

Latvijas Pašvaldību savienības un biedrības "Centrs Marta" diskusiju  
seminārs "Digitālie risinājumi sociālajā darbā"

# Digitālie risinājumi sociālajā darbā un sociālajos pakalpojumos Rīgas pašvaldībā

Rīgas domes Labklājības departamenta  
Sociālās pārvaldes priekšnieka vietniece

**Ruta Klimkāne**

Rīgas Sociālā dienesta Sociālā darba nodaļas  
vadītāja-dienesta vadītāja vietniece

**Marina Filipova**

Rīga, 2021

# Digitālie risinājumi pakalpojumu saturā/administrēšanā - kāpēc radās?

- Atbrīvoties no lieka papīru darba un manuāla tehnisku darbību darba
- Samazinot manuālas darbības un darbu ar dokumentiem, atbrīvot laiku tiešajam darbam ar klientu
- Panākt ātrāku klientu apkalpošanu un samazināt birokrātiju
- Iespēja veidot uz pierādījumiem balstītu praksi
- Vēlme būt moderniem, pārņemt labās prakses piemērus
- Uzlabot pakalpojumu kvalitāti
- Sekmēt klientu neatkarību
- Risināt cilvēkresursu trūkumu, izmantot efektīvi esošos resursus
- Vienīgais veids, lai sasniegtu klientu un nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību - COVID izaicinājums

# Sociālās palīdzības administrēšanas informatīvā sistēma (SOPA)

## SOPA nodrošina

- Sociālā dienesta klientu – ģimeņu un personu uzskaiti;
- Dokumentu veidošanu un reģistrēšanu;
- Pabalstu un pakalpojumu finanšu uzskaiti, izmaksu un pārskaitījumu sarakstu veidošanu, sasaisti ar grāmatvedību un bankām;
- Vienošanās un sociālās rehabilitācijas plānu veidošanu, uzskaiti un izpildes atspoguļošanu;
- Apsēkošanu, konsultāciju un citu darbinieka veikto darbību reģistrēšanu un atskaiti;
- Statistikas sarakstu un atskaišu veidošanu;
- Datu un atskaišu nodošanu ārējām sistēmām;
- Specializētu apstrādi valsts finansētā asistenta pakalpojuma datiem un citiem pakalpojumiem, kas saistīti ar valsts līdzfinansējumu;
- Sasaisti ar pakalpojumu vērtēšanas un plānošanas sistēmu APSis;
- Datu kontroļu mehānismu, kas monitorē datu izmaiņas un datu integritāti un ziņo atbildīgajiem darbiniekiem.

SOPA - [Info]

Dati Saraksti Sistēma Logi Palīdzība (F1) Beigt darbu

**Datu atlase**

**Persona**

Per. kods:

Uzvārds:   sākas ar

Vārds:   sākas ar

**Ģimenes dzīvesvietas adrese**

Saraksti Sistēma Logi Palīdzība (F1) B  sākas ar

Apsēkošanas, konsultācijas

Deklarācijas un komunālie maksājumi

Deklarācijas un deklarāciju personas

Deklarāciju kopsavilkums

Dokumenti

Iesniegumi

Komisijas lēmumi

Līdzdarbības pienākumi

Pabalsti

Personas

Personu pazīmes

Maznodrošinātie

Mājsaimniecības

Mājsaimniecību pazīmes

Trīspusējie līgumi

Vērtējumi

Vienošanās

Apsaimniekotājiem

Brīvpusdienas

Izmaksas klienta kontā

Kurināmais

Pakalpojumu sniedzējiem

Skaidras naudas izmaksas

Taloni

Pabalstu atskaites

Pakalpojumu atskaites

Valsts atskaites

Citi statistikas pārskati

Statusi elektrības tirgotājam

Izvēlēties drukas iekārtu

Sarakstu numuru žurnāls

Kontroļu kopsavilkums

Kontroļu atzīstie dati

**Mājoklis**

Adrese: Rīga, ...

Rajons, mikrorajons: ...

ar īpašumiem

**Mājokli dzīvojošās personas**

N	P	Uzvārds	Vārds
→	✓		

Ģimenes tips: ģimene bez bērniem, kurā ir vismaz viens darbspējīgais

Kopējie ienākumi, EUR: 0.00

Apsaimniekotājs: ...

