tuvāk bērnu dzīvesvietai tiktu koncentrēti gan speciālistu sniegtie pakalpojumi, gan konsultatīvais atbalsts vecākiem, pedagogiem un citiem speciālistiem, sākot no psihisko un uzvedības traucējumu konstatēšanas brīža līdz pārdomāta ārstēšanas un rehabilitācijas plāna sastādīšanai un īstenošanai. Ziņojums vērstas arī uz sodīšanas funkcijas aizstāšanu ar antisociālās uzvedības cēloņu apzināšanu un tiem atbilstošu resocializācijas programmu realizāciju, paredzot intervences pasākumus bērniem, kas vēl nav nonākuši tiesībsargājošo institūciju uzmanības lokā, bet kam pastāv augsts antisociālās uzvedības veidošanās risks.

Attiecībā uz pieeju sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem un kā tos uzlabot Inguā Aliks uzsver būtiskas izmaiņas. Attiecībā uz **pieejas maiņu** – sociālajā darbā svarīga ir uz personu centrētā pieeja, kur visu iesaistīto pieaugušo (vecāku un profesionāļu) **centrā ir bērns**. Otrkārt, sadarbības starp dažādām institūcijām nozīmīguma izpratne (normatīvos tā jau ir nostiprināta). Treškārt, sabiedrības nevienaldzība pret blakus notiekošo – jo ātrāk atbildīgie dienesti uzzinās par problēmu, kas skar bērnu un ģimeni, jo savlaicīgāk būs iespējams uz konkrēto situāciju reaģēt un novērst, iespējams, nopietnākas problēmas.

Atbilstoši 01.07.2017. MK noteikumiem „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” katras pašvaldības sociālajā dienestā ir jābūt vismaz vienam sociālajam darbiniekam vai nodaļai darbam ar ģimenēm ar bērniem (atkarībā no pašvaldības lieluma). Lai veidotu **vienotu pieeju** sociālajam darbam ar ģimenēm ar bērniem, tiek īstenotas Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes, kur lielākā daļa aktivitāšu tiek īstenotas ESF projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros. Kopš 2015.gada uzsāktas vairākas aktivitātes (apmācības un supervīzijas), kas vērstas uz sociālā darba kvalitātes un vienotas izpratnes uzlabošanu, 2018.gadā uzsākts darbs pie sociālā darba metodiku izstrādes, kas ietvers gan teorētisku materiālu par darbu ar dažādām klientu grupām, gan arī apjomīgas apmācības sociālajiem darbiniekiem. Viena no metodikām ir paredzēta tieši sociālajiem darbiniekiem, kuri strādā ar ģimenēm ar bērniem. Līdz šim minētās metodikas ietvaros ir veikta izpēte par sociālā darba dažādiem aspektiem (metodes, pieejamie pakalpojumi u.t.t.) Latvijā, diferencējot darbu mazās, vidējās un lielās pašvaldībās, kā arī citās valstīs, piemēram, Somijā, kur ģeogrāfiskā situācija (daudz nelielu, ne tik viegli aizsniedzamu lauku pašvaldību) ir līdzīga mūsu situācijai. Analizējot situāciju, tapis skaidrs, ka sociālie darbinieki darbam ar ģimenēm ar bērniem Latvijā **ir pārslogoti** un klientu un pienākumu loks ir daudz paplašinātākā versijā, kā citur pasaulē. Ja, piemēram, citās valstīs ir atsevišķs sociālais darbinieks ar bērniem, atsevišķs

sociālais darbinieks ar vecākiem un vēl cits, kurš redz visu ģimenes sistēmu kopumā, tad mums ir tikai viens šāds „ģimenists”, kuram bieži vien ir jāveic tādi pienākumi, kas nekādi ar sociālo darbu nav saistīti (piem., Ziemassvētku pasākumu organizēšana, pārtikas paku vai humānās palīdzības izsniegšana, bērnu organizēšana u.c.).

Ingus Aliks norāda arī, ka sociālo darbinieku, kuri strādā ar ģimenēm un bērniem skaits salīdzinoši ir **ļoti mazs** – kopumā ap 500 darbinieku, no kuriem pilnas slodzes „ģimenistu” ir mazāk par pusi, respektīvi, 243. Pārējie darbam ar ģimenēm ar bērniem velta vien noteiktas stundas nedēļā. Neapšaubāmi, ka sociālo darbinieku valstī trūkst, jo īpaši ar šo mērķa grupu.

Jauns pakalpojums Latvijā un atzīts citur pasaulē ir **ģimenes asistents**, kurš ģimeni var regulāri balstīt, apmācīt, kā rīkoties situācijās, ar kurām ģimene pati nespēj tikt galā dažādu iemeslu dēļ – nezina kā risināt konfliktus, uzskata, ka ar bērniem nav iespējams vienoties par konkrētiem uzvedības modeļiem, neizprot bērnu emocionālās vajadzības u.c., tāpat arī nav prasmju un iemaņu praktisku lietu veikšanā. Latvijā atsevišķās pašvaldībās šāds ģimenes asistenta pakalpojums jau darbojas un, kā atzīst sociālie darbinieki, tas ir fantastisks resurss darbā ar ģimenēm ar bērniem. LM projekta „Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros plāno attīstīt šo pakalpojumu visā Latvijā, apmācot 200 ģimenes asistentus no dažādām pašvaldībām.

Neskatoties uz to, ka prevencija TM nostājā tiek atzīta par galveno atslēgas vārdu visās nozīmēs darbā ar bērniem, Natālija Laveniece-Straupmane apliecina, ka **likumprojekta virzība tika apturēta**. Tam bija vairāki iemesli, viens iemesls saistīts ar politikas veidošanu, jo nevarēja panākt vienošanos starp iesaistītajām institūcijām, jo ir jāatzīst, ka bērnu politika skar ļoti daudzas institūcijas, tā būtiski skar pašvaldības, kurām ir ļoti liela loma šajā darbā. Bet otrs būtisks jautājums, kāpēc TM apturēja šo likumprojektu, jo konstatēja, ka joprojām, tajā skaitā ar šo likumprojektu, notiks **cīņā ar sekām**. Protams, likumprojektā bija daudz labas lietas, kuras joprojām vajadzētu paredzēt normatīvajā regulējumā, definīcijas, principi, agrīnās intervences princips, sadarbības princips, vecāku līdzatbildības princips, utt., tas vēl joprojām ir aktuāli, bet tas likumprojekts bija vērsts tikai uz reakciju. Tajā brīdī, kad ir konstatēta antisociāla uzvedība no bērna puses, joprojām tā ir cīņa ar sekām, ar citu sistēmu trūkumiem, kas nespēj atturēt bērnu no likumpārkāpumiem. Skaidrs, ka nevarēs visus bērnus atturēt no likumpārkāpumiem, diez vai tāda situācija būs, vienmēr būs tādi gadījumi un ir jārisina, cita starpā, arī šādi jautājumi. Bet pēc konsultācijām ar ANO bērnu tiesību ekspertiem, nācās secināt, ka tīri filozofiskā līmenī būtu jāiet cits ceļš, ar šiem pašiem principiem, ar šo pašu vīziju par to, ka jāstrādā ar bērniem, bet nerakstot atsevišķu likumu, jo tādā veidā šāda pieeja zināmā mērā stigmatizē bērnu, proti, lūk ir regulējums, tā saucamajiem sliktiem bērniem, kuri slikti uzvedās. Bet, ja skatāmies plašāk visa sistēma, visa prevencijas sistēma, viss, ko valsts grib izdarīt šajā jautājumā, ir vērsta uz bērnu tiesību ievērošanas nodrošināšanu, jo tas plašākā kontekstā nozīmē, ka mēs gribam strādāt ar bērnu tā, lai atjaunotu viņa tiesības, dzīvot labvēlīgā vidē, tiesības uz vispusīgu attīstību, tiesības dzīvot harmoniskā vidē utt., un netikt traumētam utt. Tāpēc TM skatījums šobrīd ir tāds, ka šī ideoloģija ir jāiestrādā kopējā bērnu tiesību aizsardzības sistēmā, nevis atrauti jāskatās, lūk ir BTAL, tas būs tā saucamajiem labajiem bērniem un Antisociālās uzvedības prevencijas likums tā saucamajiem bērniem, kas kaut ko ir pārkāpuši, un uzliekam stigmatu, ka tie sliktie, nu tā

doma it kā nekad tāda nav bijusi, tomēr izpaužas. Un pateicoties ekspertu viedokļiem un arī TM iekšējām debatēm, iekšējām diskusijām TM nāca pie secinājuma, ka tas laikam nav īsti tas ceļš, jo ar šo likumprojektu tā kā pēc inerces tiek turpināta tā vecā pieeja jautājumam. Un ir labi, ka eksperti apzināja problēmu, nekad nav par vēlu atzīt savas iespējamās kļūdas, un meklēt risinājumu.

Risinājums skar ne tikai TM, bet tas tiek risināts plašākā kontekstā un tas ir saistīts ar Pārresoru koordinācijas centra izstrādāto ziņojumu. Ziņojums tapa pēc Saeimas pieprasījuma un sākumā tas tika balstīts uz jautājumu izvērtējumu par palīdzības sniegšanu vai problēmjaudājumu risināšanu bērniem ar psihiskas uzvedības traucējumiem. Ziņojumā ir apzinātas problēmas, bet koncentrējās uz šauru bērnu loku, bet ar laiku, šis ziņojums, arī visi eksperti atzina, ka to nevar risināt atrauti no citiem jautājumiem, no izglītības jautājumiem, no labklājības jautājumiem, tajā skaitā, no tieslietu sistēmas jautājumiem un TM sadarbībā ar Pārresoru koordinācijas centru un iesaistītajām institūcijām piedalījās šī ziņojuma virzībā un kā viens no pasākumiem, cita starpā, ziņojumā, kas šobrīd tiek virzīts izskatīšanai valdībā, tiek paredzēti grozījumi BTAL, tas būs TM uzdevums izstrādāt, pagaidām paredzams līdz gada beigām. BTAL paredzēts iestrādāt tos pašus aspektus, kas atrunāti likumprojektā, bet plašākā kontekstā, proti, nevis koncentrējoties uz vienu problēmjaudājumu - bērniem ar antisociālu uzvedību, bet iestrādāt tos pašus principus, bet nereducējot uz to, ja ir pastrādāts pārkāpums, tad valsts reaģē.

Valsts var reaģēt daudz ātrāk, jau, piemēram, bērnudārzā, tad kad bērniņam ir 3 gadi un viņš pēkšņi sāk uzvesties agresīvi un tas nav tas klasiskais 3 gadnieka periods, kad ir tā saucamā krīze iestājusies, un bērns vienkārši pauž savu attieksmi pret citiem, bet kad var konstatēt, ka bērns uzvedās agresīvi un pie tam diezgan regulāri, un jau tajā brīdī var sākt darbu ar bērnu, ar vecākiem. Tur, pirmām kārtām, ar vecākiem ir jāstrādā un ne jau ar bērnu, jo tas vienmēr nāk no tās vides, kurā bērns aug. Un tiem principiem ir svarīga nozīme, lai pašā BTAL iestrādāts šis princips, **jo ātrāk jo labāk**. Nevajag gaidīt, kamēr bērnam ir 14 gadi, kad viņš ir subjekts un viņu var saukt pie atbildības un tikai tad sākt strādāt, jo arī eksperti atzīst, tad jau ir par vēlu, jo lielākoties bērnu psihe jau ir izveidojusies, viņš principā ir tāds gatavs produkts tam visam, ko ir darījuši ar to bērnu līdz tam. Līdz ar to, ja tas ir 2, 3 vai 4 gadi un var konstatēt, ka kaut kas tam bērnam kaiš, tad jāiet un jādara. Līdz ar to tā nav klasiskā sodošā sistēma un klasiskie sodošie pasākumi un varētu piedāvāt bērnam, kas tiešām jau kaut ko ir pārkāpis, viņam ir tie paši 15 gadi tad mēs strādājam ar šo bērnu, tā ir pilnīgi cita filozofija, cita pieeja.

Tie principi ir universāli, TM vēlas iet ar citu filozofiju, pateikt, ka visa šī sistēma ir vērsta uz bērnu tiesību nodrošināšanu, nevis bērnu stigmatizēšanu, uz bērnu atraušanu no kopējā konteksta, pasakot, lūk ir tie likumpārkāpēju un mēs ar viņiem strādāsim. Nē, turpmāk strādāsim ar visiem bērniem, lai viņi nekļūst par likumpārkāpējiem, nu te ir arī tālāks jautājums, ko TM grib iestrādāt, cita starpā, ar šiem grozījumiem. Līdz ar to risinājums ir diezgan konkrēts, TM strādā pie darba grupas izveidošanas, lai līdz gada beigām varētu piedāvāt jau konkrētus grozījumus BTAL. Tā kā tas, ka šis konkrētais likumprojekts netiek virzīts, tas nenozīmē, ka TM atteikusies no idejas par prevencijas regulējumu, tā nav. TM turpina darbu, tikai nedaudz citā gultnē. ziņojumā ir vesels pielikums ar citām ministrijām dotajiem pienākumiem, jo nevar atrisināt bērnu antisocioālās

uzvedības problēmu, nestrādājot ar Izglītības un zinātnes ministriju, Labklājības ministriju, Veselības ministriju, jo tas skar visus. Beidzot bērnu tiesību aizsardzības prioritātes princips darbojas, iepriekš varbūt ne vienmēr, diemžēl, taču šajā gadījumā darbojas, visas iestādes ir sēdušās pie viena galda.

Programma “Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs”

Kārlis Šadurskis uzsver, ka **drošība** arī ir būtisks aspekts un tas ir ietverts normatīvajos aktos. 2019.gada 1.septembrī stāsies spēkā jaunie Ministru kabineta noteikumi Nr. 716 “Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem”, kuri ietver arī drošības aspektus. Atbilstoši bērna vecumposmam, ne tikai 5 un 6 gados, bet jau agrāk atbilstoši tam, cik bērns ir gatavs uztvert un ņemt pretī, viņam tiek stāstīts un demonstrēts, kas ir droša vide, kāda ir bērna privātuma neaizskaramība, kādas ir viņa tiesības un iespējas, šeit drošības aspekti arī ir būtiski, ja iepazīstas ar šīm vadlīnijām arī var saprast, nolasīt drošības jomā, kas bērnam draudzīgā veidā ar rotaļām ar situācijspēlēm tiek iemācīts. Drošības aspekti ir jāizpilda arī saistībā ar iestādes licences saņemšanu un akreditāciju, ir jautājums par vides drošību, tātad tai ir jābūt nepieejamai nepiederošām personām, drošai visā citā ziņā tā teritorija, kurā bērni dzīvo, spēlējas un atpūšas, ir jābūt norobežojamai un atbilstoši bērna vecumam drošai visādos aspektos. Gan pedagogi, gan iestādes vadība ir informēti un viņu pienākums ir šo drošo vidi uzturēt.

Kārlis Šadurskis uzskata, ka ļoti grūti reglamentēt agrīnu sociālo **risku identificēšanu**, tādēļ izglītības sistēmā tā pamatdoma ir tāda, ja pedagogs ir saņēmis atbilstošu izglītību un kvalifikāciju, tad viņam ir jāspēj identificēt šos riskus. Sākot ar skolu jau klāt ir psihologs, kas tad var palīdzēt.

Attiecībā uz Asociācijas izstrādāto bērnu **labsajūtas mērījumu** veikšanu Kārlis Šadurskis izteicās, ka tas ir pozitīvi. Cilvēki ir ļoti dažādi, runājot par pedagogiem, cits var ļoti intuitīvi sajūst kaut kādus iespējamus riska avotus nākotnē, bet vienam otram, kam tāds vairāk racionāls prāts, būtu vajadzīga formāla anketa, kuru aizpildot, pats pedagogs redz, ka ir problēmas, ja reizēm paslīd garām. Kārlis Šadurskis noteikti atbalsta šādu anketēšanu, kas lielai daļai pedagogu varētu palīdzēt. Turklāt anketas aizpildīšana, ja tā notiek balstoties uz pedagoga ikdienas saskarsmi ar bērnu, tad vecāku piekrišana pat nebūtu nepieciešama, ja tā nesatur informāciju, kuras aprīte ir reglamentēta normatīvajos aktos. Taču, jo vairāk ir saskarsme ar vecākiem, jo vairāk viņi tiek iesaistīti, jo produktīvāks darbs, nav jau tā, ka bērnam ir viena dzīve ģimenē un otra dzīve bērnudārzā. Bieži vien pirmsskolas izglītības iestādes pedagogiem ir jānāca ne tikai bērni, bet arī viņu vecāki.

Ilona Kronberga ļoti ļoti novērtēja Programmu, tomēr uzskata, ka viena programma nav risinājums, tas ir ļoti uz laiku šāds risinājums, taču šādām programmām ir jābūt ļoti dažādām, tām ir jābūt pietiekamā daudzumā, lai bērniem būtu interese tajās iesaistīties un lai rezultāts nebūtu atkarīgs tikai no vienas organizācijas aktivitātēm. Bez tam tādām programmām būtu jābūt arī **skolās**. Ļoti svarīgi ir tas, lai mūsu pedagogi, kas strādā skolās, lai viņi būtu motivēti paši meklēt risinājumus, jo šobrīd tā situācija ir tāda, ka tiek nogaidīts, ja ir problēma, kāds atnāks to risināt, tad būs valsts budžets, tā būs “Dardedze”

vai kāds cits, tajos pašos pedagogos ir pietiekami daudz resursu, lai viņi spētu producēt algoritmus darbam šajā jomā, Ilona Kronberga izteica pārliecību. Tas tikai būtu metodiski jāorganizē, lai tas notiktu. Būtu labi, ja būtu, piemēram, kāda pedagogu organizācija, kas uzņemtos to izdarīt, bet vispār jābūt valstī sistēmai, kas veicina, lai tādas lietas rastos un motivētu cilvēkus.

Natālija Laveniece-Straupmene BDDDB programmu novērtē **ļoti pozitīvi**. Jau tad, kad 2015.gadā TM sāka strādāt ar prevencijas jautājumiem, kad aktualizējās jautājums, ko tad darīt, kā valstī vajadzētu rīkoties, ja bērns kaut ko pārkāpj vai neievēro kādas normas, tad izkristalizējās viens no principiem, **jo agrāk, jo labāk**, agrīnā intervence ļauj īstenot šo principu. Darba grupā, cita starpā runājot, kāds būtu tas vecums nosakāms prevencijas darbam, vai vajag, vai nevajag to vecumu nostiprināt normatīvajos aktos, kad jāsāk strādāt ar bērnu, radās secinājums, ka tādu vecumu nevajag regulēt, ka īstenībā ar bērnu jāsāk strādāt vēl pirms bērnības, piedzimis, strādājot ar vecākiem. Tad bērns aug ģimenē, bet nākamais būtiskais posms ir, kad bērns sāk iet uz bērnudārzu. Pirmskolas izglītības iestāde ir pilnīgi cita vide un, eksperti arī atzīst, ka bērns ģimenē parasti uzvedās citādāk, nekā bērnu dārzā un to droši vien daudzi vecāki var novērot un bērnu psihologi saka, ka tas ir pilnīgi normāli. Bērna uzvedības problēmjautājumi parādās, kur ir mazāk pieaugušo un vairāk bērnu. Var parādīties, piemēram, vai viņš ir ar agresijas izpausmēm, vai viņam ir citi rakstura traucējumi vai uzvedības traucējumi, kas liek satraukties. Ģimenes, vecāki šādos brīžos ir šokā, jo mājās bērns tā neuzvedās un psihologi viņiem atbild, ka tas ir normāli un mājās viņš tā arī neuzvedīsies, jo mājās ir citi likumi, ka lielākoties proporcionāli pieaugušo ir vairāk, un bērnudārzā, kad bērnu ir vairāk var brīvāk izpausties attiecībās ar vienaudžiem, ko ģimene attiecīgi mājās nepamanītu. Tāpēc, ja runā par prevenciju, darbs ir jāsāk jau bērnudārzā, jo tad, kad bērns jau aiziet uz skolu, viņam jau varētu būt nostabilizējusies zināma uzvedība un viņš tikai turpina. Tāpēc jo agrāk, jo labāk, tāpēc arī jo vairāk pedagogus izglīto par šiem jautājumiem, kā atpazīt un ko darīt tālāk un nevis mēģināt noklusēt, vai norakstīt, kas bieži vien ir aktuāli, norakstīt uz vecuma īpatnību, jo pirmais, ko nākas dzirdēt, nu tāds vecums viņiem ir, bet kāpēc vienam vienkārši otram iesit, bet nākošreiz nesit, jo viņam pateica, ka tas ir slikti, bet otrs kā sita tā sit un tā jau gadiem ir un tā varbūt nemaz nav vecuma īpatnība. Pedagogiem jābūt spējīgiem izvērtēt, ko darīt tālāk, jo tie pedagogi arī bieži vien nezina, kā tālāk rīkoties, pie kā vērsties. Tādēļ no šāda skatu punkta raugoties uz šīm programmām, tā ir ļoti būtiska sastāvdaļa, bez šāda darba bērnudārzos visa šī sistēma nebūs spējīga pastāvēt un funkcionēt, jo ja mēs pievērsīsim uzmanību bērna uzvedībai bērnudārzā, tad iespējams, pēc tam jau būs par vēlu.

Izvērtējot to, vai valsts pienākums būtu nodrošināt šādu programmu īstenošanu visā Latvijā, Jāņā Bekmaņa nostāja ir, ka tas jāatstāj pašvaldību ziņā, aizstāvot to domu, ka darbs ar bērniem pamatā ir pašvaldībām deleģēta un pastāvīga funkcija. Valsts pienākums būtu caur vadlīnijām, caur regulējumu, izstrādāt vienādus pašvaldības nosacījumus, kam ir jābūt īstenojamiem. Tomēr problēma ir tā, ka ne visas pašvaldības ir materiāli gatavas īstenot vienādas programmas. Parasti, kad valsts cenšas ko izdarīt, sakārtot, tā uzreiz no Pašvaldību Savienības seko prasība pēc finansējuma. Bez tam, kamēr Administratīvi teritoriālā reforma nebūs pabeigta, kamēr nebūs spēcīgas pašvaldības, nebūs vienotas pieejas pakalpojuma nodrošināšanā.

Kārļa Šadurska ieskatā, nozīmīga būtu psihologa klātbūtne pirmskolas izglītības iestādēs, ja ne visu laiku, ja ne katrā iestādē, tad noteikti situācijās, kad pedagogs ziņo par konfliktu situāciju vai, tad, ja ir risku konstatācija, noteikti būtu jābūt klāt psihologam. Vēl bez tam, kā jebkurai izglītības iestādei, pirmskolas izglītības iestādei ir jābūt ciešā kontaktā ar sociālajiem darbiniekiem, teiksim visas riska ģimenes, kas ir sociālā dienesta redzes lokā, tur šim kontaktam ir jābūt pastāvīgam. Ja bērns neapmeklē pirmskolas izglītības iestādi, uzreiz jāreaģē, vajag saprast iemeslus, vai saslimis, vai cits iemesls. Ja nelabvēlīgā ģimene, tad jābūt ciešam kontaktam ar bāriņtiesu, ja nonāk līdz jautājumu risināšanas, kas ir bāriņtiesas kompetencē.

Atbildot uz jautājumu, vai izglītības sistēmas ietvaros valsts ir spējusi nodrošināt drošības prasības un bērnu tiesību aizsardzības prasības, Kārlis Šadurskis atbildēja noliedzīgi, norādot, ka nekad nevar teikt, ka situācija ir ideāla un pabeigta. Tas, kas ir iekodēts normatīvos aktos, ir tas minimums, lai varētu justies droši pirmsšķietamā līmenī. Jebkurā gadījumā, dzīves videi mainoties, mainās situācijas, mainās jauni riska avoti, kaut vai, piemēram, jau pirmskolas vecumā bērniem ir pieejamas viedierīces, līdz ar to parādās interneta iespējas, sociālo tīklu iespējas, sērfošana, kur vien ienāk prātā, tādēļ elektroniskās saskarsmes higiēna ir solīti pa solītim jāmaina, jāveido interneta saskarsmes paradumi. Drošības un bērnu tiesību nodrošināšanas situācija vienmēr būs mainīga, jo nāk klāt jaunas lietas, vienmēr būs jāpilnveido. Bieži vien nevalstiskās organizācija ir elastīgāka, jo to nesaista birokrātiski normatīvais process, tādēļ nevalstiskā organizācija vienmēr var būt jaunu **ideju iniciators** un virzītājs.

Papildus tam Kārlis Šadurskis uzsver, ka šādas drošības un bērnu tiesību programmas noteikti būtu jāīsteno arī **skolās**, jo nav jau tā, ka sasniedzot 7 gadu vecumu, tas ir cits bērns. Visi procesi notiek pakāpeniski, bērnam pamazām augot un pieaugot, līdz ar to daļa drošības risku mazinās, otra tieši otrādi pieaug, tajā skaitā, interneta saskarsme.

Ingrīda Circene norāda uz atsevišķu drošības aspektu, kas saistīts ar **veselību**. Šajā sakarā būtu jāievieš veselības mācība, sākot jau no bērnudārza, skola jau būtu otrais etaps. Tad, kad bērns sāk apmeklēt bērnudārzu, 3, 4, 5 gadu vecumā, viņam jāskaidrot, kas ir reālā dzīve, kas ir tā dzīve, kurā viņš nonāks, kad būs pārrauta tā nabas saite ar mammu, ar bērnudārzu. Bērnam ir jāvērtē dažādas situācijas, jau bērnudārzā bērnam ir jāvērtē gan kopt savu ķermeni, gan izvairīties no dažādām slimībām, jāvērtē, kā plānot savu dzīvi, kā pārvaldīt savas finanses, tajā skaitā, kā plānot savu ģimenes dzīvi, ko nozīmē seksuālas attiecības. Tas nenozīmē, ka ja es negribu bērnu, tad viņš nebūs. Tas viss ir jāmaina, sākot no bērnudārza. Tas nenozīmē, ka bērnudārzā ir jāstāsta par dzimumattiecībām starp diviem pieaugušiem cilvēkiem, bet ir dažādu līmeņu informācija. Ingrīda Circene min Francijas piemēru, kur tiek izmantotas trīs līmeņu grāmatas: bērnudārziem, pamatskolām un vidusskolām, par tām pašām tēmām runā trīs dažādos līmeņos. Bērns saprot, ka par visu var runāt, par visu var uzdot jautājumus un par visu var saņemt atbildes.

Ilona Kronberga par piemēru min **Šveicē** ieviesto kārtību, kas strādā ļoti labi, jo bērni mācās gan to, kā nekļūst par likumpārkāpumu upuriem, gan to, kas ir jā dara tajā brīdī, ja kļūst par prettiesisku darbību liecinieku, pie kā var vērsties, ja bērns nokļuvis tādā situācijā, bērniem tiek mācīti **konkrēti algoritmi**, viņa vecumam un briedumam atbilstoši, ko viņš spēj tiešām saprast, atbilstoši savam

vecumam, un tad arī realizēt dzīvē šo rīcības modeli. Bērniem ir jānāca šie algoritmi, viņi pirms tam ir jāizstrādā, tiem ir jābūt pārdomātiem. Tā kā piešķirums no valsts budžeta kaut kāda apropriācija, lai kaut kas notiktu, nebūs diezgan, šeit ir jāpieiet radoši un jāskatās nevis, ko mēs katrs nevaram, bet ko mēs šobrīd katrs varam darīt.

Natālija Laveniece-Straupmene ar nožēlu atzīst, ka bērnu tiesību jautājumi ne vienmēr ir bijuši prioritāri, un joprojām daudzās situācijās nākas konstatēt, ka tie nav prioritāri. Bet TM pēdējo gadu sadarbība ar citām institūcijām parāda, ka pēdējā laikā ir aktualizējušies jautājumi un arī tiesībsargs ir nācis klajā ar vairākiem jautājumiem par bērnu tiesību neievērošanu, par valsts izveidoto sistēmu. TM strādā, lai attieksme mainītos, ka bērni ir prioritāte. Ir jābūt lielākam finansējumam. Ir lietas, kas ir politiķu pārziņā, kādiem pasākumiem piešķirt līdzekļus, tie ir tiesībpolitikas jautājumi, nevis tiesību jautājumi. TM izstrādātajā likumprojektā paredzēta diezgan liela finansiālā ietekme, ka preventīviem pasākumiem ir jābūt paredzētam finansējumam no valsts budžeta un no pašvaldību budžeta. Paļauties tikai uz privāto iniciatīvu un finansiālajām iespējām vai atsevišķu pašvaldību vēlmi, spēju vai iespējām nevar. Skaidrs, ka tiem pakalpojumiem, kas bērniem tiek piedāvāti, ir jābūt vienādiem visā valstī, mēs nevaram bērnu tiesības pakārtot konkrētās pašvaldības finansiālajam stāvoklim, ja bagāta pašvaldība, nosacīti, tad var atļauties strādāt ar bērniem un viņiem palīdzēt, un teiksim tā, kad mazāki resursi, tur bērnu tiesības tiek pārkaņas. Tas nav pareizi pilnīgi noteikti un TM ar šo likumprojektu mēģināja jau iet šo ceļu pat, ja valstij ir jāuzņemas šī jautājuma risināšana un TM turpinās pie tā strādāt. Šie jautājumi netiek risināti vienas dienas laikā, tie ir ļoti smagi un noteikti prasa tad arī sadarbību ar FM, meklēt resursus, diskutēt ar citām iestādēm, kā mēs varam to nodrošināt. N.Laveniece-Straupmene uzskata, ka valstī jānodrošina šādi pasākumi un, cita starpā, arī vienlīdzība, lai visiem bērniem ir vienlīdzīgas iespējas saņemt šo pakalpojumu, un TM ļoti cer, ka tas mainīsies. TM ar šiem BTAL grozījumiem noteikti aktualizēs arī šo jautājumu un turpinās strādāt, un kaut kad, noteikti, varētu runāt, ka ir lielāks atbalsts no valsts puses arī šiem jautājumiem un ka pārāk ilgi šāda konsekventa un visaptveroša atbalsta nav bijis.

Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”

Vērtējot Programmu, Ingrīda Circene norāda, ka dzemdības, zināmā mērā, ir **krīzes situācija**, jo ļoti būtiski mainās sievietes dzīve no tā brīža, kad viņa vēl nav mamma, sevišķi pie pirmajām dzemdībām, un pēc tam, kad viņa ir izgājusi cauri šim pārdzīvojumam, mainījies viss sociālais statuss, attieksme pret dzīvi, arī attieksme pret bērnu, kurš pirms tam nav bijis, atbildības sajūta, kura nopietni ir pieaugusi. Protams, individuāli tas var būt ļoti dažādi, ja ir mammas, kuras ir ļoti stabilā ģimenē, kurām ir ne tikai vīri, bet arī stabilas attiecības un saikne ar vecvecākiem, gan saviem, gan vīra vecākiem. Bet, ja, piemēram, raugās uz vientuļo māmiņu, ar bērna dzemdēšanu, kur grūtniecības laikā ir bijis jautājums, plus mīnus vai dzemdēt vai tomēr nedzemdēt, tad, protams, dzemdības un tagad šī saikne ar bērnu un tagad atbildības sajūta bez stabilas ģimenes atbalsta ir diezgan nopietna situācija. Varbūt - krīze - ne visos gadījumos ir tas īstais vārds, bet katrā gadījumā ļoti nopietni emocionāli pārdzīvojumi, principā ir visām sievietēm pēc dzemdībām, jo mainās visa dzīve.

Vērtējot, vai visām dzemdējušām sievietēm ir jānodrošina šis pakalpojums, Ingrīda Circene norāda, ka, iespējams, ja sievietei ir sava stabila ģimene, piemēram, ir ģimenes dzemdības, kur kopā ar sievieti dzemdību procesā piedalās arī vīrs, viņai jau ir bērni pirms šīm dzemdībām, viņai ir stabilas attiecības arī ar vecvecākiem, tad varbūt tādā gadījumā šāds piedāvājums, īstenībā nav pat nepieciešams, jo iespējams tas, sievieti varētu arī nedaudz aizvainot, jo viņai nav vajadzība pēc šāda pakalpojuma. Toties, ja tā, piemēram, ir mazgadīga dzemdētāja, vai dzemdētāja no sociālā riska grupas, un mediķi jau to redz, aizpildot grūtnieces vai dzemdētājas karti, attiecīgi aizpildot šīs ailītes, ja sieviete saka, ka nav ko uzrādīt tur kur parādās aile - bērna tēvs vai mediķi redz, ka viņai ir 16 un 17 gadi, ja viņai nav darba vietas, ja viņai nav ienākumu, tad, protams, neapšaubāmi šai sievietei krīzes līmenis ir ievērojami augstāks, nekā iepriekšminētajai. Un šinī gadījumā, iespējams, šai dzemdētājai nav pat izpratnes un zināšanas par tām iespējām, ko viņai var sniegt sociālais dienests vai pašvaldība, vai, piemēram, arī šāda atbalsta institūcija, tad viņai tas būtu ļoti noderīgi.

Ingrīda Circene akcentē to, ka saistībā ar hormonu izmaiņām, kas notiek dzemdību un pēcdzemdību procesā, ir diezgan liela iespēja, ka krīzes situācijā uz emocionālā fona arī rodas depresīvas situācijas, kas ir reāls apdraudējums gan mammai, gan bērnam, jo depresijas situācijās sievietes zaudē interesi par apkārtējo vidi, viņa ir nomākta, viņai var būt smagākajos gadījumos pat pašnāvības tieksme. Līdz ar to mediķu uzdevums vai šo atbalsta personu uzdevums ir izvērtēt sievietes psihoemocionālo stāvokli un būtiski to var uzlabot šī informācija, par to, kā no šādām krīzes situācijām ir iespējams tikt ārā. Un, ja sieviete saņem šo atbalstu un viņai mazinās tā bezcerības sajūta, tad viņai mazinās arī psihoemocionālā trauksme un depresija.

