



*Ieguldījums
Tavā
nākotnē!*

Kuldīgas novada

pašvaldības aģentūra "SOCIĀLAIS DIENESTS" realizētais ESF
projekts

„Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā”
1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14

Pieredzes apmaiņas pārskats

Gēteborga, Zviedrija

02-05/12/2010

Kuldīga

2010

Saturs

1. Ievads.....	3.lpp
2. Gēteborgas Supervīziju un konsultāciju centrs „ Korsvagen”	4.lpp
3. Lerumas kopienas „ Sociālā pārvalde”	5.lpp
4. Alingsas kopienas ģimeņu atbalsta/konsultāciju centrs.....	6.lpp
5. Lerum atkarīgo personu atbalsta centrs „ Beroende enhet”	7.lpp
6. Zviedrijas sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas principi.....	9.lpp
7. Zviedrijas pieredze Kuldīgas novadā.....	10.lpp

Ievads

Kopš 2003.gada, kad spēkā stājās LR „ Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums” daudz ir domāts un īpaša nozīme ir pievērsta sociālo pakalpojumu attīstībai un ieviešanai. Latvijai sociālo pakalpojumu jomā ir maza pieredze, tomēr ir piemērots brīdis, lai paralēli sociālo pakalpojumu attīstīšanai, sāktu domāt un pievērst uzmanību arī šo sociālo pakalpojumu kvalitātei.

Jaunas pieredzes pieredzes iespējas tiek uzskatītas par vienu no pakalpojumu kvalitātes uzturēšanas nepieciešamībām. Ieviešot sociālo darbu, Latvija arvien ir lūkojusies Ziemeļvalstu (Zviedrijas, Dānijas) virzienā, sociālās drošības sistēmas ieviešanai izmantojot minēto valstu modeli. Tā kā pašvaldības sociālo dienestu darbības modelis ir ņemts no Zviedrijas pieredzes, tad arī projekta ietvaros, pieredze sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai un uzlabošanai tika izvēlēta Zviedrija.

No 02.12.2010. līdz 05.12.2010 piecpadsmit projektā iesaistītie speciālisti devās uz vienu no lielākajām Zviedrijas pilsētām Gēteborgu, lai iepazītos ar sociālajiem pakalpojumiem un to kvalitātes novērtēšanas principiem. Pieredzes gūšanai tika izvēlēti tādi sociālie pakalpojumi, kam ir līdzīgas formas ar sociālo pakalpojumu organizēšanu Kuldīgas novadā. Tika apmeklēti:

1. Supervīziju un konsultāciju centrs „Korsvagen” (Gēteborgā);
2. Lerum "Sociala kantora” (sociālā pārvalde).
3. Alingsas kopienas ģimeņu atbalsta/konsultāciju centrs;
4. Lerum sociālo darbinieku grupa "Beroende enhet”.

Pārskatā ir apkopota iegūtā pieredze par sociālo pakalpojumu sniedzējiem, Zviedrijas kvalitātes novērtēšanas principiem, kā arī ekspertu ieteikumi pieredzes pārņemšanai Kuldīgas novadā.

Supervīziju un konsultāciju centrs „Korsvagen” (Gēteborgā)

Korsvagen centrs ir privāts mācību un atbalsta centrs, kuru veidojuši 13 supervizori, psihoterapeiti, sociālie darbinieki. Centrs sniedz supervīzijas, izglītošanas un psihoterapeitu (konsultantu) pakalpojumus sociāla darba speciālistiem Gēteborgas un tuvāko pilsētu profesionāļiem. **Tiek sniegti sekojoši pakalpojumi:**

- Klasiskās grupu un individuālās supervīzijas sociāliem darbiniekiem (kopā 15 grupas);
- Sistēmiskās, naratīvās, ģimeņu konsultēšanas un Marta Meo supervīzijas speciālistiem, kuri strādā ar šīm pieejām (kopā 8 grupas);
- Tiek realizētas sistēmiskās pieejas apmācības „izmeklēšanas nodaļu” sociāliem darbiniekiem un naratīvās pieejas apmācības ģimeņu konsultantiem;
- Sadarbībā ar Gēteborgas universitāti (sociālā darba fakultāti) tiek nodrošinātas supervīzijas studentiem un tālākizglītības programmas, t.sk. metožu un pieeju aprobēšana, video metodes izmantošana, spoguļsienas metodes apguve, Marta Meo metodes pielietošana praksē, konsultēšanas prakse, sistēmiskā gadījuma izskatīšana, utml.;
- Lielākais klientu skaits ir sociālā darba speciālisti: darbā ar bērniem un ģimenēm, ar imigrācijas problēmām, darbā ar narkomāniju, ielu sociālie darbinieki, izmeklēšanas grupu darbinieki. Retāk sociālie aprūpētāji, sociālo aprūpes institūciju darbinieki;
- Šogad beidzās divgadīgā supervīzoru apmācības sistēmiskā pieejā;
- Tiek nodrošināti sociālie pakalpojumi (brīvprātīgi) vardarbīgiem tēviem (grupu nodarbības), ģimeņu konsultācijas un atbalsts, psihoterapeitu konsultācijas