Vid.ien. uz 1 pers., EUR: 0.00

Personas: deklarētas: 1 Pēd.deklarācija: 10. Parāds, EUR: 389.66 GMI: 56.91

faktiski dzīvo: 1 Dekl.pieņemējs: ... Pēd.apsek.datums: ...

Attēlot datus: no 01.10.2009 līdz 01.10.2016

- ģimenes pazīmes
- personas pazīmes
- apgādnieki un apgādājāmie
- iesniegtās deklarācijas
- pieprasītie pabalsti
- pieprasītie pakalpojumi
- iesniegumi, izziņas, lēmumi
- vienošanās
- trīspusējie līgumi
- klienta pabalsti citās pašvaldībās
- BRIDZIS dati

# SOPA (2)

## Informācijas avoti no citiem valsts un pašvaldību reģistriem

### SOPA ieguvumi COVID-19 laikā

- Pieejami saraksti, ar kuriem var strādāt bez klientu klātbūtnes (ILD, sociālie pabalsti, sociālie pakalpojumi).
- Pieejama informācija no valsts un pašvaldību reģistriem (samazina nepieciešamību informāciju iesniegt papīrā, paātrina lēmuma pieņemšanu).
- Iespēja nosūtīt SMS ziņu ar klientam būtisku informāciju/atgādinājumu.
- Darbam nepieciešamā informācija tiek uzkrāta sistēmā, strādājot attālināti darbinieks tai var piekļūt un nav obligāti jāatrodas birojā uz vietas (ja darbs saistīts ar dokumentu apstrādi).
- Informācijas piekļuves apjoms un saturs noteikts atbilstoši konkrētam tiesību līmenim (visi lietotāji **nevar** piekļūt visai informācijai).

The screenshot displays a software interface for managing property and business data. On the left, a sidebar lists data sources: 'State Revenue Service', 'State Employment Agency', and 'State disability expert medical commission'. The main area shows a detailed record for 'Nekustamie īpašumi pašvaldībā - sasaiste ar NEKIP'. The record includes sections for 'Nekustamais īpašums, kustamā manta', 'Uzņēmumi, komercķīlas - sasaiste ar UR', 'Nekustamie īpašumi Latvijā - sasaiste ar VVDZ', 'Uztura ligumi, parādsaistības', 'Vērtspapīri, skaidras naudas uzkrājumi', and 'Transporta līdzekļi - sasaiste ar CSDD'. At the bottom, there are tabs for 'Basic data', 'Income', 'Properties', 'Remarks', 'Education', and 'Job', along with buttons for 'Jauns', 'Dzēst', and 'Beigt'. Red circles highlight the labels for 'State Revenue Service', 'State Employment Agency', 'State disability expert medical commission', 'Register of enterprises', 'Land Register', and 'Road Traffic Safety Directorate'.

Veids	Nekustamais īpašums (kadastra nr., adrese, kad.vērt.)	Statuss	Dom. d.	Platība