Svarīga nozīme pēcdzemdību periodā ir mātes **psihoemocionālā stāvokļa** ietekmei uz bērnu. Ingrīda Circene norāda, ka sievietes stāvoklis ne tikai emocionāli, bet arī fiziski atsaucas uz bērna stāvokli, jo mamma, principā, ir pirmais un vienīgais barošanas mehānisms bērnam, jo bērnam mātes piens ir neaizstājams gan saistībā ar barības vielu, to sabalansētību, gan ar imūnvielām, gan arī zīšanas process kā tāds bērnam rada šo emocionālo miera un drošības sajūtu. Ne velti saka, ka vismaz pusgadu katrai mammai vajadzētu barot bērniņu ar krūti, jo tas ir imunitātes nodrošinātājs, un bērna miera un drošības sajūtu nodrošina tieši šis kontakts ar mammu. Tādēļ tādā gadījumā, ja tas kontakts saglabājas un krūts barošana vismaz pusgadu tiek saglabāta, tad ieguvēji ir abpusēji gan mamma, gan bērns, un šinī gadījumā pat bērns ir ieguvējs vairāk. Mammai piena zudums pamatā ir saistībā ar stresu. Veidojas aplis, ja mamma būs mierīga, sabalansēta un viņai novērsta depresija, tad ieguvējs simtprocentīgi būs bērns, jo bērns jūt mammas psihoemocionālo stāvokli un ja nav stresa tad saglabājas arī laktācija un bērna nodrošināšana ar pienu.

Ingrīda Circene uzskata, ka tas būtu ļoti labs pakalpojums sadarbībā ar pašvaldības sociālo dienestu, jo principā sociālais dienests jau apzina to vidi, kur tā nākamā māmiņa dzīvo. Ja būtu iespēja sadarboties mediķiem vai dzemdību namam, dzemdību nodaļai kopā ar pašvaldību sociālajiem darbiniekiem, tad šinī komandā varētu arī izlemt, vai piedāvāt šādu palīdzību vai tas šinī gadījumā nav nepieciešams. Ja sociālais darbinieks ir savu uzdevumu augstumos, tad viņš zina, ka, piemēram, konkrētā sociālā riska mazgadīgā grūtniece ir gaidībās, un

sociālais darbinieks var apsekot apstākļus, kur šim jaundzimušajam atgriezties, vai tur ir piemēroti apstākļi, vai būs arī finansiālais nodrošinājums, vai nevajag izstāstīt kādā veidā aizpildīt pabalsta pieprasījumus. Līdz ar to sadarbībā ar sociālo darbinieku var pieņemt lēmumu vai šāda atbalsta funkcija ir vajadzīga vai nav vajadzīga. Jo nonākot no ārpuses dzemdību nodaļā, kur vecmāte uzņemšanas nodaļā pirmo reizi satiek šo nākamo dzemdētāju, viņai ir grūti tajā situācijā pieņemt uzreiz lēmumu.

Kārlis Šadurskis uzskata, ka, ja ir tradicionālā izpratnē normāla ģimene, tad droši vien laulātais ir tas, kura atbalsts un izpratne ir visvajadzīgākā un šajos gadījumos iekļaušanās no malas īpaši nebūtu vajadzīga. Bet ņemot vērā to, ka liela daļa bērnu piedzimst ārpus ģimenēm, un ir pietiek daudz nelabvēlīgu ģimeņu, kur pastāv dažādas atkarības problēmas, sociālās problēmas, vai vienkārši nabadzības risks, kur ir daudz mazāk iespēju mātei harmoniski noskaņoties, kad notikušas būtiskas izmaiņas ģimenē, ienācis jauns loceklis, kad mātei pilnīgi mainās funkcijas un atbildības jomas un atbildības pakāpes, tad šajās riska ģimenēs vai vientuļajām mātēm, sociālo risku gadījumos ir nepieciešama kvalificēta profesionāla palīdzība.

Natālija Laveniece – Straupmane uzsver, jo agrāk īsteno prevenciju, jo labāk. Saistībā ar agrīno intervenci, TM darba grupā, cita starpā runāts, kāds būtu tas vecums, kad jāuzsāk, vai vajag vai nevajag to vecumu regulēt, kad jāsāk strādāt ar bērnu. Secinājums, ka tādu vecumu nemaz nevajag regulēt, ka īstenībā ar bērnu jāsāk strādāt pirms vēl bērns ir piedzimis, **strādājot ar vecākiem**.

Attiecībā uz pašu pakalpojumu, pašu iniciatīvu un ideju Natālija Laveniece – Straupmane ļoti augsti to novērtē. Kontekstā ar pieķeršanās teoriju, saskaņā ar kuru bērnam ir svarīgi pirmie dzīves gadi, un cik tas ir svarīgi, lai veidotos pozitīvs kontakts ar vecākiem, un tas ir pamatu pamats, lai bērns būtu drošs, lai viņš attīstītos pilnvērtīgi tālāk. Ja mammai, piemēram, ir ļoti smags emocionāls stāvoklis, negulētas naktis, tas var ietekmēt bērnu. Vai tā pati, bieži piesauktā depresija *postpartum*, pārējie apstākļi, apstākļu kopums tur varētu būt, vai finansiālas grūtības uz bērnu, šķietami, uz mazulīti tas neattiecas, bet mammas emocionālais stāvoklis un viņas nevarēšana un tas, ka viņai negribās bērnu paņemt rokās, kad viņš raud, ka viņai nav emocionāla spēka, tas atstāj tik dziļas sekas uz bērnu. Vēlākos gados brīžiem parādās nesaprotamas uzvedības problēmas. Kāpēc tā notiek, iespējams, iemesli ir meklējami tajā, kādos apstākļos bērns ir atradies, kad piedzima, kādā vidē bērns ir dzīvojis vai vecāki izprata, neizprata bērna vajadzības. Ik pa laikam visādas teorijas izskan un informācijas apjomā vecākiem citreiz ir grūti orientēties, visādas teorijas, ka bērnam ir jāļauj izkliegties, nesaprotot, ko tas bērnam nozīmē, ka viņiem zūd drošība un uzticība pasaulei. Tas bērniņš paraud un domā, nu man jau tāpat neviens nepalīdzēs, laikam pārstāšu, vecāki laimīgi, bērns pārstāj raudāt, bet ko tas nozīmē visā viņa turpmākajā dzīvē, ka viņš nebūs spējīgs uzticēties, viņam nebūs ciešs emocionāls kontakts, parādīsies dažādas problēmas. Bieži vien, runājot par politikas lietām, finanšu lietām šādi apstākļi arī ir jāņem vērā, ka tas darbs jāsāk daudz ātrāk. Tāpēc tas ir tas darbs ar mammām un palīdzības sniegšana māmiņām, jo tas ir grūts periods pat, ja bērniņš ir gaidīts, arī tādos brīžos tas ir grūts emocionāls posms sievietei, kad viņai visa dzīve tiek pārkārtota, vīrietim bieži vien arī tāpat. Tas, ka ir atbalsts vecākiem, palīdzētu viņiem veidot harmoniskas attiecības ar viņu bērniņu, palīdzētu par viņu rūpēties, kas ir ļoti svarīgi šajā posmā.

Lai izteiktos par pakalpojuma attīstību un vietu sistēmā, Ingrīda Circene norāda, ka vajadzētu saprast, kādā līmenī, tas ir kā sociālais pakalpojums, jo tad lielāko tiesu, tas tiek finansēts no pašvaldības līdzekļiem, jo sociālā palīdzība ir viena no pašvaldības funkcijām. Ja tas būtu kā valsts līmeņa organizēts mātes un bērna atbalsta programmas punkts, tad tas varētu, tādā gadījumā, būt finansēts no valsts budžeta Veselības ministrijas programmās. Bet, ņemot vērā, finansējuma apjomu veselības aprūpei kopumā, intuitīvi gribētos teikt, ka drīzāk tas ir pašvaldības jautājums. Jo pašvaldība pārzina savas sociālā riska grupas un līdz ar to viņiem jau šī informācija ir. Lai varētu valstiskā līmenī piedāvāt pakalpojumu, būtu vajadzīgs atkal papildus birokrātiskais slogs, kas nodarbotos ar šo personu apzināšanu. Ingrīda Circene uzskata, ka līdz ar to efektīvāk un izmaksu reālāk pakalpojumu nodrošināt tieši caur pašvaldībām.

Natālija Laveniece – Straupmane savukārt norāda, ka kopumā ņemot finansiālais jautājums ir risināms, meklējot iespējas. Prevencijas likumprojektā bija paredzēts prevencijas pasākumu finansēšana no pašvaldības budžeta. Šobrīd ir doma, ka preventīvie pasākumi ir jānodrošina un pašvaldībām ir jāreķinās un jāmeklē resursi, un ja valsts ir pateikusi, ka to ir svarīgi nodrošināt, tad visā valstī tas būtu nodrošināms. Nevajadzētu saskarties ar situāciju, ka vecākiem un bērniņam ir palaimējies vai nepalaimējies dzīvot konkrētajā pašvaldībā, kur tikai var saņemt/nesaņemt attiecīgu palīdzību. Tas būtu bēdīgi, ja mēs bērnu tiesības un viņu attīstību pakārtojam tikai šiem apstākļiem.

Attiecībā uz sociālo risku samazināšanas preventīviem pasākumiem Ingrīda Circene norāda, ja nodrošinātu visām sociālā riska grupām un mazgadīgām meitenēm **kontracepciju** par valsts budžeta līdzekļiem, pirmkārt, varētu novērst daudzus abortus, sevišķi mazgadīgajām meitenēm nevēlamās, neplānotās grūtniecības. Otrkārt, arī sociālā riska grupām, kur sievietes nevar nopirkt kontracepcijas līdzekļus pat negribēdamas un neplānodamas grūtniecības, paliek stāvoklī un viņām nav naudas grūtniecības pārtraukšanai, jo grūtniecības pārtraukšanas pakalpojums ir maksas pakalpojums, viņas nezina, ka ir, piemēram, medicīniskas indikācijas, viņu izglītības un informācijas līmenis nav pietiekams, lai viņas tajā situācijā varētu pieņemt lēmumu, kas teiksim šajā gadījumā būtu labāks gan ģimenei, gan viņas veselībai. Un, līdz ar to, ir sievietes, kuras dzemdē piekto un septīto un desmito bērnu, kuras nonāk sociālās aprūpes iestādē un viņām šiem bērniem bieži vien ir dažādas iedzimtas slimības un iedzimts alkoholisms, un šajā gadījumā protams, ir runa par to, ja viņām būtu iespēja realizēt kontracepciju, neskatoties uz to, ka viņas ir maznodrošinātas, tad ieguvēji būtu kopā sabiedrība, jo jebkurai sabiedrībai un nācijai ir vajadzīgi veseli bērni, gribēti un plānoti.

Par pēcdzemdību periodu Ingrīda Circene norāda, ka ir grūti šādās situācijās runāt par standartiem vai normu, katra situācija ir individuāla, tādēļ ir nepieciešama individuāla pieeja katrai jaunajai mātei. Strādājot dzemdību nodaļā, vecmāte vai ārsts redz katras mamma saskarsmi ar zīdaini, vai viņa rūpējās par savu bērnu, vai viņa viņu baro ar krūti, kādas ir viņas iemaņas kopšanā. Līdz ar to pēc tā, kā tas process notiek, tiek izdarīti secinājumi, diemžēl bērns un sieviete nav tāds mehānisms, kuram var pateikt, viņa bērnu auklē divreiz vai trīsreiz, tas būs norma, vai viņa lika pie labās vai kreisās krūts, vai turēja 5 vai 10 min., visas šīs sievietes un bērni ir individuāli cilvēki ar atšķirīgu ķermeni un psihoemocionālo stāvokli, ir grūti ielikt rāmjos, bet katrā gadījumā, ja sieviete neauklē bērnu, ja viņa nebaro ar krūti, ja viņa saka, ka man sāp, ka

bērns neņem krūti, vai nav piena, tad, protams, uz to tiek vērsta uzmanība un medicīniskais personāls - vecmāte un ārsts iesaistās procesā un izvērtē vai tiešām tā ir kāda “tehniska” problēma, vai tā ir emocionāla problēma, bet par standartiem tik un tā tādās situācijās ir grūti runāt.

Runājot par PEP mammu izglītības programmu, Ingrīda Cīrcene uzskata, ka tā nebūtu obligāti jāsaista ar kādu no medicīnu profesijām. Izglītības sistēmā šiem speciālistiem vajadzētu apgūt bāzes izglītību sociālā darba jomā, kur klāt varētu būt papildus kurss/-i saistībā ar darbību ar grūtniecēm vai pēcdzemdību periodā ar mātēm.

Kārlis Šadurskis PEP mammu pakalpojumā saskata sociālā darba speciālista un psihologa profesiju apvienojumu, bet nav drošs, ka tā būtu jādefinē kā atsevišķa profesija. Grūti iedomāties tik ļoti šauras jomas profesionāli labā izpratnē, ja viņam nav pietiekami daudz kompetenču arī tuvās un saistītās jomās, kas daļēji pārklājās, līdz ar to nevar dot tikai zināšanu dziļumu, ir jādod arī zināšanu plašums. Turklāt ir jāreķinās, ka iekļaušanas profesiju klasifikatorā ir ilgstošs birokrātisks process, bet ja ir vēlme, to vienmēr var realizēt. Vēl viens variants, kā varētu rīkoties, paredzēt PEP mammu kursus specializācijas apakšprogrammai studentiem sociālā darba programmās vai psihologu programmās.

Pakalpojums “Kalniem pāri”

Raugoties uz situācijām, kad bērnam ir nepieciešama palīdzība pēc tuvinieku zaudējuma, Kārlis Šadurskis pirmām kārtām uzsver pedagogu lomu. Kārlis Šadurskis pieņem, ka pedagogisko programmu studenti studē ar mērķi strādāt skolā vai pirmskolas izglītības iestādē, studēt iet tie, kuriem ir misijas apziņa, īpašas intereses, prasme un griba strādāt ar jauniešiem un bērniem un līdz ar to atbilstošas rakstura īpašības. Pedagogiem ir svarīga empātijas spēja iejusties bērnam. Ja tas tā ir, tad pedagogs konstatēs šāda veida palīdzības nepieciešamību un to sniegs. Realitātē atsevišķos gadījumos pedagogijā nonāk cilvēki, kuri nav atraduši citu darba vietu darba tirgū un uzskata par sava veida pagaidu darbu. Tādos gadījumos ir vajadzīgs noteikts **studiju programmu saturs**, kas šādas zināšanas un prasmes nākamajiem pedagogiem sniedz. Šeit ir svarīgi bērnu psiholoģiskie aspekti, ja cilvēkam nav no dabas dots, tad ir vajadzīga vismaz atbilstoša profesionālā sagatavotība.

Ja bērnam ģimenē ir kaut kas noticis, bieži vien bērns noslēdzas, to jāpamana **agrīnā stadijā**. Ir mazliet par vēlu, kad, piemēram, krītas sekmju rādītāji, un pedagogs pārmet, nu kas ar tevi notiek un pēkšņi esi kļuvis slaists. Rezultātā bērns noslēdzas vēl vairāk, līdz ar to šeit ir, ja pedagogs to pats nesaskata, tad viņam ir jāidentificē tas, ka viņš nespēj atrast risinājumu un tad ir nepieciešama konsultācija ar psihologu. Bieži vien cilvēkam no malas ir vieglāk saskatīt kopainu un palīdzēt, kam ir speciāla profesionālā sagatavotība. Jebkurā gadījumā psiholoģija ir ārkārtīgi svarīga katrā pedagogijas studiju programmā.

Vēlamības izteiksmē pedagogiem būtu jāspēj to izdarīt, bet jābūt arī pietiekamai drosmei un izpratnei, ka pats netiek galā, nevar atrisināt, palīdzēt bērnam, tad ciešā sadarbībā ar pašvaldību, kam vajadzētu būt lietas kursā, vajag kopīgi meklēt risinājumu.

Kārlis Šadurskis ir pārliecināts, ka noteikti vajadzētu visās pašvaldībās nodrošināt palīdzības sniegšanu sērojošam bērnam, jo jebkura ģimene, kura nonākusi šādā situācijā, kad ir sāpīgas, jo būs lielāks atbalsts, jo labāk būs palīdzēts bērnam traumu pārvarēt, jo tas atstās mazāku iespaidu turpmāk, būs veiksmīgāks un laimīgāks pilsonis. Tomēr šobrīd nav ilūziju par to, ka visas pašvaldības ir spējīgas un gatavas šādu pakalpojumu nodrošināt.

Ingrīdai Circenei ir cits redzējums, kas gan nav zinātniski pamatots, bet izsaka personisko viedokli, ka sērojošam bērnam tas absolūti neko nedod, jo sāpīgas pēc radnieka, nevar mazināt sāpīgas, bērnam šī radnieka vienkārši nav, kad aiziet mājās, tā vieta ir tukša, nav kas sagaida, kas samīļo, nav, piemēram, vecmāmiņa, kas ir uztaisījusi vakariņas, neviena saruna ar bezpersonisku svešu cilvēku nevar aizstāt zaudējuma sajūtu, to var aizstāt tikai mani ģimenes locekļi. Ingrīda Circene uzskata, ka mēs par daudz orientējamies uz dažādām birokrātiskām, mākslīgām shēmām, pat nevar pateikt, kāpēc tas tā ir. Patiesībā cilvēkiem ir vajadzīga mīlestība, ko neviens speciālists nespēj dot.

Savukārt Ingus Aliks preventīvo programmu, tajā skaitā, pakalpojuma bērniem, kuriem ir miris tuvinieks, "Kalniem pāri", ieviešanu vērtē pozitīvi. Tā kā programmas ir ieviestas nesen, vēl nav zinātnisko pierādījumu par to ilgtermiņa efektivitāti, bet nenoliedzami vismaz to īstermiņa ietekmi vērtē kā pozitīvu.

9 PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS IESPĒJAS

Pakalpojumu sniegšana sociālās drošības sistēmas ietvaros bērnu tiesību aizsardzības jomā ir valstiski svarīga misija, kas atstāj nozīmīgu ietekmi uz visu sabiedrību kopumā. Lai varētu izpildīt šo misiju, modelējot Pakalpojumu attīstību, pirmkārt, jāvadās pēc reālās situācijas, kāda pastāv valstī ar Pakalpojumiem saistītajās jomās, otrkārt, jāvadās pēc tiesiskā regulējuma ietvariem, kāds ir dotajā brīdī spēkā esošs un vai nu nosaka obligātu prasību izpildi, vai rīcības brīvību, vai, tieši otrādi, rada šķēršļus Pakalpojumu sniegšanai, un, treškārt, jāsamēro Pakalpojumu sniedzēju resursi un iespējas sasniegt Pakalpojuma īstenošanai nospraustos mērķus.

Raksturojot reālo situāciju Latvijā drošības un bērnu tiesību aizsardzības jomās, jānorāda, ka, neskatoties uz policijas intensīvi veikto preventīvo darbību, tā nav uzlabojusies, tieši otrādi, gadu no gada tai ir negatīva tendence vēl vairāk pasliktināties. Valsts policijas sagatavotais "Pārskats par nepilngadīgo noziedzības stāvokli, noziedzīgos nodarījumos cietušajiem bērniem un noziedzības novēršanas problēmām" par 2018. gadu parāda, ka saskaņā ar BTAL 58.panta trešo daļu, 2018. gada 12 mēnešos Valsts policijas Kārtības policijas struktūrvienību inspektori **nepilngadīgo likumpārkāpēju** individuālās prevencijas uzskaitē ir ņēmuši 727 nepilngadīgos, kas, salīdzinot ar 2017. gada 12 mēnešiem, ir par 438 likumpārkāpējiem vairāk, un atskaites perioda beigās Valsts policijas nepilngadīgo likumpārkāpēju individuālās prevencijas uzskaitē atradās 713 (par 371 vairāk nekā 2017.gadā) nepilngadīgās personas.⁵¹

Tāpat **administratīvo pārkāpumu** tendences un dinamika rāda, ka 2018. gada 12 mēnešos valstī kopumā sastādīti 9148 administratīvo pārkāpumu protokoli nepilngadīgām personām vecumā no 14 līdz 18 gadiem, kas ir par 2882 vairāk nekā 2017.gadā.⁵²

Ievērojams ir arī noziedzīgos nodarījumos **cietušo bērnu skaits**. Pēc Iekšlietu ministrijas datiem 2018. gada 12 mēnešos par noziedzīgos nodarījumos cietušām atzīti 525 bērni, no kuriem 259 mazgadīgas personas, kas ir par 7 bērniem mazāk, salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu. No noziedzīgos nodarījumos cietušajiem bērniem, zēni ir 243 (par 22 mazāk nekā 2017.gadā) un meitenes 282 (par 15 vairāk nekā 2017.gadā).⁵³ Ņemot vērā to, ka kopējais bērnu skaits samazinās, tad šie rādītāji, proporcionāli ņemot, arī ir pasliktinājušies.

Ievērojamais likumpārkāpumus izdarījušo bērnu skaits un situācijas pasliktināšanās no gada uz gadu liecina, ka Latvijā pastāvošā bērnu likumpārkāpumu prevencijas sistēma nedarbojas apmierinoši. Atspoguļotā statistika norāda, ka Latvijā ik gadu ievērojams skaits bērnu saskaras ar kriminālo un administratīvo justīciju, gan kā likumpārkāpumu veicēji, gan kā cietušie. Likumpārkāpumu izdarījušo bērnu īpatsvars iepretī pilngadīgajiem likumpārkāpējiem daudzkārt pārsniedz citu valstu rādītājus. Latvijā bērni izdara netipiski smagus noziegumus. Bērnu skaits, kuri cieš no apkārtējo vardarbības,

⁵¹ Pārskats par nepilngadīgo noziedzības stāvokli, noziedzīgos nodarījumos cietušajiem bērniem un noziedzības novēršanas problēmām 2018. gada 12 mēnešos. 10.lpp. Pieejams:

<http://www.vp.gov.lv/?id=305>

⁵² Turpat, 18.lpp.

⁵³ Turpat, 12.lpp.

ir ļoti liels. Visi šie apstākļi norāda uz to, ka pastāvošā bērnu likumpārkāpumu prevencijas sistēma nedarbojas efektīvi.⁵⁴

Valsts policija atzīst, ka svarīga ir gan bērnu, gan vecāku izglītošana, lai uzlabotu bērnu drošību, kur nozīmīga loma ir **preventīvajam darbam**. Valsts policijas kārtības policijas darbinieki, kuri veic dienesta pienākumus nepilngadīgo personu noziedzības novēršanas jomā, 2018. gadā ir īstenojuši 2700 preventīvos pasākumus (neieskaitot individuālās prevencijas pasākumus un reidus). Pasākumos tika runāts par dažādām ar drošību saistītām tēmām, gan koncentrējoties uz konkrētu tēmu, gan runājot par vairākām tēmām vienas nodarbības ietvaros.⁵⁵ Neskatoties uz tik skaitliskos rādītājos iespējamo valsts policijas veikto preventīvo darbu, jāsecina, ka situācija tik un tā pasliktinās. Kā Iekšlietu ministrijas valsts sekretāra vietnieks J. Bekmanis norādīja intervijā (sk. 8.4.nodaļu), policisti varbūt nav tās īstās personas, kuras ar bērniem vislabāk var preventīvi strādāt, un izsaka domu par iespējamu nepilngadīgo lietu inspektoru institūta likvidāciju, preventīvo darbu nododot sociālo pakalpojumu sniedzējiem. Šeit būtu prevencijai paredzētie resursi, kurus varētu novirzīt efektīvākai preventīvai darbībai, kuru, piemēram, īstenotu Asociācija.

Apzinoties situācijas nopietnību, ar nolūku uzlabot prevencijas sistēmas darbību Tieslietu ministrija laikā no 2014. Līdz 2017.gadam izstrādāja **likumprojektu** "Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas likums". Galvenais arguments būtisko izmaiņu veikšanai, kas iestrādātas likumprojektā, bija atziņa, ka "*bērna uzvedība norāda, ka konkrētā bērna tiesības jau iepriekš tikušas pārkāptas, un viņa intereses kādā brīdī nav ievērotas vai palikušas novārtā. Aprūpes trūkums, vecāku un citu pieaugušo vienaldzība, nevēlēšanās saprast un apmierināt **bērna vajadzības**, noved viņu līdz likumpārkāpuma izdarīšanai*".⁵⁶ Kad bērns nonāk policijas redzeslokā, visbiežāk jau ir par vēlu, lai kaut ko labotu, būtu jārikojas savlaicīgāk.

Diemžēl likumprojekta "Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas likums" virzība ir apturēta, un kā to intervijā norādīja Tieslietu ministrijas pārstāve N.Laveniece – Straupmane (sk. 8.4.nodaļu), nemaz netiks virzīts tālāk, jo tā pieņemšana stigmatizētu bērnus. Turklāt tajā paredzēts īstenot prevenciju, kad jau ir radusies antisociāla uzvedība, nevis, kad ir parādījušies riski bērnam, apdraudot viņa tiesības, kas vēlāk noved pie antisociālas uzvedības. Saskaņā ar starpinstitūciju sanāksmē panākto vienošanos, atsevišķs likums prevencijas nodrošināšanai netiks izstrādāts. Tā vietā tiks gatavoti grozījumi BTAL, lai kā prevencijas darbību uzsākšanas pamatu noteiktu bērnu tiesību pārkāpšanas vai nenodrošināšanas situācijas. Tāds uzstādījums kardināli maina līdzšinējo valsts pieeju par labu bērnu vajadzību saskatīšanai un realizācijai.

Būtībā, šāds uzstādījums saskan ar Asociācijas līdz šim Pakalpojumos ģimenēm ar bērniem īstenoto principu – katras situācijas risināšanā, vadīties pēc **bērna vajadzībām**, turklāt iespējami **agrīnā vecumā** un **agrīnā risku** iespējamības vai identificēšanas stadijā. Līdz ar to, jāsecina, ka Asociācijai būtu jāturpina attīstīt

⁵⁴ Likumprojekts "Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas likums". Anotācija. Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/mk/tap/?pid=40413279>

⁵⁵ Pārskats par nepilngadīgo noziedzības stāvokli, noziedzīgos nodarījumos cietušajiem bērniem un noziedzības novēršanas problēmām 2018. gada 12 mēnešos. 10.lpp. Pieejams: <http://www.vp.gov.lv/?id=305>, 26.lpp.

⁵⁶ Likumprojekts "Bērnu antisociālās uzvedības prevencijas likums". Anotācija. Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/mk/tap/?pid=40413279>, 9.lpp.

savu izstrādāto un ieviesto pieeju, jāattīsta savi Pakalpojumi un sava metodika un jāpopularizē tā, daloties pieredzē ar citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem vai kā citādi jāveicina jaunās pieejas īstenošana Latvijā.

Te gan jāsaprot, ka jauno grozījumu BTAL sagatavošanai būs nepieciešams laiks, to virzība var ieilgt, jo katra preventijas īstenošanā iesaistītās jomas pārstāvji, turpinot iepriekšējo praksi, darbojas un domā, līdz ar to, nāksies darboties vēl esošā regulējuma ietvaros, kas ne vienmēr ir atbalstošs jaunās pieejas realizācijā.

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem un Pakalpojums “Pārinieks”

Ja mēs vērtējam **Pakalpojuma ģimenēm ar bērniem** un **Pakalpojuma “Pārinieks”** attīstības iespējas, tad varam konstatēt, ka šo Pakalpojumu īstenošanai ir stabila vieta preventijas sistēmā, jo to īstenošana ir obligāts pašvaldību pienākums saskaņā ar BTAL. Neskatoties uz to, Pakalpojumu realizācija tomēr reizēm ir apgrūtināta normatīvā regulējuma neviennozīmīga pielietojuma dēļ.

Dažkārt grūtības rada dažādā izpratne par **sociālā darba mērķi**. Tāpēc lietderīgi skatīt izmaiņu nepieciešamību, pakārtojot to mērķim. Galvenās norādes, lai vienādotu sociālo darbinieku izpratni, būtu dodamas jumta likumā – Sociālo pakalpojumu un palīdzības likumā – likums ir ļoti plašs, bet arī ļoti nekonkrēts. Likums nosaka, ka pati pašvaldība var noteikt, kā darbs ar ģimeni noteiktā pašvaldībā tiks realizēts. Atkarībā no izpratnes un finansējuma pašvaldības šo darbu arī veic.

Sociālie pakalpojumi dažādās Latvijas pašvaldībās būtiski atšķiras ne tikai kvalitatīvi, bet arī kvantitatīvi. To pārsvarā nosaka katras pašvaldības finansiālās iespējas. Rīgas pašvaldībai ir ļoti plašs sociālo pakalpojumu spektrs un Rīgas gadījumā var būt runa par to, vai tik sadrumstaloti pakalpojumi ir nepieciešami (169 pakalpojumi). Mijiedarbība ir sarežģīta, bet kodols, lai saprastu, kāpēc ģimenē radušās problēmas un kā tās risināt, to šajā sadrumstalotībā ir ļoti grūti izdarīt – klients tiek “raustīts” starp dažādiem pakalpojumiem, kas nereti nedod rezultātu. Ieteikumu kontekstā varētu būt runa par vienotu **sociālo pakalpojumu grozu**, kas nosakāms ar likumu kā obligātais minimums visām pašvaldībām. Nākamais būtu jānosaka – kā tiek organizēts darbs, kuru likums ir nodevis pašvaldību atbildībā.

Vēl svarīgi būtu, ka valsts pārliet uzsvaru, kas ir sociālā darbinieka prioritāte. Šobrīd sociālie darbinieki ir dokumentu pavadā. Dažkārt tas, ko dara sociālais darbinieks, ir ik pēc 6 mēnešiem pārvērtē riski katram ģimenes loceklim. Šo risku novērtējums vairāk koncentrējas uz ģimenes un vides apstākļiem. Rīgas pašvaldības 8 lapu formālajai veidlapai pretstatā Asociācija 2016.gadā ir izveidojusi savu veidlapu, kas ir tuvāka bērnu vajadzību un vecāku spēju izvērtējumam, lai realizētu trīsstūra pieeju, kur **bērns ir centrā**. Asociācija ir vienīgā nevalstiskā organizācija, kurai sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem ir deleģēts, tādēļ Asociācija var dot sistēmai savādāku skatījumu uz šo jomu.

Saskaņā ar pastāvošo sistēmu notiek sociālā darba koncentrēšana uz vecāku, nevis bērnu. Tas rada apstākļus, kuros tiek palaistas garām iespējas

mērķtiecīgam darbam ar bērnu, ja tiek “stutēts” vecāks, kura kapacitāti īsti izmainīt nav iespējams. Tādā veidā strādājot, sociāli balstāmu cilvēku, nomainoties paaudzēm, kļūst arvien vairāk, jo īsti izmaiņas bērnos nav notikušas un viņi nodod tālāk savu vecāku modeli. Ir jāmaina akcents, kā to piedāvā Asociācija - centrā jāliek bērns, nevis vecāks.

Sociālais darbinieks ir tas, kas sociālos pakalpojumus nodrošina vai organizē. Caur sociālā darbinieka praktisko darbu tiek īstenotas pieejas un uzstādījumi, kas noteikti starptautiskajos dokumentos. Šajā ziņā ļoti būtisks aspekts ir **metodiskais ietvars**, jo vienīgā normatīvajos aktos ietvertā konkretizācija attiecībā uz darba metodiku, ir risku izvērtējumi, kas tomēr atšķirīgos Ministru kabineta noteikumos ir definēti dažādi. Turklāt nav vienojošu parametru risku izvērtēšanai – risku novērtējums sociālajiem darbiniekiem atšķiras no risku novērtējuma, ko veic bāriņtiesas – viens bērns un viena ģimene, bet dažādu institūciju atšķirīgas izpratnes, dažādas “ceļu kartes”. Risinājums būtu valsts līmeņa **vadlīniju pieņemšana**, kurās ietverts teorētiskais modelis, kurš apraksta, ko jēdzieni ietver un kā tie savstarpēji funkcionē. Tas iedotu ietvaru, ko pašvaldības apstrādā, bet tām nav iespēju atkāpties no ietvara. Bez šāda ietvara vienotās starptautiskās saistības “izšķīst” neskaidrās metodiskajās norādēs un pašvaldību rocībā.

Asociācija pēdējos 5 gadus ir mēģinājusi veidot savādāku pieeju sociālajam darbam ar ģimenēm ar bērniem - ielikt bērnu centrā. Ir izstrādātas grāmatīņas, anketas bērniem, lai maksimāli iesaistītu bērnu. Vājš posms vienmēr ir bijis un joprojām ir izvērtēšana. Tas, ka sākotnējo izvērtēšu veic vecākais sociālais darbinieks kopā ar komandas psihologu – tā ir SOS izstrādāta pieeja un pienesums. Asociācijas pakalpojums nav sadrumstalots, pakalpojums ir uz vietas – **komandā**, uz vietas ir speciālisti. Speciālisti var sanākt kopā un pieņemt multiprofesionālu lēmumu par nākamajiem darāmajiem darbiem, kā arī izvēlēties komunikācijas veidu, kā veidot attiecību formu. Ātri notiek atgriezeniskā saikne, kas īsti notiek ar ģimeni. Asociācijā liels akcents tiek likts uz labas komunikācijas veidošanu - ir iekšēji atrunāta sistēma, kā tiek strādāts ar klientu. Būtiskā atšķirība – uz pirmo tikšanos tiek aicināta visa ģimene – tas ir pirmais punkts, kur Asociācija mēģina iedibināt uz bērnu centrēto pieeju, jo šeit bērns ir klāt no paša sadarbības sākuma. Asociācijas ģimenes dinamiku ir plānots ieraudzīt jau pirmajā tikšanās reizē. Rīgas sociālajā dienestā dažkārt bērnu redz krietni vēlāk. Asociācija iegulda lielu darbu, lai klients pats iesaistītos, pats rakstītu savu plānu.