Centrā strādā (līgumdarbi) 20 supervizori – terapeiti. Vidēji gadā ap 3000 klienti (vizītes). 1/3 pakalpojumu tiek sniegti klienta darba vietās – ārpus centra, piemēram „cietumā”.

Centrs tiek finansēts no pašvaldību pirktiem pakalpojumiem (iepirkums uz trīs gadiem, 70% finansējums), individuāliem maksājumiem, dalības maksām (kursi – semināri) un projektiem.

Lerum "Sociala kantora" (sociālā pārvalde).

Lerum pašvaldībā ir 37 tūkstoši iedzīvotāji. Zviedrijā pastāv gan brīvprātīgais sociālais darbs, ko var saņemt atbilstoša sociālā pakalpojuma ietvaros, gan sociālais darbs kā padziļinātā izmeklēšana. Padziļinātā izmeklēšanu, kā arī ar sociālo pakalpojumu organizēšana ir „ Sociala kantora”(sociālā pārvalde) kompetencē.

Sociālā pārvalde sastāv no šādām nodaļām:

- darbs ar veciem cilvēkiem;
- darbs ar cilvēkiem, kuriem ir funkcionāliem traucējumi;
- darbs ar pieaugušām atkarībās nonākušām personām;
- darbs ar bērniem un ģimenēm
- ģimeņu tiesību nodaļa (līdzīgi kā bāriņtiesa Latvijā)

Sociālā pārvalde vairāk nodarbojas ar padziļināto izmeklēšanu, kuras kompetencē ir šādi uzdevumi un darbības:

- sociālo problēmu identificēšana, ievada darbu, ātri konstatē galvenās problēmas;
- mājas vizītes (vizītes kā tiešas kontroles metode, vizītes ir jāsaskaņo, vizīšu biežums atkarīgs no situācijas smaguma)
- sarunas ar visiem sociālajā gadījumā iesaistītajiem;
- darbs ar ģimenes tīklojumu – skolu, ārstu, psihologu u. c. speciālistiem (darbs notiek gan telefoniski , gan sarakstes veidā);
- darbības plāna veidošana.

Latvijā līdzīgas funkcijas pilda pašvaldību sociālie dienesti.

Izmeklēšanas procesā darbs jāveic ne ilgāk kā 4 mēnešus. Ja gadījuma izmeklēšana ievēlta, tad jālūdz politiķu atļauja darbu turpināt. Šajā nodaļā sociālie gadījumi var tikt slēgti arī ļoti ātri, ja izrādās, ka ģimenei ir tikai materiālas problēmas. Var būt arī, ka klientiem tiek piešķirta sociālā palīdzība un pie sociālā darbinieka jāierodas tikai ik pa 6 mēnešiem. Striktas robežas tiek noteiktas starp veselības aprūpi un sociālo iekļaušanu - cilvēki ar veselības problēmām ir veselības departamenta pārraudzībā un sociālā pārvalde veic darbu pēc tam, kad cilvēks ir jāintegrē sabiedrībā.

Ja vecākiem uz kādu laiku tiek atņemtas aprūpes tiesības(to dara ģimeņu tiesību nodaļa) bērni var nonākt : audžuģimenē, atbalsta ģimenē (nedēļas nogalēs), dažādās institūcijās (piemēram: korekcijas centrs devianti bērniem), kā arī institūcijā var tikt ievietota visa ģimene (īsākais periods 6 mēneši, izmaksas ~ 300 EUR dienā).

Zviedrijā ļoti reti vecākiem tiek pilnībā atņemtas vecāku aizgādības tiesības! Ģimeņu tiesību nodaļas darbinieiem obligāta prasība ir sociālā darba izglītība, kā arī vismaz piecu gadu pieredze sociālajā darbā.

