



Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības administrēšana Rīgā: organizatoriskie aspekti

Mārtiņš Moors

Rīgas domes Labklājības departamenta

Sociālās pārvaldes priekšnieks

2020.gada 20.oktobris

Sociālais darbs pašvaldībās

Mikro līmenis

Fokuss / risinājums
– individuāli klienti

- Individuālo vajadzību izpēte;
- Esošo noteikumu un procedūru piemērošana;
- Individuāla lēmuma pieņemšana

Makro līmenis

Fokuss / risinājums
– mērķa grupa

- Grupu tipisko vajadzību izpēte;
- Noteikumu un procedūru izstrāde;
- Lēmuma pieņemšana, kas rada izmantojamas tiesības

(vairāki individuālie klienti ar vienādām problēmā/ pazīmēm)

Rīgas politiskā un administratīvā struktūra

Rīgas dome (60 deputāti)

Sociālo jautājumu komiteja (13 deputāti)

Makro līmenis

Labklājības departaments

Rīgas
Barītiesa

Veselības pārvalde

Sociālā pārvalde

Mikro līmenis

3 SAC

Bērnu un jauniešu
centrs
(7 struktūrvienības)

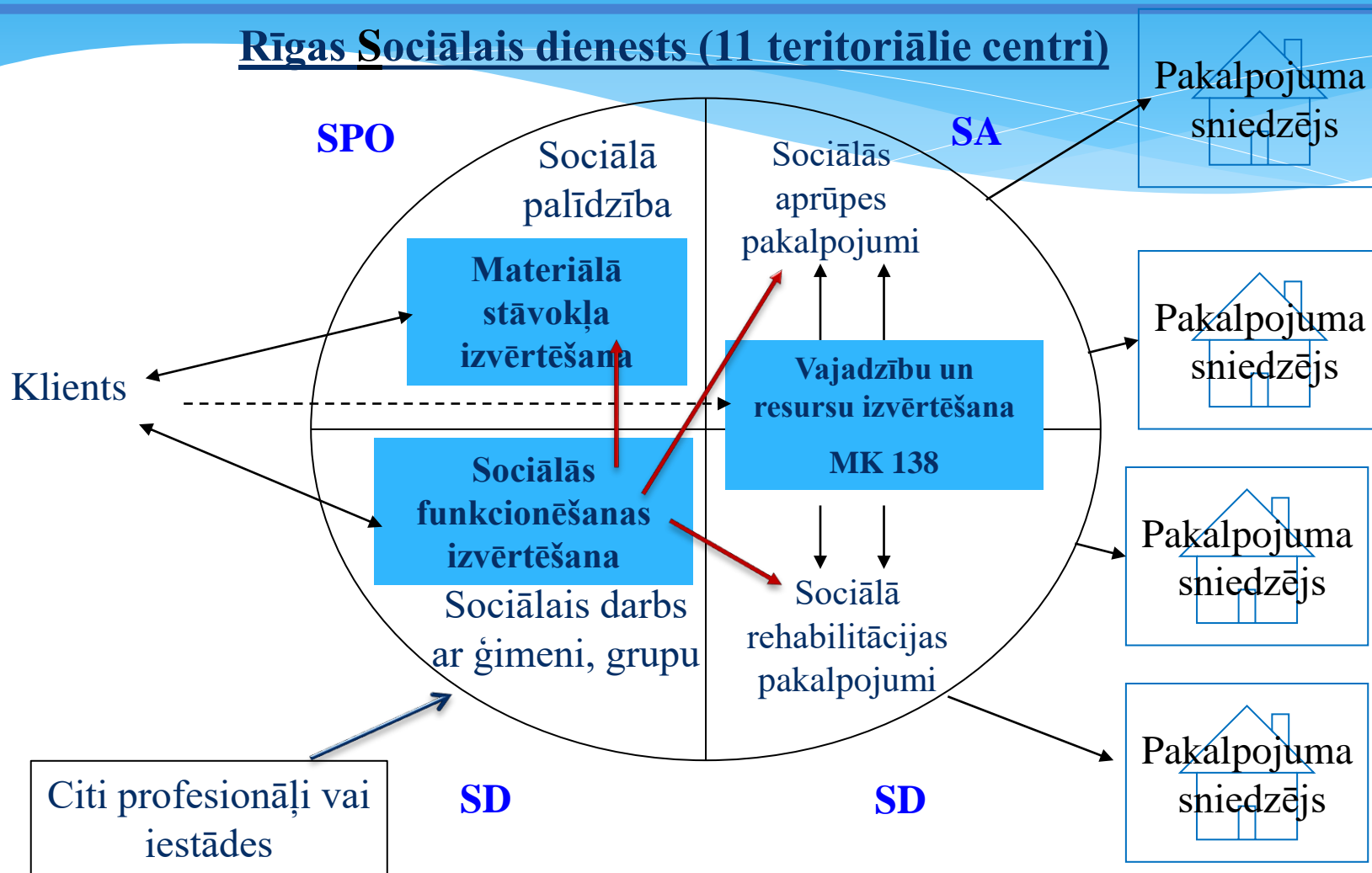
Rīgas patversme
(3 struktūrvienības)