Programma “Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs”

Vērtējot **Programmas “Bērnām drošs un draudzīgs bērnudārzs”** attīstību, jāsecina, kā **metodiski pamatoti** izstrādāta un drošības un bērnu tiesību aizsardzības aspektus aptveroša, tā ļoti labi ir iekļāvusies prevencijas sistēmā. Arī šī Programma savā ziņā, līdzīgi kā abi iepriekš aplūkoti Pakalpojumi ir apsteigusi normatīvo regulējumu savā pieejā. Apzinoties drošības jautājuma un bērnu tiesību jautājuma nozīmīgumu, Ministru kabinets ir pieņēmis Noteikumus par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem, kas stāties spēkā no 01.09.2019.⁵⁷ Šīs vadlīnijas nosaka pienākumu

⁵⁷ Noteikumus par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem, Ministru kabineta 21.11.2018 noteikumi Nr. 716 (prot. Nr. 53 29. §), kas stāties spēkā no 01.09.2019.

visām pirmsskolas izglītības iestādēm izpildīt virkni bērnu drošības un bērnu tiesību prasību. Šīs prasības tiešā veidā izriet no starptautiskajiem bērnu tiesību aizsardzības dokumentiem un no BTAL, bet ņemot vērā to vispārīgumu, netika Latvijā pienācīgi nodrošināti.

Ņemot vērā to, ka starptautiskie Bērnu aizsardzības standarti ir izstrādāti pielietošanai un ieviešanai jebkurā iestādē, kura strādā ar bērniem vai savā darbībā saskaras ar bērniem, tad Programmas attīstībai ir saskatāms milzīgs potenciāls ieviešanai visā Latvijā, pirmkārt, visās pirmsskolas izglītības iestādēs, kurām tagad jāvadās savā darbībā pēc vadlīnijām, un otrkārt, nākamais solis būtu pamatskolas. Kā to norādīja intervijā bijušais izglītības ministrs Kārlis Šadurskis (skat. 8.4.nodaļā), ar bērnodārza pabeigšanu bērna attīstība un dzīve nebeidza, tā turpinās ar jauniem izaicinājumiem bērnam jaunā līmenī, ar jau lielāku risku un apdraudējumu spektru un, nu jau skolā jābūt drošai videi un bērnu tiesību aizsardzības sistēmai ieviestai. Tāpat ir jāmin nepieciešamība pēc šādu sistēmas izveidošanas arī slimnīcās un citās iestādēs, kur strādā ar bērniem. Vēl jo vairāk, tā kā pētījumā ir konstatēta programmas atbilstība kvalitātes kritērijiem, šī metodika var tikt nodota tālāk. Pētījumā konstatētā **pozitīvā ietekme** uz Programmu īstenojušām pirmsskolas izglītības iestādēm ir acīmredzama un pamatota ar aptaujas rezultātiem.

Tomēr jāsaprot, ka apmācību un sistēmas ieviešanas metodiku pašreizējā formātā Programmas īstenošanai ieviešanai visā Latvijā pietrūkst kapacitātes, tātad sistēma ir jāoptimizē, izveidojot tādu ieviešanas sistēmu, kad var izmantot vietējos pašvaldību resursu apmācot “apmācītājus”, savukārt pašu procesa **uzraudzības, kontroles un sertifikācijas funkciju** saglabājot savā kompetencē.

Šī sistēma darbotos tā, ka Programmu nodotu tālāk pašvaldībām, apmācot un stiprinot atbildīgā līmeņa cilvēkus pašvaldībā, kas būtu vai nu izglītības pārvalde vai sociālā pārvalde, vai varbūt kāda nevalstiska organizācija, kas darbojas konkrētajā pašvaldībā ar saviem ekspertiem, apmācot viņus darīt to, ko šobrīd dara Asociācija un nodibinājums “Dardedze”, paliekot šiem apmācītajiem cilvēkiem par atbalstu. Asociācija un nodibinājums “Dardedze” eksperti apmācītu pašvaldību norikotu speciālistu pāri kā šīs programmas pasniedzējus sava novada bērnodārziem. Šis process varētu būt pusotra gada garumā, Asociācija un nodibinājums “Dardedze” māca pašvaldību komandu un šī komanda paralēli ievieš Programmu divos novada bērnodārzos. Tādējādi, pusotra gada laikā viņi būtu gan izgājuši apmācību paši, gan jau realizējuši Programmu divos bērnodārzos. Līdz ar to pašā ieviešanas procesā nedz nodibinājums “Dardedze”, nedz Asociācija uz abiem bērnodārziem nemaz nebrauktu. Asociācija un nodibinājums “Dardedze” kopā ar pašvaldības pārstāvjiem piedalītos šo bērnodārzu sertifikācijas procesā. Tas dotu iespēju saprast, gan kā abi apmācītie pašvaldības pārstāvji ir strādājuši, gan kā bērnodārzs ir paņēmis Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnodārzs” ideju un kā spējis to realizēt. Tādā veidā Programmu kā sistēmu varētu attīstīt un zināšanas nodot tālāk, pakāpeniski īstenojot to visā Latvijā, **vispirms bērnodārzos, tad skolās**, utt.

Multiplificējot Programmu “Bērnam drošs un draudzīgs bērnodārzs”, Asociācijai un nodibinājumam “Dardedze” nevajadzētu zaudēt kontroli pār to, joprojām jāpaliek tuvu tiem cilvēkiem, kas praktiski īsteno Programmu, lai saglabātos prasības un metodika tiktu pielietota adekvāti pienācīgu rezultātu sasniegšanai. Apmācot un sagatavojot Programmas īstenošanas pašvaldības līmenī, ļoti daudz kas būs atkarīgs no izvēlētajiem cilvēkiem, tāpēc svarīgi būt tos

rūpīgi atlasīt un sagatavot. Vēl bez tam ir jānostiprina un savstarpēji jāvienojas par metodikas autortiesībām.

Pakalpojums “Kalniem pāri”

Pakalpojums “Kalniem pāri” 5 gadu laikā ir izgājis būtisku attīstības un pilnveides ceļu – no vienreizēja *ad hoc* atbalsta pasākuma kļūstot par ilgtermiņa pēctecīgu un ļoti **individualizētu pasākumu**. Pakalpojumam pilnveidojoties, tas likumsakarīgi kļūst aizvien resursietilpīgāks, kā arī pieprasītāks.

Izvērtējot Pakalpojuma vēsturisko attīstību, secināms, ka tas joprojām atrodas transformācijas procesā un labākā darbības modeļa un optimāla satura meklējumos, līdz ar to ir sarežģīti izdarīt pārlicinošus secinājumus par Pakalpojumu kā stabilu, viendabīgu un pārbaudītu gala produktu. Darbs nevienā no Pakalpojuma attīstības stadijām nav bijis ilgāks par vienu mēģinājuma reizi un katra nākamā reize, kad pakalpojumā tiek iesaistīti dalībnieki, ir jau ar jaunu pieeju. Pakalpojumam ir ideālā modeļa meklējumu un eksperimentu laiks, tomēr Pakalpojuma speciālistu komandai ir jābūt gatavai izdarīt secinājumus par rezultātiem, lai pieņemtu lēmumu par atbilstošāko programmas darbības modeli nākamajam periodam.

Pakalpojuma novērtēšanai Asociācijas speciālisti strādā ar aptaujas anketu, ko apmācībās ir iedevusi apmācību vadītāja Mairas Riis. Šī dalībnieku aptauja ir pārtulkota un neadaptētā veidā tiek izmantota Pakalpojuma novērtēšanā. Šādi ir tikuši aptaujāti 2018.gada pirmā pusgada atbalsta grupas dalībnieki pēc Pakalpojuma pabeigšanas. Lai varētu pienācīgi novērtēt Pakalpojuma rezultātus, ir būtiski jāattīsta Pakalpojuma sasniegto **rezultātu novērtējumā izmantotais instrumentārijs**, dalībniekiem jādod aptaujas anketas gan pirms iesaistīšanās Pakalpojuma saņemšanā, gan pēc tā pabeigšanas. Tikai šādā gadījumā būtu iespējams izvērtēt programmas rezultātus attiecībā uz katru dalībnieku. Līdz šim gan laika, gan resursu trūkuma dēļ Asociācijas praksē attiecībā uz Pakalpojumu tas nav darīts.

Pakalpojumam būtu jābūt pieejamam arī ārpus Rīgas. Kaut arī 2018.gada pavasarī Asociācija atkārtoti organizēja Pakalpojuma “Kalniem pāri” apmācības ar igauņu speciālisti un uz šīm apmācībām tika aicināti psihologi no reģioniem, Asociācijas pieeja Pakalpojuma īstenošanā tomēr netika pārņemta. Līdz ar to ir secināms, ka Asociācijai ir jāiegulda papildus darbs, lai izveidotu praktisku mācību palīglīdzekli psihologiem, daloties ar Asociācijas izveidoto un izpraktizēto pieeju, metodēm un darbības principiem atbalsta sniegšanai sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm. Turklāt šo visu papildinot arī ar papildus **apmācībām psihologiem** reģionos.

Pakalpojuma atbalsts nav pieejam pēc vajadzības – Pakalpojumam ir „iesaukuma” pieeja un tam nevar pievienoties pēc nepieciešamības, bet ir jāgaida gads līdz nākamajai iespējai saņemt atbalstu – šajā aspektā programmas piedāvājums ir neelastīgs un nespēj reaģēt uz akūtu vajadzību. Tā būtu lieta, kas jāpārskata, meklējot iespējas novērst ilgo gaidīšanu rindā.

Asociācijas ierobežotie resursi Pakalpojuma nodrošināšanai neļauj apmierināt pieprasījumu - pieprasījums ir krietni lielāks, tādēļ pieprasījums tiek apzināti

“bremzēts” finanšu resursu trūkuma dēļ un speciālistu pārklājuma neesamības dēļ reģionos.

Asociācijas nepietiekamo resursu un kapacitātes trūkums būtu risināms, piemēram, apmācot cilvēkresursus pašvaldību sociālajos dienestos, kas varētu uz vietas analogu pakalpojumu nodrošināt. To realizēt palīdzētu atbilstošu mācību līdzekļu izstrāde, grāmatas vai bukleta izdošana par to, kā palīdzēt ikvienam interesentam, profesionālim arī citur Latvijā izveidojot šādas atbalsta grupas sērojošiem bērniem. Pakalpojuma speciālisti jūt aicinājumu dalīties ar savām zināšanām un prasmēm, lai Pakalpojums ir pieejams arī citās Latvijas pilsētās un reģionos, tāpēc šis aicinājums ir jārealizē.

Iezīmējas divi darbības virzieni – **izglītošana un programmas „tiražēšana“**, kā rīkus izmantojot informatīvus, izglītojošus materiālus (izdota grāmata, buklets), apmācību semināru ciklu vadīšanu reģionos, lai sadarbībā ar pašvaldībām apmācītu speciālistus darbam Pakalpojuma “Kalniem pāri” sniegšanā. Vienlaicīgi īstenojot Pakalpojuma popularizēšanas darbu, izglītojot un informējot sabiedrību par šādu pakalpojumu un tā nepieciešamību, vest pārrunas ar pašvaldībām – gan individuāli, gan ar Latvijas Pašvaldību savienības, Bāriņtiesas asociācijas, Sociālo dienestu darbinieku asociācijas starpniecību, lai veicinātu Pakalpojuma finansēšanu no pašvaldību budžeta. Lai ieinteresētu pašvaldības, ir jāsniedz pašvaldībām argumenti par to, kāda ir Pakalpojuma **nozīme prevencijas darbā**, ka tas iekļaujams pašvaldības nodrošināmo pakalpojumu grozā un būtu finansējams no pašvaldības budžeta līdzekļiem. Šāda pieeja dotu iespēju pakalpojumu pietuvināt mērķgrupai visā Latvijas teritorijā. Asociācijas pieredze un kapacitāte var tikt izmantota nākamo Pakalpojumu vadītāju izglītošanai un atbalstam viņu darbā ar sērojošiem bērniem. Asociācijai, uzņemoties speciālistu apmācību īstenošanu, tiktu nodrošināta vienota pieeja programmas realizācijai, kā arī caur regulārām tālākāpmācībām nodrošināta Pakalpojuma kvalitāte.

Pakalpojums “Kalniem pāri” īsti nevar šobrīd tikt vērtēta kā palīdzība krīzē, jo normatīvais regulējums krīzi definē, nosakot tai ļoti konkrētus kumulatīvus kritērijus. Sociālo pakalpojumu un palīdzības likuma izpratnē krīze ir situācija, kurā ģimene katastrofas vai citu no ģimenes gribas neatkarīgu apstākļu dēļ pati saviem spēkiem nespēj nodrošināt savas pamatvajadzības un tai nepieciešama emocionāla vai materiāla palīdzība. Tuvinieka zaudējuma gadījumā ģimenē ir emocionāla krīze, bet lielākoties ģimene savas pamatvajadzības nodrošināt var. Līdz ar to tuvinieka zaudēšana ģimenei nav klasificējama kā krīze. Praksē ir bijuši gadījumi, kad uz Pakalpojuma saņemšanu piesakās ģimene, kura tuvinieka zaudējumu piedzīvojusi pirms 4 gadiem un tā šajos apstākļos vairs noteikti nav krīze, bet ģimenei ir problēmas un tā vēlas saņemt Pakalpojumu.

Tā pat šis Pakalpojums nav vērtējams arī sociālā darba ietvaros kaut vai tāpēc, ka ģimenei, lai pieteiktos programmā, nav nepieciešams sociālās dienesta nosūtījums. Savukārt, lai sagatavotu sociālā dienesta nosūtījumu, sociālajam darbiniekam būtu jāveic ģimenei, piemēram, risku izvērtēšana, mājokļa apsekošana. Dalībai Pakalpojuma saņemšanā šādas sociālās sistēmas obligātās prasības ir neatbilstošas un neadekvātas. Šim Pakalpojumam ģimenes piesakās pašas, tādējādi apejot sociālo dienestu. Pakalpojumā ir lietderīgi iesaistīt tikai motivētas ģimenes, šim Pakalpojumam nevar būt obligāts raksturs.

Lai virzītu Pakalpojumu “Kalniem pāri” uz valsts vai pašvaldību obligāti finansējamo pakalpojumu grozu, sākotnēji jāformulē: 1) problēma/ vajadzība/

pamatojums, kāpēc šāda programma ir nepieciešama; 2) metodoloģija – kā tieši notiek atbalsta sniegšana, kādi bērni saņems Pakalpojumu (cik ilgi laiks pēc zaudējuma, lai Pakalpojums būtu efektīva?), cik ilgi bērns saņem šādu pakalpojumu (nav pamatoti šo laika sprīdi limitēt ar finansējuma apmēra ierobežojumiem – nepieciešami pētījumi šajā jomā). Ja bērns piedzīvojis tuvinieka zaudējumu, piemēram, pirms septiņiem gadiem, tad individuālajā sarunā ļoti ātri izkristalizējas, vai šī tēma ir ļoti aktuāla bērnam, jo, ja bērns, ja viņam uzdod par to jautājumus, nevar par to parunāt, sāk raudāt, tad ir skaidrs, ka tas bērnam ir ļoti aktuāli un pat viņa šī brīža grūtības bieži vien ir saistītas ar šo zaudējumu. Par pakalpojuma ilgumu domājot, piemēram, Amerikā Pakalpojums tiek sniegts tik ilgi, cik vien ģimene uzskata par vajadzīgu, to ilgumu nosaka pašas ģimenes motivācija. Vidēji tie ir divi līdz četri gadi. Izpētes rezultātā nav konstatēta viena skaidri formulēta, pamatota, pierādījumos balstīta un praksē pārbaudīta pieeja darbam ar sērojošiem bērniem. Secināms, ka Pakalpojums joprojām atrodas eksperimentu un **piemērotākā risinājuma meklējumu stadijā** ierobežota budžeta ietvaros. Pakalpojuma pieeju galvenokārt nosaka ierobežotie finanšu resursi un piesaistīto cilvēkresursu profesionālā ievirze. Pakalpojums veidots uz pieejamo cilvēkresursu kompetenču un kapacitātes bāzes, nevis par izejas punktu ņemot pētījumos un analogās ārvalstu metodikās balstītu pieeju.

Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”

Aplūkojot **Pakalpojuma “Piedzimstot bērniņam”** attīstības tendences, var secināt, ka tam ir liels potenciāls sasniegt jaunas stadijas, uzlabojot pakalpojuma saturu, nodrošinot to plašākam pakalpojuma saņēmēju lokam.

Saskatot korelāciju starp iespējami agrāku intervenci un bērnu antisociālas uzvedības iestāšanās samazināšanu, atzīstams, ka vispirms ir **jāstrādā ar vecākiem**, it īpaši, uzreiz pēc bērna piedzimšanas, kad var parādīties problēmas un riski, kurus identificējot, novēršot vai mazinot, situācija uzlabojas un tiek novērsti negatīvie scenāriji bērna turpmākajai dzīvei. Pozitīvās pārmaiņas valsts politikas veidotāju nostājā attiecībā pret bērnu tiesību nodrošināšanu un šajā rakursā arī pret preventīvo pasākumu realizāciju, liecina gan par Pakalpojuma nepieciešamības un īstenošanas atzīšanu, gan par tā nozīmīguma novērtēšanu.

Tomēr Pakalpojuma attīstība jaunā līmenī - valstiskā mērogā nav iedomājama bez attiecīgām izmaiņām normatīvajos tiesību aktos saistībā ar pakalpojuma atbilstību sociālā pakalpojuma definīcijai un šajā sakarā arī par PEP mammu atzīšanu par sociālā pakalpojuma sniedzējiem.

Problēma ir tajā, ka pēc būtības un “likuma gara” Pakalpojums viennozīmīgi ir atzīstams par sociālo pakalpojumu, taču raugoties no **“likuma burta”** – ir dažas **neatbilstības**, kuras var kavēt Pakalpojuma kļūšanu turpmākā attīstībā kā valsts/pašvaldību nodrošinātam sociālajam pakalpojumam. Tam var rast risinājumu precizējot sociālā pakalpojuma saņemšanas pamatus; paplašinot krīzes situāciju raksturojumu, kas dod tiesības saņemt sociālo pakalpojumu un pašvaldībām uzliet pienākumu to nodrošināt; pamatvajadzību uzskaitījumu papildināt ar emocionālo drošību; normatīvajos tiesību aktos nostiprinot PEP mammu tiesības sniegt sociālo pakalpojumu.

Emocionālā drošība Latvijā kā viens no drošības aspektiem tiek prasīts izglītības sistēmā, to varētu pārņemt arī labklājības sistēma, un konkrēti, šo drošības

aspektu atzīstot par personas pamatvajadzību. Intervijās eksperti kā būtisku cilvēka vajadzību minēja mīlestību, tomēr kā juridisks termins tas nav pazīstams, tādēļ grūti iekļaujams tiesību sistēmā. Turklāt praktiski neiespējami prasīt no kāda mīlestību, savukārt emocionālās drošības nodrošināšana jau ir izpildāms pasākums.

Ņemot vērā to, ka māte ir **vienīgais "mehānisms"**, no kura pilnībā viss ir atkarīgs saistībā ar **jaundzimušā vajadzību nodrošināšanu**, svarīga nozīme pēcdzemdību periodā ir mātes psihoemocionālā stāvokļa ietekmei uz bērnu. Sievietes stāvoklis ne tikai emocionāli, bet arī fiziski atsaucas uz bērna stāvokli, jo mamma, principā, ir pirmais un vienīgais barošanas mehānisms bērnam, jo bērnam mātes piens ir neaizstājams gan saistībā ar barības vielu, to sabalansētību, gan ar imūnvielām, gan arī zīšanas process kā tāds bērnam rada šo emocionālo miera un drošības sajūtu, kam ir nozīme nākamās **personības veidošanās procesā**. Līdz ar to varētu būt identificējama atbilstība SPSPL noteiktajai krīzes situācijai.

No vienas puses sociālie pakalpojumi tiek nodrošināti pēc brīvprātības principa, nav piespiedu kārtā sociālo pakalpojumu kādam uzspiest. Tomēr ņemot vērā, ka jaundzimušais bērns ir pilnīgas atkarības stāvoklī un viņam nav nekādu iespēju ne pašam nodrošināt savas pamatvajadzības, ne arī iespēju panākt (izņemot ar raudāšanu), lai tās nodrošinātu personas, no kurām bērns ir atkarīgs, tad raugoties no bērnu tiesību nodrošināšanas viedokļa, Pakalpojuma sniegšanā ir jāpastiprina **saikne ar sociālajiem dienestiem**, lai šādos gadījumos varētu pienācīgi rīkoties. Risku gadījumā jāiesaista sociālie darbinieki, bet vienlaicīgi vajag būt arī saglabātam emocionālajam atbalstam, ko sniedz PEP mammas.

Šādos gadījumos varētu iesaistīties tādi sociālie darbinieki, kuri, piemēram, ir izgājuši PEP mammu apmācības. Nākotnē raugoties, PEP mammu specifiskās zināšanas un prasmes varētu apgūt augstskolās, izvēloties sociālā darba studiju programmās to kā apakšprogrammu. Var arī iet to ceļu, panākot PEP mammas kā atsevišķu profesiju ar iekļaušanu profesiju klasifikatorā, kaut gan tas prasītu ievērojamus resursus birokrātiskās procedūras iziešanai un tik un tā neatrisinātu dilemmu ar SPSPL norādīto sociālo pakalpojumu sniedzēju uzskaitījumu. Vienkāršāk realizējams pasākums, PEP mammu iekļaušana sociālo pakalpojumu sniedzēju uzskaitījumā likumā konkrēti norādot – pirmās emocionālās palīdzības sniegšanas pakalpojumos.

Attiecībā uz Pakalpojuma attīstību no satura viedokļa, pozitīva iezīme ir nolūks pakalpojumā iesaistīt arī **jaunos tēvus**, kas varētu palielināt Pakalpojuma ietekmes rezultātu risku mazināšanā. Vēl vairāk, Pakalpojums jāattīsta tā, ka darbs ar nākamajiem vecākiem tiek uzsākts savlaicīgi, vēl pirms bērna dzimšanas, sagatavojot nākamās vecākus gaidāmajām pārmaiņām saistībā ar bērna ienākšanu ģimenē un atbildību par bērna aprūpi.

SECINĀJUMI UN PRIEKŠLIKUMI

Balstoties uz pētījuma rezultātiem, secinājumu un priekšlikumu sadaļā atspoguļoti tikai būtiskākie pētījuma ietvaros noskaidrotie aspekti, kuriem ir izšķirošā nozīme tālākai Pakalpojumu attīstībai un virzībai citās pašvaldībās visā Latvijas teritorijā.

Par prevenciju:

Latvijā preventīvais darbs ar bērniem ir vēl aizsākuma stadijā, tā attīstība ir jāveicina. Papildus tam, starpnozaru sadarbība nav vēlamo līmeni, katra nozare ir koncentrējusies uz savas kompetences jautājumiem un cenšas risināt problēmas ar sev zināmām tradicionālām nozarē izmantotām metodēm, tādējādi zaudējot kādu būtisku ar problēmu saistītu citas nozares aspektu, rezultātā nesaņemot vēlamo risinājumu, it īpaši bērnu tiesību aizsardzībā. Tas netiešā veidā ietekmē visus aplūkotos Pakalpojumus, ar ko jāreķinās Pakalpojumu attīstības gaitā.

Tomēr jāatzīst, ka ir notikušas būtiskas izmaiņas valstī skatījumā uz preventīvo darbu ar bērniem. Kā centrālo elementu izvirzot bērna tiesību aizsardzību un vajadzību nodrošināšanu, atzīts agrīnās prevencijas pasākumu veikšanas nozīmīgums. Ir izvirzīts jauns mērķis - palielināt primārās prevencijas apjomu, lai rezultātā nenāktos īstenot sekundāro un terciāro prevenciju, kas reizēm jau ir novēloti pasākumi ar ierobežotām ietekmes iespējām.

Tā kā preventīvo pasākumu īstenošanu valstī ir plānots nostiprināt, grozot Bērnu tiesību aizsardzības likumu un šajā sakarā TM darba grupā tos līdz šī gada beigām izstrādāt, būtu vēlams Asociācijai iesaistīties un aktīvi līdzdarboties likumdošanas procesā, jo dažādo nozaru pārstāvjiem kopējais redzējums nav pilnīgs, toties Asociācijai šāds redzējums ir izveidojies pateicoties Pakalpojumu nodrošināšanai praksē un problemātikas pārzināšanai. Arī LM strādā pie jauna regulējuma izstrādes, būtu vēlams Asociācijas praksē gūtās atziņas transformēt vienotā pieejā preventīvo pasākumu nostiprināšanai normatīvajos tiesību aktos.

Par Pakalpojumiem:

Attiecībā uz visiem Pakalpojumiem var apgalvot, ka to realizācija ir valstī nepieciešama un kvalitatīva. Pakalpojumi ir izstrādāti un tiek nodrošināti noteiktām mērķgrupām, vadoties pēc viņu vajadzībām, īstenojot prevenciju gan primārā, gan sekundārā, gan terciārā līmenī. Asociācija Pakalpojumu izstrādē ir izpaudusies inovatīvi, apsteidzot politikas veidotāju izpratni par prevencijas nozīmi un preventīvo pakalpojumu īstenošanas veidiem. Pakalpojumu organizācija, metodes un komandas darbs parāda augstu kvalitātes līmeni, kā to pētījumā apliecina kvalitātes kritēriju atbilstības pārbaude. Asociācijas pieredze var tikt multiplicēta un īstenota citur Latvijā. Pakalpojumam ģimenēm ar bērniem un Pakalpojumam "Pārinieks" ir stabila vieta normatīvajā regulējumā, atstrādāta sistēma ar bērnu centrā un saliedēts komandas darbu. Jauno Pakalpojumu vieta sociālās drošības sistēmā nav viennozīmīga, tomēr traktējama kā nepieciešama kontekstā ar bērnu tiesību aizsardzības nodrošināšanu. Līdz ar to ir jāpanāk šo Pakalpojumu nostiprināšana tiesiskajā regulējumā, lai īstenotu prevenciju obligātā kārtā visās pašvaldībās, kur tos var saņemt pēc nepieciešamības. Lai arī lielākā daļa no kvalitātes kritērijiem Pakalpojumu novērtējumā ir izpildīti, darbs pie kvalitātes uzlabošanas jāturpina, izmantojot pētījumā norādītos nosacījumus kvalitātes kritēriju atbilstības sasniegšanai.

KOPSAVILKUMS

Gala ziņojums atspoguļo pētījuma īstenošanas gaitā veiktos uzdevumus, kas nodrošināja rezultātā pētījuma mērķa sasniegšanu.

Izvērtējot biedrības “Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācija” īstenoto darbu ar ģimenēm un bērniem, tika veikta ne tikai pakalpojumu novērtēšana no klienta apmierinātības un sasniegto rezultātu viedokļa, bet arī no pakalpojuma satura analīzes un tā vietas un lomas valsts (pašvaldību) esošajā sociālo pakalpojumu ģimenēm ar bērniem jomā, papildus modeļējot sniegto pakalpojumu ieviešanas un pieejamības iespējamību valstiskā mērogā, analizējot tā ilgtspēju un kvalitāti, kā arī sniedzot priekšlikumus pakalpojumu attīstībai un nepieciešamo likumdošanas iniciatīvu virzīšanai.

Pakalpojumu atbilstības kvalitātes kritērijiem izvērtēšana veikta, izmantojot Eiropas Savienības rekomendētos kvalitātes kritērijus, kas iekļauti: 1) Vispārīgajos Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes noteikumos un 2) starptautiskās organizācijas “Keeping Children Safe” izstrādātajos Bērnu aizsardzības standartos, balstoties uz pētījuma gaitā apkopoto informāciju par katra Pakalpojuma attīstības vēsturi, normatīvo un līgumisko ietvaru, saturu, sniegšanas kārtību, izmantotajiem resursiem, kā arī rezultātu novērtēšanas mehānismiem.

Pētījumā ir noskaidrots, ka Četru Pakalpojumu: 1) Pakalpojums ģimenēm ar bērniem; 2) Pakalpojums “Pārinieks”; 3) Pakalpojums “Piedzimstot bērniņam”; 4) Pakalpojums “Kalniem pāri”; atbilstības pakāpe starptautiskajiem kvalitātes kritērijiem liecina par augstu Pakalpojumu kvalitātes līmeni, kā arī pētījumā gūts apstiprinājums tam, ka Programmas “Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs” īstenošana sekmē bērna tiesību aizsardzības un drošības standartu sasniegšanu Latvijas pirmsskolas izglītības iestādēs, sasniedzot augstu atbilstības pakāpi Bērnu aizsardzības standartiem.

Pakalpojumu aktualitāti un kvalitāti atzina arī intervētie eksperti: 1) Rīgas pašvaldības pārstāvji, 2) citu Latvijas pašvaldību pārstāvji un 3) politikas veidotāji no dažādām jomām – labklājības, veselības, izglītības, iekšlietu, tieslietu un bērnu tiesību aizsardzības.

Pētījumā gūtie rezultāti sniedz pierādījumos balstītu pamatojumu Pakalpojumu tālākai attīstībai, norādot uz to virzību un ieviešanu valstiskā mērogā. Pētījumā noslēgumā sniegtie secinājumi un priekšlikumi var kalpot tālākai Pakalpojumu attīstībai un ieviešanai visā Latvijā.

Pētījuma vadītāja:

Dr.iur. Inese Kalniņa

EKSPERTU (PĒTNIEKU) SARAKSTS

Pētījuma vadītājs, tiesību eksperts – Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes docente Inese Kalniņa, Dr.iur.

Sociālās jomas eksperts – Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes profesore Ērika Šumilo, Dr.oec.

Ekonomikas eksperts – Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes profesors Viesturs Pauls Karnups, Dr.oec.

Publisko tiesību eksperts – Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes pētnieks Imants Muižnieks, Dr.iur.

Socioloģijas eksperts – Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes pasniedzēja Evija Zača, Mg. sc.soc., socioloģijas doktora grāda pretendente.

Datu apstrādes eksperts - Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes lektors Mārtiņš Danusēvičs, Mg.sc. vadībzinātnē, Ekonomikas doktorantūras doktorants.