**Nekustamais īpašums, kustamā manta**  
06.05.2014: dati UR netika atrasti. (U.Blūms)

**Uzņēmumi, komercķīlas - sasaiste ar UR**  
02.10.2014: dati UR netika atrasti.

**Nekustamie īpašumi Latvijā - sasaiste ar VVDZ**  
02.10.2014: dati VVDZ nav atrasti.

**Uztura ligumi, parādsaistības**  
nav,nav

**Vērtspapīri, skaidras naudas uzkrājumi**  
nav, Bankas (Swedbank) konta izdruka skatīta 10.09.2014

**Transporta līdzekļi - sasaiste ar CSDD**  
02.10.2014 - transporta līdzekļi nav reģistrēti

Basic data | Income | Properties | Remarks | Education | Job

Jauns | Dzēst | Beigt

# Sociālo pakalpojumu modulis: Elektroniskā bāreņu sociālās funkcionēšanas novērtēšanas anketa (Bāreņu anketa)

## Kādēļ bija nepieciešams šāds risinājums:

- Atšķirīgi novērtēšanas instrumenti starp iesaistītajām institūcijām (ārpusģimenes aprūpes institūcijas, RPBJC Jauniešu atbalsta centrs);
- Vajadzēja nodrošināt savlaicīgu (6 mēnešus pirms bārenis pamet institūciju) un operatīvu informācijas apmaiņu un sadarbības uzsākšanu starp institūcijām, lai nodrošinātu atbalstu bārenim\* patstāvīgas dzīves uzsākšanai;
- Vienkopus nebija pieejama informācija par ārpusģimenes aprūpē esošo bērnu un jauniešu sociālo funkcionēšanu un vajadzībām izbeidzoties ārpusģimenes aprūpei;
- Sociālo pakalpojumu politikas plānošanai bija nepieciešama kvalitatīva administratīvo datu iegūšana, lai noteiktu potenciālās personu riska grupas problēmām un vajadzībām, kas ir par pamatu, lai veidotu politikas plānošanas procesu sociālajā jomā.

\*Bārenis (bērns, kura vecāki ir miruši vai atzīti par mirušiem, vai nav zināmi) un bez vecāku gādības palikušais bērns (bērns, kura vecākiem ir pārtrauktas aizgādības tiesības un bērns ievietots ārpusģimenes aprūpē).

## Sociālo pakalpojumu modulis: Elektroniskā bāreņu sociālās funkcionēšanas novērtēšanas anketa (2)

### **Bāreņu anketas priekšrocības**

- Veicot sociālo darbu ar bāreni, var novērot, kā dinamikā mainās personas sociālās funkcionēšanas spējas, noteikt trūkstošās prasmes un resursus, identificēt un apkopot sociālās problēmas gan personai, gan noteiktai personu grupai (līdz ar to veidot sociālos pakalpojumus vai strādāt uz konkrētu problēmu risināšanu/mazināšanu);
- Nodrošina iespēju novērst vai mazināt trūkumus ārpusģimenes aprūpes sistēmā, t.sk. plānot efektīvāku deinstitutionalizācijas procesu.
- Veicina institūciju sadarbību un operatīvu datu apmaiņu, piemēram, starp ārpusģimenes aprūpes pakalpojuma institūcijām un Jauniešu atbalsta centru;
- Var veikt regulāru datu analīzi, tajā skaitā korelēt datus par bāreņu sociālās funkcionēšanas spējām, kā arī salīdzināt datus starp ārpusģimenes aprūpes formām;

# Bāreņu anketas kritēriju piemērs

Kritērijs	Augsta SF/Norma	Vidēja SF/ Ir atsevišķas grūtības	Zema SF/ Apgrūtināta
Nodarbinātība	44	14	13
Ienākumi	37	22	12
Finanšu plānošana	43	17	11
Izglītība	45	15	11
Prasmes bērnu aprūpē un audzināšanā	36	25	10
Nikotīna atkarība	46	15	10
Iepirkšanās, samaksas par mājokli veikšana	48	13	10
Laika plānošana/brīvā laika pavadīšana	43	20	8
Sociālā aktivitāte	49	15	7
Attiecības un komunikācija ar ģimenes locekļiem, radiem, draugiem, paziņām, citām personām	49	17	5
Mājoklis	50	15	5
Jauno tehnoloģiju atkarība	62	4	5
Alkoholisko dzērienu atkarība	55	12	4
Spēja noformulēt savas vajadzības	55	12	4
Spēja izmantot resursus	47	21	3
Orientēšanās sociālajā vidē	54	14	3
Mājokļa uzkopšana/iekārtošana	56	12	3
Narkotisko vielu atkarība	61	7	3
Veselība	57	12	2
Rūpes par ārējo izskatu un apģērbu	64	5	2
Azartspēļu atkarība	64	5	2
Personīgā higiēna	67	2	2
Ēst gatavošana	55	15	1
Veļas mazgāšana	62	8	1

Sniedz informāciju priekš pašvaldības sociālo pakalpojumu politikas plānošanas un attīstības, jo skaidri parāda, kādas ir bāreņu biežāk sastopamās sociālās problēmas, kādu problēmu risināšanai nepieciešami jauni sociālie pakalpojumi vai esošo pakalpojumu pilnveide. Pašvaldības budžeta līdzekļi var tikt novirzīti mērķtiecīgi - būtiskāko bāreņu sociālo problēmu risināšanai /vajadzību nodrošināšanai pašvaldībā.