Rīgas Sociālais
dienests (11 TC)

Līgumorganizācijas 46 NVO,
35 – valsts vai pašvaldības org.,
53 - privātpersonas

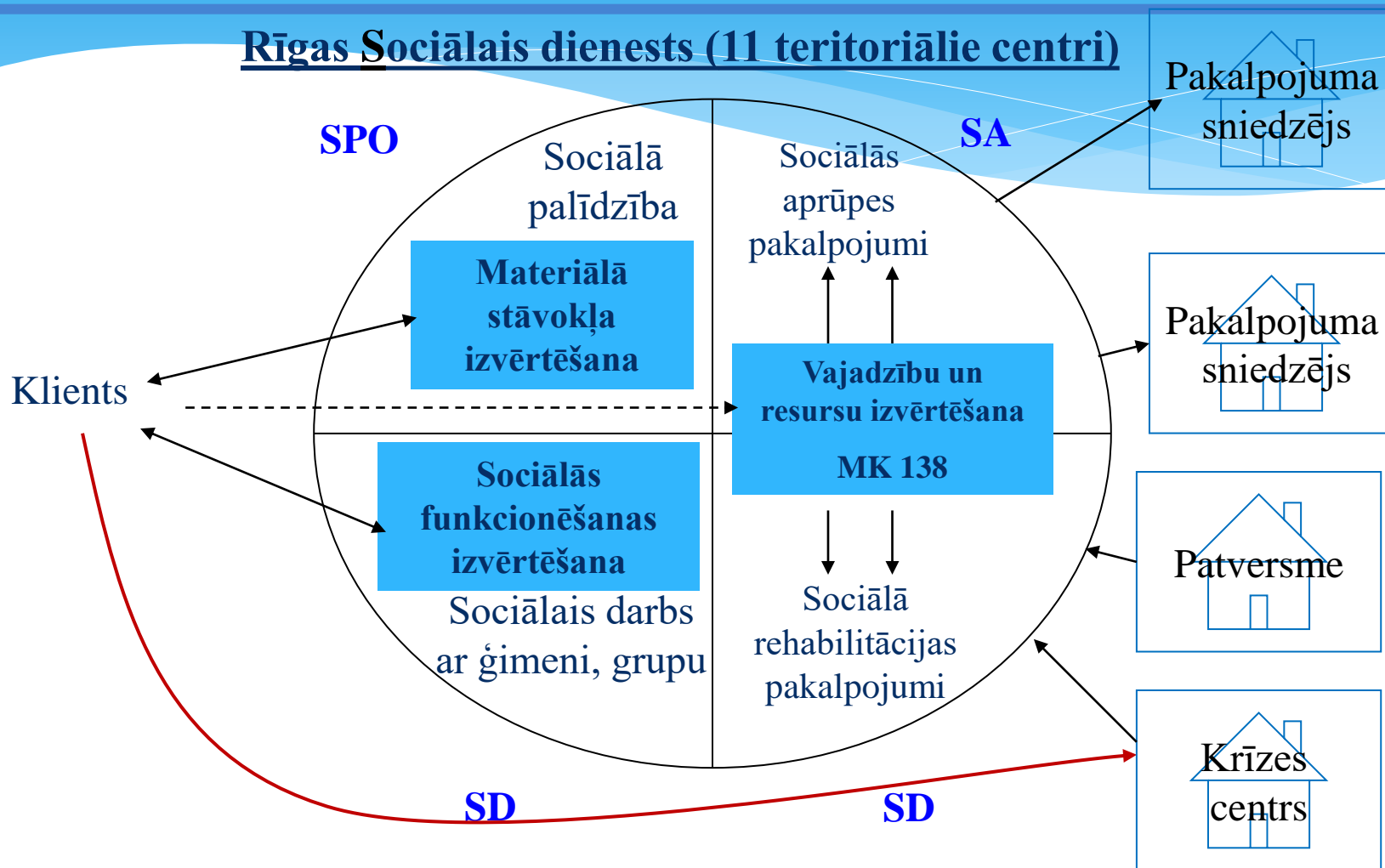
Sociālā darba organizatoriskā shēma

Rīgas Sociālais dienests (11 teritoriālie centri)



Sociālā darba organizatoriskā shēma

Rīgas Sociālais dienests (11 teritoriālie centri)



Sociālo pakalpojumu administrēšana – programmu līmenis (makro līmenis bez politikas)

- * Iedzīvotāju vajadzību izvērtēšana
- * Izmaiņu / risinājumu pieejas
- * Jaunu sociālo pakalpojumu izveide
- * Esošo sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības monitoringa sistēma
- * Metodiskā vadība

Iedzīvotāju sociālo vajadzību izvērtējums jeb vai ir nepieciešama LD rīcība / izmaiņas

Esošo klientu dati

Statistikas dati

Info no «problēmu
ekspertiem»

Vajadzību izvērtējums

Mērķa grupas

Tipiskās vajadzības

Iejas/ pieņēmumi par
iespējamajiem
risinājumiem

Iedzīvotāju sociālo vajadzību izvērtējums jeb vai ir nepieciešama LD rīcība / izmaiņas

- * Informācija no NVO – pak. sniedzējiem, interešu pārstāvjiem (rakstiska, mutiska)
- * Padomēs/ komitejās/konferencēs/ semināros/ medijos utt. uzzinātā informācija/ problēmas/ idejas
- * Pētījumu rezultāti, ārvalstu komandējumi utt.
- * Pašu konstatētais esošo pakalpojumu monitoringa rezultātā / pusgada – gada izvērtējuma rezultātā