SAĪSINĀJUMI UN APZĪMĒJUMI

Saīsinājumi

BTAL -	Bērnu tiesību aizsardzības likums
ES -	Eiropas Savienība
IEM -	Iekšlietu ministrija
LM -	Labklājības ministrija
NVO -	nevalstiskās organizācijas
SDL -	likums "Par sociālo drošību"
SPSPL -	Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums
TM -	Tieslietu ministrija
VARAM -	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
Vadlīnijas -	ES organizācijas "European Social Network" izstrādātās Sociālo pakalpojumu ieviešanas un attīstīšanas vadlīnijas (Evidence-based social services. Toolkit for planning & evaluating social services)

Apzīmējumi

Asociācija - biedrība "Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācija"

Pakalpojumi – pieci Asociācijas īstenotie pakalpojumi ģimenēm ar bērniem: Pakalpojums ģimenēm ar bērniem, Pakalpojums "Pārinieks", Pakalpojums "Piedzimstot bērniņam", Pakalpojums "Kalniem pāri"

Pakalpojums ģimenēm ar bērniem - sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi

Pakalpojums "Pārinieks" - sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, "Pārinieks"

Pakalpojums "Piedzimstot bērniņam" - preventīvs pakalpojums ģimenēm ar jaundzimušiem mazuļiem "Piedzimstot bērniņam"

Pakalpojums "Kalniem pāri" - atbalsta pakalpojums sērojošiem bērniem pēc tuvinieka zaudējuma "Kalniem pāri"

PEP mammas - Pirmās emocionālās palīdzības mammas

Programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs" - preventīva programma "Bērnam drošs un draudzīgs bērnudārzs"

IZMANTOTIE AVOTI

1. Apgabaltiesu kā pirmās instances tiesu un Augstākās tiesas krimināllietu tiesu palātas kā apelācijas instances tiesas sodu piemērošanas prakse, apstiprināts ar Augstākās tiesas Senāta Krimināllietu departamenta un Krimināllietu tiesu palātas tiesnešu kopsapulces 2008.gada 1.jūlija lēmumu.
2. Centrs Dardedze. (b.g.). Sargeņģelis – atbalsts vecākiem. Pieejams: <http://www.centrsdardedze.lv/lv/pakalpojumi/vecakiem/drosais-pamats--vecakiem-krizes-situacijas>
3. Child protection system. Child protection policies for organisations working with children. European Commission. Pieejams: https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/rights-child/child-protection-systems_en
4. Child Welfare Information Gateway. (2017). Child maltreatment prevention: Past, present, and future. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Children’s Bureau. Pieejams: https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/cm_prevention.pdf
5. Child Safeguarding Standards, 2014. Pieejams: https://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/resource-uploads/KCS_STANDARDS_2014.pdf
6. COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT, Elements for a Common Strategic Framework 2014 to 2020. The European Regional Development Fund; the European Social Fund; the Cohesion Fund; the European Agricultural Fund for Rural Development and the European Maritime and Fisheries Fund SWD(2012) final of 14 March 2012. Pieejams: https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/working/strategic-framework/csf_part2_en.pdf
7. European Commission. Employment, Social Affairs & Inclusion. Related documents. The Voluntary European Quality Framework for social services, The Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 6.10.2010. Pieejams: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794>
8. Evidence-based social services. Toolkit for planning & evaluating social services, 2015. The European Social Network. Pieejams: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/publications/ResearchandEvidence_Report_FINAL_1pag.pdf
9. Ģintermuiža. (b.g.). Sākums. Pieejams: <http://www.gintermuiza.lv/>
10. Grobiņa, L. (b.g.). Jūrmalas pilsētas labās prakses piemērs ANO konvencijas par personu ar invaliditāti tiesību ieviešanā. Pieejams: https://www.lps.lv/uploads/docs_module/Jurmalas%20laba%20prakse.%20Balva%20«Access%20City%20Award».pdf
11. HUMAN CAPITAL POLICY Pedro Carneiro James Heckman Working Paper 9495, NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH 1050 Massachusetts Avenue Cambridge, MA 02138 February 2003. Pieejams: <https://www.nber.org/papers/w9495.pdf>
12. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs. (b.g.). Nepilngadīgo personu atbalsta informācijas sistēma. Pieejams: <http://www.ic.iem.gov.lv/lv/node/498>
13. Jūrmala. (b.g.). Pašvaldības iestāde “Veselības veicināšanas un sociālo pakalpojumu centrs”. Pieejams: <https://www.jurmala.lv/lv/sabiedriba/socialais-atbalsts/sociala-atbalsta>

- [_sniedzeji/pasvaldibas_iestade_veselibas_veicinasanas_un_socialo_pakalpojumu_centrs/](#)
- 14.Kronberga, Z. (b.g.). Agrīnās intervences programma. Pieejams: <http://www.krize.lv/agrinasintervences-programma/>
 - 15.Juridisko terminu vārdnīca. Krastiņa I. red. Rīga: Nordik, 1998. 214.lpp.
 - 16.L.Kirchhoff. Constructive Interventions: Paradigms, Process and Practice of International Mediation. Kluwer Law International B.V., 2008. gada 1. janv. - 354 lappuses.
 - 17.I.Kronberga. Likumpārskatījumu prevencija jeb neiespējamā misija (I). Pieejams: <https://lvportals.lv/norises/240579-likumparkapumu-prevencija-jeb-neiespejama-misija-i-2011>
 - 18.Latvijas Sarkanais Krusts. (b.g.). SAC "Ruba". Pieejams: <http://www.redcross.lv/lv/social/sac-ruba/>
 - 19.Ministru kabineta noteikumi Nr. 716 "Noteikumi par valsts pirmsskolas izglītības vadlīnijām un pirmsskolas izglītības programmu paraugiem", Rīgā 2018. gada 21. novembrī (prot. Nr. 53 29. §)
 - 20.Ministru kabineta noteikumi Nr.173 "Noteikumi par kārtību, kādā apgūst speciālās zināšanas bērnu tiesību aizsardzības jomā, šo zināšanu saturu un apjomu", Rīgā 2014.gada 1.aprīlī (prot. Nr.19, 17.§).
 - 21.Ministru komitejas Ieteikums dalībvalstīm CM/Rec(2011)12 par bērnu tiesībām un bērniem un ģimenēm piemērotiem sociālajiem pakalpojumiem (Pieņēmusi Ministru komiteja ministru vietnieku 1126. sanāksmē 2011. gada 16. novembrī 4.pll. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/berns_gimene/bernu_tiesibas/cm_recx2011x12.pdf
 - 22.Emily L. McCave, Carrie W. Rishel. Prevention as an Explicit Part of the Social Work Profession: A Systematic Investigation. Advances in Social Work Vol. 12 No. 2 (Fall 2011), 226-240.
 - 23.Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020. gadam", Labklājības ministrija, 2013. Pieejams: http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates2/lmpam_290713_sp.pdf
 - 24.Preventīvo piespiedu līdzekļu koncepcija, Ministru kabineta 2013.gada 4.jūnija rīkojums Nr. 232. Pieejams: <http://polsis.mk.gov.lv/documents/4362>
 - 25.Projekta "Bērnu antisociālās uzvedības mazināšana: agrīnās prevencijas modeļi" monitoringa ziņojums, "Antisociālas uzvedības agrīnās prevencijas metodes darbam ar pirmsskolas un sākumskolas vecuma bērniem un viņu vecākiem", Ilona Kronberga un Sanita Sīle, Providus, 54.lpp.
 - 26.Protocol No 26 to the Treaty on European Union and to the Treaty on the Functioning of the European Union.
 - 27.Pusaudžu resursu centrs. (b.g.). Par PRC. Pieejams: <https://pusaudzim.lv/par-prc/>
 - 28.Rokasgrāmata par Eiropas tiesību aktiem bērnu tiesību jomā. Pieejams: https://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_rights_child_LAV.PDF
 - 29.Ričards Rortijs. Nejausība, ironija un solidaritāte. Izdevniecība "Pētergailis", 1999, Rīga.
 - 30.Saldus novada dome. (28.09.2017). "Starpinstitūciju sadarbības komisija sociālajam riskam pakļauto bērnu un jauniešu atbalstam": Nolikums. Pieejams: <https://www.saldus.lv/pasvaldiba/komisijas13/komisijas41/86910/star-pinstitutiju-sadarbibas-komisija-soc/>

31. Ē. Treļš Promocijas darbs „Pret nacionālajām minoritātēm vērštie likumpārkāpumi un to novēršanas problēmas policijas darbībā”. Pieejams: https://dspace.lu.lv/dspace/bitstream/handle/7/5251/44830-Eriks_Treļš_2014.pdf
32. D. Zande. Depresijas simptomi vecākiem grūtniecības laikā un pēc dzemdībām, sociālais atbalsts un zīdaiņa temperaments. Promocijas darbs. Pieejams: https://dspace.lu.lv/dspace/bitstream/handle/7/5309/45881-Diana_Zande_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. What is early intervention? Early Intervention Foundation. Pieejams: <http://www.eif.org.uk/what-is-early-intervention/>

PIELIKUMI

PAKALPOJUMA IZVĒRTĒJUMS

Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērnu augšanai un attīstībai traumējoši un/vai nelabvēlīgi apstākļi

Nr.p.k.	Kritērijs	Pakalpojuma atbilstība
1. Vispārējie sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji		
1.1.	Atbilstība: nodrošināts plašs sociālo pakalpojumu klāsts, lai sniegtu pakalpojuma saņēmējam viņa vajadzībām atbilstošu pakalpojumu, kā arī iespēju brīvi izvēlēties pakalpojumu, kurš ir vispiemērotākais pakalpojuma saņēmējam un vislabāk atbilst viņa paša un viņa ģimenes vajadzībām.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) sniedzot sociālā darba pakalpojumu ģimenēm ar bērniem, pēc vajadzības pakalpojuma sniedzējs var nodrošināt arī plašas speciālistu komandas (sociālais darbinieks, psihologs, psihoterapeits, sociālais rehabilitētājs, narkologs, psihiatrs, jurists, jaunatnes lietu speciālists, sociālais pedagogs, PEP mamma u.c.) atbalsts;</p> <p>2) pakalpojuma ietvaros saņēmējam var tikt piešķirti arī citi viņam nepieciešamie pakalpojumi no Rīgas sociālā dienesta nodrošināto pakalpojumu klāsta, kā arī pakalpojumi, kas ir finansēti no valsts budžeta;</p> <p>3) saņēmējam pieejamo sociālo pakalpojumu klāsts Rīgas pašvaldībā ir vērtējams kā ļoti plašs un tāpēc saņēmējam ir iespējams nodrošināt viņa individuālajām vajadzībām vispiemērotākos pakalpojumus;</p> <p>4) ģimenes iesaiste pakalpojumā notiek uz Rīgas sociālā dienesta nosūtījuma pamata un ģimenes nesadarbošanās var radīt tai negatīvas sekas.</p>
1.2.	Pieejamība: sociālajiem pakalpojumiem jābūt viegli pieejamiem visiem, kas tos var pieprasīt. Informācijai un objektīvām konsultācijām par pieejamo pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniedzējiem jābūt pieejamiem visiem iespējamiem	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) saskaņā ar Pārvaldes uzdevuma deleģēšanas līgumu, kas noslēgts starp Asociāciju un Rīgas pilsētas pašvaldību, pakalpojums tiek sniegts Rīgas Sociālā dienesta</p>

	<p>pakalpojuma saņēmējiem.</p>	<p>Ziemeļu rajona un Latgales priekšpilsētas teritoriālo centru redzeslokā esošajām ģimenēm ar bērniem, kurās bērniem pastāv risks nokļūt ārpusģimenes aprūpē vai ģimenes, kurām nepieciešams psihosociāls atbalsts. Attiecīgi secināms, ka pakalpojuma pieejamību nosaka teritoriālais ierobežojums;</p> <p>2) Asociācija deleģējuma ietvaros sniedz pakalpojumu vidēji 100 ģimenēm mēnesī. Attiecīgi secināms, ka pakalpojuma pieejamībai saskaņā ar Deleģējuma līgumu ir saņēmēju skaitliskais ierobežojums;</p> <p>3) saņēmēja nonākšana pakalpojumā notiek ar Rīgas Sociālā dienesta nosūtījumu un saņēmējam ir ierobežotas iespējas izvēlēties pakalpojuma sniedzēju;</p> <p>4) visiem iespējamiem pakalpojuma saņēmējiem, kuri tiek nosūtīti pakalpojuma saņemšanai pakalpojums tiek nodrošināts;</p> <p>5) pakalpojumu uzsākot, speciālisti iepazīstas ar ģimeni, izvērtē ģimenes vajadzības, kā arī sniedz saņēmējam informāciju un konsultācijas attiecībā uz pieejamajiem pakalpojumiem un sadarbības nosacījumiem.</p>
1.3.	<p>Visaptveroša pieejamība: sociālie pakalpojumi jānodrošina visām personām, kurām tie nepieciešami (universāla piekļuve) vai nu bez maksas, vai par cenu, kas ir noteikta individuāli.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojums ģimenei ir pieejams bez maksas;</p> <p>2) pakalpojums ir pieejams ierobežotam saņēmēju skaitam, kas atbilst Deleģējuma līgumā noteiktajam;</p> <p>3) par pakalpojuma nodrošināšanu visām personām, kurām tas ir nepieciešams (universāla piekļuve) ir atbildīga RD. Pakalpojuma universālās nodrošināšanas ietvaros RD</p>

		deleģē Asociācijai ierobežotu daļu no nākamajiem pakalpojuma saņēmējiem.
1.4.	Cilvēkcentrētība: sociāliem pakalpojumiem jābūt veidotiem, lai tie savlaicīgi un elastīgi nosegtu katra indivīda mainīgās vajadzības ar mērķi uzlabot viņu dzīves kvalitāti, kā arī nodrošināt vienlīdzīgas iespējas. Sociālo pakalpojumu sniegšanā jāņem vērā pakalpojumu saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojuma saturs un process nodrošina elastīgu pieeju atbilstoši ģimenes mainīgajām vajadzībām, sniedzot kompleksu atbalsta pasākumu kopumu;</p> <p>2) pakalpojuma mērķis ir ģimenes dzīves kvalitātes paaugstināšana, vecāku aprūpes un audzināšanas prasmju sekmēšana, vecāku pašpietiekamības un kompetences sekmēšana, lai mazinātu risku bērnu nokļūšanai ārpusģimenes aprūpē;</p> <p>3) pakalpojuma sniegšanā, veidojot sadarbību, izvēloties darba metodes, piesaistot nepieciešamos pakalpojumus, tiek ņemtas vērā pakalpojuma saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.</p>
1.5.	Visaptverošums: sociālie pakalpojumi ir jāparedz un jāsniedz integrētā veidā, kas atspoguļo pakalpojumu saņēmēju dažādās vajadzības, iespējas un priekšrocības, un vajadzības gadījumā arī viņu ģimenes un aprūpētāju vajadzības, kuru kopējais mērķis ir uzlabot pakalpojumu saņēmēju labklājību.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojums tiek sniegts, skatot ģimeni kā sistēmu caur bērnu un viņa vajadzību prizmu;</p> <p>2) atbalsta pakalpojumi tiek plānoti un nodrošināti gan saskaņā ar katra ģimenes locekļa izvērtētajām vajadzībām, gan saskaņā ar ģimenes kopējām vajadzībām, tādējādi nodrošinot iespējami visaptverošu pieeju.</p>
1.6.	Nepārtrauktība: sociālie pakalpojumi jāorganizē tā, lai nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā un jo īpaši, reaģējot uz situācijas attīstību un izmaiņām ilgtermiņā saskaņā ar dzīves cikla pieeju, kas ļauj pakalpojuma saņēmējam paļauties	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) tiek nodrošināta pakalpojumu nepārtrauktība visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā. Pakalpojuma pārtraukšanai ir noteikti šādi priekšnoteikumi:</p> <p>a) pozitīvas dinamikas</p>

	<p>uz pakalpojumu nepārtrauktību un pakalpojumu klāsta nepārtrauktību, sākot no sākotnējās intervences līdz pat pakalpojuma saņemšanai un pēcparbaudei, maksimāli izvairoties no negatīvām sekām, ko rada pakalpojumu pārtraukšana.</p>	<p>gadījumā notikusi sociālās situācijas uzlabošanās, mazinājušies riski; b) bērns sasniedzis pilngadību; c) pārtrauktas aizgādības tiesības un saņēmējs rakstveidā atteicies sadarboties ar sociālo darbinieku; d) pārtrauktas aizgādības tiesības, saņēmējs dzīvesvietā nav sastopams, nav ieradies uz vismaz trīs uzaicinājumiem, lai vienotos par sadarbību; e) saņēmējs deklarējis savu dzīves vietu citas pašvaldības administratīvajā teritorijā; f) notikusi saņēmēja dzīves vietas maiņa Rīgas ietvaros, bet ārpus pakalpojuma sniedzēja darbības teritorijas.</p> <p>3) ja ģimenei tiek konstatēti zemi sociālie riski un tiek pieņemts lēmums, ka jauns sociālās rehabilitācijas plāns bērna personisko interešu nodrošināšanai nav nepieciešams, tad kovīzijā var pieņemt lēmumu lietai piešķirt monitorēšanas statusu;</p> <p>4) ja monitorēšanas laikā ģimenes situācijā izveidojas jauna krīze vai tiek konstatēti jauni sociālie riski, tad atkārtoti tiek veikts sociālo risku novērtējums un tiek sastādīts jauns sociālās rehabilitācijas plāns;</p> <p>5) pakalpojums no satura un sadarbības modeļa aspekta ir spējīgs elastīgi reaģēt uz ģimenes situācijas dinamiku un krīzes situācijām.</p>
1.7.	<p>Orientētība uz rezultātiem: sociālo pakalpojumu sniegšana, galvenokārt, jākoncentrē uz pakalpojumu saņēmēja ieguvumiem, vajadzības gadījumā, ņemot vērā viņu ģimenes, aprūpētāju un sabiedrības vajadzības. Pakalpojumu sniegšana jāoptimizē, pamatojoties uz periodiskiem novērtējumiem, kas, cita starpā, ļautu iegūt atgriezenisko saiti no pakalpojuma saņēmējiem un</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) Ministru kabineta noteikumi Nr. 338 Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem nosaka riska novērtēšanas kritērijus, kas ir pamats saņēmēja vajadzību izvērtējumam un atbilstošu pakalpojumu nodrošināšanai;</p> <p>2) Risku novērtēšana tiek</p>

	ieinteresētajām personām.	veikta ne retāk kā reizi pusgadā vai arī biežāk, ja rodas papildus apstākļi vai situācijas, kas liecina par šādu vajadzību; 3) pakalpojuma noslēgumā saņēmējs sniedz atgriezenisko saikni un sadarbības novērtējumu.
2. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu sniegšanas dimensijā		
2.1.	Pakalpojumu saņēmēju cilvēktiesību ievērošanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāievēro cilvēktiesības un pamatbrīvības atbilstoši valsts, Eiropas un starptautiskajiem cilvēktiesību aizsardzības dokumentiem. Papildus tam pakalpojumu sniedzējiem būtu jāveicina un jānodrošina pakalpojumu saņēmēju tiesības attiecībā uz vienlīdzīgām iespējām, vienlīdzīgu attieksmi, izvēles brīvību, kontroli pār savu dzīvi un privātās dzīves respektēšanu. Pakalpojumi jāsniedz bez diskriminācijas dzimuma, rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas dēļ.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) tiešā veidā pakalpojuma saņēmēju cilvēktiesību un pamatbrīvību pārkāpumi pakalpojuma sniegšanas gaitā nav konstatēti. Netiešās diskriminācijas neesamības konstatēšanai nepieciešama papildus informācijas saņemšana un tās analīze; 2) saskaņā ar pakalpojuma sniegšanas procesa aprakstā noteikto, pakalpojuma ietvaros tiek veicināta saņēmēja līdzatbildība par situācijas risināšanu, kā arī ģimene sadarbojas ar pakalpojuma sniedzēju uz līdzdalības principa pamata, kas paredz, ka ģimenes līdzdalība ir atbilstoša un brīvprātīga, vide ir draudzīga un veicinoša un tiek nodrošināta iespēju vienlīdzība. Saņēmējs līdzdarbojas savu vajadzību izvērtēšanā, pakalpojuma plānošanā un izvērtēšanā.
Kvalitātes kritēriji cilvēktiesību ievērošanas principa ievērošanai:		
2.1.1.	Potenciālo un faktisko sociālo pakalpojumu saņēmēju un, ja nepieciešams, viņu ģimeņu nodrošināšana ar skaidru, precīzu un pieejamu informāciju, kas pielāgota katras mērķa grupas specifikai, jo īpaši attiecībā uz veidiem, pieejamību, apjomu un sniegtā pakalpojuma ierobežojumiem. Informācijā jāiekļauj arī neatkarīgu novērtējumu un kvalitātes novērtējuma	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) saskaņā ar pakalpojuma sniegšanas procesa aprakstā noteikto, pirmo tikšanos ar ģimeni vecākais sociālais darbinieks organizē atbalstošu, motivējošu, informējošu un iepazīstinot ar pakalpojuma sniedzēja darbības principiem un procesu, komandu, telpām,

	ziņojumus.	<p>klienta tiesībām un pienākumiem. Tikšanos ar ģimeni vada vecākais sociālais darbinieks, piedalās komandas psihologs, ja iespējams, sociālais darbinieks. Pirmās tikšanās pamatmērķis ir iepazīšanās, bet tikšanās laikā arī tiek apzinātas saņēmēja vajadzības, tiek iegūta izpratne par izveidojušos situāciju;</p> <p>2) pirmās tikšanās un turpmākās sadarbības gaitā pakalpojuma ietvaros saņēmējs tiek nodrošināts ar viņam saprotamu, skaidru un precīzu informāciju par pakalpojumu, kas tiek elastīgi pielāgota saņēmēja uztveres spējām un specifikai. Pakalpojuma sniegšanā iesaistītie speciālisti ir ļoti pretimnākoši, atbalstoši un uz saņēmēja vajadzību apmierināšanu orientēti;</p> <p>3) pētījuma ietvaros nav iegūtas ziņas, ka informācija par pakalpojumu būtu sagatavota atšķirīgu mērķgrupu specifikai pielāgotā veidā;</p> <p>4) informācija par pakalpojumu nesatur neatkarīgu novērtējumu un/vai kvalitātes novērtējuma ziņojumu vai, vismaz, atsauci uz tiem.</p>
2.1.2.	Personām ar ierobežotām iespējām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, gan nodrošināta piemērota saziņa pakalpojumu sniegšanas gaitā.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>1) informācija par pakalpojumu interneta vietnē www.sosbernuciemati.lv pieejama vienā universālā veidā un tā netiek rakstveidā pielāgota personām ar ierobežotām iespējām;</p> <p>2) informācijas sniegšanas veids un saziņa iespēju robežās tiek pielāgota saņēmēja uztveres spējām un specifikai.</p>

2.1.3.	Pakalpojuma saņēmējiem nodrošināta pārskatāma, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pētījuma ietvaros nav konstatēta īpaši izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, par kuru saņēmējs būtu informēts un kas saņēmējam būtu pieejama. Tomēr, ņemot vērā pakalpojuma sniedzēja atvērtību un pretimnākšanu attiecībā pret pakalpojuma saņēmējiem, varētu pieņemt, ka kritērija prasības daļēji ir izpildītas pat bez speciāli noteiktas ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūras. Ir izvietota sūdzību iesniegšanas kastīte un praksē tiek uzklauskā mutiskas sūdzības un pieņemti iesniegumi.
2.1.4.	Izveidoti reglamentējoši noteikumi un kontroles mehānismi, lai izvairītos no fiziskas, psiholoģiskas vai finansiālas ļaunprātīgas izmantošanas un lai nodrošinātu atbilstību veselības aizsardzības prasībām un drošības noteikumiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Asociācijā ir pieņemti Darba drošības noteikumi, Ētikas kodekss, kur ir atrunāti visi principi.
2.1.5.	Nodrošinātas pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku un brīvprātīgo apmācības cilvēktiesību ievērošanas nodrošināšanai, cilvēkorientētas attieksmes apgūšanai pakalpojumu sniegšanā, prasmes iegūšanai diskriminācijas nepieļaušanai un izpratnes iegūšanai par personu grupām, kurām tiek sniegti pakalpojumi.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ņemot vērā pakalpojuma sniedzēju izglītību un profesionālo pieredzi jomā, ir pamats pieņēzumam, ka viņu profesionālā darbība pakalpojuma ietvaros ir atbilstoša kritērija prasībām. Papildus tam ir jāmin Ētikas kodekss, kurš izstrādāts, balstoties uz cilvēktiesību ievērošanu. Katram darbiniekam, uzsākot darba gaitas, tiek nodrošinātas nodarbības – darbā ievadīšanas programmā.
2.1.6.	Pakalpojums veicina pakalpojuma saņēmēja iekļaušanos sabiedrībā.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Saņēmēja iekļaušanās sabiedrībā veicināšana ir viens no pakalpojuma mērķiem, ko par tādu nosaka ne tikai

		normatīvais regulējums, bet arī Deleģējuma līgums, kurā noteikts, ka Asociācijas pienākums ir stiprināt sociālās atstumtības riskam pakļauto ģimeņu un bērnu kapacitāti un pilnveidot ģimenes pašpietiekamību un sociālo iekļaušanos kopienā.
2.1.7.	Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju personisko datu un pakalpojumu sniegšanas informācijas konfidencialitāte un drošība, kā arī izveidota datu uzkrāšanas un apstrādes sistēma, kas ļauj koplietot datus starp dažādiem iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem, pilnībā nodrošinot datu aizsardzības tiesību normatīvo aktu prasību ievērošanu.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) atbilstoši fizisko personu datu apstrādi regulējošo normatīvo aktu prasībām pakalpojuma saņēmēju dati un informācija par sniegto pakalpojumu saskaņā ar Deleģējuma līguma noteikumiem tiek apstrādāta</p> <p>a) informācijas sistēmā SOPA, kuras resursu turētājs ir Rīgas pilsētas pašvaldība, b) pakalpojuma sniedzējs arī veido Klienta lietu, kas tiek glabāta 10 gadus un ir Rīgas pilsētas pašvaldības īpašums;</p> <p>2) pakalpojuma sniedzējs apstrādā pakalpojuma saņēmēju personas datus elektroniskā datu bāzē, kuras resursu turētājs ir pats pakalpojuma sniedzējs;</p> <p>3) pakalpojuma sniegšanā apmaiņa ar informāciju un datu koplietošanas iespējas ir stingri reglamentētas, sistēma ir izstrādāta tā, ka noteiktos aizsargājamus datus var redzēt un ievadīt tikai atbildīgā persona.</p>
2.2.	Līdzdalības un pārstāvības nodrošināšanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāveicina aktīva pakalpojumu saņēmēju un nepieciešamības gadījumā viņu ģimenes locekļu vai uzticības personu un viņu aprūpētāju iesaistīšana lēmumu pieņemšanā attiecībā uz pakalpojuma plānošanu, sniegšanu un novērtēšanu. Pakalpojumu sniegšanas sagatavošanas procesā jādod iespēja pakalpojuma saņēmējiem definēt	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojuma sniedzējs iesaista pakalpojuma saņēmēja ģimeni lēmumu pieņemšanā par rehabilitācijas plānā iekļaujamajiem pakalpojumiem, darbībām un pasākumiem. Rehabilitācijas plāns tiek veidots kopā ar ģimeni;</p> <p>2) pakalpojuma saņēmējs gan pirmās tikšanās laikā ar</p>

	<p>personiskās vajadzības. Pakalpojumu sniegšanas procesa laikā ir jāstiprina vai jā saglabā pakalpojumu saņēmēju pašu spējas, saglabājot pēc iespējas lielāku kontroli pār savu dzīvi.</p>	<p>pakalpojuma speciālistiem, gan turpmākajā sadarbībā var brīvi paust savas vajadzības un ietekmēt rehabilitācijas plānā iekļautos pasākumus;</p> <p>3) pakalpojums veicina ģimenes funkcionēšanas atjaunošanos un nostiprināšanos, pakāpeniski samazinot ģimenes monitoringa intensitāti un intervenci ģimenes sistēmā.</p>
Kvalitātes kritēriji līdzdalības un pārstāvības principa ievērošanai:		
2.2.1.	<p>Nodrošinot pakalpojumu saņēmēju un, nepieciešamības gadījumā, viņu pārstāvju, ģimenes locekļu vai uzticamības personu un aprūpētāju iesaisti pakalpojumu plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, izmantoti piemēroti līdzekļi, tostarp atbalsts lēmumu pieņemšanā un interešu aizstāvībā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojuma sniegšanā tiek izmantotas dažādas metodes, kas veicina ģimenes iesaisti lēmumu pieņemšanā, piemēram, ģimenes konferences metode;</p> <p>2) saņēmējam tiek nodrošināts speciālistu, kā arī ģimenes un paplašinātās ģimenes atbalsts lēmumu pieņemšanā;</p> <p>3) pakalpojuma sniedzējs nodrošina ģimenes interešu aizstāvību un pārstāvību sadarbībā ar iesaistītajām iestādēm un institūcijām, piemēram, bāriņtiesu, tiesu, policiju, skolu, medicīnas iestādēm, kā arī citām juridiskām un fiziskām personām.</p>
2.2.2.	<p>Pakalpojuma sniedzējs veido dialogu ar organizācijām, kas pārstāv pakalpojumu saņēmējus, un iesaista tās lēmumu pieņemšanas sistēmā.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Asociācija šī pakalpojuma sniegšanas uzlabošanas nolūkos sadarbojas ar biedrību "Velku biedrība", kas darbojas ar mērķi piedāvāt attīstības iespējas ģimenēm, kurās aug bērni ar smagiem garīgās attīstības un citiem funkciju traucējumiem, kā arī rūpēties par bērniem, kas dzīvo nabadzībā. Tomēr šī organizācija nepārstāv visus pakalpojumu saņēmējus.</p>
2.2.3.	<p>Nodrošināts periodisks pārskats par</p>	<p>Pakalpojums izpilda</p>

	pakalpojuma saņēmēju apmierinātību ar pakalpojumiem.	kritēriju. Pakalpojumam tiek nodrošināti dažāda līmeņa pārskati (atskaites), kuros iekļauti arī saņēmēju apmierinātības rādītāji.
3. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu organizēšanas dimensijā		
3.1.	Partnerības princips: sociālo pakalpojumu attīstībai ir nepieciešama aktīva ieinteresēto personu sadarbība, tajā skaitā, iesaistot valsts un pašvaldības iestādes, privāto sektoru, pakalpojumu saņēmējus, viņu ģimenes un aprūpētājus, nevalstiskās organizācijas, citus pakalpojumu sniedzējus un to pārstāvības organizācijas, sociālos partnerus un pilsoniskās sabiedrības organizācijām, kas darbojas vietējā sabiedrībā. Šī partnerība ir būtiska, lai izveidotu tādu sociālo pakalpojumu kopumu, kas atbilst vietējām vajadzībām, efektīvi izmantojot resursus un zināšanas.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniedzējs ir nevalstiskā organizācija, kas pakalpojumu sniedz Deleģējuma līguma ietvaros; 2) pakalpojuma īstenošana tiek finansēta no dažādiem finanšu avotiem – starptautiskā fonda OAK Foundation, Rīgas pilsētas pašvaldības budžeta un ziedotāju līdzekļiem; 3) pakalpojuma īstenošana apliecina veiksmīgu partnerību starp nevalstisko sektoru kā pakalpojuma izstrādātāju un sniedzēju un pašvaldību kā pakalpojuma finansētāju; 4) pakalpojumam tiek piesaistīti ziedotāju līdzekļi; 5) pakalpojuma sniedzējs tiek aicināts dalīties ar savu pieredzi pakalpojuma nodrošināšanā dažādās konferencēs, kā arī valsts un pašvaldības līmeņa darba grupās, tādējādi stiprinot partnerību starp iesaistītajām pusēm.
Kvalitātes kritēriji partnerības principa ievērošanai:		
3.1.1.	Veidot sinerģiju starp visām ieinteresētajām personām politikas veidošanā, vajadzību apzināšanā, pakalpojuma plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, lai nodrošinātu savlaicīgu pakalpojumu sniegšanu un atvieglotu saņēmēju piekļuvi visaptverošam sociālo pakalpojumu klāstam, nodrošinot, ka pakalpojums veicina iekļaujošas sabiedrības attīstību.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs piedalās starpinstitucionālās sadarbības veidošanā ar valsts un pašvaldības iestādēm pakalpojuma plānošanā, izstrādē un nodrošināšanā.