# Aprūpes plānošanas sistēma (APŠIS)

## Kādēļ bija nepieciešams šāds risinājums:

- Rīgā strauji pieaug aprūpes pakalpojumu dzīvesvietā saņēmēju skaits, kam par iemeslu ir vispārēja sabiedrības novecošanās, veselības pasliktināšanās, personu ar invaliditāti skaita pieaugums.
- Pieaug vajadzība pēc administratīvo resursu palielināšanas, lai nodrošinātu sociālo pakalpojumu organizēšanu un personu pašaprūpes spēju un vajadzību pēc sociālajiem pakalpojumiem izvērtēšanu.
- Darbs ar dokumentāciju aizņem 75% no darbinieka darba laika.
- Personu pašaprūpes spēju un vajadzību pēc sociālajiem pakalpojumiem izvērtēšana tika nodrošināta ar papīra izvērtēšanas katri (bija jāiegulda manuāls darbs pakalpojuma apjoma un satura aprēķināšanai).
- Katram jaunam sociālajam pakalpojumam, kuru pieprasīja klients, bija jāveic jauns personas pašaprūpes spēju un vajadzību pēc sociālajiem pakalpojumiem izvērtējums.
- Lēns pakalpojuma saņemšanas process, pārslogoti darbinieki.



# Aprūpes plānošanas sistēma (2)

## **APSYS priekšrocības/ieguvumi:**

- Nodrošina personas vajadzību kompleksu novērtējumu, atspoguļojot attiecīgo sociālo pakalpojumu klāstu atbilstoši klienta vajadzībām, novēršot pakalpojumu un darbu dublēšanos;
- nodrošina visu klientu uzskaiti, kuriem piešķirti sociālās aprūpes pakalpojumi;
- nodrošina personas vajadzību pārvērtēšanas termiņu kontroli;
- vērtēšanas process tiek nodrošināts pēc vienotiem kritērijiem un principiem;
- pats process ir kļuvis ātrāks un efektīvāks, jo sistēma apkopo novērtēšanas rezultātus (samazina manuālo darbu, dod iespēju vairāk laika veltīt sarunai ar klientu), kas tiek nosūtīti pakalpojumu sniedzējam, kurš sniegs pakalpojumu.

# Aprūpes plānošanas sistēma (3)

## **APSYS rezultāti un ietekme:**

- Sistēmas ieviešana deva iespēju efektīvi izmantot resursus (gan cilvēku, gan tehnoloģiskos).
- Sistēma ļāva nepalielināt darbinieku skaitu, neskatoties uz pieaugošo klientu skaitu.
- Sistēmas ieviešana ir veicinājusi objektīvu klienta pašaprūpes spēju un vajadzību novērtēšanu - lēmuma pieņemšanas procesu nošķirot no vērtēšanas procesa, ievērojot četru acu principu un pārbaudot novērtēšanas loģiku.
- Pēc novērtēšanas sistēma automātiski nosaka un apkopo pakalpojumu klāstu, kuriem klients ir kvalificējas.
- Sistēma nodrošina ātru informācijas apmaiņu, kas ļauj īsā laikā piešķirt un uzsākt saņemt pakalpojumu.

# Videovizīte

- Planšete, ko uzstāda klienta dzīvesvietā nodrošina attālinātu uzraudzību un ikdienas saziņu personām dzīvesvietā, kuras saņem aprūpes mājās pakalpojumu pakalpojuma sniedzēja veidā, ar mērķi nodrošināt personām iespēju saglabāt pēc iespējas neatkarīgu dzīvesveidu un novērst personas emocionālā stāvokļa pasliktināšanos.
- Pakalpojumu nodrošina 2 pakalpojuma sniedzēji. 2020.gadā pakalpojumu saņēmušas 14 personas.
- Galvenie klientu ieguvumi - izolētības un vientulības mazināšana, pašaprūpes spēju veicināšana, kognitīvo spēju uzturēšana, fizisko aktivitāšu nodrošināšana, uzraudzības nodrošināšana.