- * Iegūtās informācijas analīze/ dati par problēmas pazīmēm, mērķa grupas pazīmēm, idejām par iespējamām risinājumiem, provizorisko finansējumu
- !! Vai tas vispār attiecas uz LD kompetenci (sociālā palīdzība un sociālie pakalpojumi)???**
- * Soc. sistēmas «Vajadzību saraksta» veidošana

Izmaiņu pieejas:

- * Politikas izmaiņas – RD, SJK vadības iesaiste un mērķu/stratēģijas/plānošanas dokumentu vai normatīvo aktu izmaiņas
- * Programmas izstrāde (sociālā pakalpojuma izveide) – noteikts aktivitāšu kopums, kas paredzēts noteiktu mērķu sasniegšanai un identificētās problēmas / identificēto vajadzību risināšanai
 - * (Pilot) projekts – ir līdzīgs programmai, bet tam ir noteikts laika termiņš un tas parasti ir fleksiblāks attiecībā uz pielāgošanos vides izmaiņām. Ja projekts ir sekmīgs, to var izveidot kā pastāvīgu programmu (pakalpojumu)
- * Personāla izmaiņas – izmaiņas personālsastāvā/ darba organizācijā – konkrēta darbinieka nomaiņa, papildus speciālisti, pienākumu pārdale utt.
- * Prakses izmaiņas – izmaiņas, kas ir vērstas uz veidu, kā organizācija apkalpo klientus (attieksme, apstākļi, tehnoloģijas, darbinieku izglītošana, klientu apkalpošanas kultūras izmaiņas, monitoringa un novērtēšanas sistēmas izmaiņas utt.)