3.1.2.	Saņēmējam pakalpojuma veicināšana. nepieciešamā pietuvinātības	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina speciālistu un pakalpojumu pieejamību vienuviet un pietuvināti saņēmējam.
3.1.3.	Koordinācijas atbalstīšana starp pakalpojumu sniedzējiem, lai panāktu visaptverošu un integrētu sociālo pakalpojumu sniegšanu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Lai arī sociālo pakalpojumu saņemšana var notikt pie dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, pakalpojuma sniedzēja sociālais darbinieks ir gadījuma vadītājs un pie viņa vienkopus koncentrējas informācija par pakalpojumiem, kas plānoti un nodrošināti saņēmējam. Atsevišķu situāciju risināšanai sociālais darbinieks organizē starpinstitucionālās tikšanās, kuru laikā tiek panāktas vienošanās par katras institūcijas atbilstošu iesaistīšanos gadījuma vadīšanas procesā.
3.2.	Labas pārvaldības princips: sociālie pakalpojumi jāsniedz, pamatojoties uz atvērtības un “caurspīdīguma” principiem, ievērojot Eiropas, nacionālos, reģionālos un vietējos tiesību aktus, pakalpojuma sniegšanā jābūt efektīviem un atbildīgiem attiecībā uz organizatorisko, sociālo un finansiālo darbību. Pakalpojumu izstrādes, sniegšanas un finansēšanas, tostarp resursu prioritāšu noteikšanas pieejamā budžeta ietvaros, pamatā jābūt attiecīgo valsts iestāžu, sociālo partneru un ieinteresēto personu koordinācijas struktūrai.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšana notiek, pamatojoties uz Deleģējuma līgumu ar Rīgas pilsētas pašvaldību. Līgums paredz sadarbības modeli, ieskaitot finansējuma aspektus un atskaišu iesniegšanu. Ar pakalpojuma attīstību, nodrošināšanu, finansēšanu un izmaksu struktūru saistītā informācija atskaites veidā un izmaksas pamatojošo dokumentu veidā vienu reizi ceturksnī tiek iesniegta Rīgas pilsētas pašvaldībai. Papildus tam informācija par pakalpojumu tiek sniegta arī otram sociālajam partnerim šajā pakalpojumā – OAK Fondation; 2) pakalpojums tiek sniegts nacionālā un pašvaldības

		<p>normatīvā regulējuma ietvaros;</p> <p>3) pakalpojuma atbilstību normatīvo aktu prasībām kontrolē Rīgas pilsētas pašvaldībā, veicot pakalpojuma auditēšanu.</p>
Kvalitātes kritēriji labas pārvaldības principa ievērošanai:		
3.2.1.	<p>Skaidri definētas lomas, pienākumi un savstarpējās attiecības starp dalībniekiem, kas iesaistīti pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Pienākumu sadali nosaka noslēgtais Deleģējuma līgums ar Rīgas pilsētas pašvaldību. Pakalpojumam ir procesa apraksts. Ir izstrādāta Kvalitātes rokasgrāmata, kas nosaka misiju, vērtības, mērķi. Kvalitātes vadības sistēmā ietilpst plānošana un procesu karte, kā pielikums Kvalitātes rokasgrāmatai.</p>
3.2.2.	<p>Regulāru plānošanas un pārskatīšanas procesu nodrošināšana un ieviešana, sistemātisku un pastāvīgu uzlabojumu mehānismi.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojuma sniegšanas process ir noteikts rakstveidā sagatavotā dokumentā "Sociālā gadījuma vadīšanas procesa apraksts", tādējādi nodrošinot pakalpojuma sniegšanas vienveidīgu un pastāvīgu; 2) konstatējams, ka pakalpojuma izpilde var būt atkarīga no pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem speciālistiem, kuru darbības ir elastīgas, proti, individuāli pielāgotas konkrētā saņēmēja vajadzībām;</p> <p>3) pakalpojuma uzlabošana notiek reālajā režīmā, kas labāk nodrošina pakalpojuma saņēmēja vajadzības;</p> <p>4) ir izstrādātas procedūras un kārtība sistemātiskai pakalpojuma pārskatīšanai, plānošanai un uzlabošanai - SOS CV International Strategy 2030; Latvia Mid- Term Strategy 2020. Reizi mēnesī tiek izvērtētas procesu veidlapas un tiek veikti labojumi ar rīkojumu.</p> <p>5) Ir izstrādāts un ar rīkojumu</p>

		apstiprināts Plānošanas process Asociācijā, kurā gada griezumā atspoguļoti veicamie plānošanas pasākumi.
3.2.3.	Saņēmēju, finansētāju un citu ieinteresēto personu atsauksmju periodiska apkopošana par pakalpojuma efektivitāti un lietderību, tajā skaitā atsauksmju apkopošana no mērķa grupas, kas izslēgta no pakalpojuma saņemšanas.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>1) atsauksmes par pakalpojumu reizi ceturksnī tiek apkopotas uzraudzības grupas sanāksmju ietvaros, kurās piedalās pārstāvji no Rīgas pilsētas pašvaldības;</p> <p>2) atsauksmes no pakalpojuma saņēmējiem tiek iegūtas, aicinot saņēmējus novērtēt sadarbību, aizpildot anketu;</p> <p>3) pakalpojuma sniedzējs ir veicis arī padziļinātas intervijas ar saņēmējiem, lai izvērtētu pakalpojuma rezultātus;</p> <p>3) ņemot vērā pakalpojuma orientētību uz saņēmēja individuālajām vajadzībām, atsauksmes no pakalpojuma saņēmējiem tiek iegūtas un analizētas visā pakalpojuma sniegšanas laikā;</p> <p>4) nav konstatēts mehānisms atsauksmju saņemšanai no pakalpojuma potenciālās mērķgrupas, kas nesaņem pakalpojumu.</p>
3.2.4.	Izveidots regulārs neatkarīgs pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskats un pārskata rezultāti ir publicēti.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Šādu regulāru neatkarīgu pārskatu sagatavošana un publicēšana līdz šim netika praktizēta. Tomēr esošais pētījums ir uzskatāms par tādu, kas sniedz neatkarīgu pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskatu. Saņēmēju apmierinātība tiek vērtēta un tiek gatavots pārskats, bet publicēts šobrīd nav.</p>
3.2.5.	Ieviesta pārredzama, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra	<p>Kritērijs izpildīts daļēji.</p> <p>Pētījuma gaitā noskaidrots, ka formāla ieteikumu un sūdzību</p>

	pakalpojuma saņēmējam.	iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam nav izstrādāta. Tomēr praksē sūdzības un iesniegumi tiek pieņemti, pakalpojuma sniegšanas procesa ietvaros.
3.2.6.	Līdzdalības forumu organizēšana, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tīklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā.	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Tik plaša tvēruma līdzdalības forumu organizēšana pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam netiek praktizēta.
4. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu nodrošināšanas dimensijā		
4.1.	Personāla un materiālā nodrošinājuma kvalitātes princips: labi darba apstākļi un darba vide/ Ieguldījumi cilvēkkapitālā. Sociālie pakalpojumi jāsniedz kvalificētiem un kompetentiem darbiniekiem pienācīgos un stabilos darba apstākļos atbilstoši izpildāmai darba noslodzei. Darba ņēmēju tiesības ir ievērotas jo īpaši attiecībā uz konfidencialitāti, deontoloģiju un profesionālo autonomiju, kas raksturīga attiecībām sociālajā pakalpojumā. Pietiekamas prasmes un atbalstoša vide ir jānodrošina arī brīvprātīgajiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojumu nodrošina sociālie darbinieki, psihologi un citi speciālisti, kas ar pakalpojuma sniedzēju atrodas darba tiesiskajās attiecībās vai sniedz pakalpojumu uz uzņēmuma līguma pamata; 2) visiem speciālistiem ir atbilstoša izglītība un darba pieredze darbā ar ģimenēm un bērniem; 3) viens sociālais darbinieks strādā ar ne vairāk kā 20 ģimenēm, kas ir samērīga darba slodze un šajā aspektā būtiski atšķiras no Rīgas Sociālā dienesta sociālo darbinieku darba noslodzes; 4) darba izpildes vide pakalpojuma sniedzēja telpās ir atbilstoša izvīrītajām prasībām; 5) nav konstatēti acīmredzami pakalpojuma sniedzēja darbinieku un speciālistu tiesību pārkāpumi.
Kvalitātes kritēriji personāla un materiālā nodrošinājuma principa ievērošanai:		
4.1.1.	Nodrošināta cieņa pret pienācīgas kvalitātes darba principiem nozarē, tostarp nediskriminācija, sociālā aizsardzība, veselības aizsardzība un	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ir izstrādāta personāla vadības rokasgrāmata.

	darba drošība, sociālais dialogs, pienācīga atlīdzība, kā arī dzimumu līdztiesība un jo īpaši vienlīdzīga darba samaksa par līdzvērtīgu darbu.	Reizi trijos gados tiek veikts pētījums par Asociācijas atalgojuma sistēmu "Darbinieku iesaistišana Sos bērnu ciematu asociācijā". Atlīdzība par pakalpojumu nodrošināšanu tiek aprēķināta saskaņā ar likmēm bez jebkāda veida diskriminācijas. Darbiniekiem tiek nodrošinātas veselības apdrošināšanas polises.
4.1.2.	Profesionālās pilnveides vajadzību apzināšana un karjeras profilu noteikšana.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Katram darbiniekam ir karjeras profils. Tiek izstrādāts Individuālās attīstības plāns. Katru gadu notiek pārrunas darba devējam ar darba ņēmēju. Izveido apmācību plānu izvērtē tā izpildi. Personāla vadības sistēmā ar rīkojumu ir noteikts, ka katru gadu tiek veiktas pārrunas, kas ar ko runā, kas izdevās, kas traucēja, ja nepieciešams tiek nodrošinātas apmācības.
4.1.3.	Darbā pieņemšanas un personāla saglabāšanas politikas veicināšana, kas dod iespēju piesaistīt kvalificētus darbiniekus ar pakalpojuma sniegšanai nepieciešamajām zināšanām, prasmēm un kompetencēm.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) speciālistu piesaistei tiek izsludināti konkursi, dodot iespēju pieņemt darbā kvalificētu personālu pakalpojuma nodrošināšanai; 2) par personāla saglabāšanas (noturēšanas) politiku pētījuma gaitā nav iegūta pietiekama informācija.
4.1.4.	Izveidota partnerība starp izglītības sistēmu un pakalpojumu sniedzējiem, lai nodrošinātu praksi studiju laikā, kā arī pieredzējušu darbinieku mentoringa iespējas.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina prakses vietas, tiek slēgts trīspusējs līgums starp praktikantu, Asociāciju un izglītības iestādi.
4.1.5.	Ieviestas mācību programmas, mūžizglītības programmas, pieredzējušu darbinieku mentoringa programmas un darbinieku prasmju sertificēšanas programmas, kā arī	Pakalpojums kritēriju izpilda. Darbinieki tiek ievadīti darbā, ja nepieciešams, tiek nosūtīti uz apmācībām. Viena no

	vajadzības gadījumā tās attiecinātas uz brīvprātīgajiem darbiniekiem, profesionālo prasmju un starppersonu prasmju pilnveidei, kā arī pieeāmībai un palīgtechnoloģijām.	metodēm, kas tiek izmantota, ir apmācošās supervīzijas reizi mēnesī. Ir ieviesta sistēma, kuras ietvaros ir noteikti vecākie sociālie darbinieki ar papildus piemaksu ir darba aprakstā, atbalsta ne tikai jaunos, bet arī vecos darbiniekus apmācot un pilnveidojot prasmes.
4.1.6.	Notiek pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru iesaistišana apmācības programmas izstrādē.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Tiek veidotas vecāku sociālo prasmju grupas, apmācību metodiku ir izstrādājusi Asociācija. Vecāku sociālo prasmju programmas metodikā tiek izmantotas vadītāja darba burtnīca un saņēmēja – vecāka rokasgrāmata, Katra aktivitāte saskaņota ar sadarbības partneriem. Līdzīgi ir izstrādāta apmācību programma “Bļoda”. Pilotprojektos izvērtē saņēmēju vajadzības un pielāgo tam pakalpojuma saturu.
4.1.7.	Sociālā dialoga veicināšana visos līmeņos, lai mudinātu darbiniekus un arodbiedrības aktīvi piedalīties pakalpojuma attīstībā, nodrošināšanā un novērtēšanā, vajadzības gadījumā iesaistot brīvprātīgos.	Kritērijs ir izpildīts. Pēc savas iniciatīvas darbinieki aktīvi iesaistās profesionālās apvienībās, kas palīdz veicināt kontaktēšanos un apmaiņu ar pieredzi. Sanāksmes, darba grupas, kovīzijas tiek īstenota pakalpojuma attīstība, reaģējot nekavējoties, tiek veiktas nepieciešamās izmaiņas.
4.2.	Atbilstošas infrastruktūras princips: sociālie pakalpojumi jānodrošina atbilstošā infrastruktūrā, ievērojot veselības un drošības standartus pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, pieejamības standartus pēc “Design for All” pieejas, kā arī vides aizsardzības prasības.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) var pieņemt, ka infrastruktūra atbilst veselības, higiēnas un drošības standartiem; 2) pakalpojuma sniegšanas vieta ir pieejama arī personām ar kustību traucējumiem, tomēr nav noseigts viss personu ar ierobežotām

		vajadzībām spektrs.
Kvalitātes kritēriji atbilstošas infrastruktūras izvērtēšanai:		
4.2.1.	Infrastruktūra ir atbilstoša un atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, kā arī vides aizsardzības prasībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts atbilstošā infrastruktūrā, kas atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem. Visas būvniecības prasības saistībā ar pielāgošanu personām ar īpašām vajadzībām ir izpildītas, pieņemot ēku ekspluatācijā.
4.2.2.	Veicina pieejamības standartus saskaņā ar "Design for All" pieeju.	Daļēji izpilda kritēriju. Pieejamības standarti tiek nodrošināti personām ar ierobežotām iespējām, tomēr nenosedz visu spektru.
4.2.3.	Nodrošina visiem pakalpojuma saņēmējiem, tostarp personām ar invaliditāti, vieglu piekļuvi infrastruktūrai, kurā notiek pakalpojumu sniegšana, kā arī piemērotus transporta līdzekļus nokļūšanai uz pakalpojuma sniegšanas vietu un atpakaļ.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšanas vieta saņēmējiem ir viegli pieejama gan ar sabiedrisko transportu, gan privāto transportu, gan arī kājām un ar velosipēdiem; 2) personām ar kustību traucējumiem ir nodrošināta piekļuve pakalpojuma sniegšanas telpām pirmajā stāvā. Pakalpojuma sniegšana var tikt elastīgi plānota atbilstoši saņēmēju individuālajām vajadzībām; 3) pakalpojuma saņemšanas vietā var droši atstāt bērnu ratiņus; 4) pakalpojuma sniegšanas telpās ir nepieciešamais aprīkojums bērna aprūpes, ēdināšanas un higiēnas pasākumu īstenošanai, kā arī ir nodrošinātas bērna rotaļāšanās iespējas; 5) atsevišķos gadījumos saņēmējam tiek apmaksāti transporta pakalpojumi nokļūšanai pie speciālista.

PAKALPOJUMA IZVĒRTĒJUMS

Sociālā darba pakalpojums ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība ir novedusi vai var novest pie prettiesiskām darbībām, "Pārinieks"

Nr.p.k.	Kritērijs	Pakalpojuma atbilstība
1. Vispārējie sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji		
1.1.	Atbilstība: nodrošināts plašs sociālo pakalpojumu klāsts, lai sniegtu pakalpojuma saņēmējam viņa vajadzībām atbilstošu pakalpojumu, kā arī iespēju brīvi izvēlēties pakalpojumu, kurš ir vispiemērotākais pakalpojuma saņēmējam un vislabāk atbilst viņa paša un viņa ģimenes vajadzībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma saturs izstrādāts tā, ka ļauj piesaistīt nepieciešamos speciālistus katram gadījumam individuāli, kombinējot dažādus pakalpojuma veidus; 2) Pakalpojuma sniegšanā var tikt iesaistīti sociālais darbinieks, psihologs, psihoterapeits, sociālais rehabilitētājs, narkologs, psihiatrs, jurists, jaunatnes lietu speciālists, sociālais pedagogs un citi speciālisti; 3) papildus var tikt izvēlēti arī citi pakalpojumi no Rīgas Sociālā dienesta nodrošināto pakalpojumu klāsta, kā arī pakalpojumi, kas ir finansēti no valsts budžeta; 4) tādējādi pakalpojuma saņēmējam tiek nodrošināts vispiemērotākais pakalpojumu komplekts atbilstoši viņa vajadzībām.
1.2.	Pieejamība: sociālajiem pakalpojumiem jābūt viegli pieejamiem visiem, kas tos var pieprasīt. Informācijai un objektīvām konsultācijām par pieejamo pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniedzējiem jābūt pieejamiem visiem iespējamiem pakalpojuma saņēmējiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojums tiek sniegts tikai Rīgas Sociālā dienesta Ziemeļu rajona un Latgales priekšpilsētas teritorijās ierobežotam skaitam pakalpojuma saņēmēju. Pārējiem potenciālajiem pakalpojuma saņēmējiem pakalpojumu nodrošina Rīgas Sociālais dienests; 2) informācija un konsultācijas tiek nodrošinātas tiklīdz

		pakalpojuma saņēmējs ir nosūtīts pie pakalpojuma sniedzēja.
1.3.	Visaptveroša pieejamība: sociālie pakalpojumi jānodrošina visām personām, kurām tie nepieciešami (universāla piekļuve) vai nu bez maksas, vai par cenu, kas ir noteikta individuāli.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pie pakalpojuma sniedzēja norīkotais pakalpojuma saņēmējs saņem pakalpojumus bez maksas. Pakalpojums ir pieejams ierobežotam saņēmēju skaitam, kas atbilst Deleģējuma līgumā noteiktajam. Par pakalpojuma nodrošināšanu visām personām, kurām tas ir nepieciešams (universālā piekļuve) ir atbildīga RD. Pakalpojuma universālās nodrošināšanas ietvaros RD deleģē Asociācijai ierobežotu daļu no nākamajiem pakalpojuma saņēmējiem. Asociācija sniedz pakalpojumu visiem, kuriem ir RD norīkojums.
1.4.	Cilvēkcentrētība: sociāliem pakalpojumiem jābūt veidotiem, lai tie savlaicīgi un elastīgi nosegtu katra indivīda mainīgās vajadzības ar mērķi uzlabot viņu dzīves kvalitāti, kā arī nodrošināt vienlīdzīgas iespējas. Sociālo pakalpojumu sniegšanā jāņem vērā pakalpojumu saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ņemot vērā, ka pakalpojuma saturu pielāgo konkrētajam pakalpojuma saņēmējam, pastāv iespēja nosegt viņa vajadzības, respektējot pakalpojumu saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.
1.5.	Visaptverošums: sociālie pakalpojumi ir jāparedz un jāsniedz integrētā veidā, kas atspoguļo pakalpojumu saņēmēju dažādās vajadzības, iespējas un priekšrocības, un vajadzības gadījumā arī viņu ģimenes un aprūpētāju vajadzības, kuru kopējais mērķis ir uzlabot pakalpojumu saņēmēju labklājību.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums atbilstoši pakalpojuma saņēmēja vajadzībām un iespējām tiek izstrādāts, redzot kopainu ģimenē un maksimāli iesaistot ģimenes locekļus.
1.6.	Nepārtrauktība: sociālie pakalpojumi jāorganizē tā, lai nodrošinātu pakalpojumu	Pakalpojums izpilda kritēriju. Tiek nodrošināta

	<p>nepārtrauktību visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā un jo īpaši, reaģējot uz situācijas attīstību un izmaiņām ilgtermiņā saskaņā ar dzīves cikla pieeju, kas ļauj pakalpojuma saņēmējam paļauties uz pakalpojumu nepārtrauktību un pakalpojumu klāsta nepārtrauktību, sākot no sākotnējās intervences līdz pat pakalpojuma saņemšanai un pēc pārbaudei, maksimāli izvairoties no negatīvām sekām, ko rada pakalpojumu pārtraukšana.</p>	<p>pakalpojumu nepārtrauktība visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā, speciālistu nomaina to neietekmē.</p>
1.7.	<p>Orientētība uz rezultātiem: sociālo pakalpojumu sniegšana, galvenokārt, jākoncentrē uz pakalpojumu saņēmēja ieguvumiem, vajadzības gadījumā, ņemot vērā viņu ģimenes, aprūpētāju un sabiedrības vajadzības. Pakalpojumu sniegšana jāoptimizē, pamatojoties uz periodiskiem novērtējumiem, kas, cita starpā, ļautu iegūt atgriezenisko saiti no pakalpojuma saņēmējiem un ieinteresētajām personām.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojumu sniegšanas ietvaros ir paredzēta risku novērtēšana, kas ir pamats saņēmēja vajadzību izvērtējumam un atbilstošu pakalpojumu nodrošināšanai; 2) pakalpojuma ietvaros tiek noteikti sasniedzamie mērķi.</p>
2. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu sniegšanas dimensijā		
2.1.	<p>Pakalpojumu saņēmēju cilvēktiesību ievērošanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāievēro cilvēktiesības un pamatbrīvības atbilstoši valsts, Eiropas un starptautiskajiem cilvēktiesību aizsardzības dokumentiem. Papildus tam pakalpojumu sniedzējiem būtu jāveicina un jānodrošina pakalpojumu saņēmēju tiesības attiecībā uz vienlīdzīgām iespējām, vienlīdzīgu attieksmi, izvēles brīvību, kontroli pār savu dzīvi un privātās dzīves respektēšanu. Pakalpojumi jāsniedz bez diskriminācijas dzimuma, rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas dēļ.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) cilvēktiesību un pamatbrīvību pārkāpumi, tostarp, diskriminācijas gadījumi pakalpojuma sniegšanas gaitā nav konstatēti; 2) pakalpojumā īstenotais līdzatbildības un līdzdalības princips iesaista pakalpojumu saņēmējus un viņu ģimenes. Saņēmēji līdzdarbojas savu vajadzību izvērtēšanā, pakalpojuma plānošanā un izvērtēšanā.</p>
Kvalitātes kritēriji cilvēktiesību ievērošanas principa ievērošanai:		

2.1.1.	Potenciālo un faktisko sociālo pakalpojumu saņēmēju un, ja nepieciešams, viņu ģimeņu nodrošināšana ar skaidru, precīzu un pieejamu informāciju, kas pielāgota katras mērķa grupas specifikai, jo īpaši attiecībā uz veidiem, pieejamību, apjomu un sniegtā pakalpojuma ierobežojumiem. Informācijā jāiekļauj arī neatkarīgu novērtējumu un kvalitātes novērtējuma ziņojumus.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pakalpojuma saņēmējs un viņa ģimene jau pirmās tikšanās laikā tiek informēti par visām pakalpojuma sniegšanas niansēm, ņemot vērā pakalpojuma saņēmēja uztveres spējas un specifiku. Taču nenotiek informācijas sagatavošana pielāgotā veidā atbilstoši atšķirīgu mērķgrupu specifikai.
2.1.2.	Personām ar ierobežotām iespējām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, gan nodrošināta piemērota saziņa pakalpojumu sniegšanas gaitā.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Informācija par pakalpojumiem tiek sniegta, bet, nav pielāgota personām ar ierobežotām iespējām. Saziņā iespēju robežās informācijas sniegšana tiek pielāgota saņēmēja uztveres spējām un specifikai.
2.1.3.	Pakalpojuma saņēmējiem nodrošināta pārskatāma, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pētījuma ietvaros nav konstatēta īpaši izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, bet no iegūtās informācijas var noprast, ka ieteikumi un sūdzības tiek uzklauti pakalpojuma sniegšanas gaitā.
2.1.4.	Izveidoti reglamentējoši noteikumi un kontroles mehānismi, lai izvairītos no fiziskas, psiholoģiskas vai finansiālas ļaunprātīgas izmantošanas un lai nodrošinātu atbilstību veselības aizsardzības prasībām un drošības noteikumiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ir Darba drošības noteikumi, Ētikas kodekss, kur ir atrunāti visi principi.
2.1.5.	Nodrošinātas pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku un brīvprātīgo apmācības cilvēktiesību ievērošanas nodrošināšanai, cilvēkorientētas attieksmes apgūšanai pakalpojumu sniegšanā, prasmes iegūšanai diskriminācijas nepieļaušanai un izpratnes	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ņemot vērā pakalpojuma sniedzēja personālam izvirzītās izglītības un profesionālās pieredzes prasības, var secināt, ka viņu profesionālā darbība

	iegūšanai par personu grupām, kurām tiek sniegti pakalpojumi.	pakalpojuma ietvaros ir atbilstoša kritērija prasībām par cilvēktiesību izpratni. Darbiniekiem ir saistošs Ētikas kodekss, kurš izstrādāts, balstoties uz cilvēktiesību ievērošanu. Katram darbiniekam, uzsākot darba gaitas, tiek nodrošinātas nodarbības – darbā ievadīšanas programmā.
2.1.6.	Pakalpojums veicina pakalpojuma saņēmēja iekļaušanos sabiedrībā.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Saskaņā ar Deleģējuma līgumu pakalpojumu sniedzējs ir apņēmis stiprināt sociālās atstumtības riskam pakļauto ģimeņu un bērnu kapacitāti un pilnveidot ģimenes pašpietiekamību un sociālo iekļaušanos kopienā.
2.1.7.	Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju personisko datu un pakalpojumu sniegšanas informācijas konfidencialitāte un drošība, kā arī izveidota datu uzkrāšanas un apstrādes sistēma, kas ļauj koplietot datus starp dažādiem iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem, pilnībā nodrošinot datu aizsardzības tiesību normatīvo aktu prasību ievērošanu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma saņēmēju dati un informācija par sniegto pakalpojumu saskaņā Deleģējuma līguma noteikumiem tiek apstrādāta informācijas sistēmā SOPA, kuras resursu turētājs ir Rīgas pilsētas pašvaldība; 2) pakalpojuma sniedzējs veido Klienta lietu, kas tiek glabāta 10 gadus un ir Rīgas pašvaldības īpašums; 3) pakalpojuma sniedzējs apstrādā saņēmēja personas datus elektroniskā datu bāzē, kuras resursu turētājs ir pats pakalpojuma sniedzējs; 4) sistēma ir izstrādāta tā, ka noteiktos aizsargājamus datus var redzēt un apstrādāt tikai atbildīgā persona.
2.2.	Līdzdalības un pārstāvības nodrošināšanas princips:	Pakalpojums izpilda kritēriju.

	<p>pakalpojumu sniedzējiem jāveicina aktīva pakalpojumu saņēmēju un nepieciešamības gadījumā viņu ģimenes locekļu vai uzticības personu un viņu aprūpētāju iesaistišana lēmumu pieņemšanā attiecībā uz pakalpojuma plānošanu, sniegšanu un novērtēšanu. Pakalpojumu sniegšanas sagatavošanas procesā jādod iespēja pakalpojuma saņēmējiem definēt personiskās vajadzības. Pakalpojumu sniegšanas procesa laikā ir jāstiprina vai jāsauglabā pakalpojumu saņēmēju pašu spējas, saglabājot pēc iespējas lielāku kontroli pār savu dzīvi.</p>	<p>1) pakalpojuma sniedzējs iesaista visu ģimeni lēmumu pieņemšanā par saņēmēja rehabilitācijas plānā iekļaujamajiem pakalpojumiem, darbībām un pasākumiem. Rehabilitācijas plāns tiek veidots kopā ar ģimeni; 2) pakalpojuma saņēmējs gan pirmās tikšanās laikā ar pakalpojuma speciālistiem, gan turpmākajā sadarbībā var brīvi paust savas vajadzības un ietekmēt rehabilitācijas plānā iekļautos pasākumus.</p>
Kvalitātes kritēriji līdzdalības un pārstāvības principa ievērošanai:		
2.2.1.	<p>Nodrošinot pakalpojumu saņēmēju un, nepieciešamības gadījumā, viņu pārstāvju, ģimenes locekļu vai uzticības personu un aprūpētāju iesaisti pakalpojumu plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, izmantoti piemēroti līdzekļi, tostarp atbalsts lēmumu pieņemšanā un interešu aizstāvībā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšanā tiek izmantotas dažādas metodes, kas veicina ģimenes iesaisti lēmumu pieņemšanā; 2) saņēmējam tiek nodrošināts speciālistu, kā arī ģimenes un paplašinātās ģimenes atbalsts lēmumu pieņemšanā; 3) pakalpojuma sniedzējs nodrošina saņēmēja interešu aizstāvību un pārstāvību sadarbībā ar iesaistītajām iestādēm un institūcijām, piemēram, bāriņtiesu, tiesu, probācijas dienestu, valsts un pašvaldības policiju, skolu, medicīnas iestādēm, kā arī citām juridiskām un fiziskām personām.</p>
2.2.2.	<p>Pakalpojuma sniedzējs veido dialogu ar organizācijām, kas pārstāv pakalpojumu saņēmējus, un iesaista tās lēmumu pieņemšanas sistēmā.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Asociācija šī pakalpojuma sniegšanas uzlabošanas nolūkos sadarbojas ar biedrību "Velku biedrība", kas darbojas ar mērķi piedāvāt attīstības iespējas ģimenēm, kurās aug bērni</p>

		ar smagiem garīgās attīstības un citiem funkciju traucējumiem, kā arī rūpēties par bērniem, kas dzīvo nabadzībā. Tomēr šī organizācija nepārstāv visus pakalpojumu saņēmējus.
2.2.3.	Nodrošināts periodisks pārskats par pakalpojuma saņēmēju apmierinātību ar pakalpojumiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojumam tiek nodrošināti dažāda līmeņa pārskati (atskaites), kuros iekļauti arī saņēmēju apmierinātības rādītāji.
3. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu organizēšanas dimensijā		
3.1.	Partnerības princips: sociālo pakalpojumu attīstībai ir nepieciešama aktīva ieinteresēto personu sadarbība, tajā skaitā, iesaistot valsts un pašvaldības iestādes, privāto sektoru, pakalpojumu saņēmējus, viņu ģimenes un aprūpētājus, nevalstiskās organizācijas, citus pakalpojumu sniedzējus un to pārstāvības organizācijas, sociālos partnerus un pilsoniskās sabiedrības organizācijām, kas darbojas vietējā sabiedrībā. Šī partnerība ir būtiska, lai izveidotu tādu sociālo pakalpojumu kopumu, kas atbilst vietējām vajadzībām, efektīvi izmantojot resursus un zināšanas.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniedzējs kā nevalstiskā organizācija pakalpojumu sniedz, sadarbojoties ar Rīgas pilsētas pašvaldību Deleģējuma līguma ietvaros; 2) pakalpojuma īstenošana tiek finansēta no dažādiem finanšu avotiem, arī privātiem līdzekļiem; 3) pakalpojuma sniedzējs aktīvi dalās ar savu pieredzi pakalpojuma nodrošināšanā dažādās konferencēs, kā arī valsts un pašvaldības līmeņa darba grupās.
Kvalitātes kritēriji partnerības principa ievērošanai:		
3.1.1.	Veidot sinerģiju starp visām ieinteresētajām personām politikas veidošanā, vajadzību apzināšanā, pakalpojuma plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, lai nodrošinātu savlaicīgu pakalpojumu sniegšanu un atvieglotu saņēmēju piekļuvi visaptverošam sociālo pakalpojumu klāstam, nodrošinot, ka pakalpojums veicina iekļaujošas sabiedrības attīstību.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs piedalās starpinstitucionālas sadarbības veidošanā ar valsts un pašvaldības iestādēm pakalpojuma plānošanā, izstrādē un nodrošināšanā pakalpojuma saņēmēju interešu nodrošināšanā.
3.1.2.	Saņēmējam nepieciešamā	Pakalpojums izpilda

	<p>pakalpojuma veicināšana. pietuvinātības</p>	<p>kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina pamata speciālistu un pakalpojumu pieejamību vienuviet un pietuvināti saņēmējam.</p>
3.1.3.	<p>Koordinācijas atbalstīšana starp pakalpojumu sniedzējiem, lai panāktu visaptverošu un integrētu sociālo pakalpojumu sniegšanu.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Lai arī sociālo pakalpojumu saņemšana var notikt pie dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, pakalpojuma sniedzēja sociālais darbinieks ir gadījuma vadītājs un pie viņa vienkopus koncentrējas informācija par pakalpojumiem, kas plānoti un nodrošināti saņēmējam. Atsevišķu situāciju risināšanai sociālais darbinieks organizē starpinstitucionālās tikšanās, kuru laikā tiek panāktas vienošanās par katras institūcijas atbilstošu iesaistīšanos gadījuma vadīšanas procesā.</p>
3.2.	<p>Labas pārvaldības princips: sociālie pakalpojumi jāsniedz, pamatojoties uz atvērtības un “caurspīdīguma” principiem, ievērojot Eiropas, nacionālos, reģionālos un vietējos tiesību aktus, pakalpojuma sniegšanā jābūt efektīviem un atbildīgiem attiecībā uz organizatorisko, sociālo un finansiālo darbību. Pakalpojumu izstrādes, sniegšanas un finansēšanas, tostarp resursu prioritāšu noteikšanas pieejamā budžeta ietvaros, pamatā jābūt attiecīgo valsts iestāžu, sociālo partneru un ieinteresēto personu koordinācijas struktūrai.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniegšana izriet no sadarbības ar sociālo partneri – Rīgas pilsētas pašvaldību, ar kuru noslēgts Deleģējuma līgums. No līguma izriet pašvaldības deleģējums pakalpojumu sniedzējam, ar kuru vienlaicīgi noteikta atbildība par pienācīgu pakalpojumu sniegšanu, atbilstoši sociālo jomu regulējošo normatīvo tiesību aktu prasībām. Līgums nosaka sadarbības modeli, ieskaitot finansējuma aspektus un atskaišu iesniegšanu. Ar pakalpojuma attīstību, nodrošināšanu, finansēšanu un izmaksu struktūru saistītā informācija atskaites veidā un izmaksas</p>

		pamatojošo dokumentu veidā vienu reizi ceturksnī tiek iesniegta Rīgas pilsētas pašvaldībai. Papildus tam informācija par pakalpojumu tiek sniegta arī sociālajam partnerim – OAK Fondation.
Kvalitātes kritēriji labas pārvaldības principa ievērošanai:		
3.2.1.	Skaidri definētas lomas, pienākumi un savstarpējās attiecības starp dalībniekiem, kas iesaistīti pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pienākumu sadali reglamentē noslēgtais Deleģējuma līgums ar Rīgas pilsētas pašvaldību.
3.2.2.	Regulāru plānošanas un pārskatīšanas procesu nodrošināšana un ieviešana, sistemātisku un pastāvīgu uzlabojumu mehānismi.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojumu sniegšana ir atstrādāts process un lielā mērā atkarīgs no pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem speciālistiem, kuru darbības ir elastīgas, tas nozīmē, individualizētas konkrētajam pakalpojuma saņēmējam; 2) pakalpojuma uzlabošana notiek reālajā režīmā, kas labāk nodrošina pakalpojuma saņēmēja vajadzības; 3) ir izstrādātas procedūras sistemātiskai pakalpojuma pārskatīšanai, plānošanai un uzlabošanai. 4) pastāv ilgtermiņa plānošana, vidējā termiņa plānošana un ikgadējā plānošana.
3.2.3.	Saņēmēju, finansētāju un citu ieinteresēto personu atsauksmju periodiska apkopošana par pakalpojuma efektivitāti un lietderību, tajā skaitā atsauksmju apkopošana no mērķa grupas, kas izslēgta no pakalpojuma saņemšanas.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Atsauksmju apkopošana notiek periodiski, tomēr atsauksmes tiek saņemtas tikai no pakalpojuma saņēmējiem. Nav izveidota sistēma periodiskai minēto atsauču savākšanai par pakalpojuma efektivitāti un lietderību.