# Aprūpētā dzīvesvieta

- aprūpe un uzraudzība personai, kuras vajadzības pārsniedz aprūpei mājās noteikto apjomu un saglabā iespēju turpināt dzīvot savā dzīvesvietā, izmantojot mājokļa pielāgošanu, **aprūpes tehnoloģijas** (videovizīte, pretkritiena ierīces u.c.), mobilo brigādi, tehniskos palīglīdzekļus u.c.
- Pakalpojumu nodrošina 3 pakalpojuma sniedzēji. 2020.gadā pakalpojumu saņēmušas 58 personas.
- Galvenie klientu ieguvumi - iespēja turpināt saņemt nepieciešamo aprūpi savā dzīvesvietā, nav nepieciešams pārcelties uz ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūciju.



# Viedās klientu uzraudzības sistēmas (VKUS) (160 komplekti) - pašvaldības sociālās aprūpes centros

**SVARĪGĀS PAMATLIETAS**

- Fiksē nepamatotas temperatūras izmaiņas (istabas/ķermeņa)
- Nosaka asinsspiediena un skābekļa rādītājus
- Skaņas uztveršana (kļiedzieni, blīkšķi u.c.)
- Ilgstoša, neizskaidrojama kustība telpā
- Klienta kustību kontrole
- Laika kontrole WC, vai ārpus telpas
- Klienta kritienu (traumu) konstatācija
- Trauksmes poga
- Apgaismojuma noteikšana (ieslēgts/izslēgts)
- Divvirzienu audio saziņa

# Galvenās atziņas īstenojot VKUS pilotprojektu

## IETEKME UZ APRŪPI

- Ieviešot VKUS tiek nodrošināta/pastiprināta klientu drošība un novērsta tālākejošas sekas.
- VKUS neatceļ nakts apsekošanas.
- VKUS nevis samazina, bet kontakts ir mērķtiecīgāks.
- Akūtas epidemioloģiskas situācijas gadījumā klients tiek attālināti monitorēts nepalielinot saskarsmi ar saslimušo personu klātienē.
- VPUS pieprasa nodrošināt optimālu aprūpes personāla skaitu, lai tiktu nodrošināta atbildes reakcija uz VKUS izsaukumiem/signāliem.

## KLIENTU GRUPA

- Nevar izdalīt īpašu SAC klientu grupu, kurai primāri nepieciešama VKUS.
- VKUS ir vienīgā ierīce, kas der personām ar demenci.