Alingsas kopienas ģimeņu atbalsta/konsultāciju centrs

Alingsas kopienas ģimeņu atbalsta centrs (turpmāk – centrs) ir sociālās drošības sistēmas, kopienas, sastāvdaļa, kuru finansē vietējā pašvaldība (sociālā pārvalde), tomēr šis ir pakalpojums, kas nenodarbojas ar izmeklēšanu, bet sadarbojas ar klientu pēc viņa vēlēšanās.

Brīvprātīgā palīdzība sastāv no šādām struktūrvienībām:

- **Mobilā grupa** – strādā 4 cilvēki (sociālie darbinieki). Strādā ar jauniešiem uz ielām, skolās, jauniešu pulcēšanās vietās, veicinot dažādu atbalsta grupu attīstību, jauniešu saturīga brīvā laika pavadīšanas iespējas. Ir arī neliela kontroles funkcija;
- **Ģimenes pedagogi**. Pie ģimenes pedagogiem var tikt nosūtīti klienti arī no izmeklēšanas nodaļas. Šajā nodaļā strādā 6 darbinieki (4 sociālie darbinieki, 2 sociālie pedagogi). Realizē dažādas apmācības, kā arī 2 reizes nedēļā dodas pie klientiem uz mājām un strādā ar vides terapiju, kas nozīmē strādāt ar tur, kur ir grūtības, piemēram, vecāki nevar aiziet ar bērnu uz veikalu, jo bērns niķojas. Tad ģimenes pedagogs kopā ar ģimeni un bērniem apmeklē veikalu un mācās.
- **„Ziemas ceļa” dzīvokļi** – strādā 2 darbinieki. Ir 6 dzīvokļi, kuros dzīvo jaunieši, no 17 gadiem, un kuriem nepieciešama palīdzība, lai uzsāktu savu dzīvi. Darbinieki palīdz jauniešiem dažādos jautājumos, kā arī veic kontroles funkciju. Lai nokļūtu dzīvot šajā dzīvoklī jāiziet caur izmeklēšanas nodaļu. Dzīvoklī jauniešis uzturas no 6 mēnešiem līdz 12 mēnešiem.
- **Profesionālas kontaktpersonas „Jauniešu atveseļotāji”** strādā 6 darbinieki – 4 sociālie darbinieki un 2 darbinieki ar citām izglītībām. Pārsvārā strādā ar deviantiem jauniešiem, uzturot ar viņiem regulārus kontaktus pāris reizes nedēļā, palīdz atrast piemērotas nodarbošanās. Jauniešu vecums no 12-20 gadiem. Piemēram, jauniešis atgriežas no kādas institūcijas, tad kontaktpersona palīdz jauniešim iejusties, palīdz saplānot laiku, nodarbes utt. Strādā pie sociālo lomu, prasmju un kompetences attīstīšanas un pilnveides.
- **12.soļu programma** strādā 2 darbinieki ar pieaugušām atkarīgām personām.
- **Vecāku konsultāciju centrs** Centra telpas izvietotas divstāvu mājas pirmajā stāvā (otrajā stāvā atrodas jauniešu konsultāciju centrs, ko pārvalda veselības departaments). Centrā ir vairākas zāles nodarbībām gan bērniem, gan pieaugušajiem, virtuves telpas un kabineti darbiniekiem. Vecāku konsultāciju centrā 90% klienti ierodas brīvprātīgi, 10% nosūta sociālais kantoris. Centrā strādā kopumā ar visu ģimeni un tuviniekiem. Darbinieks dienā strādā ar 4 ģimenēm.

Tiek pielietotas dažādas metodes gan darbā ar vecākiem, gan darbā ar bērniem, kā arī atsevišķi ar vecākiem, kuriem uz laiku ir atņemtas vecāku aprūpes tiesības. Darbinieki strādā pēc pieejas „bērns centrā”, kā arī ar Marta Meo terapiju (video terapija), kad ar ģimeni tiek izspēlētas kādas konkrētas situācijas, tās tiek filmētas, un pēc tam kopīgi tiek analizēts tas ko vajadzētu savādāk, ko vajadzētu mainīt. Kad darbs ar ģimeni tiek slēgts, visi pieraksti un safilmētie materiāli tiek iznīcināti. Parasti ģimene ir klāt visās darbībās un aktivitātēs, kad tiek apspriesta viņu ģimene un risinātas situācijas. Nav neviena slepena dokumenta!

Lerum atbalsta centrs atkarīgām personām „Beroende enhet”

Centra mērķa grupa – atkarībās (alkohola, narkotiku, medikamentu, spēļu, arī iepirkšanās atkarība) nonākušas personas un līdzatkarīgās personas. Klienti centrā nonāk gan brīvprātīgi, gan tiek nosūtīti no izmeklēšanas nodaļas.