3.2.4.	Izveidots regulārs neatkarīgs pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskats un pārskata rezultāti ir publicēti.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Šādu regulāru neatkarīgu pārskatu sagatavošana un publicēšana līdz šim netika praktizēta. Tomēr esošais pētījums ir uzskatāms par tādu, kas sniedz neatkarīgu pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskatu. Saņēmēju apmierinātība tiek vērtēta un tiek gatavots pārskats, bet publicēts šobrīd nav.
3.2.5.	Ieviesta pārredzama, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam.	Kritērijs izpildīts daļēji. Pētījuma gaitā noskaidrots, ka formāla ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam nav izstrādāta. Tomēr praksē ieteikumu un sūdzību pieņemšana un izskatīšana notiek.
3.2.6.	Līdzdalības forumu organizēšana, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tīklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā.	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Tādu līdzdalības forumu organizēšana, plašā spektrā iesaistot dažādas ieinteresētās puses, netiek veikta. Tomēr pakalpojuma sniedzēja pārstāvji individuāli aktīvi iesaistās citu rīkotajos tāda veida pasākumos.
4. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu nodrošināšanas dimensijā		
4.1.	Personāla un materiālā nodrošinājuma kvalitātes princips: labi darba apstākļi un darba vide/ Ieguldījumi cilvēkkapitālā. Sociālie pakalpojumi jāsniedz kvalificētiem un kompetentiem darbiniekiem pienācīgos un stabilos darba apstākļos atbilstoši izpildāmai darba noslodzei. Darba ņēmēju tiesības ir ievērotas, jo īpaši attiecībā uz konfidencialitāti, deontoloģiju un profesionālo	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšanai tiek piesaistīti sociālie darbinieki un speciālisti, izsludinot konkursu. Konkursā izvirzītajās prasībās noteicošā loma ir atbilstoši izglītībai un kvalifikācijai, līdz ar to personāls tiek atlasīts pienācīgā veidā, tāds, kas spēj kvalitatīvi piedalīties

	autonomiju, kas raksturīga attiecībām sociālajā pakalpojumā. Pietiekamas prasmes un atbalstoša vide ir jānodrošina arī brīvprātīgajiem.	pakalpojuma sniegšanā; 2) darba izpildes vide pakalpojuma sniedzēja telpās ir atbilstoša izvirzītajām prasībām.
Kvalitātes kritēriji personāla un materiālā nodrošinājuma principa ievērošanai:		
4.1.1.	Nodrošināta cieņa pret pienācīgas kvalitātes darba principiem nozarē, tostarp nediskriminācija, sociālā aizsardzība, veselības aizsardzība un darba drošība, sociālais dialogs, pienācīga atlīdzība, kā arī dzimumu līdztiesība un jo īpaši vienlīdzīga darba samaksa par līdzvērtīgu darbu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ir izstrādāta personāla vadības rokasgrāmata. Reizi trijos gados tiek veikts pētījums par Asociācijas atalgojuma sistēmu "Darbinieku iesaistīšana Sos bērnu ciematu asociācijā". Atlīdzība par pakalpojumu nodrošināšanu tiek aprēķināta saskaņā ar likmēm bez jebkāda veida diskriminācijas. Darbiniekiem tiek nodrošinātas veselības apdrošināšanas polises.
4.1.2.	Profesionālās pilnveides vajadzību apzināšana un karjeras profilu noteikšana.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Katram darbiniekam ir karjeras profils. Personāla vadības sistēmā ar rīkojumu ir noteikts, ka katru gadu tiek veiktas pārrunas, kas ar ko runā, kas izdevās, kas traucēja, ja nepieciešams tiek nodrošinātas apmācības.
4.1.3.	Darbā pieņemšanas un personāla saglabāšanas politikas veicināšana, kas dod iespēju piesaistīt kvalificētus darbiniekus ar pakalpojuma sniegšanai nepieciešamajām zināšanām, prasmēm un kompetencēm.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) speciālistu piesaistei tiek izsludināti konkursi, dodot iespēju pieņemt darbā kvalificētu personālu pakalpojuma nodrošināšanai; 2) par personāla saglabāšanas (noturēšanas) politiku pētījuma gaitā nav iegūta pietiekama informācija.
4.1.4.	Izveidota partnerība starp izglītības	Pakalpojums izpilda

	sistēmu un pakalpojumu sniedzējiem, lai nodrošinātu praksi studiju laikā, kā arī pieredzējušu darbinieku mentoringa iespējas.	kritēriju. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina prakses vietas, tiek slēgts trīspusējs līgums starp praktikantu, Asociāciju un izglītības iestādi.
4.1.5.	Ieviestas mācību programmas, mūžizglītības programmas, pieredzējušu darbinieku mentoringa programmas un darbinieku prasmju sertificēšanas programmas, kā arī vajadzības gadījumā tās attiecinātas uz brīvprātīgajiem darbiniekiem, profesionālo prasmju un starppersonu prasmju pilnveidei, kā arī pieeāmībai un palīgtechnoloģijām.	Pakalpojums kritēriju izpilda. Darbinieki tiek ievadīti darbā, ja nepieciešams, tiek nosūtīti uz apmācībām. Viena no metodēm, kas tiek izmantota, ir apmācošās supervīzijas reizi mēnesī. Ir ieviesta sistēma, kuras ietvaros ir noteikti vecākie sociālie darbinieki ar papildus piemaksu ir darba aprakstā, atbalsta ne tikai jaunos, bet arī vecos darbiniekus apmācot un pilnveidojot prasmes.
4.1.6.	Notiek pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru iesaistīšana apmācības programmas izstrādē.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Tiek veidotas vecāku sociālo prasmju grupas, apmācību metodiku ir izstrādājusi Asociācija. Metodikā tiek izmantotas vadītāja darba burtnīca un saņēmēja – vecāka rokasgrāmata, Katra aktivitāte saskaņota ar sadarbības partneriem. Līdzīgi ir izstrādāta apmācību programma “Bļoda”. Pilotprojekta ietvaros tiek noskaidrotas saņēmēju vajadzības, kas palīdz uzlabot pakalpojumu.
4.1.7.	Sociālā dialoga veicināšana visos līmeņos, lai mudinātu darbiniekus un arodbiedrības aktīvi piedalīties pakalpojuma attīstībā, nodrošināšanā un novērtēšanā, vajadzības gadījumā iesaistot brīvprātīgos.	Kritērijs ir izpildīts. Pēc savas iniciatīvas darbinieki aktīvi iesaistās profesionālās apvienībās, kas palīdz veicināt kontaktēšanos un apmaiņu ar pieredzi. Sanāksmes, darba grupas, kovīzijas tiek īstenota pakalpojuma attīstība, reaģējot nekavējoties, tiek veiktas

		nepieciešamās izmaiņas.
4.2.	Atbilstošas infrastruktūras princips: sociālie pakalpojumi jānodrošina atbilstošā infrastruktūrā, ievērojot veselības un drošības standartus pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, pieejamības standartus pēc “Design for All” pieejas, kā arī vides aizsardzības prasības.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) var pieņemt, ka infrastruktūra atbilst veselības, higiēnas un drošības standartiem; 2) pakalpojuma sniegšanas vieta ir pieejama arī personām ar kustību traucējumiem, tomēr nav nosepts pilns spektrs.
Kvalitātes kritēriji atbilstošas infrastruktūras izvērtēšanai:		
4.2.1.	Infrastruktūra ir atbilstoša un atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, kā arī vides aizsardzības prasībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts atbilstošā infrastruktūrā, kas atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem.
4.2.2.	Veicina pieejamības standartus saskaņā ar “Design for All” pieeju.	Daļēji izpilda kritēriju. Pieejamības standarti tiek nodrošināti personām ar ierobežotām iespējām, tomēr nenosedz visu spektru.
4.2.3.	Nodrošina visiem pakalpojuma saņēmējiem, tostarp personām ar invaliditāti, vieglu piekļuvi infrastruktūrai, kurā notiek pakalpojumu sniegšana, kā arī piemērotus transporta līdzekļus nokļūšanai uz pakalpojuma sniegšanas vietu un atpakaļ.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojums tiek sniegts viegli pieejamā vietā gan ar sabiedrisko transportu, gan ar privāto transportu; 2) piekļuve pakalpojuma sniegšanas telpām personām ar kustību traucējumiem ir apgrūtināta; 3) transporta pakalpojumi nokļūšanai līdz pakalpojuma sniegšanas vietai nodrošināti netiek, izņemot pakalpojuma sniedzēja rīkotās izbraukuma aktivitātes, nokļūšana un kurām tiek nodrošināta ar pakalpojuma sniedzēja transportu.

PAKALPOJUMA IZVĒRTĒJUMS

Preventīvs pakalpojums ģimenēm ar jaundzimušiem mazuļiem “Piedzimstot bērniņam”

Nr.p.k.	Kritērijs	Pakalpojuma atbilstība
1. Vispārējie sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji		
1.1.	Atbilstība: nodrošināts plašs sociālo pakalpojumu klāsts, lai sniegtu pakalpojuma saņēmējam viņa vajadzībām atbilstošu pakalpojumu, kā arī iespēju brīvi izvēlēties pakalpojumu, kurš ir vispiemērotākais pakalpojuma saņēmējam un vislabāk atbilst viņa paša un viņa ģimenes vajadzībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) papildina sociālo pakalpojumu klāstu ar jauna veida pakalpojumu; 2) pakalpojums ir izstrādāts, identificējot sabiedrībā vajadzību konkrētām personām situācijā, kurā nepieciešama palīdzība sociālā pakalpojuma veidā; 3) pakalpojuma saturs ir piemērots pakalpojumu saņēmēja un viņa ģimenes vajadzībām.
1.2.	Pieejamība: sociālajiem pakalpojumiem jābūt viegli pieejamiem visiem, kas tos var pieprasīt. Informācijai un objektīvām konsultācijām par pieejamo pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniedzējiem jābūt pieejamiem visiem iespējamiem pakalpojuma saņēmējiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojums tiek nodrošināts tikai saņēmējiem, kuru deklarētā dzīvesvieta ir Rīgas pašvaldībā; 2) pakalpojums tiek nodrošināts saņēmēja dzīvesvietā Rīgā, kā arī atsevišķos izņēmuma gadījumos, vienojoties ar pakalpojuma sniedzēju, arī saņēmēja faktiskajā dzīvesvietā Pierīgā; 3) attiecībā uz Rīgas dzemdību nama dzemdētājām informācijas pieejamība tiek nodrošināta pilnībā ar iespējām uzzināt par pakalpojuma saņemšanas procedūru un pakalpojuma saturu.
1.3.	Visaptveroša pieejamība: sociālie pakalpojumi jānodrošina visām personām, kurām tie nepieciešami (universāla piekļuve) vai nu bez maksas, vai par cenu, kas ir	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma saņemšanai ir piemērots brīvprātības princips, kad pakalpojuma

	noteikta individuāli.	<p>saņemšanu nodrošina ar personas piekrišanu;</p> <p>2) atsevišķos gadījumos, kad objektīvi pakalpojums personai būtu nepieciešams, piemēram, nepilngadīgām mammām vai mammām ar atkarības problēmām, t.s., augsta riska mammām, tomēr pakalpojums netiek nodrošināts atteikuma dēļ. Šādās situācijās jārod cita veida risinājums, ja tādēļ tiek apdraudētas jaundzimušā bērna tiesības, sociālajiem dienestiem tam jāseko līdzī un jānovērš.;</p> <p>3) jāreķinās ar situācijām, kad, zinot nelabvēlīgos apstākļus, kādos atsevišķos gadījumos mātes ar jaundzimušajiem bērniem dzīvo, PEP mammas var nepieņemt vai atteikties no pakalpojuma sniegšanas.</p>
1.4.	<p>Cilvēkcentrētība: sociāliem pakalpojumiem jābūt veidotiem, lai tie savlaicīgi un elastīgi nosegtu katra indivīda mainīgās vajadzības ar mērķi uzlabot viņu dzīves kvalitāti, kā arī nodrošināt vienlīdzīgas iespējas. Sociālo pakalpojumu sniegšanā jāņem vērā pakalpojumu saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) tas, ka ir izveidota sadarbība ar Rīgas dzemdību namu un notiek personiska potenciālo saņēmēju informēšana par pakalpojuma pieejamību, vērtējama pozitīvi, tādējādi izpildot kritēriju par iespējas nodrošināšanu savlaicīgi vērsties radušās vajadzības pēc pakalpojuma apmierināšanai;</p> <p>2) papildus tam, pakalpojuma saturs ir izstrādāts tādējādi, ka ļauj konkrētajam pakalpojuma sniedzējam (PEP mammai) pakalpojumu nodrošināt, ņemot vērā pakalpojuma saņēmēja individualitāti un īpašos apstākļus.</p>
1.5.	<p>Visaptverošums: sociālie pakalpojumi ir jāparedz un jāsniedz integrētā veidā, kas atspoguļo pakalpojumu saņēmēju dažādās vajadzības, iespējas un</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) daļā, kas attiecas uz pakalpojuma satura dažādības spektru, var</p>

	<p>priekšrocības, un vajadzības gadījumā arī viņu ģimenes un aprūpētāju vajadzības, kuru kopējais mērķis ir uzlabot pakalpojumu saņēmēju labklājību.</p>	<p>secināt, ka kritērijs izpildās; 2) pozitīvi ir vērtējams, ka nepieciešamības gadījumā, tiek informēts sociālais dienests un citas institūcijas par papildus pasākumu nepieciešamību konkrētajā gadījumā. 3) Katra pakalpojuma saņēmēja intereses tiek maksimāli noskaidrotas un izpildītas, vajadzības gadījumā piesaistot sociālo darbinieku, kuri piemeklē papildus pakalpojumus, kas ir vajadzīgi, tad sociālais dienests kļūst par centrālo uzraugošo institūciju.</p>
1.6.	<p>Nepārtrauktība: sociālie pakalpojumi jāorganizē tā, lai nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā un jo īpaši, reaģējot uz situācijas attīstību un izmaiņām ilgtermiņā saskaņā ar dzīves cikla pieeju, kas ļauj pakalpojuma saņēmējam paļauties uz pakalpojumu nepārtrauktību un pakalpojumu klāsta nepārtrauktību, sākot no sākotnējās intervences līdz pat pakalpojuma saņemšanai un pēc pārbaudei, maksimāli izvairoties no negatīvām sekām, ko rada pakalpojumu pārtraukšana.</p>	<p>Kritērijs izpildīts daļēji. Lai īstenotu pakalpojumu tiek slēgts trīspusējs līgums, kas paredz zināmu saistības attiecībā uz pakalpojumu saņēmēju. Tomēr nav izveidota sistēma attiecībā uz gadījumiem, kad konkrētā PEP mamma neturpina uzsākto pakalpojuma sniegšanu; 2) kāda kārtība pastāv pakalpojuma sniedzējam PEP mamma nomaiņas gadījumā. Četru gadu laikā viens gadījums, kad PEP mamma nevarēja izpildīt, tad tika veikta PEP mammas nomaiņa.</p>
1.7.	<p>Orientētība uz rezultātiem: sociālo pakalpojumu sniegšana, galvenokārt, jākoncentrē uz pakalpojumu saņēmēja ieguvumiem, vajadzības gadījumā, ņemot vērā viņu ģimenes, aprūpētāju un sabiedrības vajadzības. Pakalpojumu sniegšana jāoptimizē, pamatojoties uz periodiskiem novērtējumiem, kas, cita starpā, ļautu iegūt atgriezenisko saiti no pakalpojuma saņēmējiem un ieinteresētajām personām.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma būtība ir atbalsta sniegšana tajā jautājumā, kas ir aktuāls konkrētajam pakalpojuma saņēmējam. Pakalpojumam ir izstrādāts atgriezeniskās saiknes mehānisms - pakalpojuma saņēmējiem tiek piedāvāts aizpildīt aptaujas anketu. Pakalpojumu saņēmēju anketas izmanto pakalpojuma attīstībai, atrodot kaut ko jaunu un</p>

		pilnveidojot pakalpojumu. Anketas apkopotā veidā reizi ceturksnī atskaitēs RD, atspoguļo to, kas ir ņemts vērā un uzlabots.
2. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu sniegšanas dimensijā		
2.1.	Pakalpojumu saņēmēju civiltiesību ievērošanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāievēro civiltiesības un pamatbrīvības atbilstoši valsts, Eiropas un starptautiskajiem civiltiesību aizsardzības dokumentiem. Papildus tam pakalpojumu sniedzējiem būtu jāveicina un jānodrošina pakalpojumu saņēmēju tiesības attiecībā uz vienlīdzīgām iespējām, vienlīdzīgu attieksmi, izvēles brīvību, kontroli pār savu dzīvi un privātās dzīves respektēšanu. Pakalpojumi jāsniedz bez diskriminācijas dzimuma, rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas dēļ.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) tiešā veidā pakalpojumu saņēmēju civiltiesību un pamatbrīvību pārkāpumi pakalpojumu sniegšanas gaitā nav konstatēti; 2) netiešās diskriminācijas neesamības konstatēšanai nepieciešama papildus informācijas saņemšana un tās analīze.
Kvalitātes kritēriji civiltiesību ievērošanas principa ievērošanai:		
2.1.1.	Potenciālo un faktisko sociālo pakalpojumu saņēmēju un, ja nepieciešams, viņu ģimeņu nodrošināšana ar skaidru, precīzu un pieejamu informāciju, kas pielāgota katras mērķa grupas specifikai, jo īpaši attiecībā uz veidiem, pieejamību, apjomu un sniegtā pakalpojuma ierobežojumiem. Informācijā jāiekļauj arī neatkarīgu novērtējumu un kvalitātes novērtējuma ziņojumus.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) līdz šim pētījumā nav iegūta informācija par pakalpojumu, kas būtu sagatavota atšķirīgos veidos, vadoties pēc mērķa grupas specifikas, piemēram, vājredzīgajiem, vai vājdzirdīgajiem. 2) informācija par pakalpojumu nesatur neatkarīgu novērtējumu un/vai kvalitātes novērtējuma ziņojumu vai, vismaz, atsauci uz tiem.
2.1.2.	Personām ar ierobežotām iespējām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, gan nodrošināta piemērota saziņa pakalpojumu sniegšanas gaitā.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) informācija par pakalpojumu interneta vietnē www.sosbernuciemati.lv

		<p>pieejama vienā universālā veidā un tā netiek rakstveidā pielāgota personām ar ierobežotām iespējām;</p> <p>2) informācijas sniegšanas veids un saziņa iespēju robežās tiek pielāgota saņēmēja uztveres spējām un specifikai.</p>
2.1.3.	<p>Pakalpojuma saņēmējiem nodrošināta pārskatāma, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Ņemot vērā pakalpojuma sniedzēja atvērtību un pretimnākšanu attiecībā pret pakalpojuma saņēmējiem, varētu pieņemt, ka kritērija prasības ir izpildītas pat bez speciāli noteiktas konsultāciju saņemšanas un sūdzību iesniegšanas procedūras.</p>
2.1.4.	<p>Izveidoti reglamentējoši noteikumi un kontroles mehānismi, lai izvairītos no fiziskas, psiholoģiskas vai finansiālas ļaunprātīgas izmantošanas un lai nodrošinātu atbilstību veselības aizsardzības prasībām un drošības noteikumiem.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Pakalpojums tiek sniegts atbilstoši pakalpojuma procesa aprakstam, ir Darba drošības noteikumi, Ētikas kodekss, kur ir atrunāti visi principi.</p>
2.1.5.	<p>Nodrošinātas pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku un brīvprātīgo apmācības cilvēktiesību ievērošanas nodrošināšanai, cilvēkorientētas attieksmes apgūšanai pakalpojumu sniegšanā, prasmes iegūšanai diskriminācijas nepieļaušanai un izpratnes iegūšanai par personu grupām, kurām tiek sniegti pakalpojumi.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>PEP mammu izglītības programma satur plašu spektru tēmu, kas ļauj pienācīgi sniegt pakalpojumus, tomēr nav saņemta pārlicinoša informācija par kritērijā prasīto zināšanu un prasmju apguvi.</p>
2.1.6.	<p>Pakalpojums veicina pakalpojuma saņēmēja iekļaušanos sabiedrībā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojums sniedz pakalpojuma saņēmējam pirmo emocionālo palīdzību dzīves situācijā, kad personai mainījušies daudzi sociāli – ekonomiskie apstākļi, tādējādi ļaujot saglabāt un pilnveidot pakalpojuma saņēmējam</p>

		sociālās prasmes; 2) pakalpojums paredz iespēju iesaistīties grupu nodarbībās, tādējādi panākot pakalpojuma saņēmēja zināmu socializāciju.
2.1.7.	Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju personisko datu un pakalpojumu sniegšanas informācijas konfidencialitāte un drošība, kā arī izveidota datu uzkrāšanas un apstrādes sistēma, kas ļauj koplietot datus starp dažādiem iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem, pilnībā nodrošinot datu aizsardzības tiesību normatīvo aktu prasību ievērošanu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojumu saņēmēju dati un informācija par sniegto pakalpojumu tiek uzkrāta datu bāzē, kuras izmantošana atbilst datu aizsardzības normatīvajam regulējumam; 2) Datu bāzes lietošanas pielaide ir ierobežota. 3) Nenotiek apmaiņa ar personalizētajiem datiem, apmaiņa notiek ar šifrēto numuru. Atskaitēs arī tiek atspoguļoti tikai šifrētie numuri. 4) Atskaites ar pilnu informāciju atrodas tikai pie atbildīgā sociālā darbinieka, drošā vietā uzglabātas.
2.2.	Līdzdalības un pārstāvības nodrošināšanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāveicina aktīva pakalpojumu saņēmēju un nepieciešamības gadījumā viņu ģimenes locekļu vai uzticības personu un viņu aprūpētāju iesaistīšana lēmumu pieņemšanā attiecībā uz pakalpojuma plānošanu, sniegšanu un novērtēšanu. Pakalpojumu sniegšanas sagatavošanas procesā jādod iespēja pakalpojuma saņēmējiem definēt personiskās vajadzības. Pakalpojumu sniegšanas procesa laikā ir jāstiprina vai jā saglabā pakalpojumu saņēmēju pašu spējas, saglabājot pēc iespējas lielāku kontroli pār savu dzīvi.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniegšanas procesā aktīvi iesaistīts pakalpojuma saņēmējs. Lielā mērā pakalpojums un tā konkrētais saturs atkarīgs no pakalpojuma saņēmēja vēlmēm, problēmām un apstākļiem. Nepieciešamības gadījumā tiek iesaistīti pakalpojuma saņēmēja bērna tēvs un citi tuvākie cilvēki. Pakalpojuma būtība ir stiprināt pakalpojuma saņēmēja paša spējas un nostiprināt un attīstīt spēju kontrolēt savu dzīvi.
Kvalitātes kritēriji līdzdalības un pārstāvības principa ievērošanai:		
2.2.1.	Nodrošinot pakalpojumu saņēmēju un, nepieciešamības gadījumā,	Pakalpojums izpilda kritēriju.

	viņu pārstāvju, ģimenes locekļu vai uzticamības personu un aprūpētāju iesaisti pakalpojumu plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, izmantoti piemēroti līdzekļi, tostarp atbalsts lēmumu pieņemšanā un interešu aizstāvībā.	Pakalpojumu sniegšanā lielā mērā tā saturs ir atkarīgs no pakalpojuma saņēmēja, viņa vai viņa ģimenes konkrētās situācijas, atbilstoši kurai tiek sniegta nepieciešamā informācija un nodrošināts atbalsts tādā veidā tiek īstenota viņu iesaiste.
2.2.2.	Pakalpojuma sniedzējs veido dialogu ar organizācijām, kas pārstāv pakalpojumu saņēmējus, un iesaista tās lēmumu pieņemšanas sistēmā.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojumu sniedzējs sadarbojas ar organizācijām, kuras pārstāv pakalpojumu saņēmējus, piemēram, biedrība "Tēvi" un LZVKA (Latvijas zīdīšanas veicināšanas konsultantu apvienība).
2.2.3.	Nodrošināts periodisks pārskats par pakalpojuma saņēmēju apmierinātību ar pakalpojumiem.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojumam tiek nodrošināti dažāda līmeņa pārskati -uzraudzības komisijai, gada grāmatās RD koncentrētā veidā parādās, gada griezumā apkopojumā, kuros tiek atspoguļota arī saņēmēju apmierinātība ar pakalpojumu.
3. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu organizēšanas dimensijā		
3.1.	Partnerības princips: sociālo pakalpojumu attīstībai ir nepieciešama aktīva ieinteresēto personu sadarbība, tajā skaitā, iesaistot valsts un pašvaldības iestādes, privāto sektoru, pakalpojumu saņēmējus, viņu ģimenes un aprūpētājus, nevalstiskās organizācijas, citus pakalpojumu sniedzējus un to pārstāvības organizācijas, sociālos partnerus un pilsoniskās sabiedrības organizācijām, kas darbojas vietējā sabiedrībā. Šī partnerība ir būtiska, lai izveidotu tādu sociālo pakalpojumu kopumu, kas atbilst vietējām vajadzībām, efektīvi izmantojot resursus un zināšanas.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojumam var identificēt sadarbības partnerus tikai saistībā ar potenciālo pakalpojuma saņēmēju informēšanas pasākumiem. Krīzes centri garīgi slimiem bērniem Sociālais dienests. Ar Labklājības dienestu metodiskā vadība reizi 3 mēnešos vai reizi mēnesī. Uzraudzības komisijas reizi trijos mēnešos notiek atskaitīšanās, ir protokoli. Sociālais dienests Labklājības departaments

		veselības pārvalde.
Kvalitātes kritēriji partnerības principa ievērošanai:		
3.1.1.	Veidot sinerģiju starp visām ieinteresētajām personām politikas veidošanā, vajadzību apzināšanā, pakalpojuma plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, lai nodrošinātu savlaicīgu pakalpojumu sniegšanu un atvieglotu saņēmēju piekļuvi visaptverošam sociālo pakalpojumu klāstam, nodrošinot, ka pakalpojums veicina iekļaujošas sabiedrības attīstību.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Kritērijs daļā par sinerģijas veidošanu nav izpildīts. Nevar izvērtēt sinerģiju starp visām ieinteresētajām personām sabiedrībā attiecībā uz politikas veidošanu, vajadzību apzināšanu, pakalpojumu plānošanu, izstrādi, sniegšanu, pakalpojumu uzraudzību un novērtēšanu, ja nav sadarbības partneru un sadarbības mehānismu.
3.1.2.	Saņēmējam nepieciešamā pakalpojuma pietuvinātības veicināšana.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts pakalpojuma saņēmēja dzīvesvietā.
3.1.3.	Koordinācijas atbalstīšana starp pakalpojumu sniedzējiem, lai panāktu visaptverošu un integrētu sociālo pakalpojumu sniegšanu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Koordinācija notiek ar Rīgas Sociālo dienestu gadījumos, kad konstatēti sociālie riski. Tad pakalpojuma saņēmējs var vienlaicīgi būt vai kļūt par cita sociālā pakalpojuma saņēmēju, bet tādā gadījumā katrs atšķirīgo sociālo pakalpojumu sniedzējs nodrošina pakalpojumus nošķirti. Atbildība un līdz ar to arī koordinācija tiek nodota un tiek īstenota jau no Sociālā dienesta puses.
3.2.	Labas pārvaldības princips: sociālie pakalpojumi jāsniedz, pamatojoties uz atvērtības un "caurspīdīguma" principiem, ievērojot Eiropas, nacionālos, reģionālos un vietējos tiesību aktus, pakalpojuma sniegšanā jābūt efektīviem un atbildīgiem attiecībā uz organizatorisko, sociālo un finansiālo darbību. Pakalpojumu izstrādes, sniegšanas	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniegšana izriet no sadarbības ar Rīgas pilsētas pašvaldību, ar kuru noslēgts līgums, no kura izriet pakalpojuma sniedzēja atbildība par pienācīgu pakalpojumu sniegšanu. Līgums nosaka sadarbības modeli, ieskaitot

	un finansēšanas, tostarp resursu prioritāšu noteikšanas pieejamā budžeta ietvaros, pamatā jābūt attiecīgo valsts iestāžu, sociālo partneru un ieinteresēto personu koordinācijas struktūrai.	finansējuma aspektus un atskaišu iesniegšanu.
Kvalitātes kritēriji labas pārvaldības principa ievērošanai:		
3.2.1.	Skaidri definētas lomas, pienākumi un savstarpējās attiecības starp dalībniekiem, kas iesaistīti pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā iesaistītie dalībnieki – Rīgas pilsētas pašvaldība un OAK Foundation - ir sadalījuši savā starpā pienākumus, tas ir skaidri noteikti savstarpēji noslēgtajos līgumos un saistību rakstos.
3.2.2.	Regulāru plānošanas un pārskatīšanas procesu nodrošināšana un ieviešana, sistemātisku un pastāvīgu uzlabojumu mehānismi.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Atbilstoši ieviestajai praksei darba grupu sanāksmēs pakalpojuma sniedzējs pievēršas pakalpojuma kvalitātes uzlabošanas jautājumiem, ikdienas darba ietvaros, tātad nav regulāri un sistemātiski. Lielākās korekcijas notiek praktiskajā darbībā, izejot no reālās vajadzības konkrētā situācijā. Regulārus plānošanas un pārskatīšanas procesus nosaka Kvalitātes rokasgrāmata (2018) Tajā ir noteikts, kā notiek plānošana.un procesu karte.
3.2.3.	Saņēmēju, finansētāju un citu ieinteresēto personu atsauksmju periodiska apkopošana par pakalpojuma efektivitāti un lietderību, tajā skaitā atsauksmju apkopošana no mērķa grupas, kas izslēgta no pakalpojuma saņemšanas.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) ne no visām kritērijā uzskaitītajām personām tiek ievāktas atsauksmes. Atsauksmes tiek iegūtas pakalpojuma sniegšanas beigās no pakalpojuma saņēmējiem, aizpildot anketas. Atsauksmes par

		<p>pakalpojumu reizi ceturksnī tiek apkopotas pakalpojuma sniedzēja grupas sanāksmju ietvaros;</p> <p>2) atsauksmes no pakalpojuma potenciālās mērķgrupas, kas nesaņem pakalpojumu, netiek saņemtas, jo pakalpojums balstīts uz brīvprātības piekrišanu, paliek ārpus pakalpojuma saņēmēju grupas personas, kurām tas patiešām ir vajadzīgs, bet nav izteikta piekrišana.</p>
3.2.4.	Izveidots regulārs neatkarīgs pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskats un pārskata rezultāti ir publicēti.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Lai arī pakalpojumu saņēmēju apmierinātības noskaidrošana tiek īstenota, kas tiek atspoguļota atskaitēs, tomēr līdz šim neatkarīgs pārskats par rezultātiem nav publicēts.</p>
3.2.5.	Ieviesta pārredzama, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam.	<p>Kritērijs izpildīts daļēji.</p> <p>Pētījuma gaitā noskaidrots, ka formāla ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam nav izstrādāta. Tomēr praksē sūdzības un iesniegumi tiek pieņemti, pakalpojuma sniegšanas procesa ietvaros.</p>
3.2.6.	Līdzdalības forumu organizēšana, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tiklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā.	<p>Pakalpojums neizpilda kritēriju.</p> <p>Visaptverošu līdzdalības forumu (tikšanos) organizēšana pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam nenotiek.</p>
4. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu nodrošināšanas dimensijā		
4.1.	<p>Personāla un materiālā nodrošinājuma kvalitātes princips: labi darba apstākļi un darba vide/ Ieguldījumi cilvēkkapitālā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojumu sniedz PEP mammu specializēto apmācību izgājušas personas, kas ir ar</p>

	<p>Sociālie pakalpojumi jāsniedz kvalificētiem un kompetentiem darbiniekiem pienācīgos un stabilos darba apstākļos atbilstoši izpildāmai darba noslodzei. Darba ņēmēju tiesības ir ievērotas, jo īpaši attiecībā uz konfidencialitāti, deontoloģiju un profesionālo autonomiju, kas raksturīga attiecībām sociālajā pakalpojumā. Pietiekamas prasmes un atbalstoša vide ir jānodrošina arī brīvprātīgajiem.</p>	<p>augstāko izglītību un papildus apmācībās iegūtām zināšanām, prasmēm un kompetencēm. Šīs personas nav pakalpojuma sniedzēja darbinieki, līdz ar to uz viņiem var attiecināt tikai daļu izvirzīto prasību. Turklāt viņu darbības vieta ir pakalpojuma saņēmēju dzīvesvieta;</p> <p>2) pakalpojumā iesaistīto personu tiesību pārkāpumi no pakalpojuma sniedzēja puses nav konstatēti.</p>
<p>Kvalitātes kritēriji personāla un materiālā nodrošinājuma principa ievērošanai:</p>		
4.1.1.	<p>Nodrošināta cieņa pret pienācīgas kvalitātes darba principiem nozarē, tostarp nediskriminācija, sociālā aizsardzība, veselības aizsardzība un darba drošība, sociālais dialogs, pienācīga atlīdzība, kā arī dzimumu līdztiesība un jo īpaši vienlīdzīga darba samaksa par līdzvērtīgu darbu.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Ir izstrādāta personāla vadības rokasgrāmata. Atlīdzība par pakalpojumu nodrošināšanu tiek aprēķināta saskaņā ar likmēm bez jebkāda veida diskriminācijas.</p>
4.1.2.	<p>Profesionālās pilnveides vajadzību apzināšana un karjeras profilu noteikšana.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Katram darbiniekam ir karjeras profils. Tiek izstrādāts Individuālās attīstības plāns. Katru gadu notiek pārrunas darba devējam ar darba ņēmēju. Izveido apmācību plānu izvērtē tā izpildi.</p>
4.1.3.	<p>Darbā pieņemšanas un personāla saglabāšanas politikas veicināšana, kas dod iespēju piesaistīt kvalificētus darbiniekus ar pakalpojuma sniegšanai nepieciešamajām zināšanām, prasmēm un kompetencēm.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Darbinieki tiek pieņemti pakalpojumu sniegšanai, ja ir apgūta specializētā izglītības programma, kas tādējādi ļauj nodrošināt kvalificētu darbinieku piesaistišanu.</p>
4.1.4.	<p>Izveidota partnerība starp izglītības sistēmu un pakalpojumu sniedzējiem, lai nodrošinātu praksi studiju laikā, kā arī pieredzējušu darbinieku mentoringa iespējas.</p>	<p>Pakalpojums neizpilda šo kritēriju.</p> <p>Partnerība ar izglītības iestādēm nav nodibināta.</p>

4.1.5.	Ieviestas mācību programmas, mūzikglītības programmas, pieredzējušu darbinieku mentoringa programmas un darbinieku prasmju sertificēšanas programmas, kā arī vajadzības gadījumā tās attiecinātas uz brīvprātīgajiem darbiniekiem, profesionālo prasmju un starppersonu prasmju pilnveidei, kā arī pieeamībai un palīgtechnoloģijām.	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Šādas apmācību programmas nav konstatētas.
4.1.6.	Notiek pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru iesaistīšana apmācības programmas izstrādē.	Kritērijs nav izpildīts. Apmācību programmas netiek izstrādātas.
4.1.7.	Sociālā dialoga veicināšana visos līmeņos, lai mudinātu darbiniekus un arodbiedrības aktīvi piedalīties pakalpojuma attīstībā, nodrošināšanā un novērtēšanā, vajadzības gadījumā iesaistot brīvprātīgos.	Kritērijs ir izpildīts. Darbinieki ar interesi aktīvi iesaistās profesionālās apvienībās, kas palīdz veicināt kontaktēšanos un apmaiņu ar pieredzi. Sanāksmes, darba grupas, kovīzijas tiek īstenota pakalpojuma attīstība, reaģējot nekavējoties, tiek veiktas nepieciešamās izmaiņas, kas nodrošina pakalpojuma attīstību.
4.2.	Atbilstošas infrastruktūras princips: sociālie pakalpojumi jānodrošina atbilstošā infrastruktūrā, ievērojot veselības un drošības standartus pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, pieejamības standartus pēc "Design for All" pieejas, kā arī vides aizsardzības prasības.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pakalpojuma sniegšana notiek pakalpojuma saņēmēja dzīvesvietā, līdz ar to šis kritērijs nav pakļauts izvērtēšanai. Savukārt attiecībā uz kritērija izpildi grupu nodarbībām tikai daļēji izpilda pieejamības standartus ikvienai personai ar ierobežotām iespējām.
Kvalitātes kritēriji atbilstošas infrastruktūras izvērtēšanai:		
4.2.1.	Infrastruktūra ir atbilstoša un atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, kā arī vides aizsardzības prasībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts atbilstošā infrastruktūrā, kas atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem.