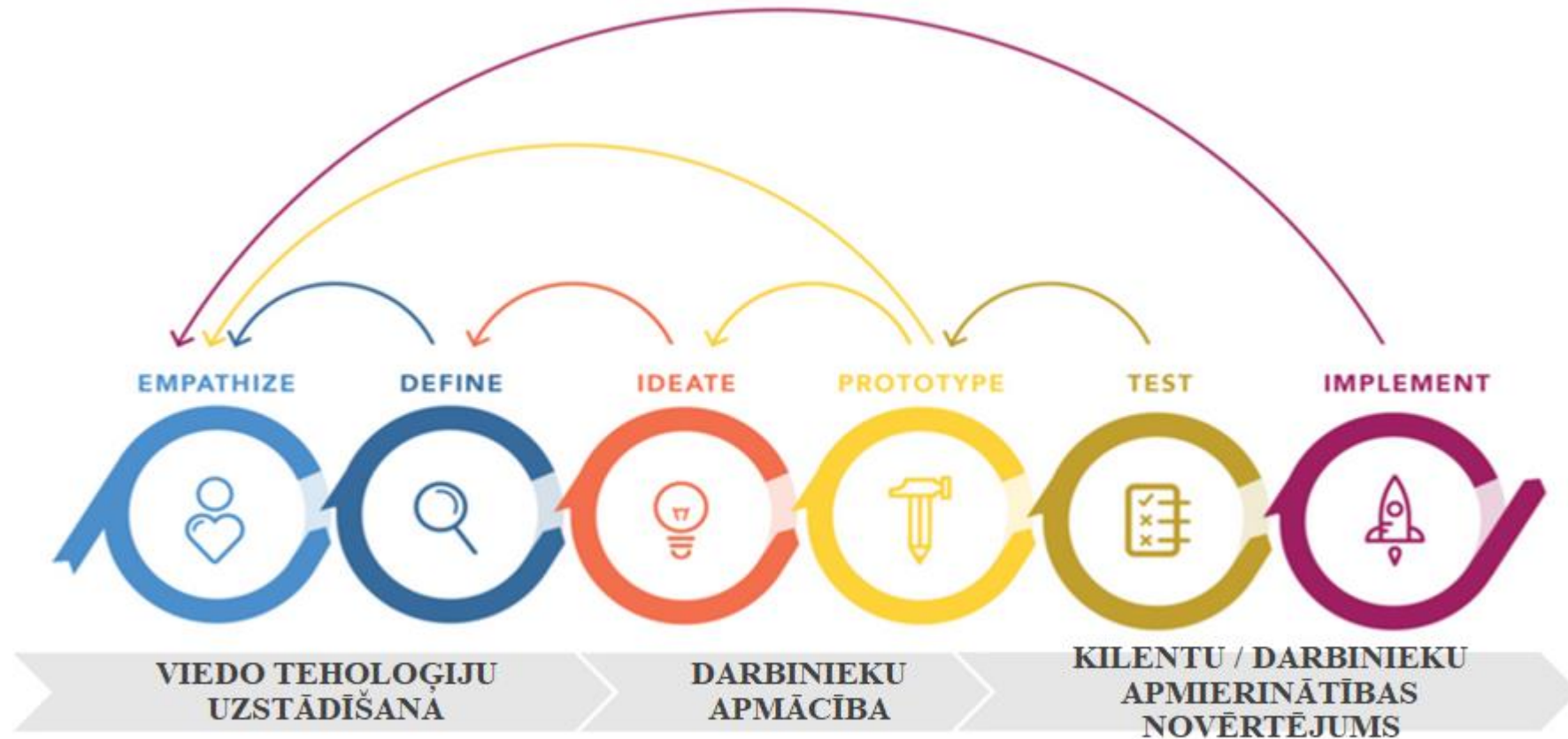
## JAUNA DARBA VIETA

- Nepieciešams viens darbinieks /moderators uz visiem Rīgas pašvaldības SAC, kurš novēro un pārvalda sensoru signālus. Speciālists, kurš spēj momentāni, neatliekot, dienas laikā pārkodēt sensorus, ja mainās klienta funkcionalitāte.

- ✓ Piederīgie neizrāda interesi par tuvinieku uzraudzības mehānismiem.

Tehnoloģiju ieviešana **nemazina klientu nepieciešamību pēc komunikācijas un fiziska kontakta/aprūpes.**

# Atziņas ieviešot digitālos risinājumus



- Ieviešot jebkuru digitālu risinājumu, jāsaprot tā lietderību, ieguvumus, motivāciju izmantot
- Izstrādes procesā iesaistīt pārstāvjus no dažādiem līmeņiem (praktiķi, administratori, eksperti)
- Jābūt pakalpojuma sniedzējam, kurš nodrošina tehnoloģijas ieviešanu un uzraudzību
- Lietotāju apmācība un lietošanas uzraudzība



# Pakalpojumu nodrošināšanas nepārtrauktība COVID-19 laikā

- Pakalpojuma pieejamības šķēršļi (t.sk. IKT prasmes un IKT pieejamība)
- Vai sasniedzam pakalpojuma mērķi (kādā pakāpē)
- Vairāk metodiskās vadības
- Var apkalpot lielāku mērķa grupu (pakalpojums pieejamāks)
- Vai klients saņem nepieciešamo uzmanību (klātienēs uzmanība)
- Cik ilgi gaidīt, lai pieņemtu pakalpojuma satura izmaiņas
- Pakalpojuma izmaksas (t.sk. Individuālie aizsardzības līdzekļi)
- Klientu grupas, kas paliek novārtā
- Sociālo darbinieku prasme novērtēt situāciju esošajos apstākļos
- Sociālo pakalpojumu sniedzēju elastīgums un operatīva darbinieku aizstāšana (saslimšanas gadījumos)

Paldies!