Centrā strādā 2 sociālie darbinieki, 2 medicīnas māsas, uzvedības korekcijas speciālists un praktikante. Darbiniekiem ir dažādas izglītības. Darbinieku pamatzglītība ir sociālie darbinieki un papildus izglītība ir dažādās terapijas, piemēram ģimenes terapija.

Darbā ar klientiem tiek pielietotas Zviedrijas Universitātē aprobētas (ieviestas) metodes:

1. Kognitīvi biheiviorālā terapija, kura vērsta uz klienta uzvedības un domāšanas izmaiņām.
2. Motivējošās intervijas metode, kura vērsta uz jaunu mērķu, vērtību un pašmotivācijas radīšanu.

Ar dažiem klientiem darbojas vairākus gadus, ar citiem ir tikai 1-2 tikšanās reizes.

Klienti Centrā saņem padomu, atbalstu, rehabilitāciju. Ar klientiem tiek strādāts individuāli, ar pāriem un **dažādās atbalsta grupās**:

- 3 reizes nedēļā atbalsta grupa bērniem, kuru vecāki ir atkarībās. Šajā grupā bērniem tiek mācīts, ka viņi nav vainīgi, ka vecākiem ir atkarības problēmas. Bērni daudz spēlējas, glezno, kopīgi ēd. Šādas ir divas grupas – vienā 6-12 gadus veci bērni (8 bērni grupā) un pusaudžu grupa. Šāds modelis darbā ar atkarīgo bērniem tiek izmantots daudzviet Zviedrijā un nāk no ASV.
- nepilngadīgo atkarībās nonākušo grupa darbojas kopā ar vecākiem 1 reizi nedēļā. Viņiem ir iespēja sarunāties, saņemt atbalstu, kā arī veikt testus uz atkarību izraisošajām vielām. Klientiem neiekārto personas lietas, bet klienti anonīmi tiek reģistrēti statistikas programmā.

Katru darba dienas rītu (izņemot otrdienas) Centrā ir atvērto durvju stunda, kad jebkurš var veikt analīzes un noteikt narkotiku lietošanu. Centrā klienti nepieciešamības gadījumā saņem arī medikamentus, kuri mazina alkohola lietošanas tieksmi.

Zviedrijā pēc statistikas datiem ir 30000 narkotiku lietotāji un 700000 riska robežas alkohola lietotāju, 10% visas Zviedrijas sabiedrības ir alkoholiķi.

Centrs sadarbojas arī ar policiju šādos jautājumos:

- jauniešiem par narkotiku lietošanu nepiemēro reālu brīvības atņemšanu, bet viņiem jāiesaistās motivācijas programmā un sabiedriskos darbos (darbs pansionātā, slimnīcā, parku, ceļu uzkopšana);
- pieaugušie, ja tiek aizturēti braucot pie stūres reibumā, policists parasti jautā vai nepieciešama palīdzība. Ja cilvēks stipri dzēris, tad var izvēlēties – vai 1 mēnesi cietumā, vai 1 gads programmā;
- nedēļas nogalēs sociālais darbinieks strādā kopā ar policiju. Lielajās pilsētās, kā Gēteborga, sociālie darbinieki pieejami arī brīvdienās un naktī. Šie darbinieki nav sociālo pārvalžu darbinieki, bet gan atsevišķi dežurējošie sociālie darbinieki.

Sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana Zviedrijā.

Vecāku konsultāciju centrā , izvērtēšana:

- 1) Beidzot darbu ar ģimeni tiek aizpildīta 1 rakstiska veidlapa, kā arī tiek veikta mutiska izvērtēšana;
- 2) ja klients piekrīt, tad pēc pusgada viņam aizsūta anonīmu anketu ar jautājumiem:
 - vai atceras cik ilgi bijis kontaktā ar vecāku konsultāciju centru;
 - vai ir uzlabojusies dzīve?
 - pašreizējā situācija?

Bieži cilvēki pēc anketas saņemšanas paši zvana un piesakās uz vienu konsultāciju, vai arī atgriežas ar citām situācijām.

- 3) Obligāts nosacījums darbiniekiem ir supervīzijas, kuras notiek regulāri.
- 4) Regulāras kovīzijas – palīdzība viens otram. Lai respektētu ģimenes par kurām tiek runāts, reizēm tiek filmēts, lai klientiem varētu rādīt ko citi kolēģi teikuši par viņiem. Ir ģimenes kur to nav vēlams darīt.
- 5) Refleksija.
- 6) Vispārēji statistikas dati.