Sociālo pakalpojumu nodrošināšana – mūsu galvenais instruments

(risinājuma robežas jeb pakalpojuma apraksta sastāvdaļas)

- * Risināmā problēma (nevēlamie apstākļi)
- * Mērķa grupa (kopējās, ārēji novērojamās pazīmes, atlases kritēriji)
- * Pakalpojuma mērķis (vispārīgais, specifiskais)
- * Pakalpojuma uzdevumi (izmērāmi, konstatējami)
-----↑↑↑↑----- (**pakalpojuma koncepts**)
- * Pakalpojuma «programma» jeb plānoto aktivitāšu, speciālistu kopums noteiktā laikā
- * Pakalpojuma novērtēšana – dati par procesu, rezultātu, to apkopošana, analīze; kad un kas šos datus vāc
-----↑↑↑↑----- (**tehniskā specifikācija**)

Esošo pakalpojumu monitorings

Monitoringa mērķis ir iegūt atgriezenisko saikni programmas īstenošanas gaitā, lai sniegtos pakalpojumu var regulāri attīstīt un uzlabot

- * **Ikmēneša/ regulāro datu apkopošana** – vai viss iet pēc plāna (klientu, vietu sk.; finansējums; rezultātu rādītāji; pašnovērtējums; rinda)?
- * **Metodiskās sanāksmes** (attiecas uz abiem – monitoringu un metod.vadību)
 - * Jaunās info nodošana **visiem** viena pak. sniedzējiem
 - * Fokusgrupas tipa info ievākšana no pak. sniedzējiem
 - * Kopējo problēmu profilakse/aktualizēšana
- * **Pak. sniedzēju apmeklēšana** (viena pak. sniedzēja problēmu profilakse)
 - * Individuālas sarunas ar darbiniekiem un vadību uz vietas
 - * Vizuāls pak. sniedzēja novērtējums
 - * Klientu lietu apskate (ja iespējams, ekspresanalīze)
- * **Sūdzību izskatīšana**

Iegūto datu, informācijas un rezultātu izplatīšana

- * Regulārā informācija RD, LD un SP vadībai, sab.attiecību speciālistam (presei) par tendencēm/ jaunumiem
- * Pusgada/ gada pārskats SJK
- * Gadagrāmata
- * Valsts statistikas pārskata gatavošana
- * Pārskats par RD plānošanas dokumentu izpildi
- * Prezentācijas RD un LD viesiem/ studentiem par Rīgas sociālo sistēmu
- * Prezentācijas konferencēm, semināriem utt.
- * LD organizētās konferences, semināri, labās prakses piemēri, pētījumu rezultāti utt.
- * Informācija pēc politiķu vai citu amatpersonu pieprasījuma

Metodiskā vadība

* **Principi:**

- * Sociālo pakalpojumu sniedzēji (darbinieki, NVO) ir mūsu resurss, mūsu «zelta rokas»
- * Sociālo pakalpojumu sniedzēji ir mūsu klients
- * Metodiskā vadība = vienāda attieksme, prasības + skaidri standarti + savlaicīgs atbalsts
- * Lai būtu kopīgas vērtības, tās ir jādemonstrē pašiem un nulle tolerance pret «sarkano līniju» pārkāpšanu

* **Metodiskā vadība**

- * Standarti, prasības, noteikumi
 - * Pašvaldības domes saistošie noteikumi
 - * Iekšējie noteikumi
 - * Līguma prasības
- * Proaktīva rīcība, lai identificētu iespējamās problēmas (t.sk. sistēmas monitorings)

Atziņas un ieteikumi

- * Jo lielāka pašvaldība, jo nošķirtāk jārisina makro līmeņa/ administrēšanas uzdevumi
- * Makro līmeņa uzdevumu veikšanai ir jānodrošina laiks un resursi
- * Arī makro līmeņa uzdevumiem jābūt noteiktiem procesiem (rakstiska kārtība), veidlapām un skaidram lomu/ pienākumu sadalījumam
- * Jāuzrauga un jānovērtē ir ne tikai mikro līmeņa uzdevumu veikšana, bet arī makro līmeņa uzdevumu izpilde
- * Lai pielāgotu administrēšanas struktūru, pašvaldībai jānosaka specifisko faktoru ietekme un vēlmes (distance, specializācija, speciālistu pieejamība, problēmu risinājumu veidi u.c.)

http://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2017/04/izdevums_socialaisdarbslatvija_2016_1.pdf

Jaunu

Mārtiņš Moors
Jaunu sociālo pakalpojumu attīstīšana

ietver sevī sociālā pakalpojuma apraksta jeb tehniskās pakalpojuma¹⁰ nepieciešamību.