4.2.2.	Veicina pieejamības standartus saskaņā ar "Design for All" pieeju.	<p>Daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Pieejamības standarti tiek nodrošināti personām ar ierobežotām iespējām, tomēr nenosedz visu spektru.</p>
4.2.3.	Nodrošina visiem pakalpojuma saņēmējiem, tostarp personām ar invaliditāti, vieglu piekļuvi infrastruktūrai, kurā notiek pakalpojumu sniegšana, kā arī piemērotus transporta līdzekļus nokļūšanai uz pakalpojuma sniegšanas vietu un atpakaļ.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojums tiek sniegts viegli pieejamā vietā gan ar sabiedrisko transportu, gan ar privāto transportu;</p> <p>2) piekļuve pakalpojuma sniegšanas telpām personām ar kustību traucējumiem ir apgrūtināta;</p> <p>3) transporta pakalpojumi nokļūšanai līdz pakalpojuma sniegšanas vietai nodrošināti netiek, izņemot pakalpojuma sniedzēja rīkotās izbraukuma aktivitātes, nokļūšana un kurām tiek nodrošināta ar pakalpojuma sniedzēja transportu.</p>

PAKALPOJUMA IZVĒRTĒJUMS

Atbalsta programma sērojošiem bērniem un viņu ģimenēm pēc tuvinieka zaudējuma “Kalniem pāri”

Nr. p.k.	Kritērijs	Pakalpojuma atbilstība
1. Vispārējie sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji		
1.1.	Atbilstība: nodrošināts plašs sociālo pakalpojumu klāsts, lai sniegtu pakalpojuma saņēmējam viņa vajadzībām atbilstošu pakalpojumu, kā arī iespēju brīvi izvēlēties pakalpojumu, kurš ir vispiemērotākais pakalpojuma saņēmējam un vislabāk atbilst viņa paša un viņa ģimenes vajadzībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) papildina bērniem un ģimenei pieejamo pakalpojumu klāstu ar jauna veida pakalpojumu; 2) pakalpojums ir izstrādāts, lai apmierinātu konkrētas mērķgrupas (bērni, kas zaudējuši tuvinieku, un viņu ģimenes) identificēto vajadzību; 3) pakalpojuma saturs un formāts paredz iespēju elastīgi pielāgot pakalpojumu katras ģimenes un bērna individuālajām vajadzībām; 4) bērna un ģimenes iesaiste pakalpojumā balstās uz personu izvēles un brīvprātīgas dalības principu.
1.2.	Pieejamība: sociālajiem pakalpojumiem jābūt viegli pieejamiem visiem, kas tos var pieprasīt. Informācijai un objektīvām konsultācijām par pieejamo pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniedzējiem jābūt pieejamiem visiem iespējamiem pakalpojuma saņēmējiem.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšanas vieta atrodas Rīgā, tāpēc potenciāliem pakalpojuma saņēmējiem no Latvijas reģioniem šis pakalpojums attāluma dēļ ir grūti pieejams; 2) ierobežoto finanšu resursu un cilvēkresursu dēļ pakalpojums ir pieejams ļoti nelielam saņēmēju skaitam. Pieprasījums pēc pakalpojuma pārsniedz piedāvājumu; 3) pakalpojums saturs un formāts ir veidots tādējādi, ka saņēmējam tas nav pieejams pēc vajadzības – grupa tiek komplektēta vienu reizi gadā noteiktā laikā; 4) pamatinformācija par pakalpojumu nepārtraukti ir brīvi pieejama interneta vietnē www.sosbernuciemati.lv , kā arī informācija par pakalpojumu tiek sniegta reklāmrakstos. Pakalpojuma vadītājas saziņas līdzekļi (tālruna nr. un e-pasta adrese) ir publiski pieejami un ikvienam pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja telefoniski vai

		ar epasta starpniecību saņemt informāciju par pakalpojumu.
1.3.	Visaptveroša pieejamība: sociālie pakalpojumi jānodrošina visām personām, kurām tie nepieciešami (universāla piekļuve) vai nu bez maksas, vai par cenu, kas ir noteikta individuāli.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Lai arī saņēmējam (bērnam un ģimenei) šis pakalpojums ir bez maksas un šajā ziņā ir nodrošināta atbilstība kritērija prasībām, tas tomēr ir pieejams ļoti ierobežotam saņēmēju lokam un neapmierina visu bērnu un ģimeņu vajadzības, kuriem šis pakalpojums būtu nepieciešams.
1.4.	Cilvēkcentrētība: sociāliem pakalpojumiem jābūt veidotiem, lai tie savlaicīgi un elastīgi nosegtu katra indivīda mainīgās vajadzības ar mērķi uzlabot viņu dzīves kvalitāti, kā arī nodrošināt vienlīdzīgas iespējas. Sociālo pakalpojumu sniegšanā jāņem vērā pakalpojumu saņēmēju fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma saturs nodrošina elastīgu pieeju atbilstoši saņēmēja vajadzībām; 2) pakalpojuma formāts ir veidots, ņemot vērā mērķgrupas specifiskās pazīmes – pakalpojuma saņēmēji grupās tiek dalīti pēc vecumposmiem un pakalpojuma saturs pielāgots katra vecumposma īpatnībām, kā arī pakalpojums tiek pielāgots atkarībā no tā, cik ilgs laiks ir pagājis, kopš bērns ir zaudējis tuvinieku; 3) pakalpojuma saturs veidots, ņemot vērā kultūras īpatnības. Pakalpojuma metodes un materiāli adaptēti Latvijas situācijai; 4) lai darbs ar sēru programmu būtu efektīvs, iniciatīva pieteikties pakalpojumam tiek sagaidīta no pašas ģimenes. Ar ģimeni nesaistīti pieteikumi pakalpojumam tiek skatīti ļoti piesardzīgi un delikāti, respektējot ģimenes pašnoteikšanās tiesības. Ģimenes dalība pakalpojumā ir brīvprātīga; 5) pakalpojuma pieejamību ierobežo pakalpojuma sniegšanas vieta Rīgā; 6) pakalpojuma sniegšanas formāts nosaka, ka tad, kad atbalsta grupas ir nokomplektētas, pārējiem potenciālajiem pakalpojuma saņēmējiem ir jāgaida nesamērīgi ilgs laika periods (gandrīz gads), līdz pakalpojuma saņemšana atkal būs iespējama. Attiecīgi pakalpojums nenodrošina savlaicīguma kritērija izpildi; 7) šobrīd pakalpojums ir centrēts

		<p>nevis uz saņēmēju, bet pieejamajiem finanšu līdzekļiem;</p> <p>8) pakalpojuma saņemšana tiek nodrošināta pieteikšanās secībā;</p> <p>9) pakalpojumam nav ticamu datu avotu, lai apstiprinātu pakalpojuma efektivitāti attiecībā uz saņēmēja dzīves kvalitātes uzlabojumiem.</p>
1.5.	<p>Visaptverošums: sociālie pakalpojumi ir jāparedz un jāsniedz integrētā veidā, kas atspoguļo pakalpojumu saņēmēju dažādās vajadzības, iespējas un priekšrocības, un vajadzības gadījumā arī viņu ģimenes un aprūpētāju vajadzības, kuru kopējais mērķis ir uzlabot pakalpojumu saņēmēju labklājību.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojums tiek sniegts ne tikai bērnam, bet arī viņa ģimenei, nodrošinot atbalsta grupas gan maziem bērniem kopā ar vecāku, gan atbalsta grupas bērna vecākiem, tādējādi strādājot ar visu ģimenes sistēmu un nodrošinot atbalstu visai ģimenei kopā;</p> <p>2) pakalpojums nenodrošina integrētu pieeju saņēmēja vajadzību spektram tā plašākajā tvērumā, bet koncentrējas uz psihoemocionālā atbalsta sniegšanu saistībā ar tuvinieka zaudējumu;</p> <p>3) pakalpojuma ietvaros netiek iesaistīts sociālais darbinieks, kas ļautu izvērtēt situāciju kopumā.</p>
1.6.	<p>Nepārtrauktība: sociālie pakalpojumi jāorganizē tā, lai nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā un jo īpaši, reaģējot uz situācijas attīstību un izmaiņām ilgtermiņā saskaņā ar dzīves cikla pieeju, kas ļauj pakalpojuma saņēmējam paļauties uz pakalpojumu nepārtrauktību un pakalpojumu klāsta nepārtrauktību, sākot no sākotnējās intervences līdz pat pakalpojuma saņemšanai un pēcpārbaudei, maksimāli izvairoties no negatīvām sekām, ko rada pakalpojumu pārtraukšana.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Pakalpojuma formāts ir veidots kā atbalsta grupu cikls ar noteiktu pakalpojuma sākuma un beigu brīdi, kas nav atkarīgs no pakalpojuma saņēmēja individuālajām vajadzībām. Pētījuma ietvaros līdz šim nav iegūti pietiekami pierādījumi, lai konstatētu, vai pakalpojuma ilgums atbilst visu saņēmēju vajadzības pēc pakalpojuma ilgumam. Pastāv šaubas vai pakalpojuma formāts ir uzskatāms par universāli piemērotu saņēmēju individuālajām vajadzībām pēc pakalpojuma, jo īpaši ņemot vērā ārvalstu pieredzi, kur šāda veida atbalsta grupu pakalpojums sērojošām ģimenēm nav ierobežots laikā un ģimene var brīvi pēc savām vajadzībām izvēlēties šī pakalpojuma saņemšanas periodu. Pētījuma ietvaros nav pietiekamu datu, lai izvērtētu, vai pakalpojuma sniegšanas pārtraukšana atbilstoši pakalpojuma programmai nav</p>

		radījusi negatīvas sekas saņēmējiem. Tomēr formāli raugoties pakalpojums no sniedzēja puses noteiktajā periodā tiek nodrošināts nepārtraukti.
1.7.	Orientētība uz rezultātiem: sociālo pakalpojumu sniegšana, galvenokārt, jākoncentrē uz pakalpojumu saņēmēja ieguvumiem, vajadzības gadījumā, ņemot vērā viņu ģimenes, aprūpētāju un sabiedrības vajadzības. Pakalpojumu sniegšana jāoptimizē, pamatojoties uz periodiskiem novērtējumiem, kas, cita starpā, ļautu iegūt atgriezenisko saiti no pakalpojuma saņēmējiem un ieinteresētajām personām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma sniegšanas laikā tiek iegūta atgriezeniskā saite no saņēmējiem un iespēju robežās pakalpojuma saturs elastīgi tiek pielāgots saņēmēju labākajām interesēm pieejamā finansējuma robežās. Piemēram, 2018.gadā, pakalpojuma sniegšanas laikā konstatējot bērnu vecāku interesi par pakalpojumu, tika izveidota vecāku atbalsta grupa, kuru atzinīgi novērtēja ne tikai vecāki, bet arī bērni. 2) pēc pakalpojuma beigām tiek veikta dalībnieku anketēšana, lai saņemtu atgriezenisko saiti par pakalpojumu. Šī informācija tiek izmantota pakalpojuma pilnveidē, tāpēc pakalpojums joprojām atrodas dinamiskā attīstībā.
2. Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu sniegšanas dimensijā		
2.1.	Pakalpojumu saņēmēju civiltiesību ievērošanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāievēro civiltiesības un pamatbrīvības atbilstoši valsts, Eiropas un starptautiskajiem civiltiesību aizsardzības dokumentiem. Papildus tam pakalpojumu sniedzējiem būtu jāveicina un jānodrošina pakalpojumu saņēmēju tiesības attiecībā uz vienlīdzīgām iespējām, vienlīdzīgu attieksmi, izvēles brīvību, kontroli pār savu dzīvi un privātās dzīves respektēšanu. Pakalpojumi jāsniedz bez diskriminācijas dzimuma, rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai pārliecības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas dēļ.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Tiesā veidā pakalpojumu saņēmēju civiltiesību un pamatbrīvību pārkāpumi pakalpojuma sniegšanas gaitā nav konstatēti. Netiešās diskriminācijas neesamības konstatēšanai nepieciešama papildus informācijas saņemšana un tās analīze.
Kvalitātes kritēriji civiltiesību ievērošanas principa ievērošanai:		

2.1.1.	Potenciālo un faktisko sociālo pakalpojumu saņēmēju un, ja nepieciešams, viņu ģimeņu nodrošināšana ar skaidru, precīzu un pieejamu informāciju, kas pielāgota katras mērķa grupas specifikai, jo īpaši attiecībā uz veidiem, pieejamību, apjomu un sniegtā pakalpojuma ierobežojumiem. Informācijā jāiekļauj arī neatkarīgu novērtējumu un kvalitātes novērtējuma ziņojumus.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>1) pamatinformācija par pakalpojumu nepārtraukti ir brīvi pieejama interneta vietnē www.sosbernuciemati.lv, kā arī informācija par pakalpojumu tiek sniegta reklāmrakstos. Pakalpojuma vadītājas saziņas līdzekļi (tālruna nr. un epasta adrese) ir publiski pieejami un ikvienam pakalpojuma saņēmējiem ir iespēja telefoniski vai ar epasta starpniecību saņemt informāciju par pakalpojumu;</p> <p>2) informācija par programmu ir sagatavota arī bērniem viegli uztveramā veidā;</p> <p>3) informācija par pakalpojumu nesatur neatkarīgu novērtējumu un/vai kvalitātes novērtējuma ziņojumu vai, vismaz, atsauci uz tiem.</p>
2.1.2.	Personām ar ierobežotām iespējām nodrošināta piekļuve informācijai, kas pielāgota viņu vajadzībām, gan nodrošināta piemērota saziņa pakalpojumu sniegšanas gaitā.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Informācija par pakalpojumu pieejama vienā universālā veidā un tā netiek pielāgota personām ar ierobežotām iespējām. Tomēr mājaslapā ir sagatavota bērnam viegli saprotamā veidā.</p>
2.1.3.	Pakalpojuma saņēmējiem nodrošināta pārskatāma, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra.	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju.</p> <p>Kaut gan pētījuma ietvaros nav konstatēta īpaši izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, par kuru saņēmējs būtu informēts un kas saņēmējam būtu pieejama. Tomēr, ņemot vērā pakalpojuma sniedzēja atvērtību un pretimnākšanu attiecībā pret pakalpojuma saņēmējiem, varētu pieņemt, ka kritērija prasības ir izpildītas pat bez speciāli noteiktas ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūras.</p>
2.1.4.	Izveidoti reglamentējoši noteikumi un kontroles mehānismi, lai izvairītos no fiziskas, psiholoģiskas vai finansiālas ļaunprātīgas izmantošanas un lai nodrošinātu atbilstību	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Asociācijā ir pieņemti Darba drošības noteikumi, Ētikas kodekss, kur ir atrunāti visi principi.</p>

	veselības aizsardzības prasībām un drošības noteikumiem.	
2.1.5.	Nodrošinātas pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku un brīvprātīgo apmācības civēktiesību ievērošanas nodrošināšanai, cilvēkorientētas attieksmes apgūšanai pakalpojumu sniegšanā, prasmes iegūšanai diskriminācijas nepieļaušanai un izpratnes iegūšanai par personu grupām, kurām tiek sniegti pakalpojumi.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojumu sniedz speciālisti, ar kuriem ir noslēgti uzņēmuma līgumi par pakalpojuma nodrošināšanu. Pakalpojuma sniegšanā ir iesaistīt šādi speciālisti: klīniskais psihologs, psihologs psihoterapeits, teologs, pirmsskolas pedagogs un mākslas terapeits;</p> <p>2) ņemot vērā pakalpojuma sniedzēju izglītību un profesionālo pieredzi jomā, ir pamats pieņējumam, ka viņu profesionālā darbība pakalpojuma ietvaros ir atbilstoša kritērija prasībām, tomēr pētījuma gaitā līdz šim nav saņemta pārliecinoša informācija par kritērijā prasīto zināšanu un prasmju esamību visiem pakalpojumā iesaistītajiem speciālistiem;</p> <p>3) Papildus tam ir jāmin Ētikas kodekss, kurš izstrādāts, balstoties uz cilvēktiesību ievērošanu. Katram darbiniekam, uzsākot darba gaitas, tiek nodrošinātas nodarbības – darbā ievadišanas programmā.</p>
2.1.6.	Pakalpojums veicina pakalpojuma saņēmēja iekļaušanos sabiedrībā.	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Pakalpojuma ietvaros saņēmējs iegūst psihoemocionālu atbalstu sērās gan no pakalpojuma speciālistiem, gan grupas atbalstu. Pakalpojums sniedz iespēju saņēmējam veselīgā veidā izdzīvot sēras un atjaunot psihoemocionālo līdzsvaru, kā arī preventīvi novērs iespējamus no tuvinieka zaudējuma izrietošos sarežģījumus nākotnē.</p>
2.1.7.	Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju personisko datu un pakalpojumu sniegšanas informācijas konfidencialitāte un drošība, kā arī izveidota datu uzkrāšanas un apstrādes sistēma, kas ļauj koplietot datus starp dažādiem iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem, pilnībā nodrošinot datu aizsardzības tiesību normatīvo aktu	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>Pakalpojumu saņēmēju dati un informācija par sniegto pakalpojumu tiek uzkrāta datu bāzē, kuras izmantošana atbilst fizisko personu datu apstrādi regulējošiem normatīvajiem aktiem.</p> <p>Pakalpojuma sniegšanā apmaiņa ar informāciju un datu koplietošanas iespējas nav noskaidrotas. Tāpat nav informācijas par uzkrāto datu drošību.</p>

	prasību ievērošanu.	
2.2.	<p>Līdzdalības un pārstāvības nodrošināšanas princips: pakalpojumu sniedzējiem jāveicina aktīva pakalpojumu saņēmēju un nepieciešamības gadījumā viņu ģimenes locekļu vai uzticības personu un viņu aprūpētāju iesaistīšana lēmumu pieņemšanā attiecībā uz pakalpojuma plānošanu, sniegšanu un novērtēšanu. Pakalpojumu sniegšanas sagatavošanas procesā jānodrošina iespēja pakalpojuma saņēmējiem definēt personiskās vajadzības. Pakalpojumu sniegšanas procesa laikā ir jāstiprina vai jāaizsargā pakalpojumu saņēmēju pašu spējas, saglabājot pēc iespējas lielāku kontroli pār savu dzīvi.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) katrai ģimenei pirms iesaistes pakalpojumā ir apmēram stundu gara iepazīšanās saruna ar pakalpojuma speciālistiem. Konsultācijas laikā speciālisti iepazīstas ar ģimeni, izveido kontaktu, apzina, kāds ir stāvoklis ar sērām ģimenē, vai bērns spēj strādāt grupā, identificē ģimenes vajadzības, taja skaitā izmantojot sērošanas procesa izvērtējuma anketu, kuru aizpilda gan bērns pats par sevi, gan vecāks par bērnu.</p> <p>2) pakalpojuma formāts paredz iespēju elastīgi pielāgot pakalpojumu katras ģimenes un bērna individuālajām vajadzībām – ģimene var apmeklēt tikai individuālās konsultācijas un neiesaistīties atbalsta grupās, var kombinēt individuālās konsultācijas un atbalsta grupas, kā arī uzreiz pēc pirmās individuālās konsultācijas pievienoties atbalsta grupai. Lēmumu par pakalpojuma veidu pieņem saņēmējs kopā ar pakalpojuma speciālistu.</p>
Kvalitātes kritēriji līdzdalības un pārstāvības principa ievērošanai:		
2.2.1.	Nodrošinot pakalpojumu saņēmēju un, nepieciešamības gadījumā, viņu pārstāvju, ģimenes locekļu vai uzticamības personu un aprūpētāju iesaisti pakalpojumu plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, izmantoti piemēroti līdzekļi, tostarp atbalsts lēmumu pieņemšanā un interešu aizstāvībā.	Kritērijs ir izpildīts. Brīvprātīgā pieteikšanās uz pakalpojuma saņemšanu ir pirmais solis līdzdalības principa realizācijai pakalpojuma sniegšanas gaitā. Kopā tiek noskaidrota un izvēlēta piemērotākā grupa, kurai pievienoties. Pakalpojuma noslēgumā tiek īstenota anketēšana, kas atspoguļo arī pakalpojuma novērtējumu.
2.2.2.	Pakalpojuma sniedzējs veido dialogu ar organizācijām, kas pārstāv pakalpojumu saņēmējus, un iesaista tās lēmumu pieņemšanas sistēmā.	Kritērijs nav izpildīts. Pasākumu esamība nav konstatēta.
2.2.3.	Nodrošināts periodisks	Kritērijs nav izpildīts.

	pārskats par pakalpojuma saņēmēju apmierinātību ar pakalpojumiem.	Pārskatu esamība nav konstatēta.
3 Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu organizēšanas dimensijā		
3.1.	Partnerības princips: sociālo pakalpojumu attīstībai ir nepieciešama aktīva ieinteresēto personu sadarbība, tajā skaitā, iesaistot valsts un pašvaldības iestādes, privāto sektoru, pakalpojumu saņēmējus, viņu ģimenes un aprūpētājus, nevalstiskās organizācijas, citus pakalpojumu sniedzējus un to pārstāvības organizācijas, sociālos partnerus un pilsoniskās sabiedrības organizācijām, kas darbojas vietējā sabiedrībā. Šī partnerība ir būtiska, lai izveidotu tādu sociālo pakalpojumu kopumu, kas atbilst vietējām vajadzībām, efektīvi izmantojot resursus un zināšanas.	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma izstrādātājs no nodrošinātājs ir nevalstiskā organizācija; 2) pakalpojuma izstrāde, pilotēšana un īstenošana tiek finansēta no dažādiem finanšu avotiem – starptautiskā fonda OAK Foundation, Rīgas pašvaldības budžeta un ziedotāju līdzekļiem; 3) pakalpojuma realizācija apliecina veiksmīgu partnerību starp nevalstisko sektoru kā pakalpojuma izstrādātāju un sniedzēju un pašvaldību kā pakalpojuma finansētāju; 4) pakalpojumu labprāt finansē privātie ziedotāji.
Kvalitātes kritēriji partnerības principa ievērošanai:		
3.1.1.	Veidot sinerģiju starp visām ieinteresētajām personām politikas veidošanā, vajadzību apzināšanā, pakalpojuma plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā, lai nodrošinātu savlaicīgu pakalpojumu sniegšanu un atvieglotu saņēmēju piekļuvi visaptverošam sociālo pakalpojumu klāstam, nodrošinot, ka pakalpojums veicina iekļaujošas sabiedrības attīstību.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) pakalpojuma dažās attīstības stadijā ir veidota sadarbība ar Latvijas pašvaldībām pakalpojuma pilnveidei un pieejamības nodrošināšanai saņēmējiem; 2) sadarbībā ar ārvalstu ekspertiem organizētas speciālistu apmācības darbam ar mērķgrupu, lai veicinātu pakalpojuma izplatību Latvija reģionos, tādējādi nodrošinot plašāku pakalpojuma pieejamību; 3) sinerģiju veidošanas iespējas pakalpojuma ietvaros nav pietiekami izmantotas un potenciāli varētu nest labākus rezultātus pakalpojuma pieejamības veicināšanā. Pētījuma gaitā tika apzinātas iestrādes sadarbības veidošanā gan ar

		pašvaldībām, t.sk. skolām, bāriņtiesām, sociālajiem dienestiem, pašvaldību domēm, gan sociālajiem partneriem - Latvijas Pašvaldību savienību, Bāriņtiesu asociāciju, Sociālo dienestu darbinieku asociāciju, lai veicinātu sēru pakalpojuma finansēšanu no pašvaldību budžeta.
3.1.2.	Saņēmējam nepieciešamā pakalpojuma pietuvinātības veicināšana.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pakalpojums ir pieejams tikai Rīgā. Pētījuma gaitā tika apzinātas pakalpojuma attīstības perspektīvas, tajā skaitā pakalpojuma multiplicēšanas iespējas, pirmkārt, izveidojot izglītojošus materiālus par pakalpojuma saturu un darba metodēm speciālistiem un informatīvu materiālu mērķgrupai un sabiedrībai kopumā, otrkārt, izveidojot un vadot apmācību semināru ciklu Latvijas reģionos, lai sadarbībā ar pašvaldībām apmācītu speciālistus darbam ar sēru pakalpojumu. Šāda pieeja dotu iespēju pakalpojumu pietuvināt mērķgrupai visā Latvijas teritorijā.
3.1.3.	Koordinācijas atbalstīšana starp pakalpojumu sniedzējiem, lai panāktu visaptverošu un integrētu sociālo pakalpojumu sniegšanu.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Lai gan pakalpojums var tikt nodrošināts integrēti ar vēl citiem sociālajiem pakalpojumiem, šo pakalpojumu primāri raksturo saņēmēju individuālā motivācija iesaistīties pakalpojumā. Dalība pakalpojumā ir brīvprātīga un nevar būt nosacījums cita sociālā pakalpojuma ietvaros. Pētījumā ir identificētas retas situācijas, kad saņēmējs, vienlaicīgi būdams cita sociālā pakalpojuma saņēmējs, tiek virzīts uz sēru pakalpojumu.
3.2.	Labas pārvaldības princips: sociālie pakalpojumi jāsniedz, pamatojoties uz atvērtības un "caurspidīguma" principiem, ievērojot Eiropas, nacionālos, reģionālos un vietējos tiesību aktus, pakalpojuma sniegšanā jābūt efektīviem	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ar pakalpojuma attīstību, nodrošināšanu, finansēšanu un izmaksu struktūru saistītā informācija atskaites veidā un izmaksas pamatojošo dokumentu veidā vienu reizi ceturksnī tiek iesniegta sociālajam partnerim - Rīgas pašvaldībai. Informācija par pakalpojumu tiek sniegta arī otram

	<p>un atbildīgiem attiecībā uz organizatorisko, sociālo un finansiālo darbību. Pakalpojumu izstrādes, sniegšanas un finansēšanas, tostarp resursu prioritāšu noteikšanas pieejamā budžeta ietvaros, pamatā jābūt attiecīgo valsts iestāžu, sociālo partneru un ieinteresēto personu koordinācijas struktūrai.</p>	<p>sociālajam partnerim šajā pakalpojumā – OAK Fondation. Tādējādi vērtējams, ka pakalpojums atbilst atvērtības un “caurspīdīguma” kritērijiem.</p>
Kvalitātes kritēriji labas pārvaldības principa ievērošanai:		
3.2.1.	<p>Skaidri definētas lomas, pienākumi un savstarpējās attiecības starp dalībniekiem, kas iesaistīti pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Starp pakalpojuma sniegšanā iesaistītajām pusēm – Asociāciju, pakalpojuma speciālistiem, Rīgas pašvaldību, OAK Fondation ir skaidri definētas un savstarpējos līgumos noteiktas lomas un atbildības.</p>
3.2.2.	<p>Regulāru plānošanas un pārskatīšanas procesu nodrošināšana un ieviešana, sistemātisku un pastāvīgu uzlabojumu mehānismi.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju. Lai arī nepastāv noteikts definēts pakalpojuma pilnveides mehānisms, reaģējot uz vajadzību, pakalpojuma saturs tiek pārskatīts, gan pielāgojot saņēmēju vajadzībām, gan pārskatīts atbilstoši pakalpojuma nodrošināšanā iesaistīto speciālistu uzkrātajai pieredzei un zināšanām, kā arī atbilstoši pieejamajam finansējumam. Pakalpojums joprojām atrodas dinamiskas attīstības un labākā pakalpojuma sniegšanas modeļa meklējumos.</p>
3.2.3.	<p>Saņēmēju, finansētāju un citu ieinteresēto personu atsauksmju periodiska apkopošana par pakalpojuma efektivitāti un lietderību, tajā skaitā atsauksmju apkopošana no mērķa grupas, kas izslēgta no pakalpojuma saņemšanas.</p>	<p>Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. 1) atsauksmes par pakalpojumu reizi ceturksnī tiek apkopotas uzraudzības grupas sanāksmju ietvaros, kurās piedalās pārstāvji no Rīgas pašvaldības; 2) atsauksmes no pakalpojuma saņēmējiem tiek apkopotas anketēšanas veidā pēc pakalpojuma noslēguma. Pakalpojuma sniedzēja interneta vietnē www.sosbernuciemati.lv izlases kārtībā ir publiskas pakalpojuma saņēmēju anonimizētas atsauksmes;</p>

		3) ņemot vērā pakalpojuma orientētību uz saņēmēja individuālajām vajadzībām, un ierobežotās iespējas pievienoties Pakalpojuma saņēmēju lokam, attiecībā uz atsauksmju sniegšanu, nav nosegtas grupas, kas izslēgtas no pakalpojuma saņemšanas.
3.2.4.	Izveidots regulārs neatkarīgs pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības pārskats un pārskata rezultāti ir publicēti.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Lai arī pakalpojumu saņēmēju apmierinātības noskaidrošana tiek īstenota, kas tiek atspoguļota atskaitēs, tomēr līdz šim neatkarīgs pārskats par rezultātiem nav publicēts.
3.2.5.	Ieviesta pārredzama, pieejama un lietotājam draudzīga ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra pakalpojuma saņēmējam.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Kaut gan pētījuma ietvaros nav konstatēta īpaši izstrādāta ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra, par kuru saņēmējs būtu informēts un kas saņēmējam būtu pieejama. Tomēr, ņemot vērā pakalpojuma sniedzēja atvērtību un pretimnākšanu attiecībā pret pakalpojuma saņēmējiem, varētu pieņemt, ka kritērija prasības ir izpildītas pat bez speciāli noteiktas ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūras.
3.2.6.	Līdzdalības forumu organizēšana, iesaistot pakalpojuma saņēmējus un to tīklus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, pilsoniskās sabiedrības organizācijas un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam dotās politikas kontekstā.	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Visaptverošu līdzdalības forumu (tikšanos) organizēšana pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam nenotiek.
4 Speciālie kvalitātes kritēriji pakalpojumu nodrošināšanas dimensijā		
4.1.	Personāla un materiālā nodrošinājuma kvalitātes princips: labi darba apstākļi un darba vide/ Ieguldījumi cilvēkkapitālā. Sociālie pakalpojumi jāsniedz kvalificētiem un kompetentiem darbiniekiem	Pakalpojums izpilda kritēriju. 1) Pakalpojumu nodrošina speciālisti, ar kuriem noslēgti uzņēmuma līgumi par pakalpojuma nodrošināšanu atbilstoši katra speciālista profesionālajai kompetencei. Pakalpojuma līgumi ir noslēgti uz noteiktu laiku kamēr ir pieejams

	<p>pieņācīgos un stabilos darba apstākļos atbilstoši izpildāmai darba noslodzei. Darba ņēmēju tiesības ir ievērotas jo īpaši attiecībā uz konfidencialitāti, deontoloģiju un profesionālo autonomiju, kas raksturīga attiecībām sociālajā pakalpojumā. Pietiekamas prasmes un atbalstoša vide ir jānodrošina arī brīvprātīgajiem.</p>	<p>finansējums pakalpojuma nodrošināšanai. Šis apstāklis no vienas puses nedod iespēju speciālistiem plānot ilgtermiņa sadarbību ar Asociāciju, no otras puses rada draudus pakalpojuma kvalitātei, kas šobrīd ir balstīta uz pakalpojumā iesaistīto speciālistu pašu izstrādāto know-how;</p> <p>2) Pakalpojuma attīstības iepriekšējos posmos – sēru nometņu modeļa ietvaros, pakalpojumu kā papildus darbu pie tiešajiem darba pienākumiem Asociācijā nodrošināja Asociācijas darbinieki, kā arī tika piesaistīti brīvprātīgā darba veicēji;</p> <p>3) neviens no pakalpojuma speciālistiem nav apguvis speciālas programmas, kā vadīt atbalsta grupas sērojošiem bērniem. Šādas specifiskas programmas var apgūt ārvalstīs, piemēram, Lielbritānijā, ASV, bet pakalpojuma speciālistiem šādas specializētās izglītības nav. Pakalpojuma speciālistu komanda to kompensē ar lielu profesionālo pieredzi - speciālistu metožu klāstā ir gan psihologu metodes, gan specifiskas sēru aktivitātes, kuras pieejamas interneta resursos, kā arī apgūtas dažādās apmācībās;</p> <p>4) speciālistu darba noslodzē ir konstatējams saspringtāka darba periods laikā, kad notiek iepazīšanās konsultācijas ar pakalpojuma saņēmējiem – šis pakalpojuma posms saistīts ar intensīvu organizatorisko darbu, lai nodrošinātu saņēmēju vajadzību sākotnējo izvērtēšanu, turklāt šis pakalpojuma etaps noris paaugstinātas psiholoģiskās spriedzes apstākļos. Atbalsta grupu nodarbību grafiku speciālisti veido savstarpēji saskaņojot noslodzi. Speciālistiem tiek nodrošinātas arī regulāras supervīzijas;</p> <p>5) pakalpojuma sniegšanai ir nodrošināta gan saņēmējiem, gan speciālistiem piemērota un draudzīga vide un darba materiāli;</p> <p>6) nav konstatēti acīmredzami speciālistu tiesību pārkāpumi.</p>
<p>Kvalitātes kritēriji personāla un materiālā nodrošinājuma principa ievērošanai:</p>		