Lerum sociālā centrā:

- 1) Strādā tikai ar Universitātē izstrādātu un aprobētu metodiku, jo tās ir pierādāmas un nerada šaubas par darba kvalitāti. Šīs metodes darbā ar atkarīgiem ir : motivējošā intervijas metode, kognitīvi biheiviorālā pieeja, Anonīmie alkoholiķi/narkomāni, Minesotas programma
- 2) Regulāras supervīzijas;
- 3) Regulāras kovīzijas;
- 4) Pakalpojumu pieejamība:
 - Klientam nav jāgaida;
 - Tiek idintificēta problēma;
 - Tiek sastādīts plāns – kas cilvēkam ir vislabākais .

Zviedrijas pieredze Kuldīgas novadā.

1. Skaidri noteikta sociālo pakalpojumu tīkla funkcionēšana (secīgums, termiņi, mijiedarbība, koordinācija) pašvaldībā. Pieejamo pakalpojumu klāsta daudzveidīgums.
2. Virzība uz sociālā darba un sociālās palīdzības administrēšanas nodalījumu, kas -mazina iespējas sociālajiem darbiniekiem vienlaikus atrasties „kontroliera” – „atbalstītāja” lomā;
3. respektē klienta izvēles iespējas, brīvprātība pakalpojuma saņemšanā.
4. Klienta līdzatbildīguma veidošana, nepārtraukti klientu iesaistot mērķu noteikšanā, lēmumu pieņemšanā, akcentējot viņa unikalitāti (galvenais speciālists savā dzīvē) sociālajā gadījumā. Augsta līmeņa konfidencialitāte.
5. Atklātums vispusīgā komunikācijā ar klientu. Attieksmes maiņa pret klientu - mazāk kontroles, vairāk uzticēšanās, mazāk aizdomas, baumas utt, vairāk atvērtības, atklātības u.c. - komunikācijā būt patiesiem.
6. Organizēta , efektīva komunikācija un supervīzijas (grupas un individuālās).
7. Izteikti metodēs pamatots, balstīts sociālais darbs, ņemot vērā mērķa grupas sociālās problēmas, specifiku.
8. Regulāras darbinieku apmācības, papildus izglītību ieguve.
9. Pakalpojumu kvalitātes galvenais novērtētājs – klients, nevis pakalpojuma finansētājs.
10. Sarunu telpas (neformāls iekārtojums) – konfidencialitātes un klienta uzticības nodrošināšanai.
11. Starpprofesionāļu sadarbībā ieviest atklātuma principu – gan individuālās gan grupas sarunās pieaicinot klientu vai saņemot mutisku vai rakstisku klientu piekrišanu.
12. Ģimenes pedagogu darba ieviešana, kas būtu liels atbalsts ģimenēm un sociālajam darbiniekam . Ar ģimenes pedagogu palīdzību tiktu pilnveidotas, veicinātas ģimenēm trūkstošās sociālās prasmes utt.
13. Atbalsta personu pakalpojuma attīstīšana dažādām sociālās riska grupām – nepilngadīgajiem likumpārkāpējiem, atkarībās nonākušajiem (gan bērniem gan pieaugušiem).
14. Vairāk attīstīt sociālos pakalpojumus, kuros klienti varētu iesaistīties brīvprātīgi, vai ar sociālā darbinieka nosūtījumu (dažādas atbalsta un terapijas grupas, prasmju apguves, darbnīcas, brīvā laika pavadīšanas iespējas).
15. Ieviest darbinieku izvērtēšanas sistēmu, lai darbinieks zinātu, vai viņš dara labi/pareizi, vai arī viņš dara kaut ko nepareizi un kaut kas būtu jāmaina

16. Sociālo pakalpojumu ietvaros plānot un iesaistīt klientus (atkarīgos no sociālajiem pabalstiem) līdzdarbības pasākumos – apmeklēt biedrību un nodibinājumu interešu nodarbības, iesaistīties labdarības aktivitātēs utt.
17. Pārveidot klientu uzgaidāmas, telpas pārveidot informācijas standus, lai informācija- piesaistītu uzmanību, sniegtu saprotamu informāciju, tiktu "pasniegta" neierastākā veidā, tiktu savlaicīgi nomainīta pret aktuālākiem jaunumiem.

85% no Projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 3% finansē Latvijas valsts. Apakšaktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības interāciju fondu.

Šis pārskats ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par pārskata saturu atbild projekta vadītāja Anda Šlakorciņa, projekta kvalitātes vadības konsultants Kārlis Viša un projekta eksperte Naira Šķone.