Mārtiņš Moors
Rīgas domes Labklājības departaments

Mārtiņš Moors
Jaunu sociālo pakalpojumu attīstīšana

Rīgas pašvaldība saviem iedzīvotājiem sociālo pakalpojumu klāstu Latviešu mērķa grupām tiek nodrošināti veidi.¹ Savukārt 2016. gadā ir intervences pakalpojums, bet nodrošināt vēl vienu pakalpojumu ir plānoti grozījumi pašvaldības

Sociālo pakalpojumu nodrošināšana veidojot pašvaldības iestādes, kuras no nevalstiskajām organizācijām valsts vai pašvaldības iestādē pakalpojumus Rīgas pilsētas nodrošināja 8 Rīgas pašvaldības dienests, Rīgas bērnu un jauniešu

(sarunas ar politiķiem, priekšlikumu sagatavošana, aprēķinu veikšana, pieprasījuma tendenču analīze, attiecīga pieprasījuma iekļaušana pašvaldības budžeta projektā u.tml.).

Problēmas pazīmju identificēšana un risināmās problēmas definēšana

Tāpat kā darbā ar individuālu gadījumu, arī sociālo pakalpojumu administrēšana ir jāsāk ar izpratni par to, no kā sastāv nevēlamie apstākļi, kuri izraisa nepieciešamību pēc publiskā sektora administrēta risinājuma. Ir pilnīgi skaidrs, ka ne visas problēmas ir jārisina ar publiskiem līdzekļiem, tāpat ir arī skaidrs, ka ne visas problēmas var atrisināt, izveidojot jaunu sociālo pakalpojumu. Tomēr ir arī būtiski, ka sociālais pakalpojums, kas ir viens no galvenajiem sociālā darbinieka resursiem, ir līdzeklis kādas problēmas risināšanai, nevis mērķis pats par sevi.

Lai nonāktu pie visām ieinteresētajām pusēm saprotamas problēmas definīcijas, ir jāatbild uz šādiem jautājumiem:

- 1) kā konkrēti dzīvī izpaužas nevēlamā situācija?

pazīmju uzskaitījums mūs “spiež” nonākt arī pie atziņas par pretējo – kādas situācijas neietilpst mūsu risināmajā problēmā. Arī tas ir būtiski turpmākajiem soļiem, kad būs jāveido pakalpojuma saturs un jāatlasa mērķa grupa. Konstatētās pazīmes vēlāk būs būtiskas pakalpojuma mērķa un uzdevumu formulēšanā, būs to pamatā. Ir jāatzīst, ka diezgan bieži ir gadījumi, kad idejas autori tieši šajā posmā saprot, ka maz zina gan par iepriekš it kā skaidro problēmu, gan to, ko vēlas sasniegt. Tāpēc skrupulozs darbs šajā sociālo pakalpojumu administrēšanas posmā var aiztaupīt daudz lieka darba vēlāk.

Jā ir rastas atbildes uz iepriekšējiem jautājumiem, tad mērķa grupas pazīmju noteikšana nerada grūtības. **Mērķa grupu raksturo** to cilvēku kopīgās pazīmes un vajadzības, kurus skar ar pakalpojumu risināmā problēma un pēc kurām varēs identificēt konkrētos klientus starp citiem sociālā dienesta klientiem vai starp citiem pašvaldības iedzīvotājiem. Sociālā pakalpojuma specifika nosaka to, ka visbiežāk pakalpojuma sniedzējs nevar apkalpot jebkuru klientu skaitu un jebkuras teritorijas iedzīvotājus, kā arī visus mērķa grupas klientus. Risināmās problēmas un mērķa grupas pazīmju noteikšana ļauj sašaurināt mērķa grupu līdz tādu



Paldies par uzmanību!