4.1.1.	Kvalitātes kritēriji personāla un materiālā nodrošinājuma principa ievērošanai: nodrošināta cieņa pret pienācīgas kvalitātes darba principiem nozarē, tostarp nediskriminācija, sociālā aizsardzība, veselības aizsardzība un darba drošība, sociālais dialogs, pienācīga atlīdzība, kā arī dzimumu līdztiesība un jo īpaši vienlīdzīga darba samaksa ar līdzvērtīgu darbu.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Ir izstrādāta personāla vadības rokasgrāmata. Atlīdzība par pakalpojumu nodrošināšanu tiek aprēķināta saskaņā ar likmēm bez jebkāda veida diskriminācijas.
4.1.2.	Profesionālās pilnveides vajadzību apzināšana un karjeras profilu noteikšana.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Katram darbiniekam ir karjeras profils. Tiek izstrādāts Individuālās attīstības plāns. Katru gadu notiek pārrunas darba devējam ar darba ņēmēju. Izveido apmācību plānu izvērtē tā izpildi.
4.1.3.	Darbā pieņemšanas un personāla saglabāšanas politikas veicināšana, kas dod iespēju piesaistīt kvalificētus darbiniekus ar pakalpojuma sniegšanai nepieciešamajām zināšanām, prasmēm un kompetencēm.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Darbinieki tiek pieņemti pakalpojumu sniegšanai, ja ir apgūta specializētā izglītības programma, kas tādējādi ļauj nodrošināt kvalificētu darbinieku piesaistišanu.
4.1.4.	Izveidota partnerība starp izglītības sistēmu un pakalpojumu sniedzējiem, lai nodrošinātu praksi studiju laikā, kā arī pieredzējušu darbinieku mentoringa iespējas.	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Partnerība nav konstatēta.
4.1.5.	Ieviestas mācību programmas, mūžizglītības programmas, pieredzējušu darbinieku mentoringa programmas un darbinieku prasmju sertificēšanas programmas, kā arī vajadzības gadījumā tās attiecinātas uz brīvprātīgajiem darbiniekiem, profesionālo	Pakalpojums neizpilda kritēriju. Apmācību programmas nav konstatētas.

	prasmju un starppersonu prasmju pilnveidei, kā arī pieeāmībai un palīgtehnoloģijām; pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru iesaistīšana apmācības programmas izstrādē.	
4.1.6.	Notiek pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru iesaistīšana apmācības programmas izstrādē.	Kritērijs nav izpildīts. Apmācību programmas netiek izstrādātas.
4.1.7.	Sociālā dialoga veicināšana visos līmeņos, lai mudinātu darbiniekus un arodbiedrības aktīvi piedalīties pakalpojuma attīstībā, nodrošināšanā un novērtēšanā, vajadzības gadījumā iesaistot brīvprātīgos.	Kritērijs ir izpildīts. Darbinieki aktīvi iesaistās profesionālās apvienībās, kas palīdz veicināt kontaktēšanos un apmaiņu ar pieredzi. Sanāksmes, darba grupas, kovīzijas tiek īstenota pakalpojuma attīstība, reaģējot nekavējoties, tiek veiktas nepieciešamās izmaiņas, kas nodrošina pakalpojuma attīstību.
4.2.	Atbilstošas infrastruktūras princips: sociālie pakalpojumi jānodrošina atbilstošā infrastruktūrā, ievērojot veselības un drošības standartus pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, pieejamības standartus pēc "Design for All" pieejas, kā arī vides aizsardzības prasības.	Pakalpojums daļēji izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts atbilstošā infrastruktūrā, tajā skaitā pakalpojuma sniegšanas telpas ir piemērotas arī personām ar kustību traucējumiem, kā arī infrastruktūra dod iespēju pakalpojumu sniegt, ievērojot saņēmēju privātumu. Infrastruktūra pirmsšķietami atbilst veselības, higiēnas un drošības standartiem. Tomēr nevar teikt, ka pieejamība ir nodrošināta pilnīgi visām kategorijām.
Kvalitātes kritēriji atbilstošas infrastruktūras izvērtēšanai:		
4.2.1.	Kvalitātes kritēriji nodrošina, ka infrastruktūra ir atbilstoša un atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem pakalpojuma saņēmējiem, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, kā arī vides aizsardzības prasībām.	Pakalpojums izpilda kritēriju. Pakalpojums tiek sniegts atbilstošā infrastruktūrā, kas atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem.
4.2.2.	Veicina pieejamības standartus saskaņā ar "Design for All" pieeju.	Daļēji izpilda kritēriju. Pieejamības standartu tiek nodrošināti personām ar ierobežotām iespējām, tomēr nenosedz visu spektru.

4.2.3.	<p>Nodrošina visiem pakalpojuma saņēmējiem, tostarp personām ar invaliditāti, vieglu piekļuvi infrastruktūrai, kurā notiek pakalpojumu sniegšana, kā arī piemērotus transporta līdzekļus nokļūšanai uz pakalpojuma sniegšanas vietu un atpakaļ.</p>	<p>Pakalpojums izpilda kritēriju.</p> <p>1) pakalpojuma sniegšanas vieta saņēmējiem ir viegli pieejama gan ar sabiedrisko transportu (ir laba sabiedriskā transporta plūsma, pieturvietas atrodas pakalpojuma sniegšanas vietas tuvumā), gan privāto transportu (pakalpojuma saņēmējiem nav nodrošinātas īpašas stāvvietas, tomēr automašīnas var samērā brīvi bez maksas novietot tuvākajā apkārtnē), gan arī kājām un ar velosipēdiem (blakus atrodas labi aprīkota velo josla);</p> <p>2) personām ar kustību traucējumiem ir nodrošināta piekļuve pakalpojuma sniegšanas telpām pirmajā stāvā. Pakalpojuma sniegšana var tikt elastīgi plānota atbilstoši saņēmēju individuālajām vajadzībām.</p> <p>3) vispārīgi pakalpojuma saņēmējiem transporta pakalpojumi nokļūšanai uz pakalpojuma saņemšanas vietu netiek nodrošināti. Nepieciešama papildus informācija par transporta pakalpojumiem saņēmējiem, lai nokļūtu uz pakalpojuma noslēguma pasākumu.</p>
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PIRMASKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀŽU ANKETU APKOPOJUMS

NR.	KRITĒRIJS	TAGAD			PIRMS PROGRAMMAS		
		IR	NAV	IR PROCESĀ	BIJA	NEBIJA	BIJA PROCESĀ
Politika							
1.	Organizācijai ir rakstisks bērnu aizsardzības politikas dokuments , ko apstiprinājusi vadības struktūra, un to visiem darbiniekiem un piesaistītām personām ir jāievēro.	9			3	4	2
2.	Politikas dokuments izriet no ANO Konvencijas par bērna tiesībām un citām konvencijām un pamatnostādnēm, kas attiecas uz bērnu aizsardzību.	9			3	4	2
3.	Politikas dokuments ir rakstīts skaidrā valodā , ir viegli saprotama un ir papīra formātā vai mājaslapā, ar to ir iepazīstinātas visas ieinteresētās un iesaistītās personas.	9			2	5	2
4.	Politikas dokumentā ir skaidri norādīts, ka visiem bērniem ir vienādas tiesības uz aizsardzību un ka dažiem bērniem ir īpašs risks un grūtības, tādēļ tiem vajag sniegt palīdzību, piemēram, viņu etniskās piederības, dzimuma, vecuma, reliģijas vai citu iemeslu dēļ.	8		1	5	2	2
5.	Politikas dokuments nosaka bērnu aizsardzību no apdraudējuma , ko varētu radīt darbinieki, piesaistītās personas un citas personas ar ļaunprātīgu rīcību.	9			5	2	2
6.	Politikas dokumentā skaidri norādīts, ka galīgā atbildība par bērnu drošības nodrošināšanu ir augstākā līmeņa vadītājam .	9			5	2	2

NR.	KRITĒRIJS	TAGAD			PIRMS PROGRAMMAS		
		IR	NAV	IR PROCESĀ	BIJA	NEBIJA	BIJA PROCESĀ
Cilvēki							
7.	Iestādē ir rakstiskas vadlīnijas par uzvedības standartiem attiecībā pret bērniem un bērniem pret citiem bērniem.	9			7		2
8.	Visi darbinieki un citas piesaistītās personas ir apmācītas bērnu aizsardzībā, kura ietver iestādes bērnu aizsardzības politikas un procedūru apguvi un informāciju par to, kā atpazīt un reaģēt uz iespējamu vardarbību pret bērniem.	8		1	6	1	2
9.	Iestāde pārzina bērnu aizsardzības jautājumus, var viegli identificēt un apspriest tos. Personālam un citām piesaistītām personām ir nodrošināta iespēja saņemt konsultācijas un atbalstu, ja rodas bažas par apdraudējumu vai konkrēti starpgadījumi, zinot, kādas ir atbalsta iespējas bērniem un viņu ģimenēm.	9			3	1	5
10.	Bērni tiek informēti par viņu tiesībām būt aizsargātiem, sniedzot padomus par aizsardzības, atbalsta un palīdzības saņemšanas iespējām.	9			7		2
11.	Iestādē ir noteiktas atbildīgās personas dažādos līmeņos kā "kontaktpunkti" ar skaidri definētiem pienākumiem sekot līdzī bērnu aizsardzībai praksē.	8		1	7	1	1
12.	Sadarbības iestādes ir aicinātas un atbalstītas, ja nepieciešams, izstrādāt bērnu aizsardzības pasākumu minimumu, viņu iestādē.	8	1		4	1	4

NR.	KRITĒRIJS	TAGAD			PIRMS PROGRAMMAS		
		IR	NAV	IR PROCESĀ	BIJA	NEBIJA	BIJA PROCESĀ
Procedūras							
13.	Iestādē tiek veikta kartēšana , lai analizētu tiesiskos, sociālos un bērnu aizsardzības aspektus kopējā kontekstā.	7	2		1	6	2
14.	Iestādē ir ieviests piemērots process ziņošanai un reaģēšanai uz bērnu aizsardzības negadījumiem un problēmām, kas atbilst vietējām sistēmām, lai risinātu bērnu ļaunprātīgas izmantošanas gadījumus.	9			2	1	6
15.	Bērnu aizsardzības risku identificēšana un mazināšana ir iekļauta riska novērtēšanas procesu visos līmeņos, t. i., no korporatīvo risku identificēšanas līdz tādas darbības plānošanai, kurā iesaistīti bērni vai kura ietekmē bērnus.	9			2		7
16.	Lai atbalstītu bērnu aizsardzības pasākumu izstrādi un īstenošanu, ir pieejami pienācīgi cilvēkresursi un finanšu resursi .	5	1	3	3	2	4
17.	Pastāv skaidras procedūras , kas sniedz secīgus norādījumus par to, kā sniegt drošu ziņojumu, kas saistīts ar organizāciju disciplināro politiku un procedūrām.	8	1		2	3	4
18.	Bērnu aizsardzības pasākumi ir integrēti un aktīvi pārvaldīti esošajos iestādes procesos un sistēmās (stratēģiskā plānošana, budžeta plānošana, pieņemšana darbā, programmu cikla pārvaldība, izpildes pārvaldība, iepirkums utt.), lai nodrošinātu, ka bērnu aizsardzība ir visu galveno darbības aspektu iezīme.	8	1		4	3	2

NR.	KRITĒRIJS	TAGAD			PIRMS PROGRAMMAS		
		IR	NAV	IR PROCESĀ	BIJA	NEBIJA	BIJA PROCESĀ
Atbildība							
19.	Ir ieviesti pasākumi , lai uzraudzītu bērnu aizsardzības politikas un procedūru ievērošanu un īstenošanu, veicot īpašus pasākumus un/vai integrējot esošās kvalitātes nodrošināšanas, riska pārvaldības, revīzijas, uzraudzības un pārskatīšanas sistēmās.	8		1		2	7
20.	Iestādē ir ieviesta sistēma regulārai ziņošanai atbildīgām personām, ieskaitot direktora līmeni, lai pārraudzītu progresu un sniegumu bērnu aizsardzībā, tostarp informāciju par bērnu aizsardzības jautājumiem un konkrētām lietām.	8		1	2	2	5
21.	Ārējās vai neatkarīgās institūcijas veic uzraudzību pār iestādes darbību šajā jomā un prasa no augstākā līmeņa vadītāja nodrošināt bērnu aizsardzību.	7	2		5	2	2
22.	Pastāv iespējas mācīties no praktiskās pieredzes gadījumiem un tādējādi dot ieguldījumu iestādes attīstībai.	9			8		1
23.	Politika un prakse tiek regulāri pārskatīta un uzlabota ik pēc trim gadiem.	5		4	3	1	5
24.	Ziņots par progresu, sniegumu un gūto pieredzi galvenajām ieinteresētajām pusēm (pārvaldības forumos un ārējām valsts/pašvaldību vai nevalstiskām organizācijām, kā arī informācija iekļauta iestādes gada pārskatā.	9			3	3	3

SERTIFIKĀCIJAS KRITĒRIJU ATBILSTĪBA BĒRNU AIZSARDZĪBAS STANDARTIEM

Nr.	Standarta kritērijs	Kritērijs sertifikācijai	Izpilde
Politika			
1.	Organizācijai ir rakstisks bērnu aizsardzības politikas dokuments , ko apstiprinājusi vadības struktūra, un to visiem darbiniekiem un piesaistītām personām ir jāievēro.	2. Iestādē ir izstrādāts un ieviests dokuments Bērnu tiesību aizsardzības protokols. Protokolu apstiprinājis vadītājs.	Kritērijs ir izpildīts.
2.	Politikas dokuments izriet no ANO Konvencijas par bērna tiesībām un citām konvencijām un pamatnostādnēm, kas attiecas uz bērnu aizsardzību.		Šāds kritērijs sertifikācijas procesā netiek vērtēts. Nav izpildīts.
3.	Politikas dokuments ir rakstīts skaidrā valodā , ir viegli saprotama un ir papīra formātā vai mājaslapā, ar to ir iepazīstinātas visas ieinteresētās un iesaistītās personas.	2.5. Iestādē paredz, kā ar BTA Protokolu/ BTA komandu/ BTA Gada plānu tiek iepazīstināti darbinieki un vecāki. Vai kolektīvs ir iepazīstināts? 2.6. Iestādē paredz, kā ar BTA Protokolu/ BTA komandu/ BTA Gada plānu tiek iepazīstināti darbinieki un vecāki. Vai vecāki ir iepazīstināti?	Kritērijs ir izpildīts.
4.	Politikas dokumentā ir skaidri norādīts, ka visiem bērniem ir vienādas tiesības uz aizsardzību un ka dažiem bērniem ir īpašs risks un grūtības, tādēļ tiem vajag sniegt palīdzību, piemēram, viņu etniskās piederības, dzimuma,	5.8. Tiek izstrādāti bērniem saprotami grupas noteikumi, t.sk. par drošību attiecībās, un novietoti bērniem redzamā vietā	Daļēji izpildīts, jo nav prasība politikas dokumentā iekļaut nediskriminācijas nosacījumus.

	vecuma, reliģijas vai citu iemeslu dēļ.		
5.	Politikas dokuments nosaka bērnu aizsardzību no apdraudējuma , ko varētu radīt darbinieki, piesaistītās personas un citas personas ar ļaunprātīgu rīcību.	2.1.Skaidri definēts BTA protokola izveides mērķis iestādē – tas atbilst BDDDB idejai	Kritērijs ir izpildīts.
6.	Politikas dokumentā skaidri norādīts, ka galīgā atbildība par bērnu drošības nodrošināšanu ir augstākā līmeņa vadītājam .		Kritērijs nav izpildīts.
Cilvēki			
7.	Iestādē ir rakstiskas vadlīnijas par uzvedības standartiem attiecībā pret bērniem un bērniem pret citiem bērniem.	2.2.Aprakstīta rīcība - novēršana, atpazīšana, rīkošanās. 2.2.1.Bērns – bērns attiecībās 2.2.2.Darbinieks- bērns attiecībās 2.2.3.Vecāks – bērns attiecībās 2.3.Aprakstītas iestādē izmantojamās un/vai nepieļaujamās bērnu disciplinēšanas metodes un principi.	Kritērijs ir izpildīts.
8.	Visi darbinieki un citas piesaistītās personas ir apmācītas bērnu aizsardzībā, kura ietver iestādes bērnu aizsardzības politikas un procedūru apguvi un informāciju par to, kā atpazīt un reaģēt uz iespējamu vardarbību pret bērniem.	3.1.Paredzēts mehānisms jauno darbinieku iepazīstināšanai ar protokolu – iepazīstināti jaunie darbinieki 3.2.Iestādē vismaz reizi gadā tiek veikta darbinieku zināšanu novērtēšana 3.3.Pēc darbinieku zināšanu izvērtēšanas, iestādē tiek nodrošinātas personālam nepieciešamās apmācības 3.4.Iestādē tiek nodrošināta darbinieku	Kritērijs ir izpildīts.

		apmācība atbilstoši ikgadēji veiktam “Bērna labsajūtas mērījumam” un tajā konstatētajai problemātikai;	
9.	Iestāde pārzina bērnu aizsardzības jautājumus, var viegli identificēt un apspriest tos. Personālam un citām piesaistītām personām ir nodrošināta iespēja saņemt konsultācijas un atbalstu, ja rodas bažas par apdraudējumu vai konkrēti starpgadījumi, zinot, kādas ir atbalsta iespējas bērniem un viņu ģimenēm.	1.3. BTA komanda tiekas, lai veiktu problēmsituāciju analīze: tikšanās reizes tiek veltītas visu līmeņu problēmsituāciju izskatīšanai – par katru izskatīto problēmsituāciju ir pieejams protokols ar situācijas risinājumu (ko un kurš darīs, cik ilgā laikā) 2.2.4.Rīcību shēmu atbilstība realitātei/problēmai 5.7.Kolēģu un vecāku atgriezeniskās saites pēc programmas novadīšanas apkopošana (Džimbas aģenta atskaite);	Kritērijs ir izpildīts.
10.	Bērni tiek informēti par viņu tiesībām būt aizsargātiem, sniegtot padomus par aizsardzības, atbalsta un palīdzības saņemšanas iespējām.	5.1.Tiek īstenota Džimbas drošības programma. Džimbas aģents vada nodarbības atbilstoši programmai	Kritērijs ir izpildīts.
11.	Iestādē ir noteiktas atbildīgās personas dažādos līmeņos kā “kontaktpunkti” ar skaidri definētiem pienākumiem sekot līdzi bērnu aizsardzībai praksē.	1. Iestādē ir izveidota Bērnu tiesību aizsardzības komanda 1.1.Bērnu tiesību aizsardzības komandas sastāvs – nemainīgs iespēju robežās.	Kritērijs ir izpildīts.
12.	Sadarbības iestādes ir aicinātas un atbalstītas, ja nepieciešams, izstrādāt bērnu aizsardzības pasākumu minimumu, viņu iestādē.		Kritērijs nav izpildīts.
Procedūras			

13.	Iestādē tiek veikta kartēšana , lai analizētu tiesiskos, sociālos un bērnu aizsardzības aspektus kopējā kontekstā.	2.2.4.Rīcību shēmu atbilstība realitātei/problēmai 2.4.Iestādē ir izstrādāts BTA Gada plāns	Kritērijs ir izpildīts.
14.	Iestādē ir ieviests piemērots process ziņošanai un reaģēšanai uz bērnu aizsardzības negadījumiem un problēmām, kas atbilst vietējām sistēmām, lai risinātu bērnu ļaunprātīgas izmantošanas gadījumus.	3.4.Iestādē tiek nodrošināta darbinieku apmācība atbilstoši ikgadēji veiktam “Bērna labsajūtas mērījumam” un tajā konstatētajai problemātikai; 4.1.Ir izstrādāta informācijas aprites sistēma: vecāku sapulces, ziņojumu dēlis, vecāku mape, vecākiem pieejamie resursi u.tml.; 4.3.Problemātisku situāciju gadījumā pedagogi, tiekas ar bērna vecākiem, ja nepieciešams, pieaicinot BTA komandas pārstāvi	Kritērijs ir izpildīts.
15.	Bērnu aizsardzības risku identificēšana un mazināšana ir iekļauta riska novērtēšanas procesu visos līmeņos, t. i., no korporatīvo risku identificēšanas līdz tādas darbības plānošanai, kurā iesaistīti bērni vai kura ietekmē bērnus.	2.2.Aprakstīta rīcība - novēršana, atpazīšana, rīkošanās. 2.2.1.Bērns – bērns attiecībās 2.2.2.Darbinieks- bērns attiecībās 2.2.3.Vecāks – bērns attiecībās	Kritērijs ir izpildīts.
16.	Lai atbalstītu bērnu aizsardzības pasākumu izstrādi un īstenošanu, ir pieejami pienācīgi cilvēkresursi un finanšu resursi .	1. Iestādē ir izveidota Bērnu tiesību aizsardzības komanda 1.1.Bērnu tiesību aizsardzības komandas sastāvs – nemainīgs iespēju robežās. Arī situācijas analīzes BTA komandā vērtēšanas kritēriji ļauj pārliecināties	Kritērijs ir izpildīts.

		par Programmas ietvaros dalībnieku iegūtajām zināšanām un prasmēm, tātad tiek sagatavoti pienācīgi cilvēkresursi. Programmas īstenošana notiek ar pašvaldību atbalstu piešķirot nepieciešamos finanšu resursus.	
17.	Pastāv skaidras procedūras , kas sniedz secīgus norādījumus par to, kā sniegt drošu ziņojumu, kas saistīts ar organizāciju disciplināro politiku un procedūrām.	1.2.BTA komanda tiksšanās notiek regulāri, vismaz 1 x mēnesī. 4.1.Ir izstrādāta informācijas aprites sistēma: vecāku sapulces, ziņojumu dēlis, vecāku mape, vecākiem pieejamie resursi u.tml..	Kritērijs ir izpildīts.
18.	Bērnu aizsardzības pasākumi ir integrēti un aktīvi pārvaldīti esošajos iestādes procesos un sistēmās (stratēģiskā plānošana, budžeta plānošana, pieņemšana darbā, programmu cikla pārvaldība, izpildes pārvaldība, iepirkums utt.), lai nodrošinātu, ka bērnu aizsardzība ir visu galveno darbības aspektu iezīme.	6.1.Iestādē vienu reizi gadā tiek izvērtēts BTA komandas darbs un tiek sagatavots gala ziņojums par BTA protokola īstenošanu iestādē.. 6.2.Iestādē 1 reizi gadā iestādes darbinieku kopsapulcē tiek pārskatīts un izdiskutēts BTA protokols un pieņemts darba plāns turpmākajam gadam.	Daļēji izpildīts.
Atbildība			
19.	Ir ieviesti pasākumi , lai uzraudzītu bērnu aizsardzības politikas un procedūru ievērošanu un īstenošanu, veicot īpašus pasākumus un/vai integrējot esošās kvalitātes nodrošināšanas, riska pārvaldības, revīzijas, uzraudzības un pārskatīšanas sistēmās.	2.4. Iestādē ir izstrādāts BTA Gada plāns. 2.5. Iestāde paredz, ka ar BTA Protokolu/BTA komandu/ BTA Gada plānu tiek iepazīstināti darbinieki un vecāki. 2.2.4. Rīcību shēmu atbilstība realitātei/problēmai. 3.2. Iestādē vismaz reizi gadā tiek veikta darbinieku zināšanu novērtēšana.	Kritērijs ir izpildīts.
20.	Iestādē ir ieviesta sistēma regulārai ziņošanai atbildīgām	1.2.BTA komanda tiksšanās notiek regulāri, vismaz 1 x	Kritērijs ir izpildīts.

	personām, ieskaitot direktora līmeni, lai pārraudzītu progresu un sniegumu bērnu aizsardzībā, tostarp informāciju par bērnu aizsardzības jautājumiem un konkrētām lietām.	mēnesī. 1.3. BTA komanda tiekas, lai veiktu problēmsituāciju analīze: tikšanās reizes tiek veltītas visu līmeņu problēmsituāciju izskatīšanai – par katru izskatīto problēmsituāciju ir pieejams protokols ar situācijas risinājumu (ko un kurš darīs, cik ilgā laikā) 5.7.Kolēģu un vecāku atgriezeniskās saites pēc programmas novadīšanas apkopošana (Džimbas aģenta atskaite);	
21.	Ārējās vai neatkarīgās institūcijas veic uzraudzību pār iestādes darbību šajā jomā un prasa no augstākā līmeņa vadītāja nodrošināt bērnu aizsardzību.		Kritērijs nav izpildīts.
22.	Pastāv iespējas mācīties no praktiskās pieredzes gadījumiem un tādējādi dot ieguldījumu iestādes attīstībai.	3.4.Iestādē tiek nodrošināta darbinieku apmācība atbilstoši ikgadēji veiktam “Bērna labsajūtas mērījumam” un tajā konstatētajai problemātikai; 5.7.Kolēģu un vecāku atgriezeniskās saites pēc programmas novadīšanas apkopošana (Džimbas aģenta atskaite);	Kritērijs ir izpildīts.
23.	Politika un prakse tiek regulāri pārskatīta un uzlabota ik pēc trim gadiem.	6.2.Iestādē 1 reizi gadā iestādes darbinieku kopsapulcē tiek pārskatīts un izdiskutēts BTA protokols un pieņemts darba plāns turpmākajam gadam.	Kritērijs ir izpildīts.
24.	Ziņots par progresu, sniegumu un gūto pieredzi galvenajām ieinteresētajām pusēm	6.1.Iestādē vienu reizi gadā tiek izvērtēts BTA komandas darbs un tiek sagatavots	Kritērijs ir izpildīts.

	(pārvaldības forumos un ārējām valsts/pašvaldību vai nevalstiskām organizācijām, kā arī informācija iekļauta iestādes gada pārskatā.	gala ziņojums par BTA protokola īstenošanu iestādē	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--

Interviju vadlīnijas intervijām ar ekspertiem no Rīgas

1. Kādas, Jūsaprāt, ir galvenās sociālās problēmas Rīgā?
2. Kādas ir problēmas, kas attiecas tieši uz darbu ar ģimenēm un bērniem?
3. Kā Jums liekas, vai sociālā dienesta pakalpojumi Rīgā pietiekamā līmenī risina konstatētās sociālās problēmas?
4. Vai ir kādi jautājumi, problēmas, kas sociālajā jomā paliek nerisināti?
5. Vai ir nepieciešams ieviest kādus jaunus sociālos pakalpojumus Rīgā?
6. Kas varbūt ir galvenie faktori, kas kavē sociālo pakalpojumu attīstīšanu vai nodrošināšanu? Kā arī jaunu pakalpojumu ieviešanu?
7. Kā Jūs kopumā vērtējat SOS Bērnu ciemata Rīgā darbību?
8. Mēs Jums iepriekš nosūtījām informāciju par piecām programmām, par kurām arī tiek veikts šis pētījums. Vai Jūs pirms tam esat dzirdējis/-usi par šiem pakalpojumiem?
9. Kāds ir Jūsu vērtējums par katru no tiem? (atsevišķi apspriežam katru):
 - a. Cik nozīmīga ir šī programma?
 - b. Kādi ir šīs programmas rezultāti?
 - c. Kā Jums liekas, cik informēta bija katras programmas mērķauditorija par programmas iespējām?
 - d. Kādas bija veiksmīgās stratēģijas/darbības šīs programmas īstenošanā?
 - e. Kas varbūt bija ne līdz galam izdevies?
 - f. Kā Jums liekas, cik elastīga bija izstrādātie programmas principi – cik veiksmīgi risināja dažādas situācijas?
 - g. Vai, Jūsaprāt, kopumā būtu nepieciešams turpināt šo programmu?
10. Vai ir vēl kādi papildus komentāri?

**Interviju vadlīnijas intervijām ar ekspertiem
no Latvijas pašvaldībām (ne Rīgas)**

1. Kādas galvenās sociālās problēmas ir Jūsu novadā/pilsētā?
2. Kādas ir problēmas, kas attiecas tieši uz darbu ar ģimenēm un bērniem?
3. Kādus pakalpojumus sniedz Jūsu novada/pilsētas sociālais dienests?
4. Varbūt Jūs varat minēt kādu oriģinālu pieeju sociālo jautājumu risināšanā, kas nav plaši izplatīta Latvijā, bet kuru īsteno Jūsu novadā/pilsētā?
5. Kādā veidā Jūsu novada/pilsētas sociālais dienests komunicē ar novada/pilsētas iedzīvotājiem, it īpaši ar mērķauditoriju?
6. Kā Jums liekas, vai sociālā dienesta pakalpojumi Jūsu novadā/pilsētā ir pietiekamā līmenī? Vai tie risina visas aktuālās problēmas?
7. Kā Jums liekas, vai ir kādi jautājumi, problēmas, kas sociālajā jomā paliek nerisināti?
8. Kas varbūt ir galvenie faktori, kas kavē sociālo pakalpojumu attīstīšanu vai nodrošināšanu Jūsu novadā/pilsētā? Kā arī jaunu pakalpojumu ieviešanu?
9. Kā Jums liekas, vai ir nepieciešams ieviest kādus jaunus sociālos pakalpojumus Jūsu novadā/pilsētā?
10. Mēs Jums iepriekš nosūtījām informāciju par piecām programmām, par kurām arī tiek veikts šis pētījums. Vai kāds no šiem pakalpojumiem tiek sniegts arī Jūsu novadā/pilsētā?
11. Kuru no pakalpojumiem būtu vērts ieviest arī Jūsu novadā? Kāpēc?
12. Kā Jums liekas, vai pašvaldības vadība atbalstītu šāda pakalpojuma ieviešanu?
13. Kas Jums būtu nepieciešams šāda pakalpojuma ieviešanai? Varbūt Jums jau ir kaut kāds pamats, uz kā veidot šo pakalpojumu?
14. Vai saskatāt varbūt kādus ierobežojumus no likumdošanas puses – gan kopējā dienesta darbībā, gan tieši šo pakalpojumu ieviešanā?
15. Vai ir kāds papildus komentārs?

Intervijas vadlīnijas intervijām ar ekspertiem politikas veidošanas jomā par sociālajiem pakalpojumiem ģimenēm ar bērniem (turpmāk – Pakalpojumi)

1. Vai ir plānotas jaunas politikas iniciatīvas Pakalpojumu pilnveidošanai?
2. Vai Pakalpojumu klāsts Latvijā ir pietiekams?
3. Vai būtu nepieciešams ieviest jaunus Pakalpojumus?
4. Vai būtu nepieciešams ieviest vienotu Pakalpojumu grozu?
5. Vai Pakalpojumu izstrādē un izpildē ir ievērotas bērnu tiesības?
6. Kā Jūs vērtētu divu jaunu Pakalpojumu – 1) programma “Piedzimstot bērniņam”, kuras ietvaros jaunie vecāki, un it īpaši jaunās māmiņas, 7 vīzišu laikā var saņemt informatīvu un emocionālu atbalstu no PEP mammām, , un 2) programma “Kalniem pāri”, kura atbalsta ģimenes ar bērniem tuvinieka zaudējuma gadījumā - ieviešanu Rīgas pašvaldībā?
7. Vai iepriekšminētie jaunie Pakalpojumi būtu ieviešami visā Latvijā?
8. Vai būtu nepieciešams mainīt pieeju sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem, kuru uzvedība var novest pie likumpārkāpumiem, vai uz kuriem attiecas Bērnu tiesību aizsardzības likuma 58.pants?
9. Kā varētu uzlabot iepriekšminētos Pakalpojumus?
10. Vai preventīvu pakalpojumu loma Latvijā ir novērtēta?
11. Vai preventīviem pakalpojumiem nebūtu jābūt vairāk?
12. Vai sociālās drošības jomā būtu ieviešama “prevencijas” definīcija?
13. Vai Bērnu antisociālas uzvedības prevencijas likumprojekts būtu virzāms izskatīšanai un pieņemšanai Saeimā?
14. Kā Jūs vērtējat preventīvo programmu pirmskolas izglītības iestādēm “Bērniem drošs un draudzīgs bērnudārzs”, kuras ietvaros tiek izglītoti iestādes darbinieki un bērni par drošības jautājumiem un iestāde izveido bērnu tiesību aizsardzības sistēmu, rezultātā saņemot sertifikātu?
15. Vai iepriekšminētā programma būtu jāīsteno visās pirmskolas izglītības iestādēs?
16. Vai šī programma būtu jāīsteno visās iestādēs, kuras strādā ar bērniem?